



Eerste verslag

onafhankelijke herstelroute kinderopvangtoeslagaffaire

Stichting (Gelijk)waardig Herstel

*door en voor ouders, kinderen en jongeren die
zijn en worden geraakt
door de kinderopvangtoeslagaffaire*

14 maart 2024





**“Voor het eerst na 14 jaar strijden
voelde ik mij gehoord en gezien
en dat is zoveel meer waard dan geld.”**

**Verteller
(Gelijk)waardig Herstel**





“Het wordt tijd dat we Nederland uit de klem halen van de Kinderopvangtoeslagaffaire. En als Luisterend Schrijver zélf komen de gebeurtenissen van de Verteller enorm binnen.

Om op te schalen ontsluiten we onze leden zodat hun medewerkers zich vrijwillig kunnen aanmelden.

Het is een grote klus maar we hebben geen keuze.

Ik ben er trots op dat het Nederlandse bedrijfsleven via de herstelroute (Gelijk)waardig Herstel hier samen vanuit intrinsieke motivatie de schouders onder zet.

We zijn het aan onze mede-inwoners van Nederland verplicht.”

**Ingrid Thijssen
Voorzitter VNO-NCW**



“Wat ben ik trots we nu al zoveel mensen helpen in hun herstel.

Ik hoop dat iedereen in Nederland eindelijk inziet hoeveel schade is toegegaan aan ons als gezinnen. Het diepste leed is misschien nog wel dat mensen is afgenomen goede ouders te zijn. Met alle gevolgen. Daar kan geen geld tegenop en dit trauma gaat nog jaren door.

Met deze schaderoute worden we op onze eigen manier weer mens en krijgt ieder individueel leed eindelijk erkenning. Als ouders zo kunnen helen en herstellen en weer naar de toekomst kijken heeft dat ook een positief effect op kinderen. En uiteindelijk op de hele samenleving.”

Zahra Sebbar

**Raad van Toezicht Stichting (Gelijk)waardig Herstel en
medeontwerper kindregeling en
aanpak (Gelijk)waardig Herstel**

Stichting (Gelijk)waardig Herstel

We zijn een onafhankelijke stichting met een gedreven en professioneel team met verschillende vaardigheden en achtergronden. We zijn trots en dankbaar dat de beste experts van Nederland meewerken, veelal vrijwillig, op specifiek onderdelen. Wat ons allen bindt is een wens om te werken aan een menselijke, rechtvaardige, snelle, effectieve en (kosten)efficiënte oplossing van de kinderopvangtoeslagaffaire.

Het team en de groeiende groep mensen en organisaties uit de samenleving brengt de volgende perspectieven in ten dienste van deze herstelroute:

- Gedupeerde ouders, kinderen en jongeren;
- Vooraanstaande onafhankelijke deskundigen op verschillende gebieden (letselschade, wetenschap, privacy, accounting, communicatie, IT, rechterlijke macht, advocatuur, procesontwerp, organisatiedeskundigen);
- Intrinsiek gemotiveerde en getrainde vrijwilligers uit heel Nederland.

De organisaties die nu al hun expertise delen en medewerkers in staat stellen om als vrijwilligers mee te doen ten dienste van een schaalbare aanpak:



SeederDeBoer
Verandert vander



We zijn trots en dankbaar dat al deze organisaties naar voren stappen om mee te werken aan het oplossen van de kinderopvangtoeslagenaffaire.

Om de verdere versnelling en opschaling van de SGH-herstelroute mogelijk te blijven maken zijn we in gesprek met vele andere organisaties. Zo mobiliseren we samen de capaciteit van Coördinatoren, Luisterend Schrijvers en Schade Analisten die nodig zijn om de vele benadeelde ouders die nog steeds wachten op emotioneel en financieel herstel de mogelijkheid te bieden deze alternatieve herstelroute te bewandelen.

In het belang van de tienduizenden wachtende ouders achten we het noodzakelijk dat SGH mag opschalen. We hopen dat dit Eerste Verslag bijdraagt aan het vertrouwen en draagvlak dat hiervoor nodig is. We gaan graag met een ieder in gesprek om eventuele vragen te beantwoorden.

Team (Gelijk)waardig Herstel

14 maart 2024

Leeswijzer

Dit Eerste Verslag geeft de tussenresultaten van de Pilot die door de onafhankelijke stichting (Gelijk)waardig Herstel is ontwikkeld en sinds eind oktober 2023 wordt uitgevoerd. We hebben gekozen voor de volgende opbouw van deze verslaglegging:

De mensen om wie het gaat - de menselijke aanpak die iedereen zo graag wil, vraagt erom te willen weten wie de mensen zijn om wie het gaat - vóór en ná de terugvorderingen. Alléén met een menselijke en integrale blik op de impact van een onrechtmatige daad op levens van mensen, kunnen cijfers (zowel individuele schadeposten als totaalbedragen) correct worden geduid.

Samenvatting – overzicht van waarin deze aanpak zich onderscheidt als ook inzichten, lessen én resultaten tot nu toe. De operatie is gebaseerd op een lerende aanpak waarin we steeds actief feedback vragen van betrokkenen. We zijn wendbaar en kunnen dus waar nodig aanpassingen doen om het proces te verbeteren. Een Pilot is gebaat bij rust, m.a.w.

Er wordt vanuit verschillende perspectieven naar deze herstelroute gekeken om te begrijpen wat we doen, waarom we het doen en wat het oplevert. Vandaar deze verslaglegging vanuit verschillende invalshoeken:

Hoofdstuk 1 – vanuit de beleving van de Vertellers op basis van hun reacties en feedback. De mensen om wie het gaat bepalen steeds onze koers: hoe we hen zien, benaderen, bejegenen. Hoe we met hen communiceren en om feedback vragen.

Hoofdstuk 2 - vanuit het collectief van vele individuen en organisaties die meewerken om deze crisis samen op te lossen. Deze collectieve uitvoering is bepalend voor de positieve ouderbeleving, schaalbaarheid en financiële uitlegbaarheid. Door Vertellers zowel individueel als in verbinding te ondersteunen, voelen zij zich gezien, gehoord en gesterkt. We lichten toe met wie wij (gaan) samenwerken in de uitvoering van de herstelroute.

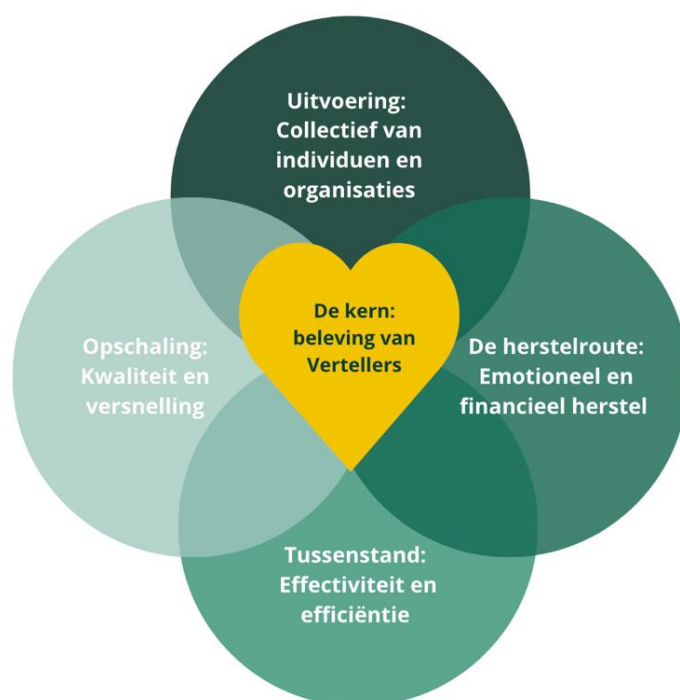
Hoofdstuk 3 - de herstelroute is een totaalbeleving en kan tegelijkertijd worden opgeknipt in vijf verschillende fases: (1) aanmelding, (2) matching en Feitenrelaas (3) Schade Analyse (4) Afronding (5) Nazorg. Aan het begin van iedere fase organiseren we een informatie sessie zodat Vertellers weten wat hen te wachten staat. Dit draagt bij aan de ervaring van eigen regie en biedt voor zover mogelijk comfort in een zo precare en onzekere situatie waarin gezinnen vaak nog steeds leven.

Hoofdstuk 4 – vanuit de doeltreffendheid, doelmatigheid en uitlegbaarheid (juridisch, financieel, operationeel) van de Pilot tot nu toe.

Hoofdstuk 5 - tot slot kijken we vooruit, naar de opschaling. In ons opschalingsplan lichten we toe hoe we de huidige organisatie en operatie gaan uitbouwen om zoveel mogelijk ouders zorgvuldig en snel te kunnen faciliteren in hun herstelproces.

Inhoudsopgave

Over dit Eerste Verslag	3
De mensen om wie het gaat	5
Samenvatting	12
Literatuurlijst.....	31
1. De Kern: Beleving van Vertellers	34
2. Uitvoering: Collectief van individuen en organisaties	48
2.1 Collectief van individuen	49
2.2 Collectief van organisaties	53
3. Herstelroute: Emotioneel en financieel herstel.....	59
3.1 Fase 1: Aanmelding	60
3.2 Fase 2: Het Feitenrelaas	65
3.3 Fase 3: Schade Analyse.....	67
3.4 Fase 4: Afronding	70
3.5 Fase 5: Nazorg en integrale afronding	72
4. Tussenstand: Effectiviteit en efficiëntie.....	75
4.1 Doeltreffendheid	76
4.2 Uitlegbaarheid.....	81
4.3 Doelmatigheid	87
5. Opschaling: Kwaliteit en versnelling	91





“De inhoud van de Feitenrelazen is in veel gevallen schokkend. Wat ouders jaar in jaar uit hebben moeten doorstaan vanwege de terugvorderingen is eigenlijk met geen pen te beschrijven. Het is wreed dat de invordering en stopzetting juist ook de meest kwetsbare mensen heeft geraakt die zich in een fase bevonden dat zij juist met behulp van kinderopvangtoeslag een bestaan aan het opbouwen waren. Deze groep is juist aangespoord om gebruik te maken van de kinderopvangtoeslagregelingen, zo blijkt uit de Feitenrelazen. De overheid heeft daarmee niet alleen onrechtmatig ingegrepen in de levens van mensen, maar heeft mensen ook actief in de situatie gebracht waarin dat onrechtmatig ingrijpen kon plaatsvinden.”

Schade Analist, (Gelijk)waardig Herstel

Over dit Eerste Verslag

De herstelroute van de onafhankelijke stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) is ontstaan vanuit de enorme urgentie van versnelling van het oplossen van de kinderopvangtoeslagaffaire. SGH biedt een menselijke, snelle en schaalbare herstelroute voor aanvullende schade die recht doet aan het onvoorstelbare leed en letsel dat tienduizenden mensen en hun gezinnen is aangedaan.

Wij zijn op 16 oktober 2023 van start gegaan met een Pilot op basis van een Dienstverleningsovereenkomst met het ministerie van Financiën. Inmiddels zijn zo'n 1300 mensen bezig met hun herstel. Het doel van de Pilot is uiteraard in de eerste plaats het herstel van individuele mensen. In parallel is het doel om te leren hoe deze civielrechtelijke route, ontwikkeld en uitgevoerd door een onafhankelijke stichting werkt.

De Pilot is nog volop bezig en de uitvoering loopt zeer voorspoedig. In dit Eerste Verslag leggen we in detail alle processtappen uit en welke *checks en balances* zijn ingebouwd. We doen ook verslag van aanpassingen die we gaandeweg hebben gemaakt en maken op basis van nieuwe praktijkinzichten en geleerde lessen.

Waarom SGH anders is dan de huidige herstelaanpak

De huidige hersteloperatie via de Commissie Werkelijke Schade en UHT is een **bestuursrechtelijke** aanpak op basis van het uitrekenen van werkelijke schade. De benadeelde dient specifieke bedragen in aan de hand van een formulier en moet aan de Staat zijn of haar gelijk bewijzen. De Staat maakt zelf de berekening van de ingediende posten; daar kan de benadeelde wel of geen genoeg meenemen en kan daartegen in bezwaar gaan. Het aantal afgeronde aanvragen en bezwaren na drie jaar is ongetwijfeld bekend.

De SGH-herstelroute daarentegen gaat over emotioneel een financieel herstel op basis van gelijkwaardigheid en rechtvaardigheid. De benadeelde ("Verteller") doet aan een neutraal persoon (de vrijwillige en getrainde "Luisterend Schrijver") zijn of haar gehele verhaal op basis van een zorgvuldig uitgedachte structuur. De uitkomst is een gedetailleerd Feitenrelaas van alle impactvolle gebeurtenissen die worden doorvertaald naar schadeposten op basis van een Herstelmodel met schadeposten met forfaitaire bedragen in lijn met de Nederlandse rechtspraktijk. Het Herstelmodel is gevalideerd door een onafhankelijke Validatiecommissie.

SGH faciliteert als neutrale organisatie deze **civilrechtelijke** herstelroute om twee partijen die in conflict zijn (de Staat en benadeelden), tot overeenstemming te laten komen via een Vaststellingsovereenkomst. Met als doel om het conflict af te ronden en elkaar los te laten zodat de benadeelde weer naar de toekomst kan kijken. En zodat de Staat en benadeelden elkaar hopelijk weer kunnen gaan vertrouwen. Maar vertrouwen is niet op te leggen. Vertrouwen is een proces van wederzijdse wederopbouw die de benadeelde gedurende het proces ervaart. In iedere stap maakt de benadeelde zélf de keuze en wordt de benadeelde vertrouwd.

Naast het grote verschil in snelheid en opschaalbaarheid, zijn de processtappen en de bejegening geheel anders en kunnen de uitkomsten van beide routes logischerwijs van elkaar verschillen. Voor SGH is onbekend wat de uitkomsten zijn van de CWS-route. De gedachte dat beide routes tot dezelfde uitkomst moeten leiden, is een hardnekkige denkfout. Immers, een concrete schadeberekening is per definitie anders dan een abstracte schadeberekening. Het feit dat een ouder de keuze heeft tussen beide doet geen afbreuk aan rechtsbescherming, maar versterkt deze juist.

Daar komt bij dat er een fundamenteel verschil is tussen het bereiken van een minnelijke regeling enerzijds (de SGH-herstelroute) en het berekenen van werkelijke schade anderzijds (CWS-route).

Belang van neutraliteit en onafhankelijkheid

Ontwerp en uitvoering van SGH geschiedt in de wetenschap dat geen geld het leed en letsel kan goedmaken of terugdraaien. De neutraliteit en onafhankelijkheid van SGH vormen de basis voor de insteek, inrichting en uitvoering. Zoals afgestemd in de Dienstverleningsovereenkomst:

- “De stichting is als onafhankelijke stichting verantwoordelijk voor de inrichting en werkwijze van het C-VSO proces en is vrij om zal naar eigen inzicht, zonder inmenging van de overheid.” (art 1.4)
- “De C-VSO route is complementair aan de CWS-route in die zin dat in laatstgenoemde route de focus ligt op de werkelijke schade en in de eerstgenoemde route een abstracte schadeberekening centraal staat, die uitgaat van een meer grofmazige benadering met vaste gevalideerde schadebedragen die resulteren in een schikkingsvoorstel.” (art. 1.4 d)
- “Indien de Pilot voldoende aanleiding geeft voor het aanpassen van het Schadekader, doorloopt de Stichting hetzelfde validatieproces nogmaals voordat een nieuwe versie van het kader wordt vastgesteld. Nieuwe versies van het Schadekader worden altijd voorgelegd aan de Staat voor instemming voor toekomstig gebruik.” (art 1.4 i)

Respect voor expertise in het belang van snelheid en uitvoering

De SGH-herstelroute is dus geen exacte rekenmethode van werkelijke schade. Voor het ministerie van Financiën is dit onbekend terrein; voor letselschade experts daarentegen is dit de dagelijkse praktijk. Baanbrekend aan dit specifieke model is dat het een hybride is van de collectieve afwikkeling van massaschade én de erkenning van leed en letsel op individueel niveau. De letselschadepraktijk als ook juridische en wetenschappelijke experts bieden naast ouders zelf, dé expertise ter onderbouwing en validatie van de SGH-herstelroute. Een kennisteam van juristen, accountants als ook een onafhankelijke Validatiecommissie (wetenschap, rechterlijke macht, letselschade, advocatuur) buigen zich constant over rechtmatigheid, opgedane inzichten en vragen en eventuele aanpassingen die nodig zijn aan het Herstelmodel.

De snelheid en opschaalbaarheid van de Pilot is gebaat bij respect voor de onafhankelijkheid en expertise van SGH en alle partijen die dit mogelijk maken, zodat de focus kan liggen op de doorontwikkeling, uitvoering, het leerproces en de transitie naar een stapsgewijze opschaling.

Wij zijn ons ter dege bewust van het belang en de zwaarte van de opgave. Ook SGH weet niet hoeveel mensen zullen kiezen voor de SGH-Herstelroute. Het kunnen er meerdere tienduizenden zijn. Tegelijkertijd zullen er velen zijn voor wie deze route niet passend is. Deze onzekerheid is natuurlijk spannend. Maar belangrijker dan die onzekerheid is dat ouders met deze snellere alternatieve route een keuze hebben en perspectief op een menswaardige oplossing. De ouders die voor SGH kiezen doen dat doorgaans omdat ze willen afronden en door willen met hun leven. Ons vertrouwen in onze capaciteit die nodig is voor de volgende fase is gebaseerd op de ervaringen, de resultaten en transparante lerende houding van de afgelopen vijf maanden. En bovenal de operationalisering van onze collectieve aanpak: een gelijkwaardige samenwerking tussen van de 1300 ouders die momenteel deze Herstelroute doorlopen met gemotiveerde en getrainde vrijwilligers, het gemotiveerde en wendbare SGH-team van professionals, een stevige Validatiecommissie van onafhankelijke experts en alle partners en deskundigen. Collectief falen vraagt immers om een collectieve oplossing.



De mensen om wie het gaat

Ieder verhaal staat op zich. Ieder mens wordt in deze herstelroute gezien en bejegend als gelijkwaardige mede-inwoner van Nederland. Ieder leed en letsel dat over een lange periode is aangedaan, wordt erkend. En de doorrekening die daarbij hoort, wordt zorgvuldig afgewogen in lijn met de gangbare letselschadepraktijk. Geen van de individuele schadeposten kunnen los van elkaar worden gezien.

Om onze aanpak te snappen is het cruciaal om de levens van benadeelden vóór, tijdens en ná de invorderingen te willen zien, hoe confronterend dit ook is. Alleen met inachtneming van deze menselijk en integrale blik op de *impact* van de onrechtmatige daad op levens van mensen, kunnen cijfers (zowel individuele schadeposten, de dwarsverbanden en het totaal van toegekende schadebedragen) correct worden geteld. Daarom zoomen we hieronder in op de levens, het leed en letsel van 25 Vertellers in onze herstelroute. Wij lezen nu al dat de vele andere Feitenrelazen tot nu toe niet een wezenlijk ander beeld schetsen dan deze 25 (met name de lijst van banen en opleidingen die mensen hadden, moesten stoppen en weer oppakken is uiteraard gevarieerder). Alle 25 Vertellers van deze eerste 'steekproef':

- hebben te maken gekregen met terugvorderingen door de Belastingdienst.
- hebben mentale en fysieke klachten gekregen, waarvan 6 uiteindelijk arbeidsongeschikt zijn of niet langer kunnen werken.
- zijn in (ernstige) financiële problemen gekomen.

We zullen een dergelijke analyse ook periodiek laten terugkomen in de wekelijkse Leermonitor als ook in de Evaluatie van de Pilot (wanneer sprake is van 300 getekende C-VSO's).

1. De mensen vóór de invorderingen

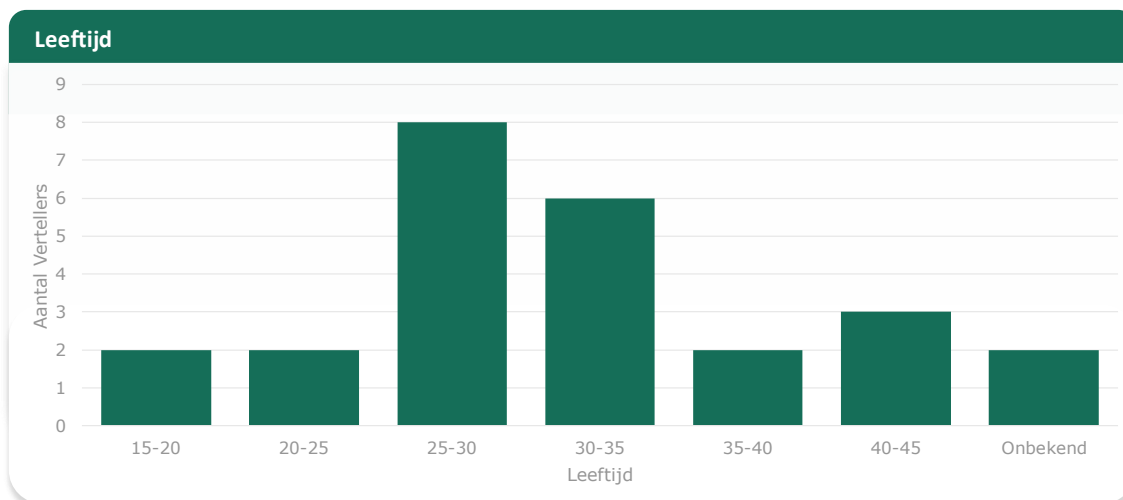
De Vertellers die te maken kregen met een terugvordering door de Belastingdienst waren actieve mede-inwoners van Nederland. Ze zijn burens, collega's en vrienden en ouders in de kinderopvang en op school. Ze hadden dromen, ambitie en zin in de toekomst. Ze hadden relaties en kregen kinderen. Het waren veelal starters die in de dynamiek van het dagelijks leven als werkende of studerende ouder alle ballen in de lucht hielden.

Leeftijd

Het eerste dat opvalt is de leeftijd: Vertellers waren veelal jong op het moment dat de Belastingdienst kinderopvangtoeslag terugvorderde en voor de Verteller de kinderopvangtoeslagaffaire begon.

- 19 Vertellers waren jonger dan 35 ten tijde van de invordering(en).
- 6 Vertellers waren ouder dan 35 ten tijde van de invordering(en).

In onderstaande figuur *Leeftijd* is de leeftijd van de onderzochte 25 Vertellers weergegeven.



Maatschappelijke arbeidsparticipatie

Mensen waren druk bezig met het opbouwen van hun werkende leven. Zij hadden stabiele banen of volgden een studie in de afrondende fase om een baan te krijgen.

- 13 Vertellers werkten fulltime.
- 7 Vertellers werkten parttime (vaak 3 á 4 dagen per week).
- 7 Vertellers waren bezig met een opleiding. Dit varieerde van een gemeentelijk re-integratietraject tot een leerwerktraject bij het UWV of een opleiding voor directiemanagement.

*"Toen hij 1 jaar was, wilde ik weer gaan werken,
dat lukte goed via een re-integratietraject van de gemeente."*

*"In 2010 was ik zwanger van onze tweede dochter
en werkte ik 32 uur per week als secretaresse
bij een instantie voor slechthorende volwassenen/kinderen
met een kwetsbare psychische achtergrond."*

Banen en studies voordat de terugvorderingen begonnen

Administratief medewerker en mantelzorger	
Ambtenaar gemeente	
Eigen reclamebureau	
Eigen stratenmakerbedrijf (en administratief medewerker)	
Gemeentelijk re-integratietraject	
IT-medewerker	
Klantenservice ziekenfonds (en schoonmaker)	
Leerwerktraject UWV	
Maatschappelijk werker (en schoonmaker)	
Onderzoeker bevolkingsziekten in ziekenhuis	
Recruitment en medewerker bij UWV	
Secretaresse	
Stewardess	
Thuiszorgmedewerker (en schoonmaker)	
Trambestuurder	
Verkoopmedewerker	
Zorgmedewerker	
Studies / opleidingen	
BBL opleiding in de zorg	
Directiemanagement	
Tweede of derde banen om voor extra inkomen te zorgen	
Administratief medewerker	
Schoonmaker	
Horecamedewerker	

*"Mijn man had een succesvolle eenmanszaak.
Op dat moment was ik als accountant en administratief medewerker
in dienst bij mijn vader in het bedrijf.
Het bedrijf hebben we in 1995 samen opgestart."*

Alle 25 Vertellers geven aan dat zij konden rondkomen met hun inkomen en de toeslagen die zij ontvingen.

"Ik had ongeveer 2 á 3 000 Euro spaargeld."

Echter, de meeste Vertellers hadden niet al te veel ruimte om spaarvermogen op te bouwen. Vier Vertellers geven aan geen of nagenoeg geen spaarvermogen te hebben gehad op het moment dat de Belastingdienst de kinderopvangtoeslag terugvorderde.

Woonsituatie

19 Vertellers hadden een (sociale) huurwoning; 6 Vertellers bezaten een koopwoning.

2. De invorderingen

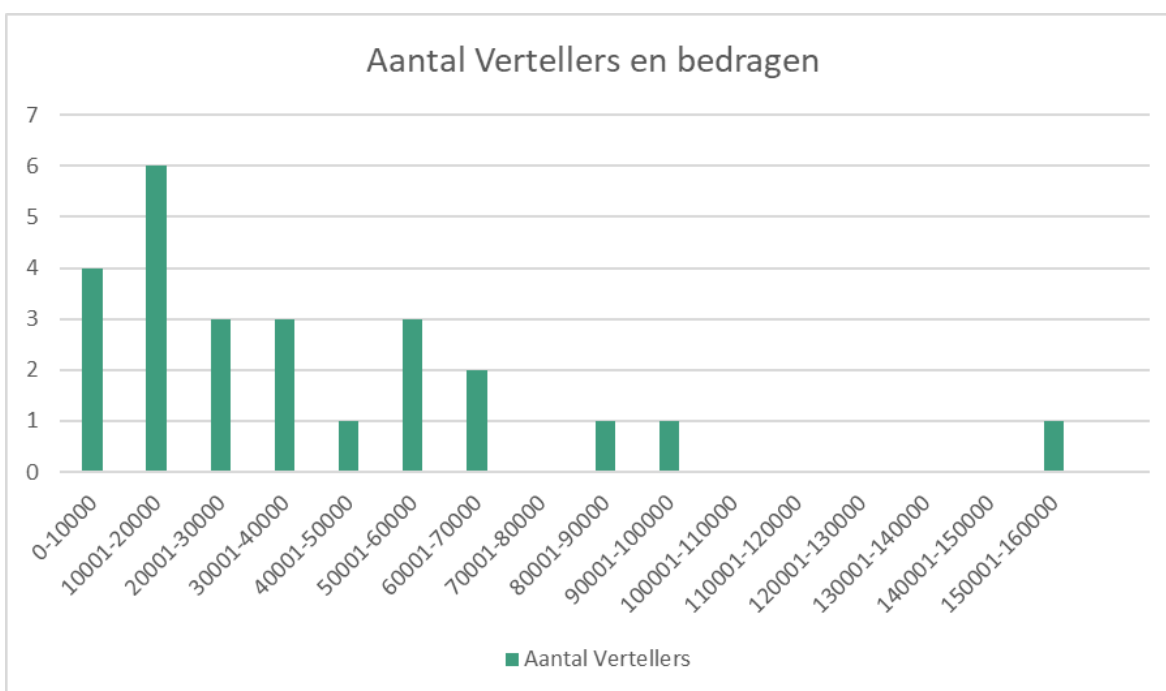
Op een gegeven moment kwam bij alle 25 gezinnen de Belastingdienst in hun leven met terugvorderingen van de kinderopvangtoeslag. Van hen zijn 19 mensen in bezwaar gegaan tegen deze invordering.

Geen van hen werd geloofd: alle 19 Vertellers geven in eigen woorden dat ze de gevraagde stukken hebben opgestuurd. Vaak meerdere malen. Sommigen zijn ze fysiek naar Belastingkantoren toegegaan en hebben ze afgegeven aan een medewerker. Vrijwel iedereen geeft aan dat hen te kennen werd gegeven dat er geen stukken zijn ontvangen en dat zij hun bezwaarschriften daarom niet-ontvankelijk of ongegrond werden verklaard. Of in het geheel niet als bezwaar werden behandeld.

*"...Op mijn toegestuurde gegevens kreeg ik geen respons.
Telefonisch konden zij mij niet verder helpen.
Terugbelverzoeken liepen op niets uit."*

Hoogte van bedragen

De bedragen die de Vertellers moesten terugbetalen, varieerden bij 20 Vertellers tussen de EUR 10.000 en EUR 70.000. Het maximale bedrag dat door de Belastingdienst bij een Verteller is teruggevorderd ligt tussen de 150.000 en 160.000 euro. Omwille van de privacy zijn exacte bedragen achterwege gelaten.



Als de bedragen die door de Belastingdienst werden teruggevorderd worden afgezet tegen de mediane spaarbedragen voor huishoudens tot 35 jaar, dan volgt daaruit dat Vertellers in de financiële problemen zijn gekomen door de terugvorderingen. Het mediane vermogen van huishoudens waarbij de hoofdkostwinner niet ouder dan 25 is, bedraagt in Nederland EUR 2.800. Bij huishoudens waar de hoofdkostwinner tussen de 25 en 35 jaar oud is, bedraagt het mediane spaarvermogen EUR 6.800.

Aantal jaren terugvorderingen

Het aantal jaren waarover kinderopvangtoeslag werd teruggevorderd, varieert van 1 tot 9 jaar. Bij acht Vertellers werd er voor drie jaar aan kinderopvangtoeslag teruggevorderd.

"In december 2014 en in de eerste week van 2015 kreeg ik vier brieven van de Belastingdienst over de terugvorderingen van de jaren 2014, 2013 en 2012 die in totaal opliepen tot een bedrag van EUR 22.000."

"Toen ik de eerste brief kreeg met verzoek alles over 2009 terug te betalen dacht ik eerst "ah er is vast wat fout gegaan. Even een telefoontje en dan is het opgehelderd."

Maar dat bleek iets te simpel gedacht van mezelf. Gaandeweg de tijd verstreek was het het ongeloof wat de overhand nam. Ik snapte er werkelijk niets van."

"Enige tijd daarna ontving ik de brief van de Belastingdienst: ik moest € 7000 terugbetalen. Ik las dat, en nog eens, en begreep er niets van. Het toeslaggeld was altijd rechtstreeks naar het kinderdagverblijf gegaan, ik had daar zelf nooit iets van gezien. Ik belde de Belastingdienst, ze zeiden dat ik iets had aangevraagd waarop ik geen recht had, en dat ik teveel gekregen had."

Ik begreep er niets van, bleef almaar naar de brief kijken."

"Ik deed alsof alles prima verliep en we prima rond konden komen maar intussen spaarde in lege flessen op om die maar weer in te leveren zodat ik wat geld voor eten had."

"Sinds 2017 raakte ik zwaar in de stress omdat ik de rekeningen niet meer kon betalen. Ik heb de UWV gebeld, wist niet dat en waarom beslag werd gelegd, en ook nog zo'n hoog bedrag. Toen ik met de belastingdienst belde, kreeg ik te horen: meneer, u moet uw bek houden, uw schulden zijn zo hoog dat u niets te vertellen hebt. Zo kwamen we onder het bijstandsniveau zitten. Dat was tegen de wet maar gebeurde toch."



3. De mensen ná de invorderingen

Naast dat alle Vertellers in (ernstige) financiële problemen zijn gekomen, hebben deze financiële problemen ook (een aanzienlijke) invloed op het mentale en/of fysieke welzijn van de Verteller. Uit de Feitenrelazen volgt dat 'invloed op mentaal welzijn' en 'fysieke klachten' bij elke Verteller van toepassing is.

Kortom: alle Vertellers hebben mentale én fysieke klachten als gevolg van de gebeurtenissen van en door de kinderopvangtoeslagenaffaire.

"Door alle spanningen, stress en de brieven raakte ik in de stress en kon ik aan niets anders denken. Continu bang voor deurwaarders aan de deur."

Fysieke en mentale klachten

Hieronder het overzicht van genoemde fysieke en mentale klachten:

Chronische duizeligheid
Chronische darmklachten
Chronische hoofdpijn en angstklachten
Ernstige ontstekingen
Gebitsverlies en gewichtsafname
Gebitsverslechtering en depressiviteit ontwikkeld door de stress
Gewichtstoename en chronische blaasontsteking.
Gewichtstoename en depressiviteit
Gewichtstoename en gebitsuitval
Haaruitval
Haaruitval en evenwichtsstoornis door de stress
Herseninfarct
Hyperventilatie en hoge bloeddruk door de stress
Miskraam en depressiviteit
Twee miskramen, haaruitval
Rugklachten en chronische angstklachten
Rugklachten en slapeloosheid
Vervroegd invalide verklaard
Vroeggeboorte dochter
Geen fysieke klachten bekend (4)

"Mijn gezin was toen helemaal uit elkaar gevallen en ik had geen/weinig contact met mijn kinderen. Mijn kinderen hebben in die tijd een trauma opgelopen en hebben tot de dag van vandaag hechtingsproblematiek."

Sociale verbanden

Alle Vertellers hebben te maken met verstoorde of verbroken familiebanden en/of relaties, hebben schuldeisers aan de deur gehad en hebben te maken gehad met sociale uitsluiting.

"Alle stress rondom de schulden, dat had invloed op de relatie tussen mij en de vader van mijn zoontje. Onze gesprekken gingen vooral over de schulden, over wat er gebeurde, wat ik moest of kon doen, hoe ik dit moest oplossen. Onze relatie kwam onder druk te staan. Ik reageerde vaak geïrriteerd of boos, voelde mij machteloos, sliep slecht, was verdrietig en ik reageerde dat soms op hem af. Ik vond dat niet eerlijk maar ik kon dat niet altijd tegenhouden, er kwam zoveel tegelijk op mij af wat niet klopte. Het was een moeilijke periode. Dat was het ook voor hem, hij was nog iets jonger dan ik, alles was anders dan hoe we het gedacht hadden, hij hield het ook niet vol. We hadden eerst toekomstplannen, wilden naar wat groter huis met ons zoontje, ons rijbewijs gaan halen, uitstapjes maken. Deze plannen werden ruw verstoord. We besloten uit elkaar te gaan, mijn zoontje was toen ongeveer 2 jaar."

Huidige maatschappelijk arbeidsparticipatie

Deze impact heeft tot op heden invloed op het leven van de Vertellers. In onderstaand overzicht zijn de huidige banen van de Vertellers weergegeven. Geen van de Vertellers was voor de start van de toeslagenaffaire arbeidsongeschikt. Ze hadden een baan of waren bezig met een studie / opleiding. Op dit moment zijn 6 van de Vertellers arbeidsongeschikt of zitten thuis vanwege de medische situatie.

Huidige arbeidssituatie o.b.v. 25 Feitenrelazen	
1. Arbeidsongeschikt	13. Meldkamer politie
2. Arbeidsongeschikt	14. Medewerker SVB
3. Arbeidsongeschikt	15. Medewerker bij UWV
4. Arbeidsongeschikt	16. Niet gespecificeerd
5. Arbeidsongeschikt	17. Secretaresse
6. Geen baan (medische situatie)	18. Secretaresse
7. Kapster	19. Teamleider fastfoodrestaurant
8. Maatschappelijk werker	20. Werkloos
9. Maatschappelijk werker	21. Zelfstandige
10. Medewerker CBR	22. Ziekenhuismedewerker
11. Medewerker gemeente	23. Zorgmedewerker
12. Medewerker gemeente	24. Zorgmedewerker
	25. Zorgmedewerker

Samenvatting

In de afgelopen vijf maanden is de SGH organisatie opgezet en stabiel operationeel met een toegewijd en gedreven team van professionals (gedupeerde ouders en anderen) en vrijwilligers. Zo'n 1.300 ouders zijn momenteel bezig met hun herstel via de (Gelijk)waardig Herstel route, 42 ouders hebben een C-VSO (Collectieve Vaststellingsovereenkomst) getekend en er worden op dit moment meer dan 200 Feitenrelazen geanalyseerd en doorgerkend. Een volledige Evaluatie van de Pilot volgt nadat 300 C-VSO's zijn getekend (naar verwachting medio mei 2024).

Dit blijft een crisis van ongekeende omvang en impact. Elke dag spreken we opnieuw voor het eerst met Nederlanders wiens levens vermorzeld zijn en die wachten tot ze een nieuwe start kunnen maken met hun leven. De vraag zou gesteld moeten worden of we eigenlijk wel kunnen spreken van herstel of dat we moeten spreken van wederopbouw. Wij hopen dat dit Eerste Verslag deemoedig maakt en daarmee de ruimte biedt om de mens en het recht centraal te stellen. Wij leren iedere dag en staan klaar voor een snelle maar stapsgewijze opschaling om de vele benadeelden die wachten en voor SGH willen kiezen, te faciliteren in hun proces van emotioneel en financieel herstel dat leidt tot afronding van het conflict met de Staat. We worden gesterkt door de inzet van de inmiddels ruim 1.800 mede-Nederlanders die vrijwillig helpen met het opstellen van alle Feitenrelazen, als ook de groeiende community van Nederlandse organisaties die omzien naar hun mede-mens door hun mouwen op te stropen om de crisis te lijf te gaan. En niet onbelangrijk: professionals werken tegen een sociaal tarief en dankzij de collectieve aanpak houden we de kosten van de operatie zeer beperkt.

Voor een civielrechtelijke route kan alleen een neutrale organisatie dit ongekeende conflict tussen twee partijen (de Staat en de benadeelden) beslechten. De herstelroute van de onafhankelijke stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) is dan ook ontwikkeld als antwoord vanuit gedupeerde ouders, kinderen en jongeren en experts buiten de overheid op de vastgelopen bestuursrechtelijke hersteloperatie van de kinderopvangtoeslagaffaire.

De SGH-herstelroute is gestoeld op (mede-) menselijkheid en de Nederlandse rechtspraktijk. Het biedt een doeltreffende¹, doelmatige² en uitlegbare oplossing voor grote aantallen gedupeerde mensen die door willen met hun leven, moe zijn van het wachten en pas verder kunnen als hen vanuit onpartijdigheid recht is gedaan.

Vele experts uit de letselschade- en rechtspraktijk en het bedrijfsleven, de samenleving en de wetenschap omarmen dit initiatief en maken het mogelijk in de uitvoering. Ze zetten er samen de schouders onder en dragen ieder vanuit eigen rol bij aan de oudertevredenheid, het animo, de rechtmatigheid, versnelling, schaalbaarheid en financiële uitlegbaarheid van deze operatie. Er wordt in iedere stap gewaarborgd dat deze herstelroute past binnen de Nederlandse letsel- en rechtspraktijk en dat het individuele erkenning biedt aan iedere benadeelde persoon. Deze herstelroute combineert dus het zo noodzakelijke oog voor het leed en het letsel van ieder individu met de harde en overweldigende realiteit van de grote omvang van het aantal benadeelden dat wacht op een mens- en rechtvaardige behandeling en afronding in de kinderopvangtoeslagaffaire. De SGH-herstelroute is onvergelijkbaar, wat tot uiting komt in de combinatie van de vier uitgangspunten: eigen regie, vertrouwen, neutraliteit en collectiviteit.

¹ Doeltreffendheid = doet de aanpak waarvoor het is bedoeld (emotioneel en financieel herstel)

² Doelmatigheid = doet de aanpak wat het moet doen zonder verspilling van financiële middelen

Erkenning van leed en letsel

De praktijk wijst uit dat geen enkel bedrag het leed en de schade goedmaakt en dat duurzaam herstel van vele individuele gezinsleden generaties zal doorwerken. De combinatie van het opstellen van het Feitenrelaas en de toepassing van het Herstelmodel maakt het mogelijk voor ouders om op menswaardige manier aan en vorm van afronding te beginnen, en perspectief te bieden met een blik op de toekomst. De gedetailleerde en aangrijpende Feitenrelazen vormen een zelfstandige rechtvaardiging voor de aannemelijkheid van geleden schade in de toepassing van het Herstelmodel. Een verzwaarde onderbouwingsplicht dan is afgesproken zou afbreuk doen aan de snelheid en eenvoud van het proces en ervaring van rechtvaardigheid door de ouders en is strijdig met de doelstelling van de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht) en zal dan ook worden voorkomen.³

Het vertrekpunt is altijd gelegen in het verhaal (het Feitenrelaas) van de ouder. Hoe zwaar het voor velen ook is, is het proces van het opstellen van Feitenrelaas in zichzelf helend. De verbinding met een mede-inwoner van Nederland die oordeelloos luistert en opschrijft blijkt van grote waarde voor herstel van vertrouwen. En alle gebeurtenissen uit het verleden, de situatie in het heden en het perspectief op de toekomst, krijgen een plek op papier.

De daaropvolgende financiële schadevergoeding is een *uitkomst van procedurele rechtvaardigheid*, geen sturingsinstrument. Het forfaitaire karakter van het Herstelmodel waarborgt de begrenzing van de financiële gevolgen van de SGH-Herstelroute.

Randvoorwaarde: logica vanuit de mens

Deze aanpak is ontworpen vanuit de rauwe werkelijkheid van de mensen om wie het gaat als ook de Nederlandse rechtspraktijk (procedurele rechtvaardigheid; het civielrechtelijk treffen van een schikking tussen twee partijen die met elkaar in conflict zijn; het abstract en pragmatisch benaderen van leed en letsel dat zich heeft uitgestrekt over een lange periode; alle omstandigheden van het geval betrekken; omzetten van gebeurtenissen naar schadeposten met forfaitaire bedragen; ruimhartigheid betrachten met focus op afronding en een nieuwe blik op de toekomst).

De inhoudelijke sturing van SGH ligt bij moedige, kundige, verbindende en doortastende vrouwen en mannen die ook zelf gedupeerd zijn. Zij zorgen voor koersvastheid en bewaken samen met de experts de neutraliteit en autonomie van de aanpak en de stichting. Dankzij continue verbinding met diverse oudernetwerken brengen ze steeds de eerlijke stemgeluiden en sentimenten van ouders op tafel. Zij zijn dé experts van de nuances die nodig zijn om te blijven denken en handelen vanuit mensen en hun levens en niet vanuit een systeem.

Vanuit deze menselijke logica maakt SGH keuzes op het gebied van privacy, eigen regie van ouders, het GH-Portaal, bejegening etc. Dit is ook de belangrijkste basis van vertrouwen. SGH verliest nooit de verbinding met de mensen om wie het gaat en wat er speelt onder ouders.

³ Zie rapport Herstel bieden, een vak apart (Nationale Ombudsman, oktober 2023), pagina 11, 2.2. bullet 5



Van hieruit bewaken we de uitgangspunten en de consequente toepassing hiervan in alle onderdelen van de operatie - van aanmelding bij een organisatie die los staat van de overheid tot de toon en bewoordingen van contactmomenten en van de manier van matching met medemensen in de samenleving tot de helende en verzoenende inrichting van het wekelijkse ondertekeningsritueel wanneer ouders gaan afsluiten door het ondertekenen van de Vaststellingsovereenkomst met een vertegenwoordiger van de Staat.

Ouders vertrouwen SGH omdat het los staat van de overheid. De stichting ziet en bejegt de benadeelden in eerste plaats als gelijkwaardige medemensen die onrecht is aangedaan, niet als categoriseerbare onderwerpen of doelgroepen in een onpersoonlijk proces. Dit mensbeeld en deze bejegening scheppen de condities voor het bereiken van de procedurele rechtvaardigheid die leidt tot het beëindigen van het conflict. Er is een hardnekkige blinde vlek en systemische denkfout dat een dader zelf herstel kan bieden aan degene die door dezelfde dader is benadeeld. Herstel en het komen tot een overeenstemming moet gefaciliteerd worden vanuit het neutrale tussengebied, die ervoor ongelijke machtsverhoudingen doorbreekt en zorgt dat beide partijen een grondhouding krijgen van wederzijds vertrouwen.

Lerende aanpak en aanpassingen

De operatie functioneert continu vanuit een lerende grondhouding en aanpak. SGH maakt inzichten en verbeterpunten voor alle betrokkenen en geïnteresseerden transparant door iedere maandag de *SGH Leermonitor* te publiceren op haar website (www.gelijkwaardigherstel.nl) en delen met een groeiende community van ouders en organisaties. Dat is immers waarvoor de Pilot is bedoeld: om in de praktijk te leren hoe het Herstelmodel en de onderliggende processen werken. Een Pilot is geen generale repetitie waarin alles perfect moet gaan.

SGH verwelkomt continu algemene vragen vanuit het ministerie. Echter, wij herhalen ook steeds dat deze vragen alleen daadwerkelijk constructief zijn wanneer ze worden gesteld vanuit de wens om echt te leren in plaats van gedreven te zijn door controle of interventie vanuit een logica die in feite niet van toepassing is op deze SGH-herstelroute maar op de inrichting van de eerder opgetuigde hersteloperatie van werkelijke schade. We maken ons zorgen over de disproportionele stress die ieder nieuw inzicht of gepercipieerde onduidelijkheid over de inhoud of het proces binnen het ministerie van Financiën teweegbrengt.

Deze Pilot is gebaat bij rust en ontwikkelruimte, respect voor ieders expertise en de neutraliteit van SGH. We leren in de praktijk dat wanneer deze niet gerespecteerd worden, het uiteindelijke doel – het herstel van de vele mensen om wie het gaat – onder druk of zelfs in gevaar komt. Niet veronachtzaamd mag worden dat disproportionele (re)acties vanuit het ministerie juist door ouders gevoeld worden als – wederom - wantrouwen en dat die onzekerheid en angst met zich meebrengen. Het bewaken van de neutraliteit en autonomie van SGH is dan ook in ieders belang en randvoorwaardelijk voor de kwaliteit en versnelling van SGH.

In de operatie hebben we hele korte feedbackloops ingebouwd, waarin we nieuwe inzichten snel analyseren om te bepalen welke procesverbeteringen eventueel nodig zijn en op welke onderdelen (zoals IT, training, communicatie, schadeberekening, etc.). Het is ook essentieel om steeds vanuit de mens te blijven kijken. Alleen zó kunnen we patronen herkennen over wat de kinderopvangtoeslagaffaire daadwerkelijk heeft aangericht in de levens van mensen.

Wanneer een bepaalde schadepost vaak of altijd van toepassing blijkt te zijn, biedt dat inzicht dat zo'n betreffende post collectief voor kan komen. Het ministerie heeft in zo'n geval de neiging de betreffende schadepost in twijfel te trekken. En dat geeft nu juist geen blijk van vertrouwen en benadrukt het belang van een neutrale partij als SGH.

Bovendien moeten schadeposten niet los van elkaar worden gezien, aangezien schadeanalisten juist vanuit onderlinge verbanden zorgvuldige afwegingen maken over de gehele context van het verhaal van de ouder. En tot slot, de schadeberekening kan niet los worden gezien van het proces van het opstellen van het Feitenrelaas, dat tot stand komt doordat twee mede-mensen in onderlinge verbinding en vertrouwen alle gebeurtenissen op papier zetten.

Het proces om te komen tot eventuele aanpassingen in het Herstelmodel staan in de Dienstverleningsovereenkomst: mocht er aanleiding zijn tot het maken van aanpassingen eventueel deze worden gedaan door een zorgvuldig proces via de onafhankelijke Validatiecommissie, aan het einde van de Pilot.

Financiële uitlegbaarheid

Wij zijn principieel van mening dat het niet kan zijn dat er meer geld wordt uitgegeven aan een operatie dan aan de financiële genoegdoening voor de mensen om wie het gaat. Wij waarborgen dan ook zeer strikt en op meerdere manieren de financiële uitlegbaarheid van de SGH-herstelroute:

1. Zoveel mogelijk collectief organiseren van verbinding en ondersteuning zodat de organisatie klein en wendbaar kan blijven (momenteel 48,6 fte, die zo'n 1.300 Vertellers en 1.800 Luisterend Schrijvers begeleiden).
2. Werken met veel vrijwilligers (geschatte waarde van de 1.800 Luisterend Schrijvers die zich inmiddels hebben aangemeld en gemiddeld 10 uur (gaan) schrijven: 1,8 miljoen euro besparing op de operatie).
3. Andere experts die zich pro bono voor SGH inzetten
4. Het sociaal tarief waartegen alle professionals werken.
5. Strak financieel beheer en gedegen financiële verantwoording.

Onze operationele kosten per Verteller bedragen, afhankelijk van het aantal Vertellers dat we uiteindelijk zullen helpen, tussen de 4 en 10 procent van het gemiddelde van de bedragen die tot nu toe aan de benadeelden zijn toegekend.

Naast alle pro bono en vrijwillige inzet draait de operatie op een hecht en intrinsiek gedreven team van betaalde professionals. Ook maakt SGH kosten voor huisvesting van de neutrale plekken en informatietechnologie.

In de Pilot is tot en met februari 2024 zo'n 2,74 miljoen euro (ex BTW) aan kosten gemaakt. Een groot deel van deze kosten is gemaakt om systemen en processen in te richten die geschikt en bedoeld zijn om ook de opschalingsfase na de Pilot mee uit te voeren. Daarom is het niet eenvoudig om vanuit de daadwerkelijke kosten een kostenbedrag per Verteller te berekenen. Met alle lessen van de Pilot kunnen we echter wel een goede inschatting maken wat straks na de Pilot de verwachte kosten per Verteller zijn. Dat staat in onderstaande tabel beschreven.

Inzet	Aantal uur per Verteller	Gemiddeld uurtarief - euro/uur	Verwachte kosten in euro per Verteller
Operatie Coördinatoren	6-10	85	600 - 1.000
Operatie Schade analyse	8-12	100	800 - 1.200
Operatie Partnerships en Luisterend Schrijvers	2-3	100	200 - 300
Ondersteunende functies, huisvesting, IT en management			750 - 1.500
Onvoorzien			500
Marginale kosten per Verteller (ex BTW)			2.760 - 4.350

Resultaten tot nu toe (mid okt 2023 – mid maart 2024)

Stichting (Gelijk)waardig Herstel is rond 16 oktober 2023 van start gegaan. Nu, bijna vijf maanden later, hebben we het volgende bereikt voor benadeelde ouders:

- Zo'n 1.300 ouders zijn bezig met hun herstel via de SGH-route;
- Meer dan 1.800 vrijwillige Luisterend Schrijvers zijn gemobiliseerd en worden getraind om ouders te ondersteunen en faciliteren in het herstelproces van het opstellen van hun Feitenrelaas;
- 42 ouders hebben het proces met succes en tevredenheid afgerond;
- 200 ouders willen hun Feitenrelaas laten doorrekenen;
- 12 Coördinatoren begeleiden de ouders en 26 Schade Analisten zijn bezig met het doorrekenen van Feitenrelazen;
- Zo'n 100 ouders melden zich iedere week aan bij SGH.

En in de operatie hebben we het volgende bereikt:

- Er is momenteel capaciteit om iedere week aangemelde ouders te koppelen aan hun Coördinator en Luisterend Schrijver;
- 50 individuele doorrekeningen te kunnen maken en terugkoppelgesprekken met ouders te doen. Dit kunnen we snel opvoeren;
- Er vinden iedere week 10 collectieve Digitale (Informatie) Sessies plaats met 10 tot 60 mensen (Vertellers, Luisterend Schrijvers, Schade Analisten, afhankelijk van het onderwerp) en 3 sessies op onze neutrale locaties (die we willen uitbreiden);
- Er vindt iedere vrijdag een collectieve ondertekeningsritueel plaats op een neutrale SGH-locatie die zorgt voor verzoening tussen Staat en individuele benadeelden die ervoor hebben gekozen om af te ronden met een C-VSO;
- De operationele kosten voor iedere extra Verteller zijn voor de opschalingsfase ingeschat op 2.760 - 4.350 euro (exclusief BTW);
- Er ligt een gedegen opschalingsplan, perspectief voor een nog grotere capaciteit en een strategie voor een stapsgewijze opschaling.

Wat betreft de procesrisico's en controlepunten hebben we het volgende bereikt:

- Er is een breed en dynamisch risico matrix opgesteld met risico-eigenaren en beheersmaatregelen.
- De kernprocessen zijn vastgelegd en de primaire werkinstructies zijn uitgewerkt, waardoor er een uniforme en homogene werkwijze kan worden nagestreefd, zowel in de onboarding, trainingen als in de dagelijkse uitvoering.
- Op basis van de belangrijkste proces risico's is er een *keycontrol framework* gemaakt met controlepunten op basis van duidelijke rollen en verantwoordelijkheden (RACI's met flowchart/swimming lanes).
- De *key controles* en onderliggende bewijsvoering is verder uitgewerkt in werk instructies en er is een controle protocol, klaar voor verdere opschaling.

Doeltreffendheid en doelmatigheid⁴

Doeltreffendheid ziet op het bereiken van het beoogde effect; Doelmatigheid is het hebben van het optimale effect tegen zo min mogelijk kosten en ongewenste neveneffecten. De Staat erkent het belang van een eenvoudig en snel proces, in lijn met de Wht (Wet herstel toeslagen) en ter voorkoming van de geconstateerde rechtsongelijkheid die gelegen is in de lange duur van de hersteloperatie.⁵ Als het gaat om doeltreffendheid en doelmatigheid, roept SGH in herinnering het doel van de wetgever: ⁶

"Met de hersteloperatie probeert de overheid gedupeerden recht te doen en hen te helpen om een nieuwe start te maken. De overheid biedt gedupeerden een zo breed en samenhangend mogelijk herstel, onder andere door erkenning van gemaakte fouten en van het leed, een forfaitaire regeling (...) en brede ondersteuning die gedupeerden moet helpen om de draad van het leven weer op te pakken."

"In de uiteindelijke vormgeving van de hersteloperatie, en daarmee in dit wetsvoorstel, is een aantal principes als uitgangspunt genomen. De kern daarvan is een persoonlijke benadering met keuzevrijheid en regie voor gedupeerden, consistentie en gelijke behandeling, ruimhartigheid en zorgvuldigheid."

Inmiddels zijn er vele bemoedigende reacties en positieve ervaringen van ouders die bovenstaande onderbouwen en de route als rechtvaardig en een "verademing" beschrijven waarmee "een last van hun schouders valt".

Oudertevredenheid

We hebben diep respect voor de inmiddels zo'n 1.300 mensen die in een van de vijf fases het proces van (Gelijk)waardig Herstel doorlopen. In deze herstelroute zijn zij de 'Verteller'.

Vertellers zitten in een precaire situatie wanneer zij ervoor kiezen zich aan te melden voor (Gelijk)waardig Herstel. Het is een spannende stap omdat:

- Zij al zoveel jaar wachten op een menselijke bejegening;
- Het gevoel van eigen regie mogen hebben wellicht nieuw of onbekend is na zoveel jaar te zijn bejegend en te hebben overleefd dankzij het feit dat mensen zich hebben aangepast aan de kaders van (overheids)instellingen.

Gezien het begrijpelijke wantrouwen, is onze communicatie richting Vertellers zorgvuldig, eerlijk en duidelijk. Woorden worden zorgvuldig gekozen om hen op ieder moment te doen ervaren wat het is om weer als gelijkwaardige inwoner van Nederland te worden gezien en behandeld. Wij nemen hen steeds mee in iedere fase.

Ook wij willen natuurlijk weten hoe ouders de SGH-herstelroute ervaren en waar we kunnen verbeteren. We krijgen hier goed inzicht in via de eerlijke reacties die ouders delen, met name via social media. Aangezien herstel een diepgaand emotioneel proces is, menen wij dat het op dit moment ongepast is om oudertevredenheid te kwantificeren via onpersoonlijke vragenlijsten. We handelen vanuit vertrouwen en zetten ouders in hun kracht. Het kwantitatief scoren van hun gevoelens past hier momenteel niet bij.

⁴ Comptabiliteitswet, Art 3.1 en 3.3

⁵ Notitie Prof. mr. dr. Michiel Scheltema d.d. januari 2024

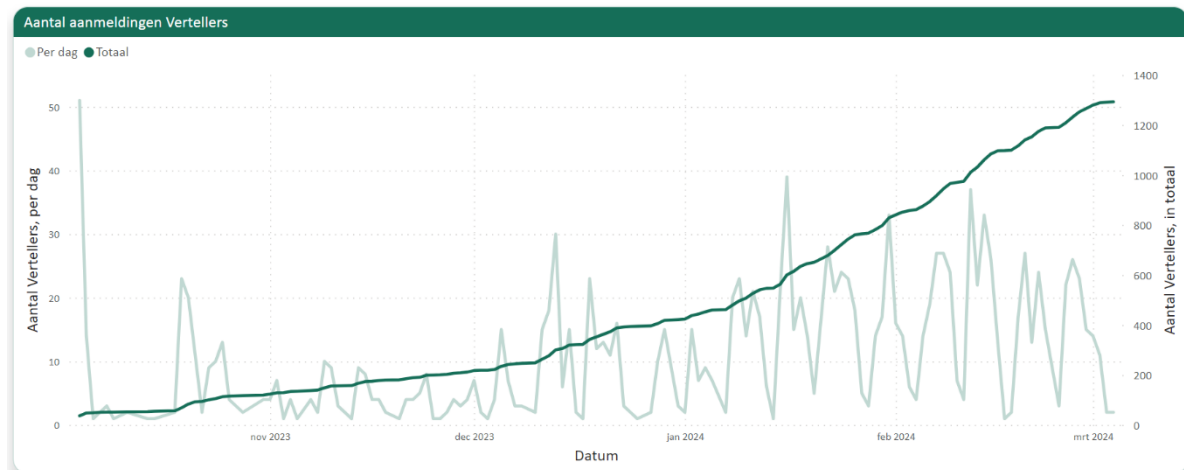
⁶ Memorie van Toelichting Wht, pagina 4-6

Animo van Vertellers

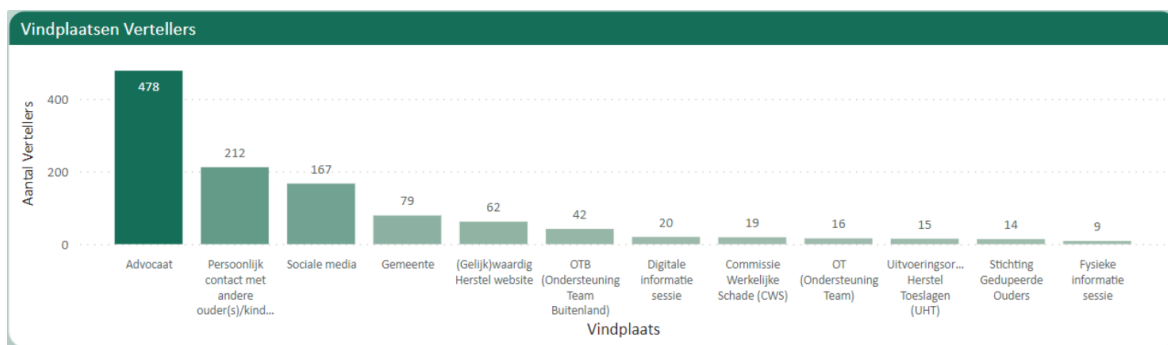
Het totaal aantal aanmeldingen, Feitenrelazen, doorrekeningen en C-VSO's in de afgelopen periode, samen met de doorstroom van de Vertellers per stap in het proces geeft een representatief en accuraat beeld over de animo voor de (Gelijk)waardige Herstel route.

Aantallen over tijd

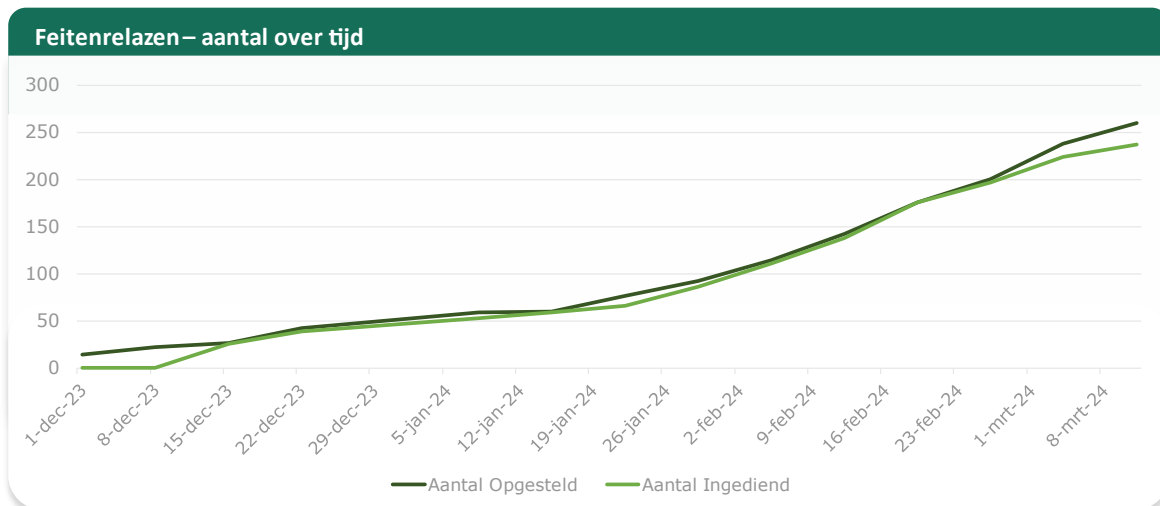
Onderstaande grafiek (zie "Aantal aanmeldingen Vertellers") toont dat het aantal aanmeldingen progressief toeneemt over tijd. Dit impliceert groeiend animo en dus verder vertrouwen in de SGH-herstelroute.



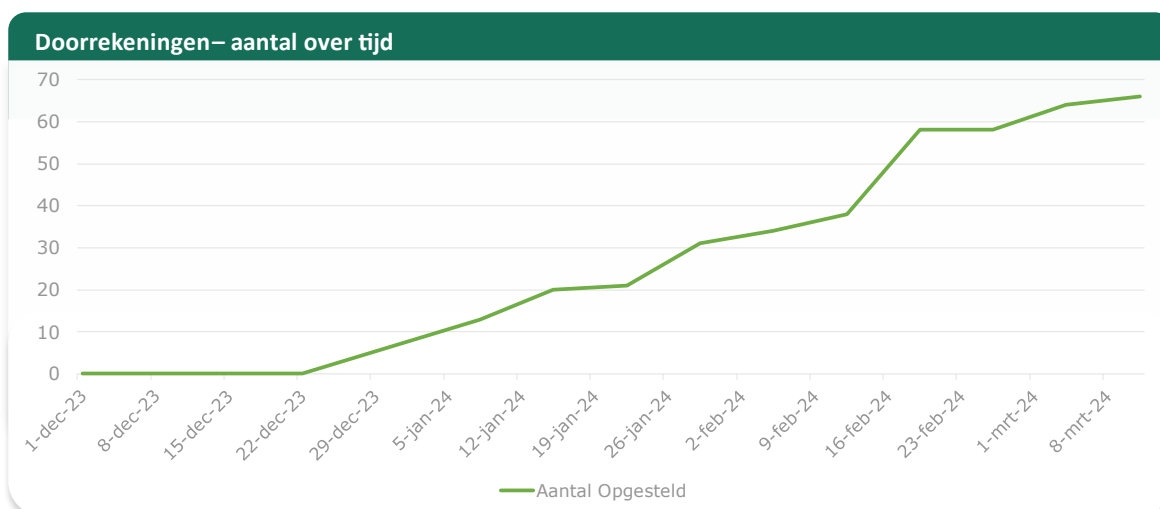
De meeste Vertellers melden zich aan bij de SGH-herstelroute via hun advocaat (zie "Vindplaatsen Vertellers"). Daarnaast zijn ook persoonlijk contact met andere ouders en/of kinderen en sociale media belangrijke vindplaatsen.



Het aantal opgestelde en ingediende Feitenrelazen neemt consistent toe (zie "Feitenrelazen – aantal over tijd"). Daarnaast zien we een stijging in het aantal opgestelde Feitenrelazen per week vanaf begin 2024. Dit is een weerspiegeling van de toename van animo vanuit de ouders om via de SGH-herstelroute hun verhaal op te schrijven.



Op dit moment zijn er nu 68 doorrekeningen doorgesproken met Vertellers (zie "Doorrekeningen – aantal over tijd"). Het aantal doorrekeningen over tijd neemt nog steeds toe. Er zijn enkele weken te zien in de data waarin er geen nieuwe doorrekeningen werden doorgesproken met de Vertellers. Dit is in lijn met de tijd die vanuit de Schade Analist nodig is om de doorrekeningen op te stellen.

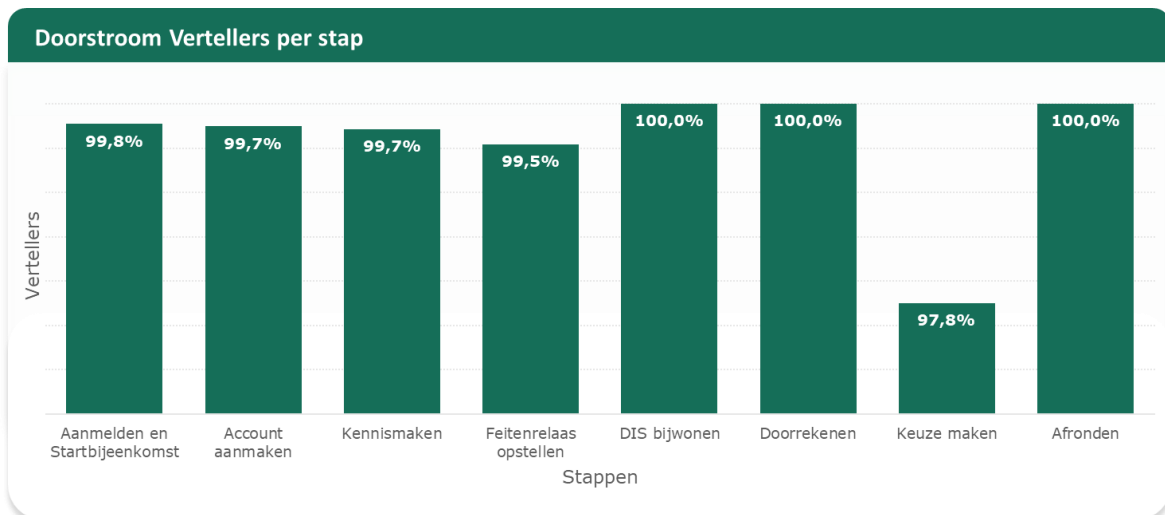


Momenteel zijn er 49 C-VSO's opgesteld waarvan 42 getekend (zie "C-VSO's – aantal over tijd"). Hierin zien we duidelijk dat steeds meer Vertellers ervoor kiezen om een C-VSO op te laten stellen én te ondertekenen. Dit is een directe reflectie van animo en vertrouwen in de SGH-herstelroute vanuit de ouders. Zij kiezen ervoor om met ons het hele proces te doorlopen en met ons af te sluiten bij het tekenmoment met de Staat.



Doorstroom

In elke stap kan de Verteller ervoor kiezen om op basis van eigen regie uit te stromen om bijvoorbeeld te kiezen voor een andere route die beter past bij zijn of haar situatie. Daarnaast stromen Vertellers uit het proces als ze toch geen Integrale Beoordeling blijken te hebben of bij een andere route (zoals CWS) in het proces zitten of hier het proces hebben afgerond. Onderstaande Figuur ("Doorstroom Vertellers per stap") is een weergave van de conversie in percentages, ten opzichte van het totaal aantal Vertellers dat in een bepaalde stap is geweest. De grote conversiepercentages bevestigen dat ouders tevreden zijn over en vertrouwen houden in de route gedurende het proces. Ook na de bespreking van de doorrekening kiest het overgrote deel van de Vertellers voor de C-VSO (97,8%).



Rechtmatigheid

Met de invulling van het rechtvaardig achten van een schikkingsvoorstel, geeft de Stichting ook invulling aan het in de Wet hersteloperatie toeslagen (Wht) neergelegde vereiste dat aannemelijk is dat schade is 'veroorzaakt door' het toeslagenschandaal. Elke impactvolle gebeurtenis die in de berekening wordt betrokken, draagt in zich dat de Schade-Analist het aannemelijk acht dat de gebeurtenis een relatie heeft met het toeslagenschandaal. Voor de invulling van deze 'aannemelijkheidstoets' maakt de Stichting gebruik van enkele vuistregels en praktijkregels. In dit kader wordt ook verwezen naar de memorie van toelichting uitwerking van het wettelijk kader en zoals neergelegd in de notities van Prof. mr. dr. Scheltema en mr. Van den Berg. De Stichting somt deze hier kort op:

1. De Verteller is bij uitstek degene die in de positie is om verslag te doen. Hij/zij is het dichtst in de buurt geweest bij de "lost facts" en de beste bron van waarheidsvinding. Getuigen zijn, aldus Jeremy Bentham, "the eyes and ears of justice". Binnen de waarheidsplicht die van toepassing is voor getuigen geldt dat de Verteller oprecht moet zijn en correct. Hierbij past dat de Verteller de feiten objectief, en niet vanuit een ander perspectief dan het zijn/hare, moet weergeven. De dynamiek tussen Verteller en Schrijver laat dit beginsel goed en zorgvuldig tot zijn recht komen, en is geschikt voor opschaling.
2. De keuze om gestelde feiten aannemelijk te achten is een bewuste keuze met de toepasselijkheid van het Herstelmodel. In andere procedures kan worden gewerkt met tegenbewijs, bijvoorbeeld bij de CWS (dat een uitgebreid dossier ontvangt van de overheid) en de civiele rechter (waar verweer wordt gevoerd). Onlosmakelijk verbonden met tegenbewijs is het gegeven dat een massale afhandeling onmogelijk is. De voorbeelden uit de praktijk hebben dit aangetoond. De CWS heeft tot nu toe met een organisatie van 90 mensen in drie jaar tijd rond de 400 zaken behandeld, en bij de burgerlijke rechter is nog geen enkele bodemprocedure afgerond waarbij over de schade is geoordeeld. Inherent aan de afwikkeling van massaschade is een grofmazige benadering. De matiging die tegenbewijs zou kunnen opleveren ligt in het Herstelmodel besloten in de beperkte omvang van de hoogte van de specifieke schadeposten, of de beperking in de duur van schade. Artikel 6 van het EVRM speelt hierbij ook een rol, nu er een verplichting is dat procedures binnen een redelijke termijn worden afgerond.
3. De Verteller is bij uitstek degene die in de positie is om verslag te doen. Hij/zij is het dichtst in de buurt geweest bij de "lost facts" en de beste bron van waarheidsvinding. Getuigen zijn, aldus Jeremy Bentham, "the eyes and ears of justice". Binnen de waarheidsplicht die van toepassing is voor getuigen geldt dat de Verteller oprecht moet zijn en correct. Hierbij past dat de Verteller de feiten objectief, en niet vanuit een ander perspectief dan het zijn/hare, moet weergeven. De dynamiek tussen Verteller en Schrijver laat dit beginsel goed en zorgvuldig tot zijn recht komen, en is geschikt voor opschaling.
4. De keuze om gestelde feiten aannemelijk te achten is een bewuste keuze met de toepasselijkheid van het Herstelmodel. In andere procedures kan worden gewerkt met tegenbewijs, bijvoorbeeld bij de CWS (dat een uitgebreid dossier ontvangt van de overheid) en de civiele rechter (waar verweer wordt gevoerd). Onlosmakelijk verbonden met tegenbewijs is het gegeven dat een massale afhandeling onmogelijk is. De voorbeelden uit de praktijk hebben dit aangetoond. De CWS heeft tot nu toe met een organisatie van 90 mensen in drie jaar tijd rond de 400 zaken behandeld, en bij de burgerlijke rechter is nog geen enkele bodemprocedure afgerond waarbij over de schade is geoordeeld. Inherent aan de afwikkeling van massaschade is een grofmazige benadering. De matiging die tegenbewijs zou kunnen opleveren ligt in het Herstelmodel besloten in de

- beperkte omvang van de hoogte van de specifieke schadeposten, of de beperking in de duur van schade. Artikel 6 van het EVRM speelt hierbij ook een rol, nu er een verplichting is dat procedures binnen een redelijke termijn worden afgerond.
5. Een feit is voor een civiele rechter bewezen wanneer redelijkerwijs kan worden aangenomen dat het feit zich heeft voorgedaan, en uit het beschikbare feitenmateriaal niet kan worden afgeleid dat een feit zich redelijkerwijs niet heeft voorgedaan, terwijl zich evenmin de situatie voordoet dat bewijsmateriaal dat redelijkerwijs verwacht mocht worden, ontbreekt. De Schade-Analisten kijken niet met een andersoortige houding naar het Feitenrelaas, verdiepende antwoorden op verdiepende vragen, de Integrale Beoordeling en de aanvullende stukken. Daaruit moet een logische, coherente en consistente loop der gebeurtenissen zijn te herleiden. Niet meer en niet minder.
 6. "Bij de begroting van hypothetisch verlies van verdienvermogen of van carrièrekansen mogen geen strenge eisen worden gesteld aan wat de benadeelde moet aandragen en/of bewijzen. Het is immers de aansprakelijke die aan de benadeelde de mogelijkheid heeft ontnomen om zekerheid te verschaffen omtrent hetgeen in de hypothetische situatie zou zijn geschied. (...) Voorafgaand aan de aansprakelijkheid scheppende gebeurtenis daadwerkelijk verrichte werkzaamheden en daaruit genoten inkomsten vormen voor de inschatting van de hypothetische situatie zonder ongeval een weliswaar belangrijk aanknopingspunt, maar zijn daarvoor niet beslissend."⁷
Dit speelt bij uitstek bij jonge mensen, bezig met een opleiding of met werk, die aan het begin van het leven staan, of mensen die vanuit een moeilijke situatie een nieuwe start maken.
 7. De feiten en de schadeveroorzakende gebeurtenis liggen veelal ver in het verleden. Dat is niet aan de benadeelde te wijten. Hoe verder de gebeurtenissen in tijd achter ons liggen, hoe minder eisen mogen worden gesteld aan de mate van bewijs. Daarbij speelt ook mee dat de schadeveroorzakende gebeurtenissen mensenlevens diep hebben getroffen, dat veel verschillende mensen daar – los van elkaar – eenduidig, concreet en gedetailleerd over verklaren en dat de gebeurtenissen zich over een lange periode hebben uitgestrekt.⁸
 8. Inherent aan een modelbenadering is dat onzekerheden, ook rondom causaliteit en mogelijk ook aannemelijkheid, deels zijn verdisconteerd in de hoogte van de normbedragen en de duur van de periode waarvoor vergoeding mogelijk is.
 9. Het Feitenrelaas moet in het licht van de Integrale Beoordeling, verdiepende vragen en antwoorden en aanvullende documenten bij de verschillende schadeposten begrijpelijk zijn, en ook moet begrijpelijk zijn dat er een relatie is tussen de schadeveroorzakende gebeurtenis en de in de analyse betrokken impactvolle gebeurtenis.

De rechtmatigheid van de C-VSO route volgt ook uit de Wet herstel toeslagen (Wht), in het bijzonder de Memorie van Toelichting (zie hierboven – paragraaf 'Doeltreffendheid en Doelmatigheid').

⁷ ECLI:NL:PHR:2023:1203 conclusie S.D. Lindenbergh over HR 17-02-2017, NJ 2017/115

⁸ Rechtbank van Amsterdam, AMS 23/5823 (bestuursrecht), uitspraak 26 januari 2024; uitspraak 2 februari 2024

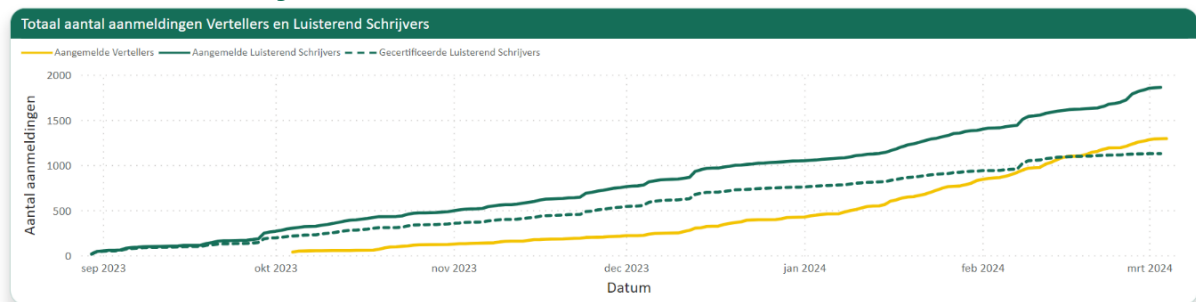


Schaalbaarheid en opschaling

De herstelroute is vanaf de basis ontworpen vanuit de behoeften van zowel versnelling en schaalbaarheid in en van de hersteloperatie.

Om een gezonde groei van de stichting (Gelijk)waardig Herstel te bewerkstelligen, laten we het aantal Luisterend Schrijvers, Coördinatoren en Schade Analisten meegroeien met de geleidelijke toename van de aanmeldingen van Vertellers. SGH is zich terdege bewust van het grote aantal ouders dat zich kan aanmelden en heeft vertrouwen in de stevige operationele basis die in de eerste maanden is neergezet. Daarbij zien we dat steeds meer nieuwe organisaties en bedrijven zich committeren aan SGH.

Luisterend Schrijvers



Het aantal aanmeldingen van Vertellers is de laatste tijd sterker toegenomen dan de aanmeldingen van Luisterend Schrijvers, maar overschrijdt het aantal Luisterend Schrijvers niet. Het aantal aanmeldingen van Vertellers overschrijdt het aantal gecertificeerde Luisterend Schrijvers nog wel (zie "*Totaal aantal aanmeldingen Vertellers en Luisterend Schrijvers*"). De komende periode zetten we dan ook vol in op de proactieve werving van Luisterend Schrijvers.

Om aan de toenemende vraag van Vertellers te voldoen, hebben we een meer-sporen aanpak om grote aantallen Luisterend Schrijvers te mobiliseren:

1. Communicatie via (social) media
2. Aansporen van huidige Luisterend Schrijvers die aangeven nogmaals samen met een Verteller het Feitenrelaas te willen opschrijven. Momenteel geeft 19 procent van de Luisterend Schrijvers die een Feitenrelaas heeft afgerond aan dit te willen.
3. Vergroten van het aantal gecertificeerde Luisterend Schrijvers (momenteel is dit 66,8 procent).
4. Aantrekken van nieuwe partnerorganisaties die hun medewerkers oproepen om zich ook aan te melden als Luisterend Schrijver.

Coördinatoren

In de Pilot leren we dat een Coördinator effectief is als hij of zij 50 tot 75 Vertellers en 30 tot 50 Luisterend Schrijvers kan begeleiden. Op dit moment werken 12 Coördinatoren bij (Gelijk)waardig Herstel waarbij de aantallen Vertellers en Schrijvers zijn opgelopen naar circa 100 per Coördinator. Dankzij het organiseren van meerdere collectieve (informatie) sessies, neemt de vragendruk op individuele Coördinatoren af. Desondanks houden we ook het welzijn van de Coördinatoren in het oog en breiden we de groep Coördinatoren uit (aannee en opleiding). Dit is daarmee ook de basis voor de streefwaarde van 50-75 Vertellers en 50-75 Luisterend Schrijvers.

Hierin zijn de lessen van de Pilot op het gebied van de inzet op collectiviteit meegenomen. De Coördinatoren werken zoveel mogelijk met collectieve inloopspreekuren en Digitale Informatie Sessies waarbij Vertellers onderling elkaars

steun en kracht ervaren en waarmee een Coördinator meerdere Vertellers op één moment bereikt. Dit heeft resultaat opgeleverd. Het initiële aantal van 50 Vertellers en 50 Luisterend Schrijvers hebben we hiermee kunnen verhogen naar 75.

Schade Analisten

In de Pilot leren we dat het Team Schade Analisten in deze fase 8 tot 12 uur per Verteller nodig heeft om het Feitenrelaas aandachtig te lezen, om te zetten naar het Herstelmodel, overleg te voeren met het Kennisteam over mogelijke dilemma's, het Terugkoppelgesprek te voeren en het vier-ogen principe toe te passen. Deze tijd zal naar schatting dalen naar de onderkant van de bandbreedte naar mate meer kennis en ervaring wordt opgedaan door het team van Schade Analisten.

We zien dat ook het werk van de Schade Analist emotioneel veeleisend is. Daarom is ons streven voor de opschalingsfase dat Schade Analisten 3 dagen per week voor SGH werken en ongeveer een totaal aantal van 16-30 Vertellers bedienen. Ons streven is om dit voor een ervaren Analist te beperken tot maximaal 25 Vertellers, op basis van de Pilotervaringen.

Momenteel zijn 9 Schade Analisten in dienst en dit is opgeschaald naar 26 Schade Analisten om de instroom van Feitenrelazen voor doorrekening bij te kunnen houden en de termijn voor het doorrekenen zo minimaal mogelijk te houden. Bovendien worden in de komende weken nog 8 Schade Analisten aangenomen.

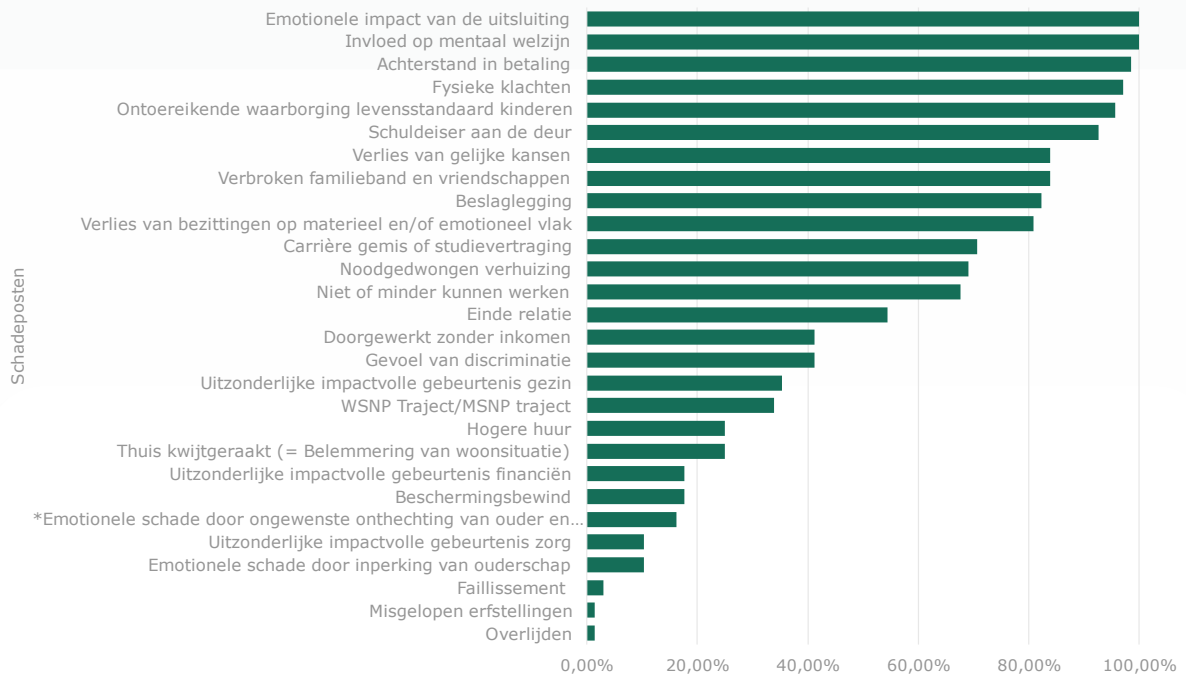
Schadeposten vanuit impactvolle gebeurtenissen

Onderstaande figuur openbaart de reikwijdte van het feitelijk leed en letsel dat mensen met de kinderopvangtoeslagaffaire is aangedaan. Ook maakt de figuur inzichtelijk welke schadeposten veelvuldig voorkomen in de doorgerekende Feitenrelazen. Op basis van de nu 68 doorgerekende Feitenrelazen zien we bijvoorbeeld:

- 100% van de Vertellers: Emotionele impact van de uitsluiting;
- 100% van de Vertellers: Invloed op mentaal welzijn;
- Circa 85% van de Vertellers: Achterstand in betaling;
- Circa 80% van de Vertellers: Fysieke klachten;
- Circa 80% van de Vertellers: Ontoereikende waarborging levensstandaard kinderen.

Deze inzichten zijn een weerspiegeling van de onrechtvaardige en onrechtvaardige patronen in de handelingswijze gedurende de affaire.

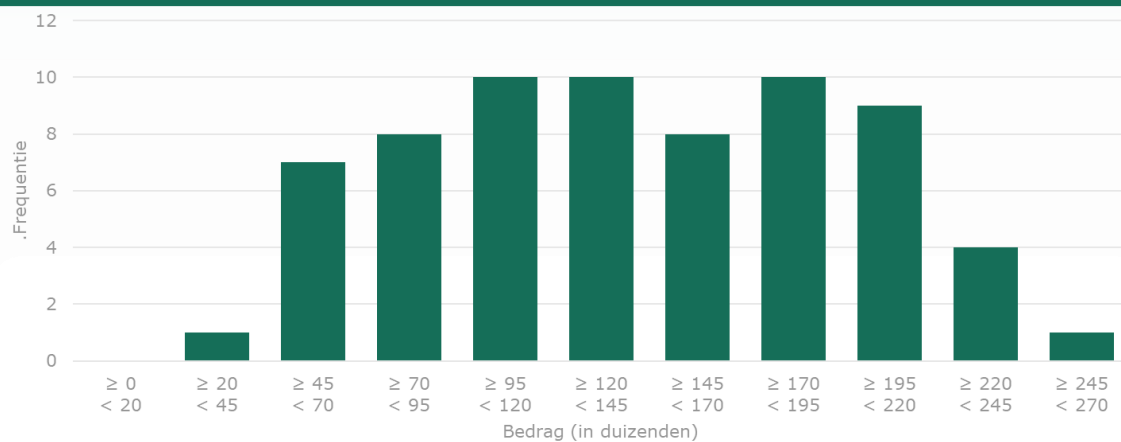
Toekenning schadeposten vanuit impactvolle gebeurtenissen

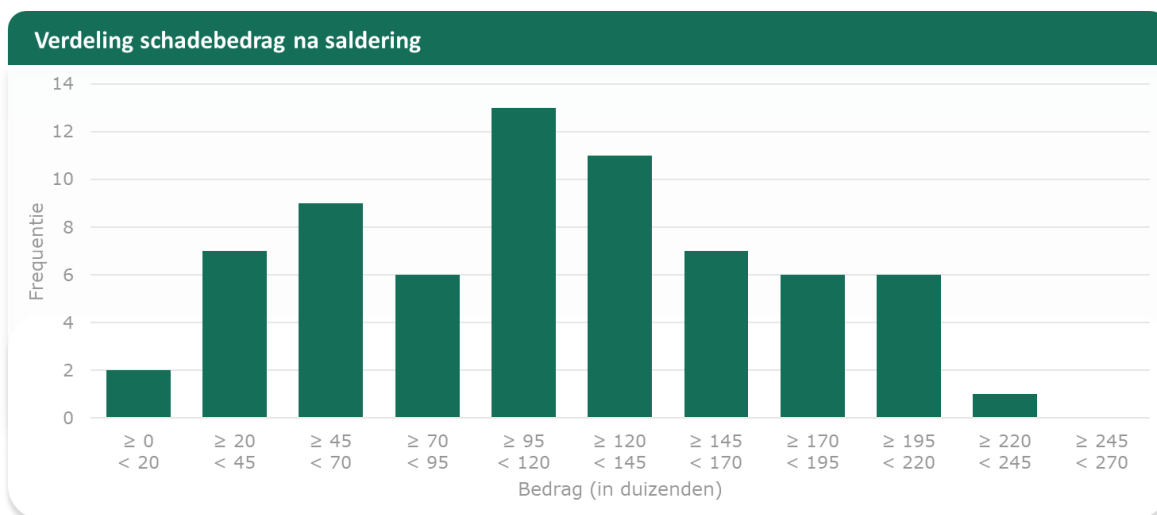


*Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kind(eren)

In onderstaande figuren is de verdeling van het schadebedrag voor en na saldering weergegeven. Logischerwijs verschuift de verdeling naar links. Na saldering vallen de meeste schadebedragen tussen €95.000 en €120.000, met afnemende aantallen naarmate het schadebedrag na saldering hoger of lager uitvalt. Dit komt overeen met het gemiddelde schadebedrag na saldering van €114.766 op basis van 68 doorrekeningen. Na 68 doorberekeningen zien we dat er een redelijk betrouwbare steekproef lijkt te zijn ontstaan, omdat een toename van het aantal berekeningen geen significante veranderingen veroorzaakt in het gemiddelde uitgekeerde bedrag.

Verdeling schadebedrag voor saldering





Checks en balances

In relatie tot de procesrisico's, de controlepunten, en het controle protocol is het belangrijk om te constateren dat er in een lerende omgeving wordt gewerkt. Een manier van werken gebaseerd op vertrouwen en ervaringen van de letselschade- en verzekeringsbranche. Immers de traditionele aanpak vanuit een wettelijk uitvoeringskader, doorvertaald naar een objectief normkader welke gecontroleerd kan worden door proces, details en datacontroles, kan in dit geval geen sprake zijn. De kernprincipes, zoals geleerd en overgenomen van de letselschade- en verzekeringsbranche is het gesprek van mens tot mens de cruciale controlemaatregel. In het geval van deze aanpak is het 6-8 ogen principe (Verteller, Luisterend Schrijver, Schade Analisten en zo nodig tweede Schade analisten) leidend. Aanvullend zijn onderstaande kernrisico's geïdentificeerd en onderkend:

1. Er is onterecht een aanvraag ingediend door de Verteller (geen recht op of dubbel aangevraagd, ouder conflict).
2. Het voorgestelde proces wordt niet gevolgd en/of het systeem is niet gebruikt waardoor de output onvoldoende plausibel is. (onvoldoende audit trail/navolgbaarheid)
3. Het bedrag in de VSO is te laag vastgesteld
4. Het bedrag in de VSO is te hoog vastgesteld
5. Het bedrag in de vastgestelde VSO is niet conform de vastgestelde berekening en richtlijnen.

De kern risico's zijn doorvertaald in een 'key control framework', zie ook onderstaande afbeelding. In gezamenlijkheid is deze vastgesteld en verder uitgewerkt in onderliggende werkinstructies en vastleggingshandleiding en tevens gekoppeld aan de invulhulp en op te vragen bewijsstukken vanuit de primaire processen. Hiermee wordt een uniforme werkwijze geborgd en afgedwongen door het systeem/werkwijze. Concreet betekent dit de proces stappen uniform worden doorlopen en er een procesmatig en inhoudelijke navolgbaarheid is van de beslissingen en toekenning in het proces. Tijdens de volgende fase zullen we de werkinstructies verder bijwerken en zullen we tevens zorgen dat er een interne audit wordt uitgevoerd op de werkwijze in de praktijk, vanuit het opzet, bestaan en werkingsprincipe.

Bovenstaande draagt bij aan een transparante, rechtmatige en reproduceerbare uitvoering.

Control Framework op hoofdlijnen

#	Risico	Key Control n.a.v. geïdentificeerd risico en/of benodigde validatie	Processtap	Controle	Bewijs
	Beschrijving van het risico dat gemiddeld dient te worden	Titel en beknopte toelichting van de key control en het geïdentificeerd risico en/of de benodigde validatie	Processtap waarop de key control op van toepassing is	Beschrijving van de controleactiviteit door derde lijn	Eventuele vastlegging van informatie documenten
1	Het bedrag in de vastgestelde VSO is te laag (onvolledig), omdat het verhaal van de Verteller niet juist of volledig is (zie ook risico 4)	Overeenkomen Feitenrelaas De Verteller bevestigt dat het opgestelde Feitenrelaas juist en volledig is, en is opgesteld door de Luisterend Schrijver	5.11 Feitenrelaas compleet?	Proces control: De 3e of 4e lijn kan middels het overeengekomen Feitenrelaas vaststellen dat beide partijen akkoord zijn over de juistheid en de volledigheid van het Feitenrelaas. Daarnaast kan de 3e of 4e lijn vaststellen dat het overeengekomen Feitenrelaas definitief is vastgelegd, zonder de mogelijkheid om nog te bewerken, in de workflow.	- Werking van de benodigde functionaliteiten is getoetst - Het doorlopen van deze verplichte stappen wordt vastgelegd middels de workflow
2	Het bedrag in de vastgestelde VSO is te hoog (niet nauwkeurig), omdat het verhaal van de Verteller niet juist of volledig is (zie ook risico 4)	Bewerkbaarheid Feitenrelaas Het overeengekomen Feitenrelaas kan niet meer bewerkt worden na bevestiging			- Werking van de benodigde functionaliteiten is getoetst - Het doorlopen van deze verplichte stappen wordt vastgelegd middels de workflow
3	De Verteller voldoet niet aan de gestelde voorwaarden en krijgt ten onrechte een vastgestelde VSO	Voorwaarden voor deelname De Schade Analist controleert of de Verteller aan de voorwaarden voldoet: 1) Of er een definitieve beschikking (Integrale Beoordeling) is geüpload door de Verteller en 2) Of Verteller aan de gestelde CWS voorwaarden voldoet Nadat DGH het pakket van (Gelijk)waardig Herstel heeft ontvangen met alle relevante info (Invalhulp, Beschikking, Herstel Analyse, Concept VSO, Ondersteunende Documenten, Metagegevens van Verteller) controleert DGH (via andere overheidsbronnen) of de Verteller aan alle gestelde voorwaarden voldoet. Indien dit niet het geval is, wordt het Feitenrelaas niet in behandeling genomen.	7.1 Verteller voldoet aan voorwaarden (o.a. CWS) 10.5 Check voorwaarden deelname en correcte invulling	Proces control: De 3e of 4e lijn controleert of de Schade Analist heeft vastgesteld of aan de voorwaarden van is voldaan en hierop de juiste actie getroffen. Proces control: 3e of 4e lijn kan vaststellen dat er een door Ministerie gefinancierde VSO is gedeeld met Stichting en Verteller. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het Ministerie de controles heeft uitgevoerd.	Ingevuld en opgeslagen bevestiging dat controle op voorwaarden van deelname is uitgevoerd Opgeslagen (definitieve) IB Beschikking in de map van de Verteller Een door Ministerie gefinancierde VSO, beschikbaar in de map van de Verteller
4	Het Feitenrelaas opgesteld door de Schrijver en Verteller bevat onjuistheden of onvolledigheden, waardoor de berekening van het bedrag onjuist of onvolledig is	De Schade Analist analyseert het Feitenrelaas op aannemelijkheid en volledigheid. Indien de Schade Analist vragen heeft over deze aannemelijkheid of volledigheid, kan hij/zij contact opnemen met de Verteller. Indien nodig kan de Schade Analist een passende actie uitvoeren om gezamenlijk met de Verteller een Toevoeging op Feitenrelaas op te stellen.	7.12 Toevoeging op Feitenrelaas opstellen & 7.16 Vastellen totaal (C-VSO) bedrag en opstellen documenten	Proces control: De 3e of 4e lijn controleert of: 1. De Invalhulp definitief en geüpload is (bewijs dat het Feitenrelaas volledig is geanalyseerd) 2. Of er een aanvullend, en door Verteller goedgekeurd, Feitenrelaas van toepassing is (bewijs dat Analist in verband met twijfels een passende actie heeft uitgevoerd)	Definitieve Invalhulp is opgeslagen in de map van de Verteller Er is een Toevoeging op Feitenrelaas opgesteld beschikbaar in de map van de Verteller

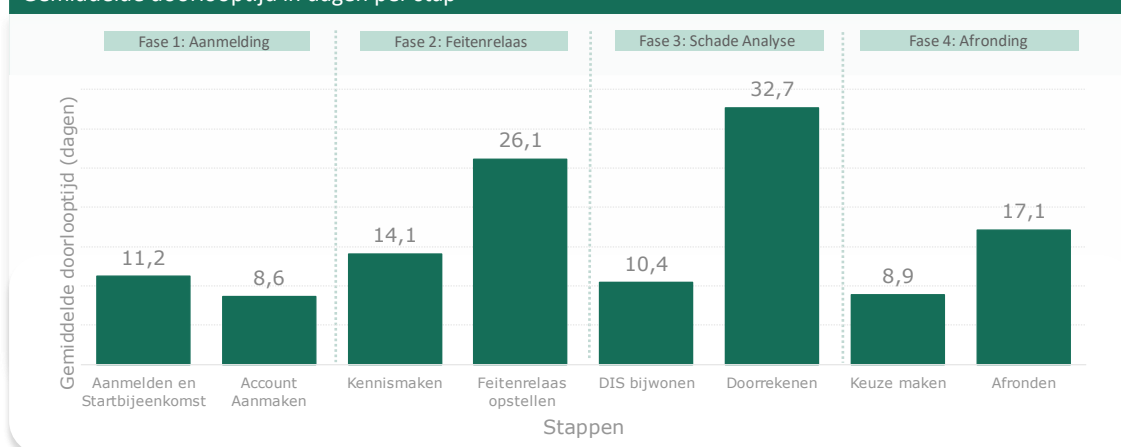
Schaalbare versnelling

De Verteller heeft gedurende het gehele proces eigen regie. Dit betekent dat de doorlooptijden van alle stappen (behalve die van 'doorrekenen' en 'afronden') langer of korter kunnen zijn per Verteller. De belangrijkste geleerde lessen en onderdelen van de uitvoering zijn:

- Wij sporen Vertellers in de fasen waarin ze eigen regie hebben niet aan om sneller te gaan dan wat passend is bij hun herstel. Iedereen is erbij gebaat dat het Feitenrelaas zorgvuldig wordt opgesteld.
- Uiteraard houdt de Coördinator de vinger aan de pols.
- Het moment van inleveren van het Feitenrelaas blijkt in de praktijk voor veel Vertellers een immense stap te zijn. Sommigen omschrijven het als een ervaring dat ze hun nieuwe identiteit weer aan een ander geven terwijl ze hem juist hebben teruggevonden. Sommige Vertellers doen hier enkele weken over.

Het is dan ook niet het niet onze ambitie om de doorlooptijden van deze stappen te versnellen, want dat zou het gevoel van eigen regie ondermijnen.

Gemiddelde doorlooptijd in dagen per stap



Er zijn twee momenten in het proces waarvan we wél een concrete doorlooptijd hebben gesteld en willen deze zo kort mogelijk houden:

1. De fase Schade Analyse: **binnen 8 weken** na het bijwonen van de Schade Analyse DIS neemt de Schade Analist contact op met de Verteller voor eventuele ondersteunende aanvullende informatie en voor het inplannen van het Terugkoppelgesprek. Deze termijn staat momenteel op gemiddeld 32,7 dagen. De tijd die een Verteller nodig heeft voor het uploaden van eventuele ondersteunende documenten is hierin meegenomen.
2. De fase Afronding: **binnen 2 werkweken** nadat SGH de berekening en de bijbehorende documenten heeft aangeleverd bij het ministerie van Financiën ondertekent het ministerie de C-VSO eenzijdig. Het ministerie doet hier momenteel gemiddeld 11,6 kalenderdagen over.

De onlangs ingevoerde DIS Schade Analyse (Digitale Informatie Sessie) voor Vertellers die hun Feitenrelaas willen laten doorrekenen over de doorlooptijd, rolverdeling en stappen in de komende fase, biedt Vertellers houvast en comfort. Dit is van groot belang in een tijd die door velen als onzeker en uiterst spannend wordt ervaren.

Iedere dag weer stellen we onszelf de vraag: "om wie gaat het en wat is het probleem dat we aan het oplossen zijn?" Iedere dag bewaken we als team dat we niet in een patronen vervallen om te denken vanuit een systeem in plaats van de mensen om wie het gaat. Dit is een dagelijkse inspanning. Bijvoorbeeld, om niet toch iets vanuit wantrouwen in te richten, om mensen de regie te ontnemen door er een eigen visie van 'versnelling' op te plakken over een herstelproces of om de collectiviteit uit het oog te verliezen.

De eenvoud en robuustheid van het Herstelmodel, alsmede een operatie op basis van collectiviteit en activatie van de samenleving, maken dat de uitvoering van het proces leidt tot versnelling en zeer goed (op)schaalbaar is. Ter illustratie: met een capaciteit van 10.000 vrijwillige Luisterend Schrijvers, 60 tot 100 Coördinatoren en ongeveer 80 tot 120 Schade Analisten kunnen in een jaar tijd zo'n 10.000 mensen hun Feitenrelaas opstellen, worden doorgerekend en, indien zij dit wensen, afronden via een Collectieve Vaststellingsovereenkomst.

In de afgelopen vijf maanden is gebleken dat individuele professionals als ook het bedrijfsleven met veel enthousiasme en toewijding in grote getalen instappen bij de SGH-herstelroute en samen de schouders willen zetten onder deze grote opgave zodat dit schandaal zo snel mogelijk wordt opgelost voor de grote groep mensen die kiezen voor deze aanpak. Aangezien ouders er zelf bepalen of deze herstelroute wel of niet voor hen is, weten we niet precies hoeveel mensen hier uiteindelijk voor kiezen. We varen nu op de inschatting dat we de komende twee jaar 20.000 tot 30.000 mensen moeten faciliteren in hun herstelproces.

De vraag die ons 's nachts wakker houdt is: als SGH ondanks de lerende houding en resultaten tot nu toe om welke reden dan ook niet verder mag opschalen, wat gebeurt er dán met de 20.000 tot 30.000 mensen voor wie deze route passend is en nog recht gedaan moet worden?

Literatuurlijst

Als onderdeel van onze lerende aanpak wordt onze aanpak en werkwijze gevoed en onderbouwd door vele experts en bronnen. Wij toetsen de uitvoering continu aan (nieuwe) kennis en inzichten. Hieronder een (niet uitputtende) lijst van belangrijke onderbouwende bronnen (in alfabetische volgorde) van (Gelijk)waardig Herstel:

Blind voor Mens en Recht	Parlementaire Enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening (feb 2024)
De mensen achter de grote getallen – een empirisch-juridisch onderzoek naar de belangen van benadeelden in situaties van massaschade	Dr Karlijn van Doorn, Tilburg University (feb 2024)
Herstel als maatschappelijke opdracht	Prof. Dr Nicole L. Immler, Dr Niké Wentholt, Universiteit voor Humanistiek (sept 2023)
Herstel bieden – een vak apart	Nationale Ombudsman (okt 2023)
Herstel toeslagenslachtoffers moet sneller	Gemeente Rotterdam (jan 2024)
Macht en Moed – ambtelijk vakmanschap en de kunst van het tegenspreken	Erik Pool (2021)
Positief advies op het afwikkelen van de schades via het model van een collectieve schade-afhandeling die uitmondt in een overeenkomst	Jurjen Lemstra, advocaat gespecialiseerd op het gebied van afwikkeling van massa-schade (2020)
Regelingen voor Collectieve Schade – geef slachtoffers erkenning en genoegdoening	Dr. Christiaan Ruppert (feb 2023)
Schade en Risico – over de corrigerende en verdelende functie van het schadevergoedingsrecht	Prof. Mr Stijn Franken (2022)
Uitspraken rechtbank Amsterdam (bestuursrecht)	AMS 23/5823 - 26 januari 2024

"Werk van achteren naar voren. Begin bij de schade, en dan pas bij de vergoedingsgrond. Schade gaat over te beschermen belangen. Vanuit die belangen bekeken bestaat beter zicht op de geschonden norm."

Stijn Franken



“Ik sta op het punt met mijn schrijver kennis te maken maar maak me zorgen om van alles en nog wat, kids waren uit huis, dakloos geweest, door bankslapen en dakloos is mijn lichaam toegetakeld, tot nu toe met schulden overgebleven dus moet nu weer met 3 kids in bewind. Jarenlang beslagen ellende geld tekort schaamte alleen maar pijn en verdriet.... heeft gelijkwaardig herstel wel zin voor mij ?”

“Voor het eerst voelde ik me echt gehoord. ”

“Het is een hele rustige en respectvolle manier om het traject af te sluiten. Vooral de snelheid waarmee je het traject doorloopt is echt een verademing.”

Vertellers



“Ik probeer het contact laagdrempelig te maken met bijvoorbeeld een videogesprek. Daarna neemt een ouder sneller zelf contact op om iets te vragen. Mensen die aanvankelijk verlegen en afwachtend waren, worden zelfverzekender en kunnen steeds beter vertellen wat zij wel of niet willen. Het is heel bijzonder om te ervaren hoe ouders steeds meer vertrouwen krijgen; in henzelf en in mij. Ik leer zoveel van ze!”

Coördinator

“Als Luisterend Schrijver heb ik gister een verhaal afgesloten van een Verteller. Haar verhaal heeft ze aan mij ontvouwen in de afgelopen weken en heeft mij in mijn diepste ziel geraakt. Voor mij is het nu klaar, maar voor haar en haar gezin zeker niet.”

Luisterend Schrijver

“Ieder verhaal lezen we nauwkeurig zodat we werken met een eenduidige ‘vertaling’ van gebeurtenissen naar schadeposten. Tegelijkertijd komt ieder Feitenrelaas bij mij binnen als mens. Bij de Terugkoppelgesprekken ervaar ik wat het met de Verteller doet om de stap naar afronding te zetten.”

Schade Analist



1. De Kern: Beleving van Vertellers



In dit hoofdstuk vertellen we over de vier uitgangspunten, waarom deze cruciaal zijn voor een positieve beleving van ouders in de SGH-herstelroute en hoe deze in de praktijk worden toegepast en ervaren.

(Gelijk)waardig Herstel gaat in de kern over de ouders en hun gezinnen die getroffen zijn door ongekend onrecht vanuit de Nederlandse Staat. Een systeem dat *"genadeloos onschuldige ouders heeft vermorzeld, zonder hoor of wederhoor, zonder mogelijkheden de stempel 'fraudeur' te ontkrachten of rectificeren. Zonder enig perspectief, eindeloos, jarenlang onder het juk van een overheidsinstantie die wegstijgt en wegwuift."*⁹

1.1 Uitgangspunten waarop de beleving is gebaseerd

Aangezien de oorsprong van de aanpak en stichting ligt in de beleving van ouders zelf, is dit sentiment van ouders de context waarin onze Stichting is ontstaan en is opgestaan. Dit is waarom de uitgangspunten eigen regie, vertrouwen, neutraliteit en collectiviteit zo belangrijk zijn. Dit is het krachtenveld waarin wij deze getroffen ouders ondersteunen, een mogelijkheid of poging om een onbeschrijfelijk onrecht tot het verleden te doen wenden, om enig soelaas te bieden en deze getroffen ouders eindelijk, écht centraal te stellen. Om hun behoefte om gehoord te worden, om geloofd te worden, écht invulling te geven. Om rechtvaardigheid weer te doen zegevieren en deze perspectief te bieden, aan hen die dit het hardst nodig hebben, en wie dat jarenlang is ontzegd.

Eigen regie

De start van de terugvorderingen en stempel van fraudeur betekenden in wezen dat mensen de autonomie over hun leven verloren. Hier ligt dan ook de kern van het probleem dat hersteld moet worden. De SGH-herstelroute is gebaseerd op de diepe behoefte gehoord en gezien te worden als mens.



Doorvertaling naar de operatie: iedere Verteller maakt in iedere stap zélf keuzes. De Verteller wordt tot niets gedwongen. Alles kan aan bod komen. Zo bepalen Vertellers zelf het tempo van het opstellen van het Feitenrelaas; de plek en met wie zij hun verhaal op papier willen zetten via het Feitenrelaas. Zij bepalen zélf wie toegang heeft tot het Feitenrelaas. Zij bepalen zelf hoe ze uiteindelijk willen afronden: op basis van de doorrekening van het Feitenrelaas via een Vaststellingsovereenkomst met de Staat of dat een andere afronding beter bij hen en hun situatie past. En zij kunnen op elk moment stoppen.

*"Het gevoel van eigen regie voelt onwennig,
ik ben dat niet gewend al 7 jaar wordt er voor mij bepaalt."*

⁹ [Blind voor Mens en Recht, 29 februari 2024]

Vertrouwen

De overheidsstempel van fraudeur in combinatie met de vermeende geloofwaardigheid van de Belastingdienst maakten dat mensen veelal niet geloofd werden door familie, vrienden, werkgevers en instanties met wie ze problemen deelden. De SGH-herstelroute is gebaseerd op de diepe behoefte geloofd te worden als mens.



Doorvertaling naar de operatie: iedere Verteller wordt serieus genomen en er wordt op ieder moment oprecht geluisterd. De Verteller deelt alle feiten en gebeurtenissen met een Luisterend Schrijver die wordt getraind in het oordeelloos luisteren en doorvragen. Het opstellen van het Feitenrelaas is een gedeelde opgave, als een team van twee mensen die elkaar vertrouwen en verbinden. Het doorvragen vanuit de Luisterend Schrijver is een van oprechte nieuwsgierigheid, niet vanuit een oordeel of wantrouwen of de Verteller wel de waarheid vertelt. De verhouding tussen Verteller en Luisterend Schrijver is dus een van mens tot mens, niet van slachtoffer tot hulpverlener. Deze ervaring helpt mensen zichzelf weer te vertrouwen en, hopelijk op termijn ook weer vertrouwen krijgen dat de overheid hen nu wel gelooft en vertrouwt. En ook voor de doorrekening leest de Schade Analist zonder oordeel het Feitenrelaas om de gehele puzzel van het verhaal te leggen en dus te kunnen berekenen waar iemand financieel recht op heeft.

Neutraliteit

Benadeelden zijn jarenlang buiten hun wens en weten om bestempeld als fraudeur en door vele (overheids)instanties, hulpverleners en de rechtspraak de deur gewezen. Het is volstrekt begrijpelijk dat zij daarom op dit moment weinig mensen en instanties vertrouwen dat ze het beste met hen voor hebben. De wetenschap leert ons: een dader kan pas genezer zijn als het slachtoffer daar klaar voor is.



Doorvertaling naar de operatie: ouders durven zich bij SGH aan te melden omdat de schadeafhandeling plaats vindt buiten de overheid. Wij zijn een onafhankelijke tussenpartij met als enige belang het faciliteren van een menswaardige en rechtvaardige afronding van de benadeelden. De instrumenten zijn objectief opgesteld met de beste onafhankelijke experts in Nederland en het Herstelmodel is ontwikkeld vanuit een lang en zorgvuldig validatieproces. De afhandeling is in alle stappen onafhankelijk en geschiedt in samenwerking en verbinding met de Staat voor onderdelen die nodig zijn.

Collectiviteit

Getroffen ouders zijn en voelen zich in de steek gelaten, in de kou gezet en hebben zich intens alleen gevoeld. Vertellers zijn gelijkwaardige mensen en inwoners met potentieel en toekomstperspectief. Een onverwacht groot aantal Nederlanders voelt zich niet machteloos en schaamt zich voor dit schandaal, en stapt ook naar voren om mee te helpen. Collectief falen lossen we alleen collectief op.



Doorvertaling naar de operatie: Juist ook omdat SGH van ouders zelf is en we onafhankelijk zijn, lukt het goed om de maatschappij te activeren om bij te dragen aan de oplossing. Mede-inwoners worden via LinkedIn, mond-tot-mond reclame en bedrijven geactiveerd. De uitgangspunten en SGH-herstelroute blijkt een verlangen te raken van zowel individuele Nederlanders als organisaties die hun medewerkers activeren. Inmiddels hebben meer dan 1.800 mede-Nederlanders zich aangemeld als Luisterend Schrijver en er is nog veel meer potentieel. Dit draagt bij aan het collectief herstel van dit nationale trauma.

1.2 Evaluatie van de beleving en tevredenheid van ouders

Er is ons gevraagd door het ministerie van Financiën om de beleving van de ouders in het herstelproces via enquêtes en quotes van ouders weer te geven. Doel is om te weten:

1. Ervaring van eigen regie en vertrouwen
2. Tevredenheid doorgerekend bedrag
3. Beleving van het proces
4. Gevoel bij ondertekening C-VSO
5. Aanbeveling van de route aan andere ouders
6. Reden om niet door te gaan in het traject

We zijn in constant persoonlijk contact met Vertellers via individuele en gezamenlijke contactmomenten:

- Contact met Coördinatoren;
- Vertellers inloopsprekuren met Coördinatoren;
- Startbijeenkomst Vertellers;
- Vertellers DIS¹⁰;
- DIS Fase Schade Analyse en Afronding;
- Contact met Schade Analisten.

Wij hebben voor meerdere redenen in deze opstartfase afgezien van een enquête onder ouders:

- Het geeft ons niet de diepgang van de informatie die we willen ophalen;
- Dit doet geen recht aan de gevoeligheid van het proces van herstel waarin ouders nog volop zitten en voelt in overleg met diverse ouders daarom niet gepast;
- Het is logischer om een aantal indicatoren in onderling verband te evalueren;
- We waren na advies van en afstemming met diverse wetenschappers op het gebied van massaschade gestart met een vorm van een enquête. De eerste positieve resultaten werden door het ministerie van Financiën in twijfel getrokken. Men leefde in de veronderstelling dat de hoge rapportcijfers hun grondslag vonden in de toekenning van bedragen. Toen heeft SGH besloten de beleving van ouders extern te beleggen, nl het Kenniscentrum van de Raad voor Rechtsbijstand.

We vinden het belangrijk om iedereen deelgenoot te maken (uiteraard met waarborging van de privacy van der Vertellers) van de ervaringen van ouders. We kiezen voor een rapportage over de tevredenheid van ouders vanuit de realiteit van ouders en de operatie.

¹⁰ DIS = Digitale Informatie Sessies waarin meerdere mensen samenkomen om ervaringen te delen, vragen te stellen en elkaar te helpen en moed in te spreken.



"Jarenlang heb ik het gevoel gehad alsof ik er alleen voorstond, alleen in mijn strijd tegen het machtige orgaan de Belastingdienst! Maar bij GWH heb ik oprecht het gevoel gehad dat iedereen er voor mij was, mij geruststelde en er alles aan deed om het voor mij tot een goed einde te brengen!"

"Voor het eerst voelde ik me echt gehoord. "

"Dit is mijn berichtje om je te bedanken. Vandaag heb ik mijn VSO getekend en kan ik eindelijk afsluiten. Waardeer het heel erg dat jullie dit hebben mogelijk gemaakt voor ons gedupeerde ouders."

"Wij hebben het ook zo getroffen met onze schrijfster! Maar wat een rollercoaster weer ... "

"Het is heel zwaar het schrijven maar het is ook tegelijkertijd een soort therapie voor jezelf om het hardop te kunnen zeggen."

"Het doet me zo ontzettend goed dat anderen vrijwillig opstaan. Om ons te helpen opschrijven."

"De afgelopen jaren (vooral na de erkenning) hebben alleen maar in het teken gestaan van het herstel, de ellenlange procedures, het lange wachten met bijbehorende stress. Maar wat ben ik dankbaar dat ik de mogelijkheid heb gekregen om mee te werken aan de Pilot van GWH. Eindelijk kan ik nu (samen met mijn gezin) de draad weer oppakken. Ik kan een streep zetten onder 14 jaar overleven en wakker worden uit een nachtmerrie. Door het traject van GWH kan ik mij weer richten op de toekomst!"

"Ik doe dit voor mijn zoon, zodat hij mijn verhaal kan lezen. Hij is me afgenomen in deze hele crisis."

"Ik ervaar een dwaalspoor van rechtsbehandeling, bureaucratie, lange wachttijden en stress. Echt fijn dat deze weg er is."

"Eindelijk erkenning."

"Toen ik in aanraking kwam met de Stichting Gelijkwaardig Herstel en ik mee mocht doen aan de Pilot was ik uiteraard sceptisch en wantrouwend. Maar wat een verademing is dit traject geweest."

Indicator	4. Gevoel bij ondertekening C-VSO
Evaluatie aanpak	Uit alle feedback hebben we de meest gebruikte woorden gedistilleerd die een indruk geven van de beleving van Vertellers.

"Het bedrag vond ik nog niet zo belangrijk. Maar alles afsluiten, opruimen, weggleggen, klaar. Dat wilde ik. En dat heb ik nu. Ik ben klaar! Klaar met de hele toeslagenaffaire. En dat voelt heerlijk. Nu heb ik weer rust en kan ik eindelijk mijn leven weer op gaan bouwen. Er valt echt een enorme last van mijn schouders."

"Ik ben super blij dat ik er was en mijn familie ook [bij de ceremonie van ondertekening]. Wil je ook echt hartelijk dank voor alles wat je voor ons en alle andere gedupeerden hebt gedaan. Onze dank is zeer groot."

"Dit is mijn berichtje om je te bedanken. Vandaag heb ik mijn VSO getekend en kan ik eindelijk afsluiten. Waardeer het heel erg dat jullie dit hebben mogelijk gemaakt voor ons gedupeerde ouders."

"Ik weet eigenlijk nog niet zo goed waar ik sta of hoe ik me voel. Ik moet het allemaal nog even laten bezinken."

"Ik probeer me op te laden om het nu met mijn gemeente verder op te nemen."

Indicator	5. Aanbeveling van de route aan andere ouders
Evaluatie aanpak	Uit alle feedback hebben we de meest gebruikte woorden gedistilleerd die een indruk geven van de beleving van Vertellers + facebook berichten

"Ja ik zal de herstelroute zeker aanbevelen voor andere ouders en heb er ook al een aantal door verwezen."

"Denk er goed over na want het is echt zwaar om alles te herbeleven."

"Het feit dat SGH er neutraal instaat is een groot pluspunt."

"Ik heb goede verhalen gehoord over (Gelijk)waardig Herstel en wil graag beginnen."

"Ik ben lid in de Facebookgroep voor gedupeerden en ik heb een positief bericht geplaatst. Er zijn maar liefst 88 positieve reacties binnen gekomen en andere mensen hebben zich ook aangemeld. Ik ben op dit moment nog aan het schrijven, maar ik ben zeer tevreden. Dat mag ook wel eens gezegd worden."

"Ik zou deze herstelroute zeker aanbevelen aan andere ouders. De snelheid, de makkelijke procedures, de eigen regie, het persoonlijke contact, de menselijke maat, kan niets anders zeggen dan dat ik dit iedere gedupeerde (die dit wenst) gun."

"Ik zal de herstelroute zeker aanbevelen voor andere ouders en heb er ook al een aantal door verwezen. Ik kan zeggen dat het voor een stuk rust zorgt en dat er een heel groot hoofdstuk in je leven die niet prettig is geweest (en dan benoem ik het netjes) je kunt gaan beginnen aan je verdere toekomst. Het maakt uiteraard niet goed wat je allemaal hebt meegemaakt maar je kunt als je er zelf voor openstaat wel beginnen met een nieuw begin en het verleden in zover mogelijk los te laten. Ook ik weet als geen ander dat het een pittig traject is en dat er veel is gebeurd wat niks of niemand kan herstellen. Je verhaal opnieuw vertellen heeft meer gedaan met mij dan dat ik dacht dat het zou doen. Daar moet vind ik persoonlijk in aller tijden rekening mee gehouden worden en er ook achter vragen bij ouders."

"Ik heb aan mijn advocaat laten weten dat hij dit zeker aan andere ouders moet voorleggen dat dit echt een uitkomst is gelijkwaardig herstel.. en een heel fijn gevoel geeft. Een gevoel van regie en trots."

"Ik zou deze herstel route zeker aanbevelen aan alle ander gedupeerden ouders dat is ook al wat ik nu doe de beste weg van erkenning van alles uit t verleden!! voor mij is t belangrijk en zal echt goed met me doen om ook andere gedupeerden mensen hierin te kunnen helpen."

"Ik zou deze herstel route zeker aanbevelen bij anderen. Het is een hele rustige en respectvolle manier om het traject af te sluiten. Vooral de snelheid waarmee je het traject doorloopt is echt een verademing."

Additionele Indicator	6. Redenen om niet door te gaan in het traject
Evaluatie aanpak	Vastleggen van redenen die ouders teruggeven aan Coördinatoren en Schade Analisten

We communiceren aan de start van iedere Fase over de onderdelen van de Fase die komen gaat en lichten de vier uitgangspunten van de SGH-route toe. Deze communicatie gebeurt tijdens individueel contact of digitale inloopsprekuren met een Coördinator en tijdens een collectieve informatie sessie (live of digitaal). Deze communicatie is erop gericht dat een Verteller op ieder moment zelf de juiste keuze kan maken die voor haar of hem passend is. Wij respecteren ieders keuze, ook wanneer een Verteller besluit om niet door te gaan. We gaan altijd in gesprek om feedback te vragen en passen waar nodig iets aan in het proces.

1. De Verteller vindt het bedrag te laag. Dit zijn met name situaties waarbij toekomstschade speelt en blijvende arbeidsongeschiktheid. Ook in dergelijke gevallen kan het eerdere proces en de vervolgstappen van waarde zijn voor de Verteller.
2. Er kan geen aanbod gedaan worden omdat de doorrekening lager uitkomt dan de reeds uitgekeerde schadebedragen via de Integrale Beoordeling. Vertellers krijgen wel inzicht in de opbouw van de diverse schadeposten waarmee het eerder uitbetaalde bedrag meer duiding krijgt en Vertellers een uitleg krijgen over hoe de letselschadepraktijk in Nederland werkt.
3. Het proces van het opstellen van het Feitenrelaas is emotioneel te heftig. Doorgaans zien zij daarna af van een verzoek om aanvullende schade.
4. Wanneer een Verteller niet gekoppeld wil worden aan een Luisterend Schrijver om het Feitenrelaas op te stellen.
5. Een aantal ouders kiest er bewust voor om het schrijfproces tijdelijk stil te leggen omdat er te veel speelt in hun leven. Wij blijven in contact met de Verteller zonder het gevoel van eigen regie van de Verteller te veronachtzamen. Versnelling is niet voor iedereen de oplossing.
6. Indien een Verteller een fundamenteel andere verwachting heeft bij (Gelijk)waardig Herstel en daarom teleurgesteld is in de route, kan de ouder op basis van eigen regie kiezen niet door te willen gaan. Dit gaat soms gepaard met veel emotie, waar we begrip voor hebben en tonen, met inachtneming van het welzijn van degenen die contact heeft met de Verteller.

"Bedenk goed of je dit proces aankan en of dit bij jou past. Het kan zijn dat het te pijnlijk is. Als je het het liefst zakelijk wilt houden, dan is dit niet jouw route. Maar voor mensen die meer willen, dit is je kans! Jij mag er zijn, dit is jouw kracht. Het is nu tijd voor jou."

1.3 Animo van Vertellers

We zien dat steeds meer ouders kiezen voor de SGH-herstelroute, terwijl de stichting nog nauwelijks heel breed heeft gecommuniceerd over de route. Reden hiervoor is de wens om de uitvoering zorgvuldig en gefaseerd te kunnen doen. We hebben er bewust voor gekozen om alleen gericht via verschillende kanalen de SGH-herstelroute kenbaar te maken. We hebben tot nu toe ook bewust afgezien van proactieve media aandacht over de SGH-route.

Toch hebben zich in bijna vijf maanden tijd zo'n 1.300 ouders aangemeld. Ouders horen van de route of worden doorverwezen door:

- Andere ouders (Facebook, live bijeenkomsten in verschillende gemeenten, ouders die het proces al hebben doorlopen);
- Oudergroepen (o.a. Stichting Gedupeerde Ouder, MOM Entrepreneurs en de community van gedupeerde ouders in Arnhem (via Coaching & Consultancy);
- Via Vindplaatsen; individuen / organisaties die al contact hebben met gedupeerde ouders:
 - Advocaten (individueel; via Nederlandse Orde van Advocaten en Raad voor Rechtsbijstand)
 - Instituut Publieke Waarden (IPW)
 - Ondersteuning Team Buitenland (OTB)
 - Commissie Werkelijke Schade (CWS)

Afgaand op de reacties en feedback van ouders lijkt het animo te verklaren vanuit de opzet en uitgangspunten van de route:

- Dit is het enige aanbod buiten de overheid en de enige route van en voor ouders. Andere ouders putten hier hoop en vertrouwen uit;
- Het gevoel van 'wachtstand' wordt doorbroken. Ouders ervaren de versnelde doorlooptijden als een zucht van verlichting;
- Het gevoel van gelijkwaardigheid voelt vernieuwend. Ouders zien dat individuele erkenning en een werkbare collectieve schadeaanpak samen kunnen gaan;
- Werken aan zowel emotioneel als financieel herstel;
- Toenadering en bejegening vanuit het Team (Gelijk)waardig Herstel als warm en meelevend;
- Ouders geven aan zich gehoord, gezien en erken te voelen; ervaren gelijkwaardigheid, eigen regie en voelen zich gesteund doordat de samenleving 'opstaat' als Luisterend Schrijver (partnerbedrijven en individuen, nu meer dan 1.800 aangemelde Luisterend Schrijvers).

Op basis van deze ervaringen verkrijgen ouders en gezinnen stap voor stap vertrouwen in hun herstel en daarmee op termijn ook weer in de overheid. Dit opgebouwde vertrouwen is fragiel en verdient dan ook bescherming en waarborging. Het voor steeds meer ouders doorbreken van de dagelijkse wachtstanden zien we als een cruciaal onderdeel van een gezamenlijke maatschappelijke opgave. Het is voor ouders dan ook meer dan bemoedigend om de collectieve animo te ervaren; de samenleving die opstaat en onderdeel van de oplossing wil zijn.

1.4 Bescherming persoonsgegevens (privacy)

Voor eenieder van ons geldt dat persoonsgegevens en privacy van grote betekenis zijn. Maar voor ouders geldt dit nog eens te meer. Zij zijn in de kinderopvangtoeslagaffaire immers veelal benadeeld op basis van hun persoonsgegevens.

Dit is dan ook een groot aandachtspunt voor ons in het ontwerp en de uitvoering van de SGH-route. In de dagelijkse operatie zijn we transparant en duidelijk over hoe SGH omgaat met persoonsgegevens. Het uitgangspunt van eigen regie is in deze geoperationaliseerd en draagt bij aan het vertrouwen van de ouder in de route. Zo kunnen ouders in hun beveiligde GH-Portaal aangeven of zij hun persoonsgegevens willen delen met de stichting, en in de afrondingsfase met het ministerie. Ouders zijn en blijven altijd eigenaar van hun Feitenrelaas in het Portaal. Zo bepaalt alléén de ouder of en wanneer de Luisterend Schrijver of het Schade Analyse Team toegang krijgt tot zijn of haar Feitenrelaas. Ook kan de ouder deze toegang altijd weer intrekken.

De manier waarop SGH mag omgaan met persoonsgegevens van Vertellers geven Vertellers gedurende hun online 'reis' aan in het GH-Portaal. Ook is de privacyverklaring van SGH te vinden op de website. Vertellers (en Luisterend Schrijvers) kunnen voor privacy-vragen of klachten contact opnemen met het privacy-team van SGH, waarvoor een emailadres is ingericht.

Privacy bewaking is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van het hele (Gelijk)waardig Herstel team. Daarom behandelen we het privacy-beleid in trainingen en het wekelijkse werkoverleg van Coördinatoren en Schade Analisten. De stichting heeft daarnaast drie teamleden aangesteld, van onze partner L2P, die het brede team ondersteunen en de privacy waarborgen:

- Functionaris Gegevensbescherming (FG);
- Privacy Officer (PO);
- Information Security Officer (ISO).

Deze collega's worden ondersteund door twee privacy experts van partner KPMG.

Conform de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) heeft de stichting de privacy risico's geïnventariseerd in de Data Privacy Impact Assessment (DPIA). Daarin worden ook de mitigaties gedefinieerd, zoals bijvoorbeeld multi-factor authenticatie bij het inloggen in het GH-portaal en geheimhoudingsverklaringen die worden getekend door alle medewerkers en vrijwilligers van de stichting.

1.5 Verbeterpunten in de afgelopen vijf maanden

Gaandeweg de operatie hebben we ontzettend veel geleerd. Op basis van deze inzichten voeren we ook steeds verbeterpunten door. Hieronder onze top 10 van verbeterpunten om de beleving van de Vertellers verder te optimaliseren, onze efficiëntie te verhogen en de kwaliteit en uitlegbaarheid van ons proces te borgen. We zoeken steeds de balans tussen enerzijds beleving van de Vertellers, de mensen om wie het gaat, en de uitlegbaarheid en rechtmatigheid van de vastgestelde bedragen.

De onderstaande leerpunten zijn allemaal ook al langsgekomen in onze wekelijkse *Leermonitor*. Die stellen we wekelijks op en sturen we iedere maandag rond. Inmiddels gaat deze naar een community van zo'n 200 mensen die allemaal een rol spelen in de hersteloperatie. We nodigen andere organisaties via de *Leermonitor* ook actief uit om ons feedback te geven.

Door voortdurend te leren bewegen we steeds sneller toe naar ons uiteindelijke doel: het oplossen van de kinderopvangtoeslagaffaire door mensen herstel en kans op een nieuwe start te bieden.

Afronding	Alle Vertellers wordt gevraagd hoe ze willen tekenen. Sommigen willen dit in persoon samen met een vertegenwoordiger van de overheid, anderen niet. Het verbeteren van de mogelijkheden hierin helpt Vertellers bij afronding op een manier die past bij hun behoeften.
Beschikbaarheid, bereikbaarheid en welzijn	Vertellers waarderen het gemak waarmee zij terecht kunnen bij medewerkers van SGH, de persoonlijke aanpak en communicatie. Onze mensen zijn intrinsiek gemotiveerd om deze persoonlijke aanpak dagelijks ten uitvoer te brengen. Tegelijkertijd vraagt het veel van onze mensen en kan het emotioneel zijn. Daarom hebben we welzijnsuren geïntroduceerd.
Collectieve bijeenkomsten	Steeds meer Vertellers maken gebruik van de collectieve digitale en fysieke verbindingsmomenten die we tijdens de gehele herstelroute aanbieden. Het horen en delen van elkaars ervaringen geeft enige verlichting, steun en perspectief.
Communicatie	Taal en bejegening en de beleving van ouders met onze communicatie is van ongekend groot belang bij de route. Elke dag weer blijven wij hier scherp op en trainen het team om onbedoeld pijnlijke woorden te vermijden en middels communicatie tot verbinding te komen.
Continue feedbackloops	De wekelijkse <i>Leermonitor</i> opstellen, het online beschikbaar stellen en het bespreken hiervan tijdens digitale informatiesessies is een directe lijn met de Bronexperts.
Duidelijkheid en comfort	We proberen steeds de balans te vinden tussen verbinding en operationele efficiëntie. Zo hebben we de DIS (Digitale Informatie Sessie) Schade Analyse ingevoerd als antwoord op de vele vragen over deze fase. Deze bijeenkomst geeft Vertellers duidelijkheid en comfort over wat er in deze fase gebeurt en wie, wat doet. Dat brengt rust in het contact met de Schade Analist.
Kwaliteit bewaken	In de Schade Analyse fase hebben we na de eerste 12 C-VSO's een aantal maatregelen genomen om de eenduidigheid en kwaliteit van de doorrekeningen te borgen. Dit zijn onder andere het 'vier ogen principe' en het instellen van een kennisteam dat bereikbaar is voor dilemma's.
Erkenning	We hebben meer erkenning aangebracht in de toelichting op de analyse van de schade. Impactvolle gebeurtenissen worden met naam en toenaam verwoord en dit doet veel met de Verteller. Zij voelen zich hiermee gezien en gehoord.
GH-Portaal	Gebruiksgemak en online beleving van het GH-portaal zijn verbeterd en we bieden ondersteuning voor het gebruik via collectieve Digitale Informatie Sessies (IT-inloopsprekuren voor Vertellers en Luisterend Schrijvers).

Vertrouwen	Het moment van het aanleveren (uploaden) van de Integrale Beoordeling is verplaatst naar wanneer de Verteller kiest voor het doorrekenen van het Feitenrelaas. Voorheen werd de IB-beschikking gevraagd bij aanmelding, wat niet van vertrouwen getuigde.
Neutrale plekken	We zien dat het belang van neutrale plekken verspreid over het land om in rust samen kunnen komen met de Luisterend Schrijver om het verhaal op papier te zetten, wordt onderkend door de Vertellers. Daarom hebben we (naast Almere en Den Haag) ook een locatie in Rotterdam geopend en voeren we gesprekken om op meer plaatsen dit te kunnen faciliteren.
Wachtrijen voorkomen	De Vertellers hebben al te vaak en te lang gewacht. We leren dat het niet nakomen van termijnen of mensen moeten laten wachten een grote impact heeft op het fragiele vertrouwen in ons proces. Voor de opschalingsfase betekent dit dat we een gecontroleerde manier van opschalen nastreven, waarbij wachtrijen en teleurstellingen worden voorkomen.
Integrale afronding	Met een schikking (C-VSO) alleen zijn veel Vertellers er nog niet. We werken dan ook hard aan Integrale Afronding, waarbij we de inzichten uit het Feitenrelaas ook gaan inzetten om richting te geven aan de ondersteuning die wordt geboden vanuit gemeentes op basis van de zogenaamde SPUK-regeling.



“Het doet me zo ontzettend goed dat anderen vrijwillig opstaan (...)”

“Wij hebben het ook zo getroffen met onze schrijfster! Het duurde echt wel even voor ik hem vertrouwde. Maar nu loopt het goed.”

Vertellers





“Het is bijzonder iets te kunnen betekenen voor gedupeerden van de toeslagenaffaire. Deze mensen is onvoorstelbaar veel leed aangedaan, de affaire had enorm grote consequenties op hun leven en voor het vertrouwen in de overheid en instituten.

We hebben veel waardering voor de visie, gedegenheid en innovatiekracht van de stichting. Dankzij jullie doorzettingsvermogen en aanpak brengen we deze groep mensen weer terug in de samenleving. Ze krijgen hopelijk het gevoel dat ze weer volwaardig onderdeel zijn van de maatschappij. En dat is hard nodig om de kloof tussen burgers te verkleinen en het vertrouwen te herstellen.

Het animo binnen de bank is heel groot om de vrijwillige capaciteit te vergroten als partner van (Gelijk)waardig Herstel.”

**Annerie Vreugdenhil
Member of the Executive Board
ABN AMRO**

2. Uitvoering: Collectief van individuen en organisaties



In lijn met het oorspronkelijke rapport (Gelijk)waardig Herstel (december 2021) activeert (Gelijk)waardig Herstel de hele samenleving voor de uitvoering van de SGH-herstelroute. Het groeiend collectief van vrijwilligers en organisaties spant zich in voor de oplossing van de kinderopvangtoeslagaffaire. Zij werken vanuit intrinsieke motivatie mee aan het herstel en de wederopbouw van levens en vertrouwen. In dit hoofdstuk doen we verslag van deze bijzondere collectieve maatschappelijke aanpak en de hoop die deze met zich meebrengt.

2.1 Collectief van individuen

Collectief falen vraagt een collectieve oplossing. (Gelijk)waardig Herstel trekt samen met individuen en organisaties de laarzen aan, om de toeslagenaffaire op te lossen. Onze werkwijze is inherent verweven met onze vier kernwaarden: eigen regie, vertrouwen, neutraliteit en collectiviteit.

Wij zijn geraakt dat zoveel Nederlanders zo snel opstaan en in actie komen voor hun medemens. Wij hadden ons niet gerealiseerd hoezeer deze collectieve actie wordt ervaren als erkenning van leed en bijdraagt aan het herstel. De motivatie van vrijwilligers om in actie te komen voor SGH is doorgaans een gevoel van machteloosheid dat de kinderopvangtoeslagaffaire "maar niet wordt opgelost", het bewustzijn dat "mensen het verdienen door de rest van Nederland weer erkend, gezien en gehoord te worden" en de mogelijkheid om "met de inzet van vrijwillige uren een groot verschil te maken voor de levens van mensen."

2.1.1 Luisterend Schrijvers

Zo'n 1.800 Nederlanders hebben zich in een kort tijdsbestek aangemeld als Luisterend Schrijver. De stappen daarna zijn:

- Uitnodiging tot de verplichte startbijeenkomst (1 uur digitale training);
- Ontvangst van 1) een gepersonaliseerd Certificaat 2) een uitgebreid Informatiepakket en 3) de gespreksleidraad voor het opstellen van het Feitenrelaas;
- Matching met een Verteller (zo veel mogelijk op regio).

Werving

Werving van Luisterend Schrijvers vindt op verschillende manieren plaats:

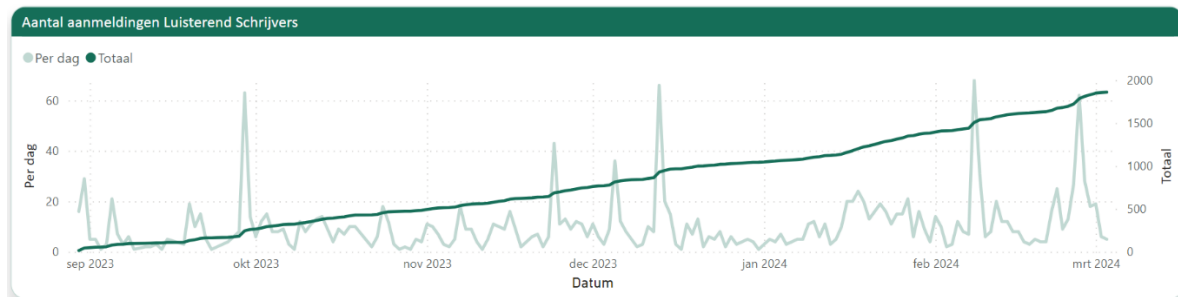
- Mond-tot-mond reclame: Luisterend Schrijvers delen hun Certificaat en ervaringen op sociale media en in hun netwerken;
- Via organisaties die hun medewerkers oproepen om zich aan te melden. De werkgever geeft doorgaans tijd en ruimte om dit onder werktijd te doen.

Unieke ervaring van mensgericht en oordeelloos luisteren

Van de ruim 238 afgeronde Feitenrelazen zijn er tot nu toe 46 Luisterend Schrijvers die uit zichzelf, zonder enige vorm van stimulans, contact opnemen met het aanbod om nog een Feitenrelaas van een Verteller te willen helpen opstellen. De redenen die worden gegeven zijn simpel: het proces wordt als verbindend en verrijkend ervaren, vaak ook voor de eigen professionele werkzaamheden. Deze beweging heeft de potentie om de gehele maatschappij ten positieve te versterken en veranderen.

"Helend in deze tijd van polarisatie, om bij te mogen dragen en de menselijke maat mede inhoud te geven. En ik zie ook veel mogelijkheden voor andere zaken die spelen in onze maatschappij - dus wie weet wat we hiermee aan het opbouwen zijn met elkaar."
(Luisterend Schrijver)

"Ik had niet verwacht dat zoveel mensen uit zichzelf naar ons toe zouden stappen om mijn verhaal te horen. Daar ben ik echt even stil van." (Verteller)



2.1.2 Coördinatoren

In de Pilotfase zijn de ruim 1.300 Vertellers en hun Luisterend Schrijvers in de (Gelijk)waardig Herstel route begeleid door 12 Coördinatoren. Zij zijn de contactpersoon voor Vertellers. Dankzij hun bereikbaarheid en menselijke en gelijkwaardige bejegening, zorgen ze samen met de Luisterend Schrijvers en Schade Analisten voor oudertevredenheid. Coördinatoren kunnen zoveel Vertellers 'onder hun hoede hebben' dankzij het feit dat we zoveel collectieve informatie- en verbindingsbijeenkomsten (zowel live als digitaal) organiseren en uitvoeren. Deze zijn georganiseerd op doelstelling: GH-Portaal ondersteuning; verbinding Vertellers onderling; ondersteuning Luisterend Schrijvers.

Ervaring van eigen regie

Aan de start van hun (Gelijk)waardig Herstelroute zijn Vertellers veelal emotioneel uitgeput en angstig om opnieuw teleurgesteld te worden. Ook weten zij vaak niet meer wat eigen regie is, omdat ze dit al jaren niet meer hebben ervaren. Nadat Vertellers de Startbijeenkomst hebben bijgewoond, ontvangen zij in dezelfde week een welkomstmil van hun Coördinator. Hierdoor ervaren ouders dat zij dus zelf in de lead zijn en zelf kunnen beginnen, zonder in een (lange) wachtstand te moeten afwachten. Dit geeft ouders vaak energie, moed en een beginnend gevoel van eigen regie.

De Verteller heeft gedurende de gehele route - op de momenten waarop hij of zij daar behoefte aan heeft - toegang tot een vaste Coördinator; via mail, telefoon, Whatsapp, sms of videobellen. In de communicatie met de Coördinator staat het van mens tot mens contact en het zelf maken van keuzes centraal. De rol van de Coördinator is daarmee voorlichtend en geruststellend. Hij of zij benadrukt aan Vertellers dat hun gevoelens en gedachten altijd waardevol zijn; er bestaat geen goed of fout. De volgende stap in hun (Gelijk)waardig Herstel route is aan hen.

"Ik probeer het contact zo laagdrempelig mogelijk te maken. Een videogesprek verkleint bijvoorbeeld de afstand. Daarna neemt een ouder sneller zelf contact op om iets te vragen. Mensen die aanvankelijk verlegen en afwachtend waren, worden steeds zelfverzekerder en kunnen steeds beter vertellen wat zij wel of niet willen. Het is heel bijzonder om te ervaren hoe ouders steeds meer vertrouwen krijgen, zowel in henzelf als in mij. Ik leer zelf zoveel van ze!" (Coördinator)

Opbouwen van vertrouwen

Coördinatoren horen verschillende redenen waarom Vertellers vertrouwen hebben in de SGH-Herstelroute.

1. De route is opgezet door getroffen ouders en kinderen zelf en deze ouders zijn ook werkzaam bij de stichting ("bronexperts"). Coördinatoren leren dagelijks van Bronexperts en faciliteren gezamenlijk de digitale en fysieke bijeenkomsten voor Vertellers. Bronexperts geven de training in bejegening en 'onbedoeld pijnlijke woorden'. Bronexperts geven ouders het gevoel dat ze er niet alleen voorstaan, maar dat we deze route met en voor ouders operationaliseren;
2. Ouders voelen zich gehoord, zowel door hun Luisterend Schrijver, Coördinator als Schade Analist. Iedereen neemt de tijd om te luisteren en alle vragen duidelijk en rustig te beantwoorden. De communicatie tussen de Coördinator en Verteller is altijd transparant. Dit vraagt om een open en soms ook kwetsbare houding van Coördinatoren. Zij geven toe als iets niet helemaal goed gaat. Op deze manier creëren we gelijkwaardigheid en wederzijdse sympathie. En hierdoor hebben Vertellers doorgaans begrip voor veranderende situaties;
3. Vertellers hebben tijdens het doorlopen van de route een vaste Coördinator. Zij weten dat als ze vragen of zorgen hebben, ze altijd via verschillende communicatiekanalen bij hun Coördinator terecht kunnen. We zien dat het makkelijk en snel contact kunnen leggen met een Coördinator rust en vertrouwen geeft. Het goed bereikbaar zijn draagt ook bij aan het eerder benoemde gevoel van 'gehoord voelen'. In onze werkwijze reageren Coördinatoren via mail altijd binnen twee werkdagen, maar veelal sneller.

"Als je je menselijke kant laat zien, wekt dat vertrouwen. Het is geen zwaktebod om toe te geven dat je iets niet snapt of lastig vindt. Ook als mensen persoonlijke en heftige verhalen delen is het benoemen van emoties die daarbij bovenkomen iets krachtigs. Het laten zien dat je ook een mens bent die dingen denkt en voelt, creëert wederzijds vertrouwen. Je geeft namelijk iets van jezelf bloot. Dit is een gebaar van gelijkwaardigheid als mens naar de ouder de toe."
(Coördinator)

Collectiviteit als uitgangspunt van ondersteuning

Coördinatoren ondersteunen Vertellers zoveel mogelijk vanuit het collectief. Dit maakt onze operatie verbindend en efficiënt. Collectieve Vertellersbijeenkomsten zijn er voor ouders om vragen te stellen, naar elkaar te luisteren of ervaringen te delen. Deze werkwijze zorgt ervoor dat ouders zich onderling optimaal gesteund voelen, kracht putten uit elkaars ervaringen en zich niet alleen voelen staan. Ook kunnen we op deze manier efficiënt (blijven) opereren doordat we meerdere ouders tegelijkertijd informeren en ondersteunen. Op dit moment organiseren Coördinatoren, in samenwerking met Bronexperts, **wekelijks 8 collectieve bijeenkomsten voor Vertellers (digitaal en fysiek)**. Communicatie hierover verloopt via de Coördinatoren en de website. We zien dat ouders vaak vergelijkbare vragen hebben. Deze nemen we op in het overzicht van meest gestelde vragen en antwoorden. Coördinatoren blijven telefonisch en per mail bereikbaar voor persoonlijke vragen.

"De collectieve bijeenkomsten leiden ertoe dat aanwezige ouders elkaar gaan helpen met vragen die ze hebben. We zien regelmatig een prachtige dynamiek ontstaan tussen ouders, zelfs in de Zoom-chats. Bijvoorbeeld dat een ouder vragen stelt over de fase waar hij/zij zich in bevindt, en dat een andere aanwezige ouder, die al verder in de route is, de vraag beantwoordt en de ouder geruststelt door zijn/haar ervaring te delen. We zien dat ouders elkaar steeds meer helpen en dat wij als Coördinator dan een stapje terug kunnen doen."

Onboarding en team

Coördinatoren worden ingewerkt op basis van werkinstructies, templates en meest gestelde vragen en antwoorden. Maar ook door nauw samen te werken met en te luisteren naar de communicatie van Bronexperts en een ervaren Coördinator.

Het Coördinatorenteam komt twee keer per week samen om signalen, hulpvragen en verbeterpunten te bespreken, aan de hand van actualiteiten en de wekelijkse Leermontor. Ook organiseren we wekelijks een bijeenkomst waarbij de aandacht uitgaat naar ieders persoonlijk welzijn.

Binnen het cluster zijn collega's van verschillende partners werkzaam (SeederDeBoer/Hieroo, Soza Xpert en Van Berkel). Het Coördinatorenteam wordt begeleid door twee collega's van het leiderschapsteam, waaronder een Bronexpert. Alle Coördinatoren werken in een tandemconstructie, zodat zij een vaste sparring-collega en achtervang hebben. Vertellers ervaren een vaste Coördinator met een vaste achtervang als heel plezierig.

2.1.3 Schade Analisten

De afgelopen periode heeft het Schade Analyse cluster van (Gelijk)waardig Herstel verder vorm gekregen. Het cluster bestaat op dit moment uit 26 Schade Analisten. In de komende weken worden er nog 8 Schade Analisten aangenomen.

Team

Dit geheel is verdeeld over drie teams:

1. **Het Informatieteam.** Zij dragen zorg voor de Digitale Informatie Sessie om Vertellers te informeren over de komende fases, de ondertekeningsceremonie en alle informatie die de Verteller nodig heeft;
2. **Het Schade Analyse team.** Zij dragen zorg voor het lezen en doorrekenen van de Feitenrelazen, het Terugkoppelgesprek en het vervolmaken van de benodigde informatiepakketten die met het ministerie moeten worden gedeeld om te komen tot het opstellen van een C-VSO. In beginsel is er altijd een Hoofd Analist, deze kan ondersteuning krijgen van een tweede Analist. Hierdoor kan een Hoofd Analist nog efficiënter de benodigde doorrekeningen afronden. Schade Analisten voeren onderling ook een kwaliteitscheck uit voordat het Feitenrelaas wordt teruggekoppeld aan een Verteller;
3. **Het Kennisteam.** De medewerkers van dit team dragen zorg voor de kwaliteit van de doorrekeningen, enerzijds door het proactief bundelen en delen van kennis en kunde en anderzijds waar nodig Schade Analisten te ondersteunen bij vragen.

Werkwijze

Deze drie teams worden aangestuurd en ondersteund door het Hoofd Schade Analisten, die samen met twee collega's het (operationele) overzicht behoudt, eventuele proces- en GH-Portaal wijzigingen faciliteert en afstemming zoekt met het ministerie. Hierdoor kunnen de verschillende teams zich focussen op hun inhoudelijke werkzaamheden. De verschillende medewerkers van de teams vergaderen wekelijks om voortgang, signalen en andere informatie met elkaar te delen. Daarnaast zijn er periodieke kalibratie-overleggen, waar de betrokken Schade Analisten gezamenlijk geanonimiseerde casuïstiek bespreken om van elkaar te leren. Het Kennisteam neemt deze opgedane kennis op in het zogeheten 'Tekst en commentaar' om ook toekomstige collega's goed te kunnen informeren.

Binnen het cluster zijn collega's van verschillende partners werkzaam: Van Traa Advocaten, Buro van Atten, EIFFEL en KPMG. Ook wordt nu uitgezocht of het ook mogelijk is om vrijwilligers in te zetten. Gezamenlijk met onze partner ARAG worden op dit moment 12 analisten getraind om in deeltijd en op pro bono basis Feitenrelazen te gaan doorrekenen.

Werving en training

Alle collega's worden eerst geïnterviewd en getoetst op de benodigde vaardigheden om de beoogde rol te vervullen. Na een positieve uitslag worden de Schade Analisten getraind op vier onderdelen:

1. Inhoudelijke training (o.a. hoe pas je het Herstelmodel toe);
2. Een GH-Portaal / praktische training (o.a. hoe werk je met de systemen);
3. Bejegeningstraining (o.a. wat zijn triggerwoorden, hoe creëer je een gelijkwaardige verbinding);
4. Een privacy training (o.a. hoe ga je met data om).

Daarna gaan de Schade Analisten aan de slag met een anoniem Feitenrelaas. Nadat die praktijktest is afgerond kunnen ze starten als Hoofd- of Ondersteund Schade Analist.

2.2 Collectief van organisaties

Samenwerken staat centraal in alles wat we doen. Daarin is rolzuiverheid vanuit een eigen toegevoegde waarde en expertise cruciaal.

Samenwerking Vindplaatsen

We werken samen met zogenoemde Vindplaatsen (OT, OTB, IPW, gemeenten, NOvA, RvR), die ouders over (Gelijk)waardig Herstel vertellen omdat zij vanuit hun verbinding inschatten dat het wellicht bij een ouder past en er zodoende integraliteit ontstaat tussen de schadeafhandeling en bestaande ondersteuningsstructuren en routes voor andere behoeften.

Het is voor iedereen, zeker in het complexe werkveld van publiek domein, ingewikkeld om te werken op basis van onvoldoende inzicht in exacte ouderbehoeften. Ook is nog niets tot weinig bekend over de mogelijke wisselwerking tussen aanvullende schade-uitkering vanuit rijksoverheid en brede ondersteuning vanuit gemeenten. Op dit moment zien we dat veel ouders vanuit een overlevingsstand beide aangrijpen. Dit brengt onrust en we zien dat ouders die afronden met een C-VSO nog niet de rust ervaren en het normale leven waarnaar ze zo verlangen nog steeds niet kan starten. Ouders moeten hun verhaal veelal nog meerdere malen bij meerdere loketten vertellen.

De gemeenten die ons benaderen en waarmee we in gesprek zijn, zijn overtuigd van de waarde van het Feitenrelaas en het proces om van daaruit impactvolle gebeurtenissen om te kunnen zetten naar leed, schade en behoeften van allerlei aard. De komende maanden zullen we getroffen ouders in een aantal gemeenten begeleiden in hun gelijkwaardig herstel. We werken o.a. samen met de gemeenten Almere, Amsterdam, Arnhem en Waalwijk. Door integrale afronding op te nemen in de route van (Gelijk)waardig Herstel, kunnen we tevens onderzoeken of de behoeften aan aanvullende schadevergoeding daarmee zou kunnen afnemen.

Samenwerking met maatschappelijke organisaties

(Gelijk)waardig Herstel biedt organisaties de mogelijkheid om via het partnershipprogramma bij te dragen aan het herstel van de toeslagenaffaire door vrijwilligers te leveren in de rol van Luisterend Schrijver of Schade Analist.

Met op dit moment 12 gerenommeerde partners (zie Tabel 1) en het geplande VNO-NCW Helpraising Dinner op 27 maart, zijn we overweldigd door de respons van het Nederlandse bedrijfsleven. Er is draagvlak vanuit alle lagen van organisaties, van de bestuurskamer tot individuele werknemers en het is zichtbaar hoe organisaties elkaar aansteken en inspireren.

Luisterend Schrijvers worden door ons getraind in diepgaand luisteren en buiten gebruikelijke denkkaders, systemen en paradigma's te treden. Deze vaardigheden dragen hopelijk bij aan een werkelijke luistercultuur die kan leiden tot systemische veranderingen die essentieel zijn, zoals blijkt uit het harde oordeel vanuit het rapport Blind voor mens en recht, gepubliceerd door het parlementaire enquêtecommissie Fraudebeleid en Dienstverlening, en het feit dat inwoners structureel verpletterd worden door het grotere systeem, waaronder dus ook grote bedrijven.

Het partnerschap biedt hiernaast een manier om invulling te geven aan de maatschappelijke rol van een organisatie binnen de samenleving.

"We zijn enorm trots om als organisatie partner te worden van (Gelijk)waardig Herstel. Het sluit helemaal aan bij onze kernwaarden en maatschappelijke bevologenheid van onze medewerkers. We hebben binnen dag al bijna 300 aanmeldingen van Luisterend Schrijvers gehad die staan te popelen om als vrijwilligers aan de slag te gaan. We gaan hier samen gewoon een enorm succes van maken!" (ABN Amro)

Tabel 1 Overzicht partners die pro bono bijdragen met vrijwilligers

1. ABN AMRO	7. Capgemini
2. KPMG	8. VNO-NCW
3. ARAG	9. AEGON
4. Hieroo	10. BForBooks
5. SeederDeBoer	11. Achmea
6. Andersson Elffers Felix	12. ING

Samenwerking onafhankelijke experts

Het Herstelmodel is tot stand gekomen met betrokkenheid van ruim 50 experts – van bronexpertise tot letselschade en (massa)schade-afhandelingen. Onze kennispartners zijn o.a. de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA), Raad voor Rechtsbijstand, Achmea en Aegon. Gedurende de Pilot zijn wij continu bezig met het steeds verder kennis verdiepen en uitbouwen die bijdraagt aan de doorontwikkeling van het Herstelmodel. Partners zoals Eiffel en ARAG zijn aangesloten en dragen vanuit hun juridische expertise bij aan het Herstelmodel.

Zoals afgesproken in de Dienstverleningsovereenkomst met het ministerie van Financiën ligt de toetsing van het Herstelmodel bij een onafhankelijke Validatiecommissie (bestaande uit een wetenschapper, rechter en letselschadeadvocaat). *"Indien de Pilot voldoende aanleiding geeft voor het aanpassen van het Schadekader, doorloopt de Stichting hetzelfde validatieproces nogmaals voordat een nieuwe versie van het kader wordt vastgesteld. (...)"*

De Pilot is momenteel nog volop gaande. SGH heeft ook het ministerie gevraagd om vragen over de toepassing van het Herstelmodel te delen, zodat deze aan de onafhankelijke Validatiecommissie kunnen worden voorgelegd.

Samenwerking met het ministerie van Financiën

De wijze van samenwerking met het ministerie van Financiën is vastgelegd in een Dienstverleningsovereenkomst. Deze waarborgt de onafhankelijkheid van SGH. SGH en het ministerie onderschrijven daarin de lerende aanpak van de SGH-herstelroute. In de praktijk blijkt het soms een uitdaging om deze gelijkwaardige vorm van samenwerking niet uit het oog te verliezen; er is een natuurlijke neiging om SGH te beschouwen als reguliere opdrachtnemer. Hoewel dit alleszins begrijpelijk is, wil en moet SGH haar onafhankelijke en autonome positie bewaken om het vertrouwen van ouders te kunnen waarborgen en waarmaken. Dit is de kern van de legitimering van SGH.

SGH constateert dat de vele versnipperde (nieuwe) initiatieven in de lopende hersteloperatie nog steeds ruis, verdeeldheid en onduidelijkheid creëren onder ouders. SGH spant zich ervoor in om steeds op constructieve wijze mee te denken over oplossingen die bijdragen aan de versimpeling en vereenvoudiging in plaats van versnippering en verdere complexiteit.

In de dagelijkse samenwerking wordt duidelijk dat SGH en het ministerie van Financiën niet altijd dezelfde taal spreken. Waar SGH stevast redeneert vanuit het perspectief en werkelijkheid van de ouders ("Vertellers"), redeneert het ministerie conceptueel. SGH benadrukt hier geen waardeoordeel over te hebben maar doet een feitelijke constatering. Dit vraagt om een constante open dialoog om tot constructieve oplossingen te komen die het uiteindelijke doel van de SGH-herstelroute blijven dienen. Juist ook deze open dialoog is nodig om te blijven leren en het fragiele vertrouwen in de overheid dat met de Pilot op gang is gebracht te behouden en verstevigen. Waar deze aanpak voor het ministerie als "geheel nieuw en baanbrekend" wordt ervaren, geven letselschade experts van gerenommeerde verzekeraars en advocatenkantoren aan, dat het komen tot een objectieve lezing van de feiten en analyse en weging van schadeposten geheel gangbaar is in de letselschade praktijk.



“Ik heb het traject van (Gelijk)waardig Herstel gekozen omdat ik graag alles zo snel mogelijk wilde afsluiten. Ik merkte dat het oprakelen van alles door de toeslagenaffaire mentaal en emotioneel erg veel van me vroeg. Te veel. Vooral omdat het allemaal zo lang duurt en je telkens in onzekerheid zit over hoe nu verder. Daarom wilde ik het afsluiten. Het bedrag vond ik nog niet zo belangrijk. Maar alles afsluiten, opruimen, wegleggen, klaar. Dat wilde ik.”

Verteller



“Als Capgemini vinden wij het belangrijk dat de trajecten die wij doen een daadwerkelijke positieve bijdrage leveren aan mens en maatschappij. De impact die (Gelijk)Waardig Herstel heeft op het leven van de getroffen ouders en hun kinderen maakt dit voor ons het voorbeeld van het soort trajecten waarvan we trots zijn dat we er aan bij kunnen dragen.”

Liesbeth Bout

Managing Director Capgemini Invent Nederland



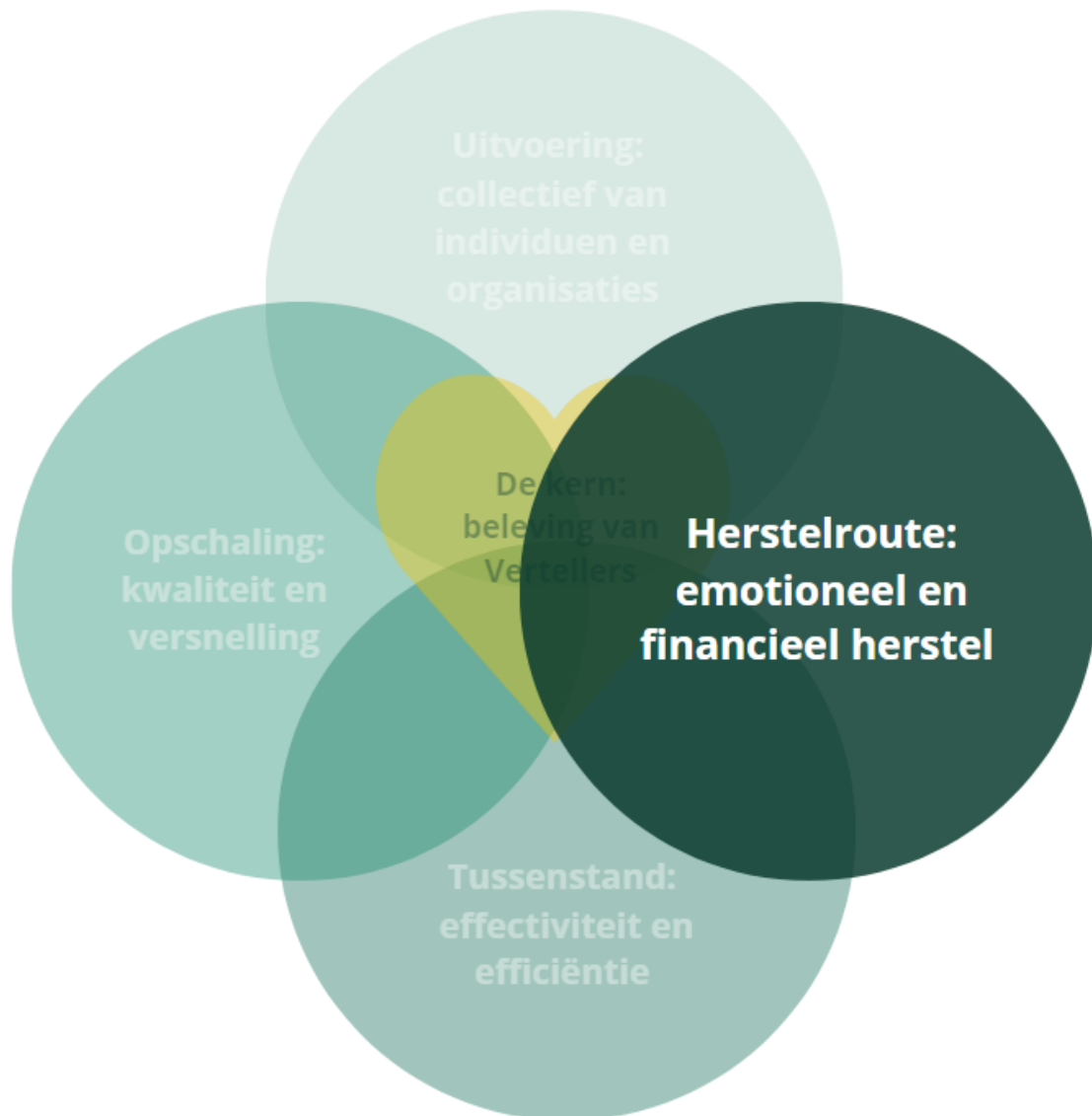
Een Vaststellingsovereenkomst: rechtvaardigheid in evenwicht

De C-VSO vloeit voort uit het gehele verhaal van de Verteller, met alle gebeurtenissen en emoties. We werken dan ook niet met een 'menukaart' van bedragen. Het proces om op een gelijkwaardige manier toe te werken naar een overeenkomst staat centraal, op basis van procedurele rechtvaardigheid:

1. Juristen werken in Nederland al decennia met de regel: als de schade niet kan worden vastgesteld, dan wordt deze geschat. Die regel, daar zijn we het ook allemaal over eens. Die regel is ook in evenwicht. Dat vinden we logisch. Dat vinden we goed. We hebben niet met elkaar afgesproken. Als de schade niet kan worden vastgesteld, wordt deze afgewezen.
2. Het is beter tot onderlinge overeenstemming te komen, dan een geschil uit te procederen. Daar is ook iedereen het over eens, en deze regel bestaat ook al heel lang in de rechtspraak. Sterker nog, het is een belangrijke gedragsregel voor advocaten, oftewel voor de partijen die met elkaar een geschil moeten oplossen en een nieuw evenwicht moeten bereiken:

"De advocaat dient voor ogen te houden dat een regeling in der minne veelal de voorkeur verdient boven een proces."
3. Wat in onderlinge overeenstemming – via een VSO – tot stand komt is een afspraak tussen mensen. Die is - met de goede randvoorwaarden - in evenwicht. Er ontstaat namelijk consensus. Afspraken maken vormt de basis van ons recht. Dat afspraken moeten worden nagekomen, is de hoofdregel van het burgerlijk recht. Een afspraak is een sterke verbintenis tussen mensen.
4. Als je met een machtige partij tot afspraken wil komen, doe dat dan met veel mensen tegelijkertijd. Bijvoorbeeld de Wet Collectieve Afhandeling Massaschade, maar ook; De CAO. Een CAO is ook al decennia een instrument in de rechtspraak wat leidt tot evenwicht en tot afspraken tussen werkgevers en werknemers.
5. Schade is maatwerk; de schade wordt bepaald met inachtneming van alle omstandigheden van het geval.

3. Herstelroute: Emotioneel en financieel herstel

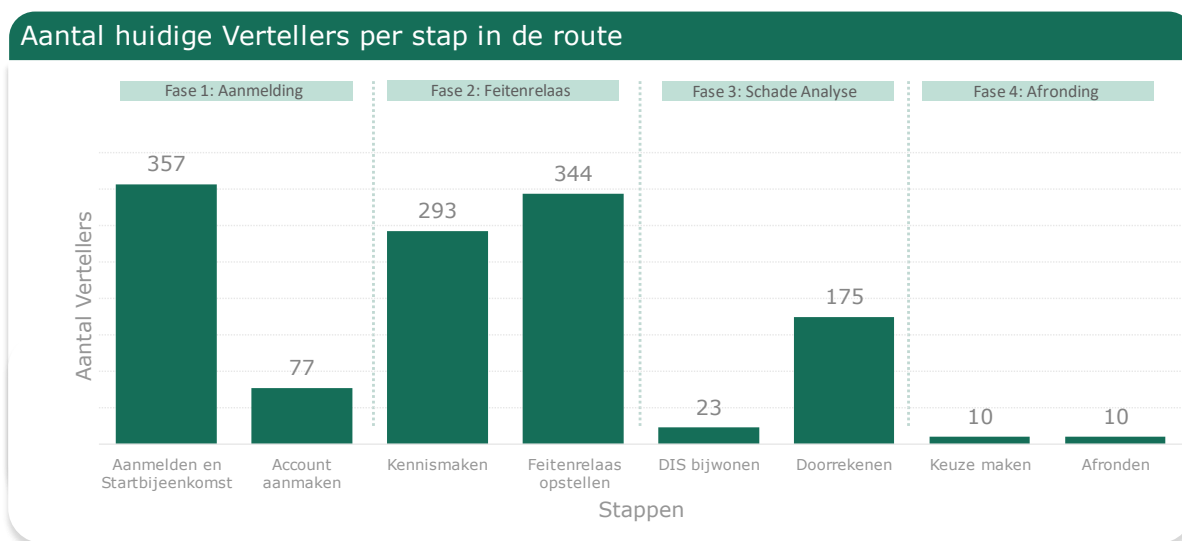


In dit hoofdstuk geven we woorden aan de fases die Vertellers doorlopen bij (Gelijk)waardig Herstel. Hierbij schenken wij aandacht aan de geleerde lessen en opgedane ervaringen per fase. We kijken naar de beleving van ouders in elke stap, maar ook naar bijbehorende cijfers en inzichten.

De fasen die Vertellers achtereenvolgend doorlopen bij (Gelijk)waardig Herstel zijn de volgende:

1. Aanmelding
2. Feitenrelaas
3. Schade Analyse
4. Afronding
5. Nazorg

In *Figuur Aantal huidige Vertellers per stap in de route* hieronder is te zien hoeveel Vertellers zich in elke fase bevinden. Hierin is Fase 5 Nazorg nog niet opgenomen. Dit lichten we verder toe in *3.5 Fase 5: Nazorg*.



3.1 Fase 1: Aanmelding

3.1.1 Geleerde lessen fase Aanmelding

In deze fase maakt de ouder kenbaar deel te willen nemen aan de route (Gelijk)waardig Herstel, waarna zij het aanmeldformulier toegestuurd krijgen. Nadat zij zich hebben aangemeld, zullen zij gekoppeld worden met een Luisterend Schrijver. Deze matching vindt plaats op basis van de voorkeurslocatie van de Verteller en Luisterend Schrijver om het zo makkelijk mogelijk te maken voor hen om samen het Feitenrelaas op te tekenen. Hieronder lichten we de inzichten en leerpunten van deze fase toe.

Matching Vertellers en Luisterend Schrijvers

- We scherpen de communicatie rondom matching steeds verder aan. Aangezien we matchen op basis van voorkeurslocatie, vallen aanmeldingen van Vertellers en Luisterend Schrijvers niet altijd samen. Communicatie met Luisterend Schrijvers is erop gericht om ze gemotiveerd te houden ook al kan het voorkomen dat ze niet direct kunnen beginnen;
- Er is veel positieve feedback vanuit de Luisterend Schrijvers. Zo wordt steeds vaker aangegeven door schrijvers dat ze meer dan één keer willen schrijven, maar juist opnieuw een bijdrage willen leveren. Daar hebben we nu de matchingsprocedure op aangepast. Bovendien richten we een digitale sessie in om feedback van Luisterend Schrijvers na afronding op te kunnen halen.

Zorgvuldigheid van communicatie

- In onze communicatie hebben we verduidelijkt dat er voor het onderbouwen van de tijdlijn in het Feitenrelaas aanvullende informatie nodig kan zijn. Hier hebben we het Vertellerspakket en de meest gestelde vragen en antwoorden op aangepast;
- De kernwaarden en uitgangspunten van GH vragen iedere dag om zorgvuldig handelen, vanuit het perspectief van de Verteller. Taal, bejegening en communicatiestijl zijn doorslaggevend. Hier blijven we betrokkenen (team, Luisterend Schrijvers en Schade Analisten) op trainen.

De waarde van Collectiviteit en persoonlijke aandacht

- We kijken steeds naar de balans van effectiviteit en operationele efficiëntie. We richten contactmomenten met Vertellers zoveel mogelijk in vanuit gezamenlijke informatiesessies (digitaal en live) om eenduidig informatie te kunnen delen. De persoonlijke 1-op-1 communicatie met Coördinatoren wordt zeer gewaardeerd en blijft altijd een optie;
- Ouders geven aan zich bij SGH geen nummer meer te voelen en waarderen de persoonlijke verbinding en aanpak en communicatie. Dit is cruciaal voor emotioneel herstel.

Ondersteuning van het GH-Platform

- Om Vertellers zo goed mogelijk te ondersteunen bij het opstarten in het Portaal 'Mijn (Gelijk)waardig Herstel' organiseren we drie keer per week digitale GH-Portaal inloopspreekuren (DIS – Digitale Informatie Sessie).

3.1.2 Ouderbeleving Aanmelding

De Vertellers geven aan dat het aanmelden en matchen bij (Gelijk)waardig Herstel een verademing voor ze is. De bejegening, maar ook de snelheid waarmee zij worden omarmd door de stichting staat voor hen in schril contrast met hoe zij in het verleden zijn behandeld. De uitleg die zij krijgen ervaren zij als helder en duidelijk.

"Het zijn zulke lieve meelevende mensen bij (Gelijk)waardig Herstel. Ze luisteren echt goed naar je en leven met je mee. Ik vind dit al heel wat; ze nemen je serieus! Dat heb ik altijd gemist waardoor ik wantrouwend was."

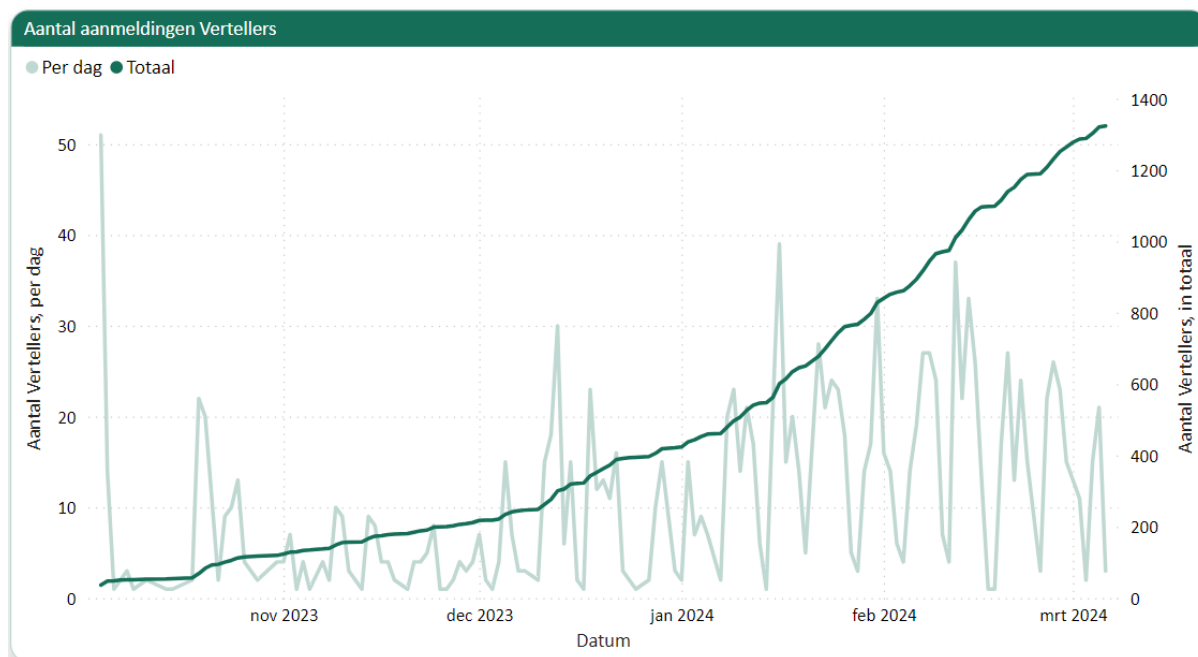
"Bedankt voor je uitleg, het is gelukt en ben ook gelijk gekoppeld aan een schrijver. Wat gaat dit snel, ben ik helemaal niet gewend."

3.1.3 Cijfers

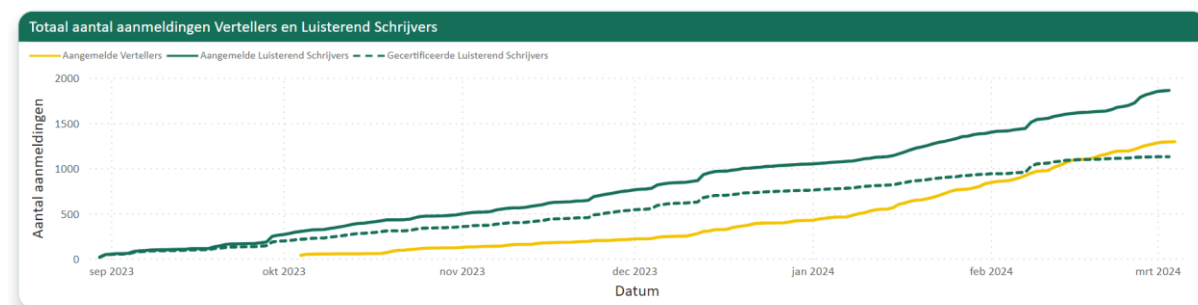
Vertellers

In totaal hebben zich momenteel zo'n 1.300 Vertellers aangemeld bij (Gelijk)waardig Herstel.

In *Figuur Aantal aanmeldingen Vertellers* hieronder is duidelijk te zien dat het aantal aanmeldingen progressief toeneemt over tijd. Dit impliceert groeiend animo en dus vertrouwen in de (Gelijk)waardig Herstel route.

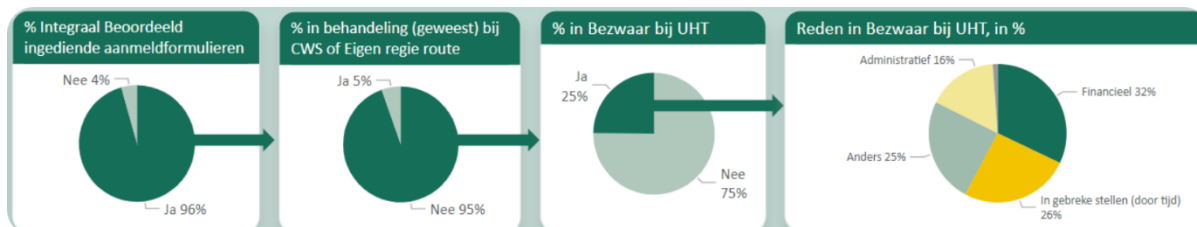


In onderstaande *Figuur Totaal aantal aanmeldingen Vertellers en Luisterend Schrijvers* wordt het aantal aanmeldingen van Vertellers afgebeeld samen met het aantal aanmeldingen en certificeringen van Luisterend Schrijvers. Het aantal aanmeldingen van Vertellers is de laatste tijd sterker toegenomen dan de aanmeldingen van Luisterend Schrijvers, maar overschrijdt het aantal niet. Het aantal aanmeldingen van Vertellers overschrijdt het aantal gecertificeerde Luisterend Schrijvers daarentegen wel.

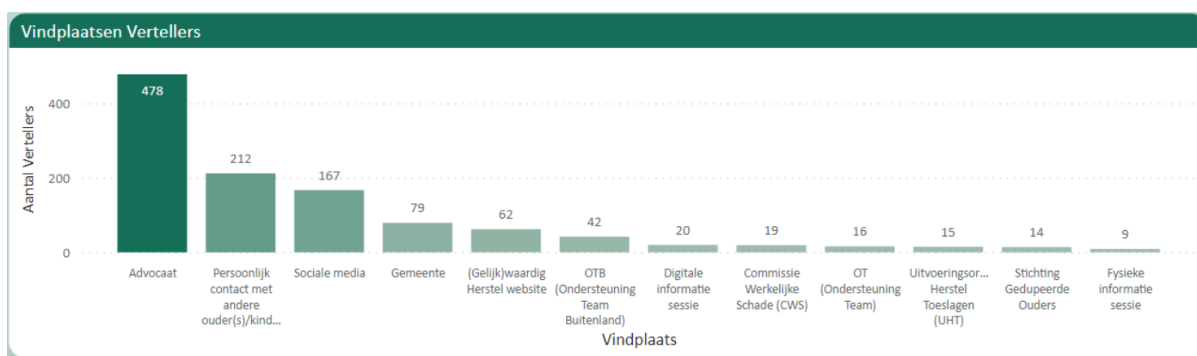


De groep die zich momenteel niet kan aanmelden voor de (Gelijk)waardig Herstel route zijn de Vertellers die in behandeling zijn (geweest) bij Commissie Werkelijke Schade (CWS) of de Regie Route. Vertellers die niet Integraal Beoordeeld zijn kunnen zich wel aanmelden maar na het inleveren van het Feitenrelaas hebben ze wel een Integrale Beoordeling nodig om het Feitenrelaas te laten doorrekenen. Beiden groepen representeren maar een klein deel van de aanmeldingen, namelijk 4% heeft geen IB bij aanmelding en van de mensen met IB is 5% in behandeling (geweest) bij CWS of de Regie Route.

Een groter percentage, 25%, is de groep Vertellers die Integraal Beoordeeld zijn en niet in behandeling zijn (geweest) bij CWS of Eigen Regie route maar wel in bezwaar zijn bij UHT, om verschillende redenen met ruwweg gelijke bijdrage. Deze Vertellers kunnen wel instromen in de (Gelijk)waardig Herstel route maar zullen een keuze moeten maken tussen het bezwaar bij UHT en (Gelijk)waardig Herstel na de doorbespreking van de doorrekening. We kunnen vanuit deze groep dus nog afmeldingen verwachten later in het proces.

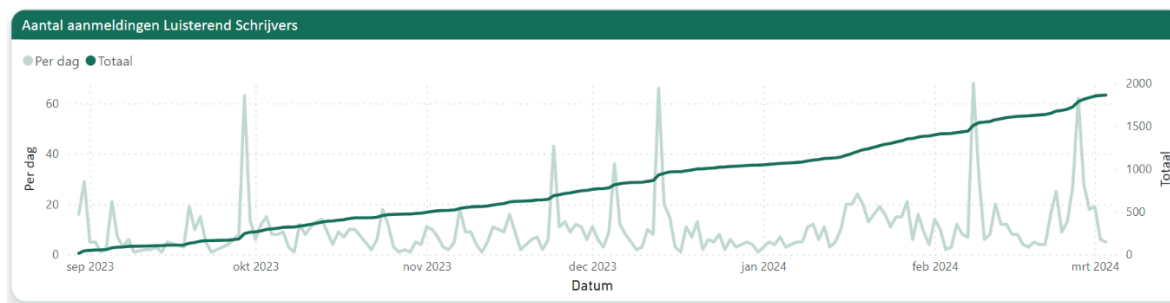


Zoals te zien in *Figuur Vindplaatsen Vertellers*, raken de meeste Vertellers via hun advocaat bekend met (Gelijk)waardig Herstel. Daarnaast zijn ook persoonlijk contact met andere ouders en/of kinderen en sociale media belangrijke vindplaatsen.



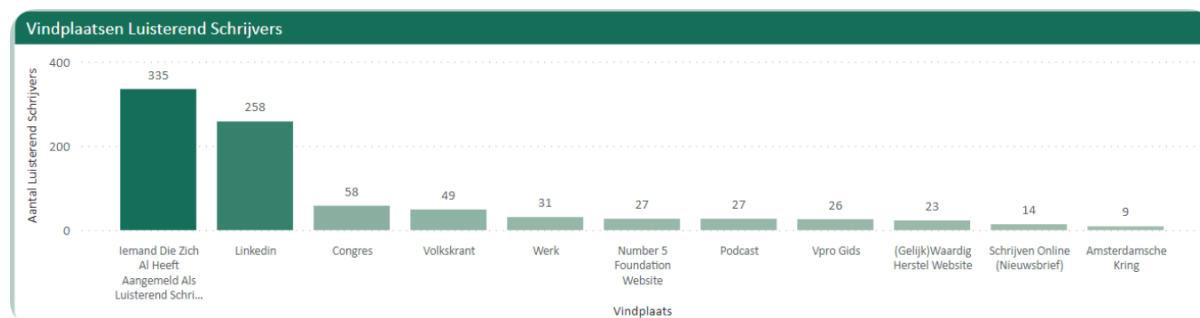
Luisterend Schrijvers

De aanmeldingen van Luisterend Schrijvers zijn gestaag opgelopen gedurende de Pilot. Dit is te zien in *Figuur Aantal aanmeldingen Luisterend Schrijvers*. Hierin is ook goed te zien wat het effect is van onze partnerbenadering. Op momenten dat er een evenement heeft plaatsgevonden bij één van onze partners is een piek in het aantal aanmeldingen van Luisterend Schrijvers te zien. Daarnaast valt in deze grafiek op dat de route (Gelijk)waardig Herstel aan bekendheid en draagvlak in de samenleving wint door de gestage groei van het aantal Luisterend Schrijvers.



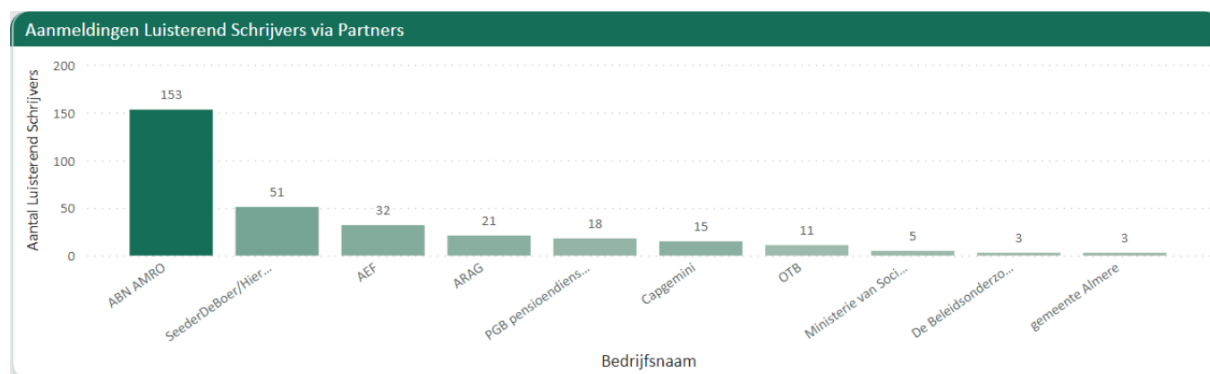
Om aan de vraag van Vertellers te voldoen kan enerzijds het aantal aanmeldingen van Luisterend Schrijvers sterker stijgen. Dit kan door middel van meer nieuwe aanmeldingen of huidige Luisterend Schrijvers die nogmaals samen met een Verteller het Feitenrelaas willen schrijven.

Anderzijds kan het aantal gecertificeerde Luisterend Schrijvers omhoog door het percentage dat zich certificeert omhoog te brengen (momenteel is dit 67.4%). Op deze manier kunnen we een Verteller sneller matchen, en kunnen zij beginnen aan het opstellen van het Feitenrelaas.



Veruit de meeste Luisterend Schrijvers melden zich aan via iemand anders die zich al heeft aangemeld (zie *Figuur Vindplaatsen Luisterend Schrijvers*). Deze mond-tot-mondreclame is de belangrijkste pilaar waarmee Luisterend Schrijvers worden aangetrokken.

Daarnaast is LinkedIn ook een relatief belangrijke vindplaats voor Luisterend Schrijvers. We gebruiken dit platform om informatie te delen over (Gelijk)waardig Herstel en de maatschappij te enthousiasmeren een bijdrage te leveren aan onze aanpak. We zien dat dit tractie genereert, wat bijdraagt aan de naamsbekendheid van SGH binnen het bredere publiek met meer dan 15.000 unieke impressies. Er zijn al 600 interacties opgezet hierdoor, en wanneer men ons noemt in bijdragen handelen we hier proactief op door reacties te plaatsen en betrokken te zijn. Daarnaast plaatsen we elke één tot twee weken een bericht op LinkedIn om mensen te activeren, wat ertoe heeft geleid dat de pagina al meer dan 900 unieke bezoekers heeft.



We werken samen met partners voor de werving van Luisterend Schrijvers omdat dit enerzijds een effectieve wervingsstrategie is die gecontroleerd de benodigde aantallen vrijwilligers kan leveren, en anderzijds bijdraagt aan de realisatie van de visie waarin collectief falen, collectief wordt opgelost. Partnerschappen bewaken daarnaast de kwaliteit van Luisterend Schrijvers. Selectieprocedures die medewerkers van bedrijven zoals ABN AMRO en ING doorlopen, screenen ook op de gewenste sociale en technische vaardigheden voor de rol van Luisterend Schrijver.

3.2 Fase 2: Het Feitenrelaas

3.2.1 Geleerde lessen fase Feitenrelaas

Het schrijven van het Feitenrelaas is de fase waarin de Verteller, samen met zijn of haar Luisterend Schrijver, samenkomt om in het GH-portaal het Feitenrelaas te schrijven. Dit gebeurt op het tempo waar de Verteller zich het meest prettig bij voelt. Zo kan het zijn dat de Verteller direct contact opneemt met de Luisterend Schrijver en aan de slag gaat, maar het kan ook zijn dat de Verteller hier liever de tijd voor neemt. Daarnaast verschilt de totale duur van het schrijven van het Feitenrelaas, omdat Vertellers op basis van eigen regie bepalen of ze het in enkele sessies helemaal willen vertellen en laten opschrijven, of juist in meerdere samenkomsten verspreid over een langere tijd. Dit is bovendien afhankelijk van de beschikbaarheid binnen de agenda's. Wanneer de Verteller tevreden is met het Feitenrelaas, geeft hij of zij in het GH-portaal aan dat deze kan worden doorgerekend door een Schade Analist. De leerpunten en inzichten van deze fase lichten we hieronder toe.

De waarde van Collectiviteit en inzet vrijwilligers

- De kracht van het collectief is sterk onder zowel Vertellers als Luisterend Schrijvers. Naast de gezamenlijke digitale Startbijeenkomst, wat een training is van 1 uur en 15 minuten, worden de Digitale Informatie Sessies druk bezocht om ervaringen te delen en informatie uit te wisselen en vragen te stellen;
- Het is belangrijk om de Luisterend Schrijver betrokken te houden na de aanmelding. Dit doen we door hen updates en reminders te sturen zodat zij de Startbijeenkomst bijwonen en onderdeel worden van het collectief en gekoppeld kunnen worden aan een Verteller;
- Het blijkt voor Vertellers van grote waarde dat degene die onbevooroordeeld luistert en hen helpt met het opstellen van het Feitenrelaas, een vrijwillige mede-Nederlander is. Dit versterkt het gevoel van rechtvaardigheid – de Luisterend Schrijver staat symbool voor de Nederlandse samenleving die hen weer opneemt in de samenleving. Dit is een omgekeerde beleving van wanneer zij naar een loket moeten. Deze vrijwillige inzet legt een basis van vertrouwen en openheid tussen de Verteller en Luisterend Schrijver;
- We kwantificeren momenteel exact wat alle honderden uren van vrijwilligerstijd oplevert aan kostenefficiëntie van de herstelroute (Gelijk)waardig Herstel. Alleen al uitgaande van de 1.800 aangemelde Luisterend Schrijvers is dat 1,8 miljoen euro ($1.800 \text{ Luisterend Schrijvers} \times 10 \text{ uur (gemiddeld)} \times 100 \text{ (uurtarief)}$).

Borgen van menselijkheid in het GH-Platform

- Het is van cruciaal belang om de balans goed te houden tussen enerzijds het borgen van de privacy (met onder andere strakke authenticatie regels voor toegang en een toestemmingsverklaring voor gegevensverwerking), en anderzijds een op vertrouwen gebaseerde ervaring en toegankelijkheid van het systeem;
- We helpen Vertellers en Luisterend Schrijvers die moeite hebben met inloggen in het GH-portaal. Er wordt meer aandacht besteed aan het gebruik van het portaal in de collectieve sessies (IT-inloopsprekuren) voor Vertellers en Luisterend Schrijvers, zodat zij hier makkelijker wegwijs in kunnen worden en minder vragen hoeven te stellen aan Coördinatoren;
- Er zijn visualisaties ontwikkeld en video-demo's gemaakt om het inloggen uit te leggen aan Vertellers en Luisterend Schrijvers;

- Met het oog op privacy blijven we bij Vertellers en Luisterend Schrijvers het belang van het GH-portaal onder de aandacht brengen als de enige veilige manier om het Feitenrelaas op te schrijven en te finaliseren. We willen namelijk voorkomen dat het Feitenrelaas buiten het portaal wordt geschreven. Zo is en blijft het Feitenrelaas van de Verteller.

3.2.2 Beleving van ouders fase Feitenrelaas

Het schrijven van het Feitenrelaas kan voor een ouder aanvoelen alsof een last van hun schouders valt. Het voelt alsof er eindelijk naar hen geluisterd wordt en zij eindelijk hun verhaal kunnen vertellen. Vanuit hun eigen ervaring en beleving, in plaats van vanuit het perspectief van bewijslast. Deze andere benadering wordt als fijn ervaren en zet Vertellers in hun kracht, het bouwt (zelf)vertrouwen. Ondanks dat het fijn is, is het emotioneel zwaar om het verhaal op papier te zeggen. Het is het adresseren van oud zeer en het naar boven halen van diepe emoties. Zwaar, maar toch geeft dit voldoening.

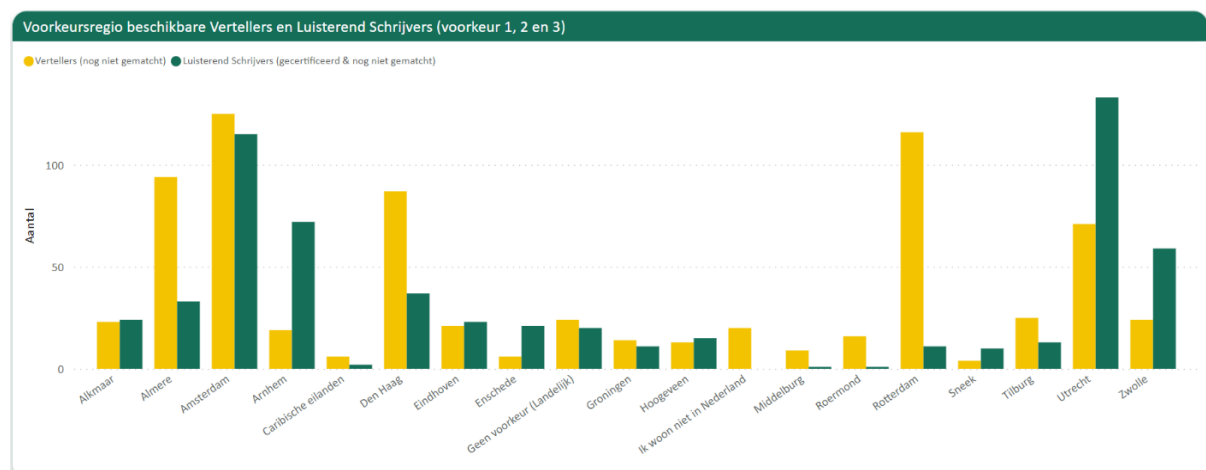
"Het voelt heel dubbel dat mijn verleden, het heden en mijn toekomst nu op papier staan. Het is heftig en fijn tegelijk."

"Ik heb wel gemerkt dat het best veel impact heeft gemaakt op mij. Ben al een week best van slag omdat alles weer omhoog komt."

"Ik heb eigen regie gevoeld, dat voelde heel raar omdat het altijd voor mij bepaald is. Ik vind dat jullie dat goed doen."

3.2.3 Cijfers

In totaal bevinden 637 Vertellers zich in de fase Feitenrelaas. Hiervan zijn er 293 Vertellers nu bezig met de kennismaking met hun Luisterend Schrijver en zijn er 344 Vertellers momenteel samen met hun Luisterend Schrijver bezig om hun Feitenrelaas op te stellen.



Vertellers en Luisterend Schrijvers worden met elkaar gematcht aan de hand van hun voorkeursregio's. In bovenstaande Figuur Voorkeursregio beschikbare Vertellers en Luisterend Schrijvers (voorkeur 1, 2 en 3) zijn de voorkeursregio's afgebeeld van de Vertellers en Luisterend Schrijvers die gematcht kunnen worden maar dit nog niet zijn. Vooral in de regio's Almere en Rotterdam is een groot tekort aan gecertificeerde Luisterend Schrijvers om het aantal Vertellers te kunnen matchen. In mindere mate geldt dit ook voor de regio's Den Haag, Middelburg, Roermond en Tilburg.

Gematcht op regio	Vertellers
Voorkeur 1	98,39%
Voorkeur 2	0,81%
Voorkeur 3	0,23%
x (niet gematcht op voorkeur 1, 2 of 3)	0,58%
Totaal	100,00%

Gematcht op regio	Luisterend Schrijvers
Voorkeur 1	67,18%
Voorkeur 2	18,48%
Voorkeur 3	6,75%
x (niet gematcht op voorkeur 1, 2 of 3)	7,58%
Totaal	100,00%

Ons doel is om Vertellers te matchen op hun eerste voorkeursregio. Daarom wordt bij het matchen gekeken naar de eerste voorkeur van de Verteller waarna op volgorde van de Luisterend Schrijver. Zoals te zien is in bovenstaande tabel, kunnen we de meeste Vertellers matchen op hun eerste voorkeur (98.39%). Dit geldt ook voor iets meer dan 2/3e van de Luisterend Schrijvers (67.18%). Door de tekorten aan gecertificeerde Luisterend Schrijvers in bepaalde regio's is een deel van de Luisterend Schrijvers op hun tweede (18,48%) derde (6.75%) of op geen van de voorkeuren (7,58%) gekoppeld.

3.3 Fase 3: Schade Analyse

3.3.1 Geleerde lessen fase Schade Analyse

De Feitenrelazen die door Vertellers zijn ingeleverd worden aandachtig gelezen door een Schade Analyse om alle individuele impactvolle gebeurtenissen te vertalen naar de (im)materiële schadeposten in het Herstelmodel. Het Herstelmodel volgt de structuur van de vijf leefgebieden van de brede ondersteuning (wonen, werk, financiën, gezin en zorg). In deze fase van schade analyse hebben wij verschillende inzichten en leerpunten opgedaan. Deze lichten we hieronder verder toe.

Schadekader

- Het lezen van het Feitenrelaas en doorrekenen, blijkt – na een inwerkperiode – ook binnen de tijd te vallen die we daarvoor geraamd hadden;
- Nu steeds meer Feitenrelazen worden gelezen, bouwen we een rijke bibliotheek op van tekst en commentaar;
- We leren steeds meer over welke taal en bejegening aansluiten bij onze uitgangspunten en we vertalen dit naar de training en ondersteuning van de Schade Analisten.

Stroomlijnen van informatie via collectiviteit

- De uitleg over de handelingen tijdens deze Fase (rol Schade Analist, tijdslijn, ondersteunde documenten etc.) kost veel tijd. Dit hebben we verder gestroomlijnd door het inrichten van een Digitale Informatie Sessie (DIS) Schade Analyse. Deze is voor Vertellers wanneer ze het Feitenrelaas hebben ingeleverd en hebben aangegeven dat ze door willen gaan naar de Fase Schade Analyse. Het inleveren van het Feitenrelaas voor doorrekenen is een emotionele en spannende stap. De DIS Schade Analyse helpt ook daarvoor.

Koppeling SGH & ministerie van Financiën

- Bij de eerste gedeelde informatiepakketten met het ministerie vond het ministerie de motivering in sommige gevallen te algemeen. Zij vragen een meer specifieke toelichting om bij te dragen aan verdere uitlegbaarheid en rechtmatigheid. Dit komt ook de snelheid ten goede;
- De kwaliteitscheck moet borgen dat de Vertellers krijgen waar ze recht op hebben en dat de informatiepakketten voor het ministerie van goede kwaliteit zijn;
- De samenwerking en afstemming met het ministerie over de aangeleverde informatiepakketten en de te tekenen C-VSO's verloopt op een constructieve en prettige manier.

Inzet van vrijwilligers

- Er hebben zich reeds 41 vrijwilligers met professionele achtergrond als Schade Analist gemeld. Deze komen zowel via organisaties als individueel. We hebben eerder de beslissing gemaakt hen nog niet in te zetten, om eerst met full time professionals te kunnen opstarten. Nu we verder zijn met deze fase onderzoeken we hoe we deze Vrijwilligers een plek kunnen gaan geven binnen het Schade Analisten cluster aangezien de grote aantallen bijdragen aan de versnelling. Hiervoor zijn in februari 2024 trainingen georganiseerd.

Financieel herstel

- De uitkomsten worden zowel door de Schade Analisten als veel Vertellers als rechtvaardig bestempeld. Ook in vergelijking met andere afwikkelingen van massa-schade uit de praktijk. Sommige Vertellers geven aan dat het bedrag hen niet terugbrengt op hetzelfde niveau als voor de terugvorderingen maar dat ze door willen met hun leven en er daarom mee akkoord gaan. De validatiecommissie zal ook in februari de toepassing van het schadekader tijdens de Pilot evalueren en daarmee komen tot aanbevelingen voor (eventuele) aanpassingen in het schadekader voor de opschalingsfase.

3.3.2 Beleving van ouders fase Schade Analyse

De fase Schade Analyse is onverminderd spannend voor ouders. Het Feitenrelaas is geschreven, de focus verschuift nu naar het financiële aspect van afronding. Ouders beleven deze fase als spannend en enerverend, enigszins zenuwachtig, juist omdat het einde ook in zicht is. Er wordt gevoeld en ervaren dat een hoofdstuk, voor zover mogelijk, langzaam wordt afgesloten, en zij de kans en ruimte voelen om aan een nieuwe fase in het leven te beginnen.

"Ik vind het gewoon heel spannend, ik hunker naar rust."

"Ik ben zo blij. Het schrijfproces, mijn berekening, de doorlooptijden. Ik kan het bijna niet geloven."

"Ik vind dat jullie iets heel moois hebben opgezet, dankbaar!"

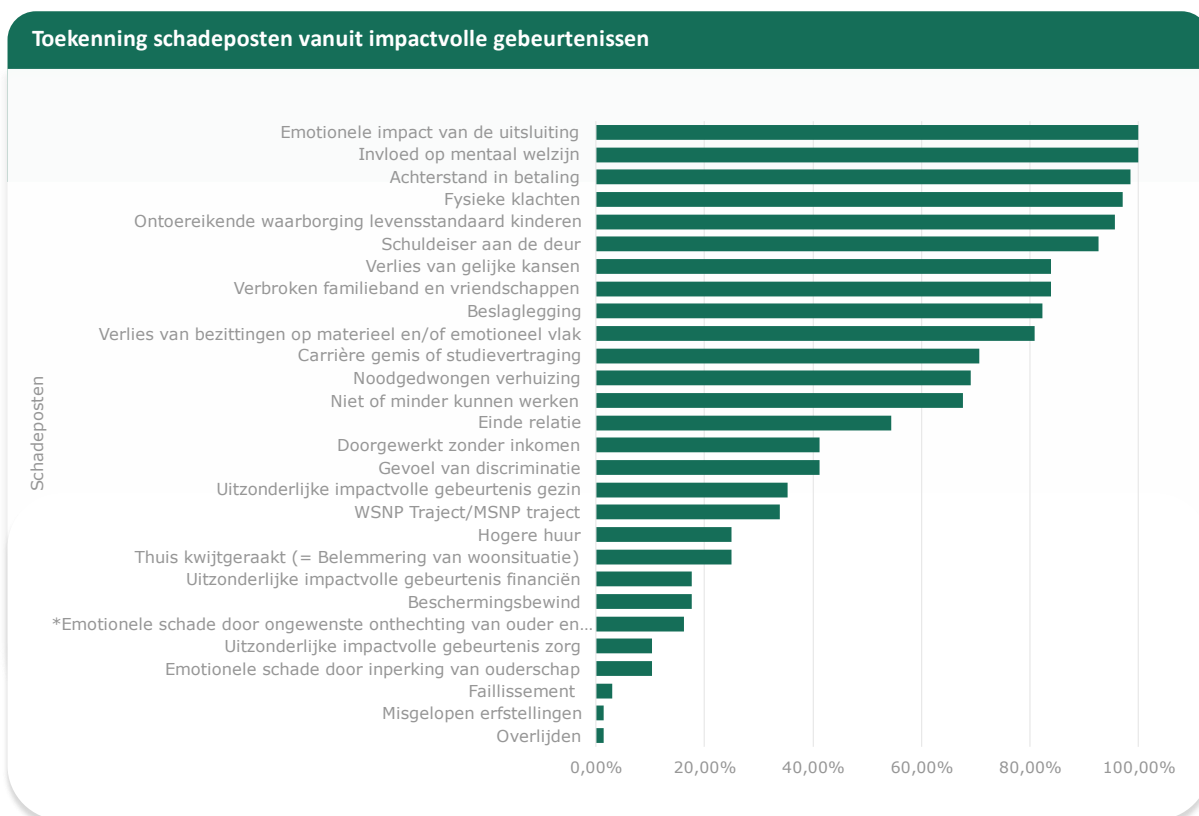
3.3.3 Cijfers

In totaal bevinden 198 Vertellers zich in de fase Schade Analyse. Hiervan hebben 23 Vertellers onlangs hun Feitenrelaas ingediend voor doorrekening en zijn uitgenodigd voor het bijwonen van een Digitale Informatie Sessie over de Schade Analyse en Afronding. Na het bijwonen van deze bijeenkomst gaat het Schade Analyse team aan de slag met hun Feitenrelaas. Het team is momenteel aan de slag voor 175 Vertellers, hun Feitenrelazen worden aandachtig gelezen door het team voor doorrekening. In totaal hebben 68 Vertellers hun Terugkoppelgesprek gehad met een Schade Analist.

Onderstaande figuur openbaart de reikwijdte van het feitelijk leed dat mensen met de kinderopvangtoeslagaffaire is aangedaan. Ook maakt de figuur inzichtelijk welke schadeposten veelvuldig voorkomen in de doorgerekende Feitenrelazen. Op basis van de nu 68 doorgerekende Feitenrelazen zien we:

- 100 procent: Emotionele impact van de uitsluiting;
- 100 procent: Invloed op mentaal welzijn;
- Circa 85 procent: Achterstand in betaling;
- Circa 80 procent: Fysieke klachten;
- Circa 80 procent: Ontoereikende waarborging levensstandaard kinderen.

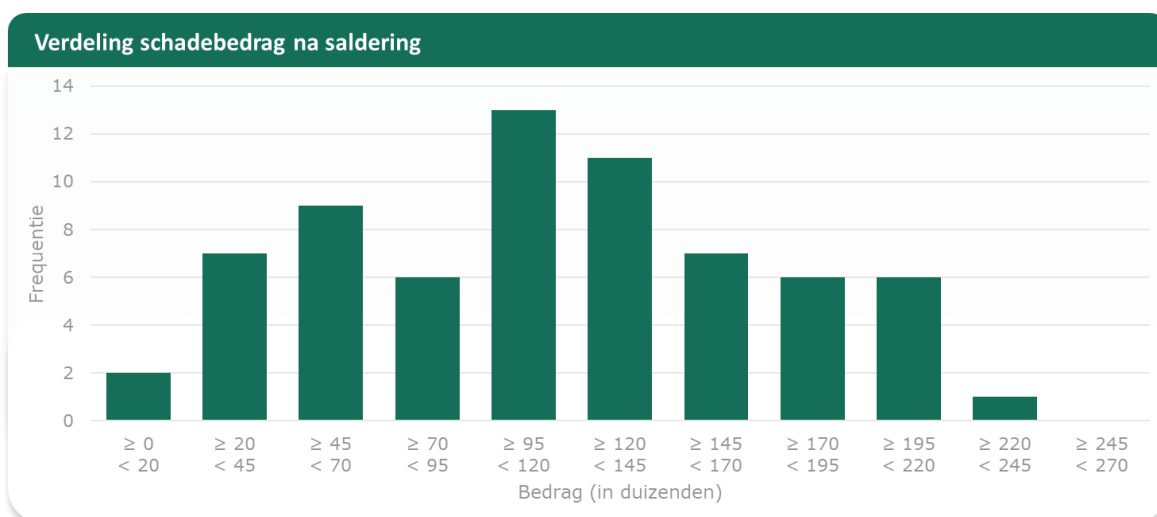
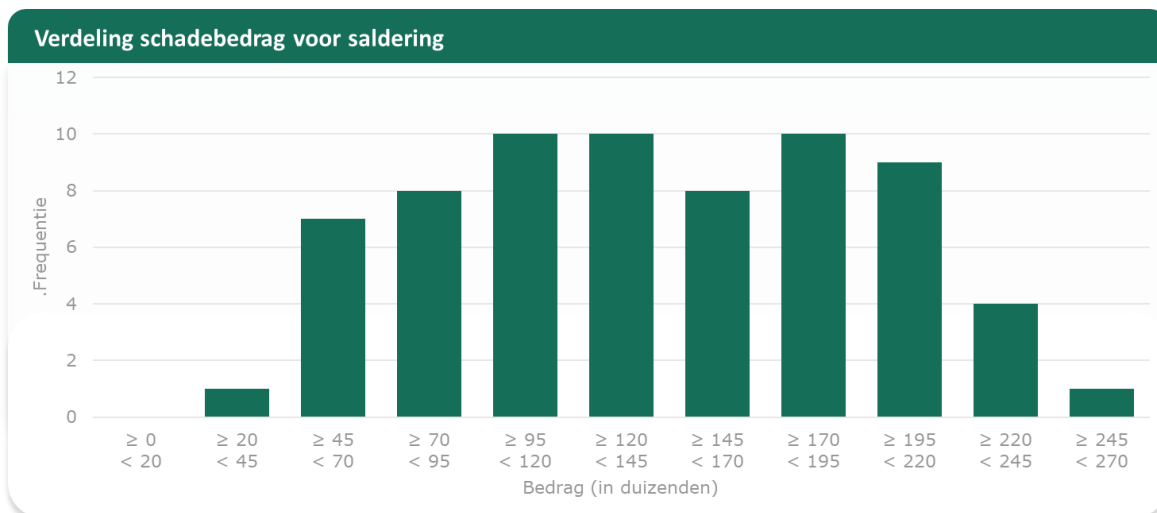
Deze inzichten zijn een weerspiegeling van de onrechtvaardige en onrechtvaardige patronen in de handelingswijze gedurende de affaire.



*Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kind(eren)

In onderstaande figuren is de verdeling van het schadebedrag voor en na saldering weergegeven. Logischerwijs verschuift de verdeling naar links. Na saldering vallen de meeste schadebedragen tussen €95.000 en €120.000, met afnemende aantallen naarmate het schadebedrag na saldering hoger of lager uitvalt.

Dit komt overeen met het gemiddelde schadebedrag na saldering van €114.766 op basis van 68 doorrekeningen. Na 68 doorberekeningen zien we dat er een redelijk betrouwbare steekproef lijkt te zijn ontstaan, omdat elke toegevoegde batch van toegevoegde berekeningen geen significante veranderingen veroorzaakt in het gemiddelde uitgekeerde bedrag.



3.4 Fase 4: Afronding

3.4.1 Geleerde lessen fase Afronding

Vertellers bepalen zelf wat de vervolgstap is na de fase Schade Analyse. Als zij akkoord gaan met de berekening uit de Schade Analyse, wordt er een C-VSO (collectieve vaststellingsovereenkomst) opgesteld. Wanneer de Verteller deze vervolgens tekent, zal het schadebedrag worden uitbetaald. Als de Verteller ervoor kiest dat een andere aanvullende schaderoute (zoals bijvoorbeeld CWS of de individuele VSO-route ("Regieroute VSO")) beter past bij hun individuele situatie, kunnen zij daar uiteraard voor kiezen. De inzichten en leerpunten van de fase Afronding lichten we hieronder verder toe.

Tekenmoment

- Alle Vertellers die klaar zijn voor afronding worden gevraagd hoe ze willen tekenen. De wens om dit in persoon te doen, samen met een vertegenwoordiger van de overheid is aanwezig; anderen willen dit niet;
- Het tekenmoment zelf is met geen pen te beschrijven wat betreft de emoties, heling en verzoening. Verteller en overheid ontmoeten elkaar en ondertekenen in gelijkwaardigheid. We willen iedere vrijdag inrichten als tekendag voor degenen die dat willen. Op basis van de eerste ervaringen doen we de nodige aanpassingen in de vorm en inhoud van het ondertekeningsritueel;

Betaling

- Duidelijkheid rondom de betaling is cruciaal om vertrouwen en gelijkwaardigheid te behouden en duurzaam herstel te blijven doorzetten. De betaling na de eerste 12 ondertekeningen verliep nog niet gelijk soepel, mede door de Kerstvakantie periode. Daarna is de tweede set betalingen ruim binnen de afgesproken termijn uitgekeerd. Alle tekenen zijn dat dit deel van het proces nu goed ingeregeld is en na een geplande automatiseringsslag geen problemen meer zal geven.

3.4.2 Beleving van ouders fase Afronding

Het tekenen van de C-VSO is de laatste stap in de huidige route van (Gelijk)waardig Herstel. Ouders beleven dit vol spanning, maar ook met een gevoel van opluchting.

"Vandaag heb ik mijn VSO getekend en kan ik eindelijk afsluiten. Waardeer het heel erg dat jullie dit hebben mogelijk gemaakt voor ons als gedupeerde ouders."

"Wil je ook echt hartelijk bedanken voor alles wat je voor ons en alle andere gedupeerden hebt gedaan. Onze dank is zeer groot."

3.4.3 Cijfers

Momenteel hebben inmiddels in totaal 42 Vertellers hun C-VSO ondertekend. Daarnaast kiezen op dit moment 10 Vertellers, nadat zij hun terugkoppelgesprek hebben gehad met een Schade Analist, of ze een C-VSO willen laten opstellen. Ook hebben 10 Vertellers gekozen voor de C-VSO en kijken nu uit naar het (collectieve) tekenmoment.

3.5 Fase 5: Nazorg en integrale afronding

(Gelijk)waardig Herstel is een aanpak die ouders helpt bij aanvullende schade. Echter, wij herkennen dat dit niet het einde is van het proces voor ouders om de schade die zij geleden hebben te verwerken. Wij zien integrale afronding als een vitaal onderdeel van de rol die wij kunnen spelen in dit krachtenveld. Hierbij zien wij raakvlakken met gemeenten, van waaruit de Brede Ondersteuning wordt georganiseerd. Verspreidt over vijf leefgebieden (Wonen, Werk, Gezin, Gezondheid, Financiën) wordt er gekeken naar behoeften van getroffen ouders om een nieuwe start te maken. Dit is precies waar wij raakvlakken zien met onze (Gelijk)waardig Herstel aanpak. Bij ons staat het Feitenrelaas van de ouder centraal, waarbij het verhaal wordt opgetekend over de assen van Verleden, Heden en Toekomst. En juist deze Toekomst staat in het teken van het maken van een nieuwe start. Wij geloven dan ook dat het Feitenrelaas van de ouders bij kan dragen aan integrale afronding en als input kan dienen voor Brede Ondersteuning. Hierover hebben wij dan ook het contact geopend met gemeenten en we krijgen hierin steeds meer tractie. We zien dat er vanuit hen ook behoeften zijn, waarbij zij ook de waarde van het Feitenrelaas onderschrijven. Er is nog geen kwantitatieve data te delen om deze fase mee te evalueren, waardoor deze fase niet is opgenomen in eerdere figuren.

Dit is echter niet de enige mogelijkheid, integrale afronding is in onze beleving méér dan dat. Wij vinden namelijk dat bij integrale afronding meer kan komen kijken. Deze mogelijkheden zijn wij nu aan het onderzoeken en aan het uitwerken, alles met het oog op het helpen van ouders om daadwerkelijk een nieuw hoofdstuk te starten. Hierbij kijken wij bijvoorbeeld naar mogelijkheden omtrent financieel advies voor ouders die weer moeten 'wennen' aan het hebben van besteedbaar inkomen, zodat zij met het oog op de toekomst financiële keuzes kunnen maken. Hiervoor zoeken we uiteraard samenwerkingen met specialisten die de expertise hebben om hierin een waardevolle bijdrage te kunnen doen. Deze nazorg, deze integrale afronding, betekent ook dat het ecosysteem rondom (Gelijk)waardig Herstel uitgebouwd zal worden waarbij continu de ouder en diens behoeften centraal staat.



“Ik ben zo blij. Het schrijfproces, mijn berekening, de doorlooptijden. Ik kan het bijna niet geloven.”

Verteller

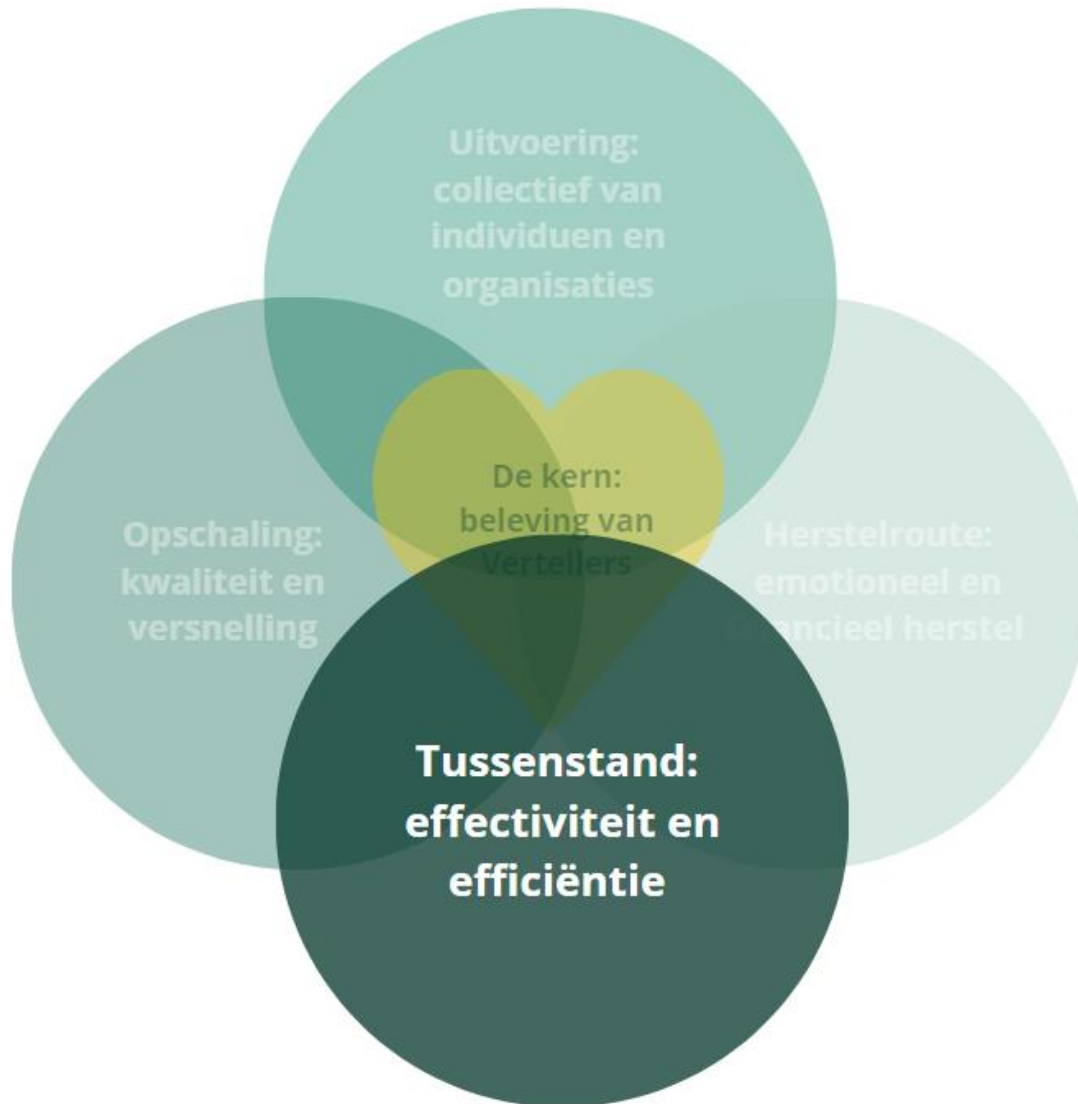




“We zijn al snel ingestapt met (Gelijk)waardig Herstel omdat het goed aansluit bij onze kernwaarden en missie van toegang tot het recht. We zijn trots om een onderdeel te zijn van deze menswaardige oplossing, doordat onze mensen zich inzetten als Luisterend Schrijver of Schade Analist. Wij leren hier ook weer van.”

Marc van Erven
CEO ARAG Nederland

4. Tussenstand: Effectiviteit en efficiëntie



In dit hoofdstuk vertellen we meer over de resultaten die in de afgelopen vijf maanden zijn bereikt. Hierbij kijken we naar de doeltreffendheid, doelmatigheid en rechtmatigheid van de route.

4.1 Doeltreffendheid

Onderliggend aan de Dienstverleningsovereenkomst die in juli 2023 is ondertekend is vervolgens een Plan van Aanpak opgesteld en afgestemd met het ministerie van Financiën. We zijn eind oktober 2023 van start gegaan met de operatie. In het Plan van Aanpak zijn destijds onderstaande doelstellingen vastgelegd. We omschrijven de tot nu toe behaalde effectiviteit van in relatie tot deze doelstellingen. Hierbij tekenen we aan dat de uitvoering zoals voorzien in de werkelijkheid anders verliep. De doelen uit het Plan van Aanpak dienen vanuit deze verandering bekeken te worden.

Doelstelling Plan van Aanpak: Eenvoudig, menselijk en duidelijk.

- We streven ernaar dat zo'n 1000 Vertellers geleidelijk instromen voor deelname aan de Pilot voor eind 2023;
- We hopen dat zo'n 250 mensen en wel overwogen keuze kunnen maken omtrent het tekenen van een C-VSO voor 31 december 2023;
- 75% van de deelnemers wil het aanvullende schadetraject afronden;
- Het proces kan worden doorlopen in 8 weken (maar eigen regie van de ouder blijft voorop staan);
- De wachttijd tussen aanmelding en start van het proces is maximaal 2 werkweken (bij beschikbaarheid IB-beschikking – indien de IB-beschikking nog moet worden verstrekt duurt dit langer);
- De wachttijd voor het opnieuw verkrijgen van een IB-beschikkingsformulier is maximaal 2 werkweken;
- Wachttijd tussen inleveren Feitenrelaas en doorrekenen is maximaal 2 werkweken;
- De wachttijd na inleveren van het schadekader is maximaal 2 werkweken;
- De wachttijd tussen getekende VSO en uitbetaling is maximaal 2 werkweken;
- Let op: het uitgangspunt 'eigen regie' is bepalend – de ouder en het gezin bepalen zelf het tempo waarin het proces wordt doorlopen.

Doelstelling Plan van Aanpak: Ervaring van eigen keuze en regie

- >75% van de deelnemers aan de Pilot scoren een 4 of 5 op het criterium 'ervaring eigen regie';
- >75% van de deelnemers aan de Pilot scoren een 6 of hoger op de Net Promotor Score (NPS).

Subdoel: Emotionele en financiële genoegdoening

- >75% van de deelnemers is tevreden met het bedrag van de doorberekening;
- <25% van de deelnemers vraagt om een herziening van doorberekening;
- >75% van de deelnemers aan de Pilot scoren een 6 of hoger op de NPS.

Subdoel: Vertrouwen en rechtvaardigheid

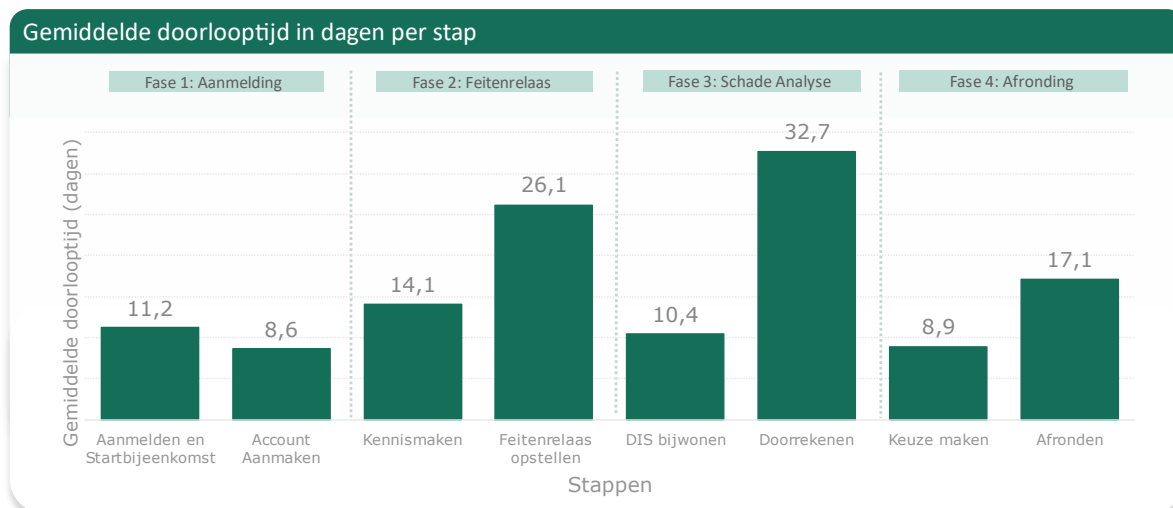
- >75% van de deelnemers aan de Pilot scoren een 4 of 5 op het criterium 'ervaring van vertrouwen';
- > 75% van de deelnemers aan de Pilot kiest voor indienen schadestaat;
- >75% van de deelnemers aan de Pilot scoren een 6 of hoger op de NPS.

Eenvoudig, menselijk, en duidelijk

Op dit moment is het totaal aantal ingestroomde Vertellers zo'n 1.300. In *Figuur Totaal aantal aanmeldingen Vertellers en Luisterend Schrijvers* in Hoofdstuk 3.1.2 laat de geleidelijke instroom van deze ruim 1.300 aanmeldingen zien. Op deze manier is een gezonde lerende omgeving mogelijk. Het streven om 1.000 Vertellers geleidelijk te laten instromen is hiermee behaald.

Doorlooptijden en wachttijden

Na aanmelding komen de Vertellers in het (Gelijk)waardig Herstelproces waarvan de huidige gemiddelde doorlooptijd 129,1 dagen is. Onderstaande *Figuur Gemiddelde doorlooptijd in dagen per stap* geeft de gemiddelde doorlooptijd per stap in de fases aan.



Belangrijk om te benoemen is dat gedurende het proces, de ouder compleet eigen regie heeft. Dit betekent dat de doorlooptijden van alle fases (behalve die van 'doorrekenen' en 'afronden') langer of korter kunnen zijn per Verteller naar eigen regie van de Verteller. Derhalve, is het niet onze ambitie om de doorlooptijden van deze fases te verkorten en zijn die doorlooptijden niet representatief voor de efficiëntie en doeltreffendheid van de operatie achter (Gelijk)waardig Herstel.

In Fase 1 Aanmelding duurt het aanmelden en bijwonen van de Startbijeenkomst gemiddeld 11,2 dagen. Binnen deze fase valt ook de matching. Dit vindt plaats na het bijwonen van de startbijeenkomst en kost op de achtergrond gemiddeld 2,2 dagen. Over de volgende stap, het aanmaken van een account in het GH-Portaal, doen de Vertellers gemiddeld 8,6 dagen.

In Fase 2 Feitenrelaas duurt het kennismaken en het accepteren van de match door de Verteller gemiddeld 14,1 dagen waarna de Verteller samen met de Luisterend Schrijver het Feitenrelaas gaat opstellen. Dit duurt gemiddeld 26,1 dagen.

Om het Feitenrelaas na het schrijven te laten doorrekenen door het Schade Analyse Team moet de Verteller de Integrale Beoordeling hebben ingediend.

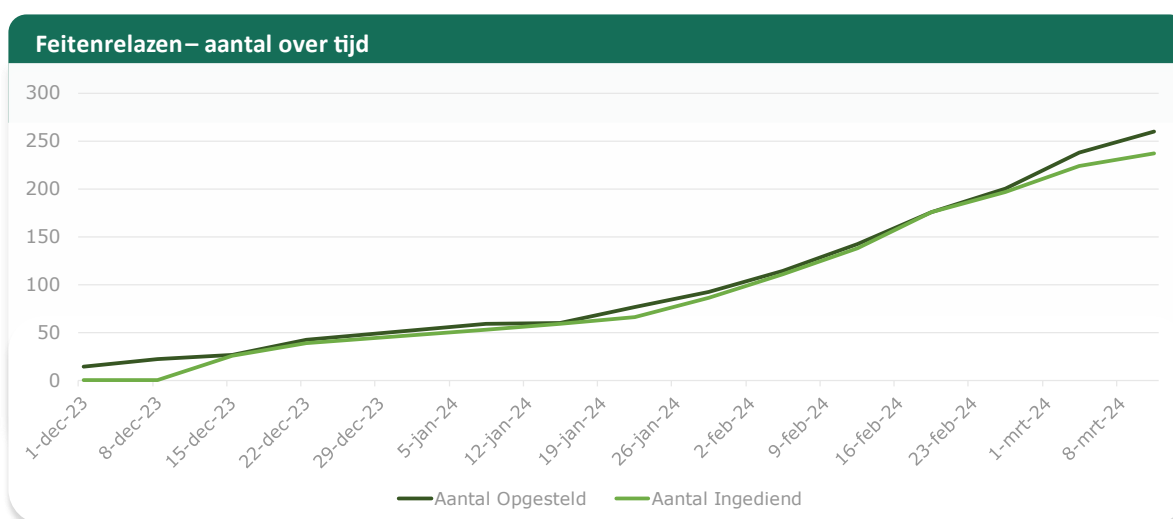
De wachttijd voor het opnieuw verkrijgen van een IB-beschikkingsformulier ligt niet binnen het controleveld van (Gelijk)waardig Herstel en kan dan ook niet door ons worden gemeten. In het Plan van Aanpak is als doel opgenomen dat de wachttijd tussen inleveren Feitenrelaas en doorrekenen in Fase 4 maximaal 2 werkweken is. Momenteel duurt dit gemiddeld 43,1 kalenderdagen. Hierbij is het belangrijk om te benoemen dat Vertellers momenteel verplicht een DIS moeten bijwonen voordat de Schade Analisten aan de slag gaan met hun Feitenrelaas.

Gemiddeld is de tijd tussen afronding van het Feitenrelaas en het bijwonen van deze DIS 10,4 dagen. De doorlooptijd van het bijwonen van de DIS valt ook onder eigen regie van de Verteller; zij bepalen zelf wanneer zij deze willen bijwonen. De doorlooptijd van de volgende stap 'doorrekenen' (koppelen van de Verteller met een Schade Analist, doorrekenen en terugkoppelen) gemiddeld 32,7 dagen. Het doorrekenen duurt dus langer dan het vooraf opgestelde doel van 2 werkweken. Dit komt onder andere door de terugkoppeling naar de ouders om het Feitenrelaas verder te verduidelijken. Daarnaast zijn er in de afgelopen tijd meer Schade Analisten aangenomen om de doorlooptijd te verkorten (15 Schade Analisten in de afgelopen 2 weken).

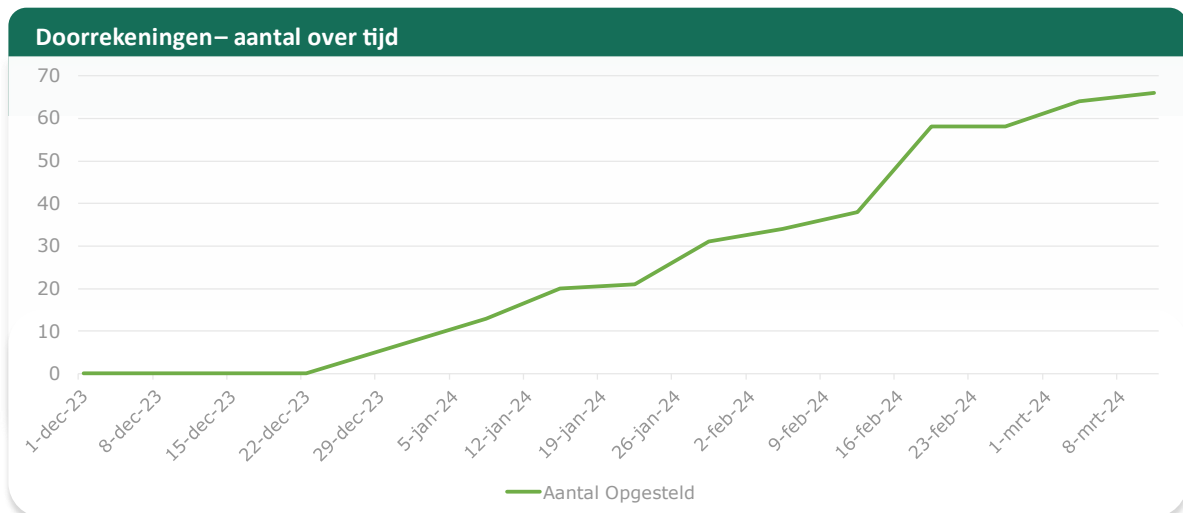
In Fase 4 duurt de stap waarin de Verteller de keuze maakt om verder te gaan met (Gelijk)waardig Herstel of kiest voor een andere route gemiddeld 8,9 dagen. Na het opsturen van de doorrekening naar het ministerie van Financiën, duurt het gemiddeld 17,1 dagen voordat de Verteller de C-VSO heeft ondertekend. In het Plan van Aanpak is als doel opgenomen dat de tijd tussen het opsturen van de doorrekening naar het ministerie van Financiën en ontvangen van de C-VSO maximaal 2 werkweken is. Het ministerie doet hier momenteel gemiddeld 11,6 dagen over. Na het ondertekenen van de C-VSO betaalt het ministerie binnen 4 weken uit.

Aantallen over tijd

Tijdens de (gelijk)waardige herstel route zijn er verschillende documenten die opgesteld worden. Ten eerste, het Feitenrelaas die tot stand komt vanuit de Verteller en de Luisterend Schrijver. Na het opstellen van het Feitenrelaas kan de Verteller ervoor inkiezen om deze in te dienen voor doorrekening door de Schade Analisten. In *Figuur Feitenrelazen – aantal over tijd* staat de ontwikkeling van het aantal opgestelde en ingediende Feitenrelazen over tijd sinds december 2023. Momenteel zijn er in totaal 260 opgestelde en 237 ingediende Feitenrelazen.



Zoals te zien neemt het aantal opgestelde en ingediende Feitenrelazen consistent toe. Daarnaast zien we een stijging in het aantal opgestelde Feitenrelazen per week vanaf begin 2024. Dit is een weerspiegeling van de toename van animo vanuit de ouders om via de (Gelijk)waardige Herstel route hun verhaal op te schrijven.

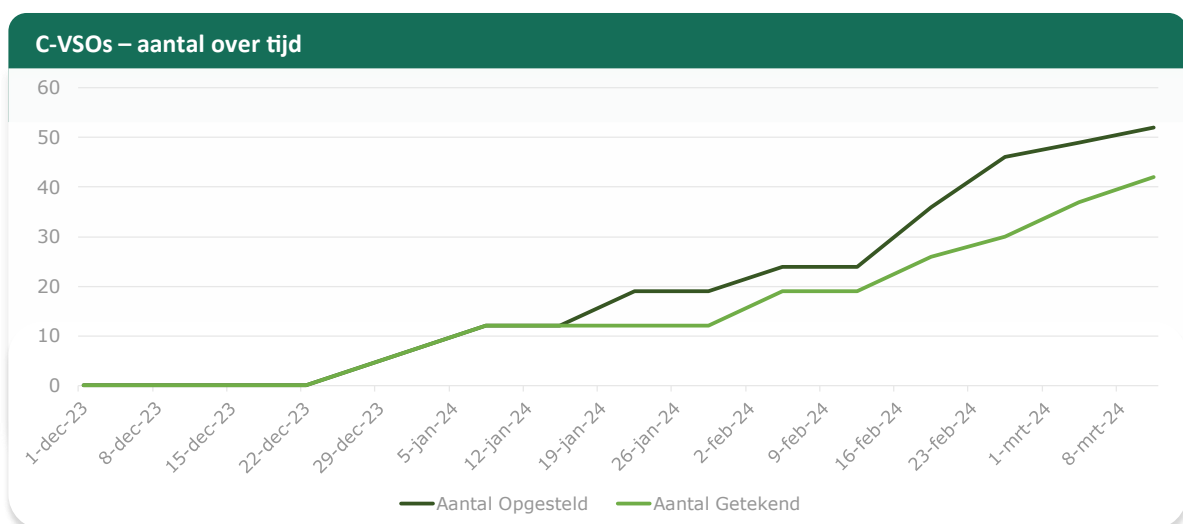


In *Figuur Doorrekeningen – aantal over tijd* staat het aantal opgestelde doorrekeningen over tijd. Op dit moment zijn er 68 doorrekeningen doorgesproken met de Verteller.

Het aantal doorrekeningen over tijd neemt nog steeds toe. Er zijn enkele weken te zien in de data waarin er geen nieuwe doorrekeningen werden doorgesproken met de Vertellers. Dit is in lijn met de tijd die vanuit de Schade Analist nodig is om de doorrekeningen op te stellen.

Na doorrekening van de Verteller kiezen om een C-VSO op te laten stellen. In *Figuur C-VSO's – aantal over tijd* staat het aantal opgestelde en getekende C-VSO's over tijd. Momenteel zijn er 53 C-VSO's opgesteld en 42 getekend.

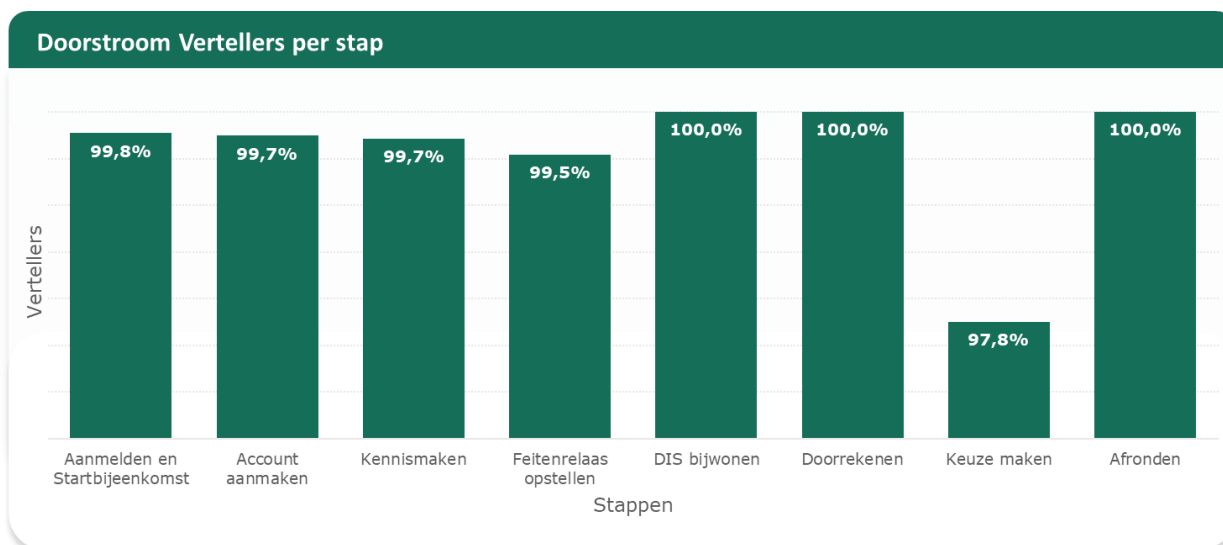
In de *Figuur* zien we duidelijk dat steeds meer Vertellers ervoor kiezen om een C-VSO op te laten stellen én te ondertekenen. Dit is een directe reflectie van animo, vertrouwen, en vertrouwen in onze route vanuit de ouders. Zij kiezen ervoor om met ons het hele proces te doorlopen en met ons af te sluiten bij een tekenmoment.



Ervaring van eigen keuzes en regie

Vervolgens zijn er doelen gesteld aan de ervaringen omtrent eigen regie en vertrouwen, mede via de Net Promotor Score. Vertellers zitten in een precaire situatie wanneer zij ervoor kiezen zich aan te melden voor (Gelijk)waardig Herstel. Het is een spannende stap omdat zij eigen regie zullen ervaren, iets wat sommigen al tijden niet hebben ervaren. Dit maakt dat communicatie richting deze Vertellers voorzichtig dient te zijn, en hen mee moet nemen in het geheel en hoe zij deze route zullen doorlopen. Daarom is de afweging gemaakt dat verzoeken tot het invullen van kwantitatieve vragenlijsten niet passen binnen de kernwaarden van (Gelijk)waardig Herstel. We handelen vanuit vertrouwen en zetten ouders in hun kracht. Het kwantitatief scoren van hun gevoelens past hier niet bij. Wij hebben de bovenstaande doelen daarom gemeten middels kwalitatieve ervaringen en gesprekken met de Vertellers.

Wat wij wel meetbaar in kaart hebben is wat onder het thema Animo wordt verstaan, namelijk het percentage uitval per processtap. In elke fase kan de Verteller ervoor kiezen om op basis van eigen regie voor een andere route te kiezen. Daarnaast stroomt een Verteller uit het proces als ze toch geen Integrale Beoordeling blijken te hebben of bij een andere route (zoals Commissie Werkelijke Schade) in het proces zitten of hier het proces hebben afgerond. Onderstaande *Figuur Doorstroom Vertellers per stap* is een weergave van de conversie in procent, ten opzichte van het totaal aantal Vertellers dat in deze stap is geweest. De grote conversiepercentages bevestigen dat ouders tevreden zijn over en vertrouwen houden in de route gedurende het proces.



4.2 Uitlegbaarheid

4.2.1 Financieel

De Pilot is rond 16 oktober 2023 van start gegaan met de opening van de aanmeldingen. Inmiddels zijn er 4,5 maand van actieve operatie geweest voor de stichting, met daarvoor 2,5 maand aan voorbereidingstijd. Over deze periode van 7 maanden zijn kosten gemaakt.

In de onderstaande tabel staan de kosten die zijn gemaakt weergegeven. Ze worden ook vergeleken met het origineel budget dat is opgesteld.

Het budget bestaat uit twee delen:

- Het origineel budget dat is vastgesteld in september 2023, dat bestond uit de opstartbegroting (0,3 mln euro incl BTW) en de Pilot begroting (3,6 mln euro incl BTW);
- De verlengingsbegroting (2,1 mln euro, gelijk aan 2,5 maanden budget) die is aangevraagd in december 2023 om de Pilot door te kunnen zetten tot april 2024.

In november 2023 heeft de stichting tevens een aanvullende begroting voor betaalde schade analyse opgesteld en ingediend bij het ministerie van Financiën, waar eerder aan een vrijwilligersmodel werd gedacht. Deze aanvullende begroting hebben we niet opgenomen in het totale Pilot budget, omdat we op dit moment verwachten dat we de Pilot af kunnen ronden binnen het budget van de originele en verlengingsbegroting samen.

Indeling kosten	jan-24			feb-24			Totaal		
	Actuals(A)	Budget (B)	A vs B	Actuals(A)	Budget (B)	A vs B	Actuals (A)	Budget (B)	A vs B
Algemene kosten	€ 13.650	€ 81.729	€ 68.079	€ 11.388	€ 81.729	€ 70.341	€ 154.639	€ 700.567	€ 545.929
Financien	€ 15.584	€ 18.182	€ 2.598	€ 16.587	€ 18.182	€ 1.595	€ 68.248	€ 232.421	€ 164.173
HR en communicatie	€ 29.634	€ 38.245	€ 8.611	€ 29.634	€ 38.245	€ 8.611	€ 180.152	€ 172.979	€ -7.173
IT ontwikkeling	€ 109.922	€ 110.341	€ 419	€ 113.767	€ 110.341	€ -3.425	€ 795.224	€ 871.509	€ 76.285
Juridische zaken en privacy	€ 43.590	€ 57.455	€ 13.865	€ 40.529	€ 57.455	€ 16.926	€ 252.534	€ 626.494	€ 373.959
Operatie - coördinatoren	€ 107.678	€ 127.348	€ 19.670	€ 128.198	€ 127.348	€ -850	€ 483.385	€ 1.531.780	€ 1.048.395
Operatie - schade analisten	€ 44.340	€ 172.400	€ 128.060	€ 156.658	€ 172.400	€ 15.742	€ 283.790	€ 1.028.395	€ 744.605
Operatie - schrijvers	€ 20.804	€ 25.752	€ 4.949	€ 22.944	€ 25.752	€ 2.809	€ 132.672	€ 143.010	€ 10.337
Project management team	€ 63.518	€ 72.089	€ 8.571	€ 73.156	€ 72.089	€ -1.067	€ 393.991	€ 512.670	€ 118.679
Totale lasten Stichting (Gelijk)waardig Herstel	€ 448.720	€ 703.541	€ 254.822	€ 592.859	€ 703.541	€ 110.682	€ 2.744.635	€ 6.065.965	€ 3.321.329
Inclusief BTW	€ 542.951	€ 851.285	€ 308.334	€ 717.359	€ 851.285	€ 133.926	€ 3.321.009	€ 7.339.817	€ 4.018.809

De vaste kosten en investeringen zoals in het GH-Portaal zijn nodig geweest om minimaal operationeel te kunnen zijn. Gedurende 2023 is er veel tijd en energie gestoken in het (door)ontwikkelen van het GH-Portaal systeem die mogelijkheid biedt om de visie en doelen van SGH te kunnen bewerkstelligen, niet alleen voor nu maar ook voor eventuele opschaling na de Pilot. De kosten van het GH-Portaal ontwikkelteam kunnen in mei waarschijnlijk afgebouwd worden, wanneer de huidige lijst aan ontwikkelactiviteiten voltooid is en ook het proces voor schade analyse goed in de GH-Portaal structuur is ingebed.

Daarnaast worden er zowel vanuit de Operatie, Juridische zaken en privacy, HR, Communicatie en Financiën werkzaamheden uitgevoerd en opgezet ten behoeve van het opzetten en stroomlijnen van processen voor de toekomstige uitvoering na de Pilot. Het uitwerken van deze processen betreft een initiële tijdsinvestering die zich op lange termijn uit zal betalen.

Wat opvalt in de daadwerkelijke kosten tot en met februari is dat de kosten voor de operatie nog onder de begroting zaten. Dit is met name het geval voor de schade analyse. Dit komt doordat in januari nog gewerkt werd met een team van 5 schade analisten, dat inmiddels is gegroeid naar 26 analisten wat ook al deels terug te zien is in de kosten van februari (Operatie – schade analisten).

Dit groeit mee met de instroom van Vertellers die aan de schade analyse fase beginnen. Daarmee is de verwachting dat de kosten voor de maanden maart en april mogelijk iets boven het maandbudget zullen liggen. Over de gehele begroting is de huidige verwachting dat het Pilot budget tot en met eind april toereikend is, en waarschijnlijk niet volledig benut zal worden.

Het bepalen van de kosten per Verteller die met de (Gelijk)Waardig Herstel route wordt geholpen is niet eenduidig, omdat het aantal Vertellers in de verschillende fases van het proces steeds oploopt. Daarnaast is het niet mogelijk om de eenmalige kosten in het opzetten van het proces, die eigenlijk een (tijds) investering zijn, nauwkeurig te scheiden van de doorlopende kosten die ook in de opschalingsfase zullen blijven.

Om die reden kiezen we ervoor de kosten per Verteller te bepalen op basis van het inschatten van bedragen per activiteit in de operatie, die gebaseerd zijn op de lessen van de operatie. In die benadering komen we tot de volgende inschatting van de kosten per extra Verteller die door de stichting wordt geholpen¹¹.

Inzetgebied	Aantal uur per Verteller	Gemiddeld uurtarief (euro/uur)	Verwachte kosten (euro)
Operatie Coördinatoren	6-10	85	510-850
Operatie schade analyse	8-12	100	800-1.200
Operatie Luisterend Schrijvers	2-3	100	200-300
Ondersteunende functies, huisvesting, IT en management			750-1.500
Onvoorzien			500
Marginale kosten per Verteller (ex BTW)			2.760-4.350

¹¹ Als een simpeler benadering gevolgd wordt en de werkelijke kosten tot en met januari (2,1 miljoen euro) worden gedeeld over het aantal bereikte C-VSO's per eind januari (19), kom je tot een bedrag van 110 duizend euro per bereikte C-VSO. Dit bedrag zegt echter heel weinig omdat er heel veel kosten gemaakt al zijn tot en met januari voor C-VSO's die in februari getekend zijn of nog in maart of april getekend zullen worden.

Aan de andere kant is het ook mogelijk de totale kosten tot eind januari te delen op het aantal Vertellers dat zich had aangemeld per eind januari (853). Dat leidt tot ongeveer 2500 euro per Verteller. Dit bedrag zegt echter ook weinig omdat er na januari met name in de schade analyse fase nog veel kosten gemaakt zouden moeten worden om al deze Vertellers tot afronding te brengen.

Daarbij kunnen de volgende toelichtende punten gemaakt worden:

- We gaan voorlopig uit van een gemiddeld uurtarief van 85 euro per uur voor Coördinatoren en 100 euro per uur voor schade analyse en de begeleiding van de Luisterend Schrijvers. Voor externe inzet werken we met een maatschappelijk tarief. Dat heeft drie tariefgroepen waarvan dit ongeveer het gemiddelde is. De stichting streeft ernaar om na een positief opschalingsbesluit zoveel mogelijk over te gaan tot directe aanstelling van teamleden als medewerker van de stichting. Dit kan tot een kostenreductie leiden t.o.v. de externe inzet, en brengt ook bepaalde risico's voor de stichting met zich mee. Daarnaast weten we op dit moment niet in hoeverre dit mogelijk zal blijken in de huidige krappe arbeidsmarkt. Vandaar dat we in de kosteninschatting voorzichtiger wijs rekenen met externe inzet;
- De Luisterend Schrijvers zijn vrijwilligers. Het team dat de vrijwilligers werft, traint en begeleidt is wel betaald en schaalte mee met het aantal luisterend schrijvers dat wordt ingezet;
- De ondersteunende functies zijn Financiën, HR, Communicatie, Juridische zaken en Privacy. De GH-Portaal ontwikkeling is voor het merendeel een voorinvestering die straks veel kleiner zal zijn per maand. Voor de extra kosten per Verteller hebben we een inschatting gemaakt van de werkelijke kosten over februari (exclusief de GH-Portaal ontwikkeling) en die afgezet tegen de capaciteit aan Vertellers per maand die er op dat moment was. We gebruiken daarvoor een brede bandbreedte omdat het vooral voor deze kosten nog niet goed is in te schatten wat de verdeling is tussen voorinvestering en doorlopende kosten;
- De post onvoorzien is opgenomen omdat we nog steeds leren van de Pilot en er rekening mee willen houden dat we mogelijk extra kosten zullen moeten maken om het proces beter te maken.

Daarnaast zullen de voorinvesteringen in GH-Portaal ontwikkeling en het uitschrijven van werkinstructies, processen etc. die in de Pilot zijn gedaan gedeeltelijk moeten worden omgeslagen over het aantal C-VSO's dat uiteindelijk zal zijn afgesloten. Mogelijk komen deze totale voorinvesteringskosten aan het einde van de Pilot op zo'n 1 miljoen euro uit. Als de Pilot zou worden beëindigd zonder opschaling, met 300 C-VSO's dan zou dit betekenen 3.300 euro per Verteller die afronding bereikt. Als er opschaling plaatsvindt naar 25.000 Vertellers, dan zou dit neer kunnen komen op 40 euro per Verteller.

4.2.2 Juridische uitlegbaarheid

Het Herstelmodel is gevalideerd door een onafhankelijke Validatiecommissie.

De figuur van het sluiten van een Vaststellingsovereenkomst is tegen het licht gehouden door Prof. mr. dr. Michiel Scheltema. Zijn analyse is gedeeld met het ministerie van Financiën en een samenvatting is hieronder opgenomen:

Achtergrond

(...) De VSO route is een initiatief om toch de privaatrechtelijke weg te bewandelen. Daarvoor bestaan verschillende redenen, waaronder het gegeven dat de route via de CWS een tijdrovende is. Naar huidig inzicht kan het jaren duren voordat de gedupeerden van deze commissie uitsluitel krijgen.

Doorkruisingsleer

Naar ik begriip is de vraag opgeworpen of dit initiatief niet in strijd komt met de doorkruisingsleer. Die leer verbiedt het gebruik van de privaatrechtelijke weg indien deze de publiekrechtelijke route op onaanvaardbare wijze doorkruist. Dat zou hier wellicht het geval zijn. Naar mijn mening ziet de doorkruisingsleer op een andere situatie. Die betreft het geval dat een publiekrechtelijke weg openstaat of goed mogelijk is, en de overheid in

plaats daarvan het privaatrecht gebruikt om haar doel te bereiken. De privaatrechtelijke weg komt dus in plaats van de publiekrechtelijke. Bovendien heeft de burger daarbij geen keus: het is de overheid die de burger met de door haar gemaakte keuze confronteert. Hier is de situatie geheel anders. Doel is hier het toekennen van schadevergoeding, waarbij ook volgens de Herstelwet toelagen het privaatrechtelijke aansprakelijkheidsrecht de basis is. De normale route is hier dus die van het privaatrecht. Maar de wetgever heeft dat kennelijk als een voor de burger niet eenvoudig begaanbare weg gezien. Daarom is de mogelijkheid geopend om via de Commissie Werkelijke Schade (CWS) de toekenning van die vergoeding te krijgen. De bewindslieden schrijven daarover: "Met de CWS bieden wij gedupeerde ouders een toegang tot vergoeding van werkelijke schade, hoger dan de forfaitaire compensatie, waar normaliter een gang naar de civiele rechter noodzakelijk is."¹ De gewone procedure is hier dus de privaatrechtelijke, en de procedure via de CWS is een handreiking om op een voor de burger eenvoudiger wijze tot de vaststelling van de schade te komen. Wanneer men al over doorkruising zou willen spreken, gaat het over doorkruising van het privaatrecht door de publiekrechtelijke route en niet andersom. Daar komt nog bij dat de toelagouder hier niet geconfronteerd wordt met een door de overheid gemaakte keuze die voor hem consequenties kan hebben, zoals minder rechtsbescherming. Dat is in de doorkruisingsleer een belangrijk aandachtspunt. Hier is dat in het geheel niet aan de orde: de toelagouder heeft ten allen tijde de keuze om van het (verder) gebruik van de privaatrechtelijke VSO route af te zien. Mijn conclusie is dat de problematiek van de doorkruisingsleer hier niet aan de orde is. Zij levert geen argument op om bezwaar te maken tegen de VSO route. Dat is ook het uitgangspunt in de rechtspraak. In overeenstemming daarmee beoordeelt de burgerlijke rechter vorderingen tot schadevergoeding van gedupeerde ouders die op grond van het privaatrecht zijn ingesteld.

Vaststellingsovereenkomst

De VSO-route is erop gericht dat gedupeerde en overheid overeenstemming bereiken over de hoogte van de te vergoeden schade, en dat in een vaststellingsovereenkomst neerleggen. De strekking van een dergelijke overeenkomst is dat de zaak hiermee definitief is afgedaan. Partijen zien af van verdere vorderingen en van een beroep op de rechter. Dit is een logische afsluiting van de privaatrechtelijke route. Een vaststellingsovereenkomst wordt ook wel in publiekrechtelijke geschillen gesloten, maar is met name in het privaatrecht een voor de hand liggende afsluiting van een procedure. Dat geldt dus ook voor de VSO route. Ik kan niet zien welk bezwaar daartegen zou bestaan. Wanneer de overheid als partij in het privaatrecht optreedt, gelden de regels van het privaatrecht ook voor haar. Zij is hier de aansprakelijke partij volgens de regels van het privaatrecht, dus gaat het om een privaatrechtelijke vaststellingsovereenkomst. De gedachte die, als ik het goed begrijp, wel is opgekomen om de vaststellingsovereenkomst nog te laten volgen door een (eenzijdig) besluit van de overheid kan ik niet goed volgen. Een besluit is immers een publiekrechtelijke rechtshandeling, terwijl het hier gaat om een privaatrechtelijk vormgegeven verplichting tot schadevergoeding. 1 Kamerbrief van 14 december 2021, "Eerste analyse Commissie Werkelijke Schade".

De beide routes in rechtsstatelijk perspectief

Wanneer het alternatief van de VSO route aan de orde komt, kan het van belang zijn om beide routes (route via de CWS en de VSO route) tegen het licht te houden met betrekking tot de manier waarop zij voldoen aan de eisen die een rechtsstaat stelt. In dat opzicht zijn verschillende opmerkingen te maken.

Het belang van erkenning

Allereerst lijkt mij van belang dat de route via de CWS sterk gericht is op het aspect van de schadevergoeding. Dat is uiteraard een essentieel element bij het herstel van het aangedane onrecht. Maar het is niet het enige. Uit veel onderzoek, uit de reportages van de Nationale Ombudsman en ook uit gegevens die in het kader van de hersteloperatie naar voren zijn gekomen, blijkt dat de gedupeerden het eveneens van essentieel belang vinden dat zij de erkenning krijgen dat zij geen misbruik van hun recht op toeslag hebben gemaakt, of, erger nog, hebben gefraudeerd. Daarom hechten zij er sterk aan dat zij 'hun verhaal kunnen doen' en dat naar hun ervaringen wordt geluisterd. Ook de ervaringen bij letselschade wijzen uit dat dit element van groot belang is, ook om te bereiken dat de slachtoffers weer verder met hun leven kunnen. Hoewel vergoeding van schade natuurlijk geen bijzaak is, kan het veronachtzamen van dit aspect de gevoelens van onbehagen bij de slachtoffers versterken. Niet zelden leidt dit ertoe dat men uit frustratie 'tot het gaatje' wil gaan bij het verkrijgen van schadevergoeding. In dit opzicht biedt de route via de CWS veel minder dan de VSO route. De eerstgenoemde route kenmerkt zich door een insteek die gericht is op de vaststelling van de geleden schade. Daarin past minder goed dat de gedupeerde uitvoerig verslag doet van zijn ervaringen, ook voor zover die niet direct relevant zijn voor het vaststellen van de schade. De menskracht en de professionaliteit voor dit aspect zijn daarvoor ook onvoldoende. Wanneer de gedupeerde zich daardoor minder goed 'gehoord' voelt, kan de frustratie daarover tot verder procederen leiden. Naar ik begrijp wordt in ongeveer de helft van de gevallen bezwaar gemaakt. Wanneer dan tijdens de hoorzitting naar de ervaringen van de bezwaarmaker wordt gevraagd, blijkt dit vaak de eerste keer te zijn dat hij zijn verhaal kan doen. In de VSO route wordt aan dit aspect veel meer aandacht besteed. Daarbij wordt geprofiteerd van de kennis die inmiddels op het terrein van letselschade is opgedaan. Het belang dat een slachtoffer hecht aan het delen van zijn ervaringen, is regelmatig zo groot, dat zonder dat het herstel niet of minder snel tot stand komt. Daarmee is deze werkwijze niet alleen veel beter voor het slachtoffer, maar beperkt zij ook de hoogte van de schade en leidt zij tot snellere en minder kostbare afhandeling daarvan. Een rechtsstaat die het burgerperspectief voorop stelt, zou dit aspect bij de inrichting van procedures moeten meewegen. In dit opzicht past de VSO route beter bij het perspectief van een responsieve rechtsstaat.

Rechtszekerheid

Rechtszekerheid is een fundamenteel beginsel in de rechtsstaat. De overheid moet de burger rechtszekerheid bieden in haar relatie met de burger, zodat deze zich daarop kan instellen. Bij de hersteloperatie slaagt de overheid daar niet in. De afhandeling van alle gevallen door de CWS zou nog wel vijf jaar in beslag kunnen nemen. Voor degenen die nog niet aan de beurt zijn, betekent dit een ernstige schending van het beginsel van de rechtszekerheid. Met de VSO route is nog geen of weinig ervaring opgedaan. Door haar andere inrichting, en doordat geen beroep wordt gedaan op menskracht bij de overheid, zou het goed mogelijk zijn dat zij tot een snellere afhandeling leidt van de gevallen die langs deze weg worden afgedaan. In ieder geval wordt de route via de CWS ontlast wanneer een zeker aantal gevallen langs deze route verloopt. Nu het hier gaat om een ernstig probleem met de rechtszekerheid van de route via de CWS, zou ik menen dat alles in het werk moet worden gesteld om dit te mitigeren. Men moet dan wel sterke argumenten hebben om de VSO route voor degenen die daarvoor willen kiezen, niet te ondersteunen, of zelfs onmogelijk te maken.

Gelijkheid

Ieder geval is weer anders, dus het is vaak moeilijk het gelijkheidsbeginsel goed toe te passen. Ik volsta hier met één opmerking. Zoals eerder aangegeven is het snel verkrijgen van rechtszekerheid voor de gedupeerden van groot belang. In dat opzicht behandelt de overheid hen zeer ongelijk.

Degenen die nu aan de beurt zijn bij de CWS zijn veel beter af dan degenen die nog enige jaren moeten wachten. Hun herstel en hun mogelijkheden om hun leven weer op de rails te krijgen, zijn door de ongelijkheid in afhandeling veel minder gunstig. Ook dit pleit ervoor om iedere mogelijkheid om deze ongelijkheid terug te dringen, aan te grijpen.

Conclusie over de VSO route, mede in vergelijking met de route via de CWS

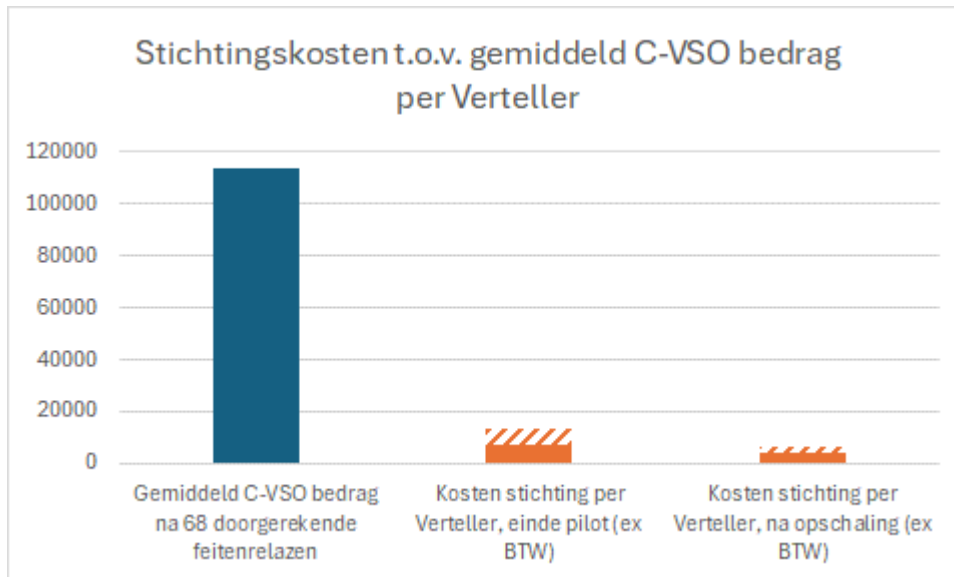
Vanuit een juridisch gezichtspunt zie ik geen bezwaren tegen het openstellen van de VSO route volgens de opzet die daarvoor is gemaakt. Twee punten die de aandacht hebben gekregen, de doorkruisingsleer en het gebruik van de vaststellingsovereenkomst, leveren geen juridische problemen op.

Vanuit het perspectief van de rechtsstaat brengt de route via de CWS enkele ernstige tekortkomingen met zich mee. Rechtszekerheid en rechtsgelijkheid komen sterk in de verdrukking. Vanuit het perspectief van de responsieve (burgergerichte) rechtsstaat is bovendien een duidelijke tekortkoming van die route dat de voor gedupeerden zo belangrijke erkenning niet duidelijk wordt geadresseerd. Dit betekent niet direct dat de VSO route een altijd betere route is. Wel heeft zij op papier een aantal aanzienlijke voordelen, met name omdat zij beter tegemoet komt aan de behoeften op erkenning van de gedupeerden. Ook de fundamentele rechtsstatelijke waarden van rechtszekerheid en gelijkheid worden bij de VSO route beter gediend indien het perspectief op snellere afhandeling waargemaakt wordt. Tenslotte kan de inzet van kennis die op het terrein van letselschade is opgedaan, leiden tot een meer adequate vergoeding die binnen de regels van het privaatrecht is afgestemd op de behoeften van de gedupeerden.

Kortom, iedere bijdrage die de VSO route kan leveren bij de afhandeling van gevallen, vermindert de gebreken op het punt van rechtszekerheid en gelijkheid bij de thans bestaande afhandeling. Dit alles wettigt de conclusie dat het ondersteunen van de activiteiten om de VSO route vorm te geven en uit te bouwen, kan bijdragen aan het herstel van de gedupeerden volgens de beginselen die in een rechtsstaat passend zijn. Ik veronderstel dat de afweging van beide routes tegen elkaar een belangrijk aandachtspunt zal zijn bij de politieke en maatschappelijke beoordeling van de hersteloperatie.

4.3 Doelmatigheid

Onder doelmatigheid verstaan we de mate waarin we onze doelen op een verantwoorde manier behalen. Dit kunnen we bereiken omdat we organiseren vanuit de kracht van het collectief en interpreteren we doelmatigheid in relatie met de context met het oog op de mensen om wie het gaat en de mate waarin (Gelijk)waardig Herstel de doelstellingen op een efficiënte manier beoogt te behalen, afgezet ten opzichte van deze context.



Voor de operatiekosten van (Gelijk)waardig Herstel verwachten we nu een bedrag van € 2.760 tot € 4.360 voor iedere extra Verteller die met deze route wordt geholpen. Een gemiddelde uitbetaling aan een Verteller is € 114.766. Dit betekent dat 4-10% van de totale kosten van (Gelijk)waardig Herstel besteed wordt aan de uitvoering, afhankelijk van het totaal aantal Vertellers dat we uiteindelijk zullen helpen.

In vergelijking met andere hersteloperaties zien we dat bij het herstel van de toeslagenaffaire via andere routes 30% van het totale budget gebruikt wordt voor de uitvoering¹²

Als we verder kijken naar andere hersteloperaties zien we dat het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) in haar meest recente jaarrapportage van 2022¹³ een gemiddeld apparaatskosten van € 0.62 apparaatskosten per uitgekeerde euro (38,3% van het budget aan kosten).

¹² <https://nos.nl/artikel/2503966-de-toeslagenaffaire-van-een-miljoenen-naar-een-miljardenoperatie>

¹³ <https://www.schadedoormijnbouw.nl/media/m4knvv4s/img-jaarverslag-2022.pdf>

Onderstaande tabel laat zien hoe we de kracht van het collectief in de dagelijkse operatie ten uitvoer uitbrengen:

Tabel: de kracht van het collectief: Vertellers- en Schrijversbijeenkomsten voor verbinding en communicatie, gefaciliteerd door Bronexperts en Coördinatoren

Bijeenkomst	Frequentie en gemiddeld aantal Vertellers/Schrijvers	Doel
Digitale Startbijeenkomst Vertellers	2 keer per week 30-60 Vertellers per keer	Vertellers informeren over de uitgangspunten en fases zodat zij zo goed mogelijk kunnen starten op basis van eigen regie.
Digitale Startbijeenkomst Luisterend Schrijvers	3 keer per week 15-25 Schrijvers per keer (+ specifieke partner Startbijeenkomsten)	Luisterend Schrijvers informeren over hun rol, de vier uitgangspunten en de Gespreksleidraad
Fysieke Startbijeenkomst Vertellers	3 keer per week, op onze neutrale locaties 5-10 Vertellers per keer	Idem, waarbij fysieke aanwezigheid voor optimale verbinding zorgt
Digitale Informatie Sessie Vertellers	2 keer per week 10-15 Vertellers per keer	Vertellers steunen en helpen elkaar door vragen, antwoorden, zorgen en ervaringen te delen
Digitale Informatie Sessie Luisterend Schrijvers	1 keer per week 20-30 Schrijvers per keer	Luisterend Schrijvers delen ervaringen (praktisch & emotioneel)
Inloopsprekuren Coördinatoren	2 keer per week 1-5 Vertellers per keer	Vertellers de mogelijkheid bieden meer persoonlijk te verbinden met hun Coördinator
Digitale Informatie Sessie Schade Analyse en Afronding	1 keer per week 10-20 Vertellers per keer	Vertellers die hun Feitenrelaas willen laten doorrekenen informeren en comfort bieden over de stappen en termijnen.
GH-Portaal inloopsprekuren	2 keer per week (Vertellers) 1 keer per week (Schrijvers) 5-10 deelnemers per keer	Vertellers/Luisterend Schrijvers helpen met vragen over het online (Gelijk)waardig Herstel Portaal



“In het begin was ik argwanend over deze route, maar ik ben erg positief. Ik heb het ook aangeraden bij mijn vriendin.”

Verteller



“We waren er met zijn allen bij en keken ernaar. Betrokkenheid van medeburgers is daarom essentieel, we hebben samen iets te corrigeren. Dit is onze drijfveer om samen te werken in (Gelijk)waardig Herstel, waarbij we de gepassioneerde en professionele aanpak onderschrijven.

Ik hoop dat we met betrokkenheid van velen deze kras in de Nederlandse ziel plek kunnen geven. En dat de ouders met steun van ons allen weer een weg kunnen vinden na deze zware jaren.”

**Jurgen Schut
Partner SeederDeBoer & Hieroo**

5. Opschaling: Kwaliteit en versnelling



In dit hoofdstuk kijken wij vooruit naar de Opschalingsfase. Dit omvat aan de ene kant uitgangspunten waar wij rekening mee houden in deze fase, en anderzijds risico's en hoe wij van plan zijn deze te mitigeren.



Een collectieve verantwoordelijkheid: samenwerking met partners

"We zijn al snel ingestapt met (Gelijk)waardig Herstel omdat het goed aansluit bij onze kernwaarden en missie van toegang tot het recht. We zijn trots om een onderdeel te zijn van deze menswaardige oplossing, doordat onze mensen zich inzetten als Luisterend Schrijver of Schade Analist. Wij leren hier ook weer van."

Marc van Erven, CEO ARAG Nederland

"Het wordt tijd dat we Nederland uit de klem halen van de kinderopvangtoeslagaffaire. En als Luisterend Schrijver zélf komen de gebeurtenissen van de Verteller enorm bij mij binnen. Om op te schalen ontsluiten we onze leden. Het is een grote klus maar we hebben geen keuze. Ik ben er trots op dat het Nederlandse bedrijfsleven via (Gelijk)waardig Herstel hier samen vanuit intrinsieke motivatie de schouders onder zet."

We zijn het aan onze mede-inwoners van Nederland verplicht."

Ingrid Thijssen, Voorzitter VNO-NCW

"Als Nederlandse bank zijn we zeer betrokken bij de samenleving. Wij dragen graag ons steentje bij aan herstel van vertrouwen in de overheid en haar instellingen. We werken dan ook graag samen met stichting (Gelijk)waardig Herstel om net als vele andere bedrijven met de vrijwillige inzet van vele Luisterend Schrijvers en Schade Analisten, te helpen om dit grote drama op te lossen. De aanpak past bij ons: samen de schouders eronder zetten."

Peter Jacobs, CEO ING Nederland

"Dit is de stap zetten van vol ongeloof en machteloos aan de zijlijn staan, naar onderdeel worden van de oplossing. Binnen Hieroo en SeederDeBoer groeit het schrijverscollectief iedere week, zowel met collega's als relaties. Het kunnen delen van ervaringen is hierin erg waardevol en geeft een gevoel van gezamenlijke betrokkenheid.

Dat de kinderopvangtoeslagaffaire zich echt te midden van de samenleving heeft afgespeeld werd mij nog eens pijnlijk duidelijk toen ik als Luisterend Schrijver gekoppeld werd aan een Verteller die mijn achterbuurvrouw bleek te zijn. Haar verhaal heeft mij diep geraakt en zal mij voor altijd blijven. Ik ben dan ook dankbaar en blij dat ik door te luisteren en haar verhaal op te schrijven bij heb kunnen dragen aan haar herstelproces. Door schrijvers en vertellers van mens op mens met elkaar in verbinding te brengen vindt het herstel ook plaats midden in de samenleving, mijns inziens is dit een belangrijk element van (Gelijk)waardig Herstel waardoor er ook echt ruimte is voor emotioneel herstel."

Jade Clemens Agíss, Lead Hieroo Den Haag / Leiden

De lerende aanpak en stapsgewijze opschaling

Het doel van de Pilot (Gelijk)waardig Herstel is om met elkaar te leren hoe deze onafhankelijke herstelroute werkt in de praktijk, zowel in de beleving van Vertellers (ouders) als in de operationalisering van de aanpak. Om die reden publiceert SGH iedere week haar *Leermonitor* (zie [website](#)). De monitor bevat de belangrijkste kwalitatieve en kwantitatieve resultaten en praktijkinzichten, als ook op hoofdlijnen de aanpassingen in alle stappen in het proces op basis van deze praktijkinzichten en geleerde lessen. We gebruiken de Leermonitor voor de dagelijkse operatie, inrichting, doorontwikkeling en opschaling.

Deze lerende aanpak blijft ook het uitgangspunt voor de opschaling van de SGH-herstelroute die de ouders hopelijk gegund wordt. Wij hopen dat iedereen die dat wil, de gelegenheid heeft om via de SGH-herstelroute te komen tot emotioneel en financieel herstel en afronding. Wij menen dat een opschaling het beste stapsgewijs kan gebeuren.

Wij realiseren ons dat het precieze aantal ouders dat verwacht wordt zich aan te melden voor aanvullende schade routes vooralsnog onbekend is. Om die reden maken wij een inschatting op basis van aannames.

- In totaal hebben zich 68.000 ouders gemeld als potentieel gedupeerden;
- Ongeveer 35.000 ouders (grootweg 50%) van ouders wordt aangemerkt als gedupeerd na de Integrale Beoordeling;
- 10.000 ouders melden zich op dit moment niet voor aanvullende schade en hebben al wel langer dan 6 maanden geleden hun Integrale Beoordeling ontvangen;
- Dat zou kunnen betekenen dat er 25.000 ouders een beroep zullen doen op routes voor aanvullende schade;
- We nemen dan als uitgangspunt dat (Gelijk)waardig Herstel twee jaar nodig gaat hebben om de hersteloperatie voor deze groep uit te voeren (tot Q2 2026);
- Dat zou betekenen dat 250 ouders per week geholpen moeten worden bij een lineaire instroom (25.000 ouders gedeeld door ongeveer 100 weken);
- Maar de instroom zal ongetwijfeld niet gelijkmatig zijn over die periode, dus 300-350 ouders per week instroom willen we aankunnen in de opschalingsfase.

Naast de wekelijkse instroom, is ook het aantal Vertellers en/of Luisterend Schrijvers dat een Coördinator onder zijn of haar hoede kan hebben een belangrijke parameter om te bepalen hoeveel medewerkers de stichting in de organisatie nodig heeft.

De werkdruk wordt bepaald door het aantal Vertellers per week maal de doorlooptijd. De huidige aanname is dat de totale doorlooptijd van een geoptimaliseerd proces 15 tot 20 weken zou kunnen zijn. Dat is ongeveer half-half verdeeld tussen de fase van het opstellen van het Feitenrelaas en de fase Schade Analyse (inclusief schade fase Digitale Informatie Sessie en afronding C-VSO ondertekening). Dus beide fases nemen dan zo'n 8 tot 10 weken in beslag. Daarmee zal op enig moment in de opschalingsfase de stichting 4.500 tot 7.000 Vertellers in haar proces hebben. UHT is tot en met eind 2025 bezig met alle Integrale Beoordelingen. Dit betekent dat we mogelijk eind 2025 weer wat afschalen om in 2026 de laatste ouders te kunnen helpen.

De belangrijkste rollen in de SGH-herstelroute die mee moeten schalen met het aantal deelnemende ouders zijn de Luisterend Schrijvers, de Coördinatoren en de Schade Analisten. In de ondersteunende rollen zal ook enige opschaling nodig zijn maar dat is beperkt. We verwachten ook dat voor de ondersteunende rollen er tijd vrijkomt naarmate de lessen van de Pilot verwerkt zijn in het primaire proces en de organisatie staat.

In de onderstaande tabel hebben we op basis van de huidige inzichten een inschatting gemaakt van het aantal personen in de betreffende rol.

Rol	Benodigd aantal	Onderbouwing
Luisterend Schrijvers	35.000 totaal aangemeld	- Van alle Luisterend Schrijvers die een Feitenrelaas afronden zien we nu dat ongeveer 22% opnieuw wil schrijven. We verwachten dat we dit in de opschalingsfase nog iets kunnen verhogen naar ~25%; - Van alle Luisterend Schrijvers die zich aanmelden certificeert op dit moment in de Pilot zo'n 70% zich. We verwachten dat dit in de opschalingsfase een vergelijkbare verhouding blijft; - Geografische spreiding speelt een rol. We zullen schrijvers in regio's met weinig Vertellers gaan krijgen die niet inzetbaar zijn. Hiervoor houden we rekening met 25% uitval van totaal aantal aanmeldingen. Als we deze drie factoren combineren, zullen we zo'n 35.000 luisterend schrijvers moeten werven om 25.000 Vertellers te kunnen helpen.
Coördinatoren	60 tot 140 coördinatoren op 4-dagen in de week basis	In de Pilot leren we dat een Coördinator goed kan werken bij een totaal aantal van 50-75 Vertellers. Dat is dan het totaal aantal Vertellers dat wordt begeleid van aanmelding in het proces tot aan ondertekening van de C-VSO. Daarbij worden dan ook zo'n 30-50 Luisterend Schrijvers begeleid die in de eerste helft van het proces met de Vertellers actief bezig zijn. Op dit moment is de het aantal opgelopen naar 100 Vertellers per Coördinator. We merken dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van het menselijke contact met Vertellers en Luisterend Schrijvers en ook van het welzijn van de coördinatoren. Daarom zijn we nu additionele coördinatoren aan het aannemen en opleiden. Dit is daarmee ook de basis voor de streefwaarde van 50 tot 75 Vertellers per Coördinator. Hierbij zijn de lessen van de Pilot op het gebied van de inzet op collectiviteit al meegenomen. De coördinatoren werken zoveel mogelijk met inloopsprekuren en Digitale Informatie Sessies om het werk te stroomlijnen. Dit heeft resultaat opgeleverd. Hierdoor is het initiële aantal van 50 omhoog gebracht naar een hoger niveau. Aangezien we verwachten dat in de opschalingsfase 4.500 tot 7.000 mensen op enig moment in het proces kunnen zitten, komen we dan op een range van 60 tot 140 coördinatoren. Als we verdere efficiëntie uit collectiviteit kunnen realiseren en ook de doorlooptijden kort kunnen houden, dan zullen we toe kunnen met de onderkant van deze bandbreedte. Anders komen we meer richting de bovenkant van de bandbreedte uit.

Schade Analisten	100 tot 150 analisten op 3-dagen in de week basis	In de Pilot leren we dat het team schade analisten 8 tot 12 uur per Verteller nodig heeft om het Feitenrelaas aandachtig te lezen, een omzetting te maken naar het Herstelmodel, overleg te voeren met het Kennisteam over dilemma's waar nodig, het terugkoppelgesprek te voeren en het vier-ogen principe toe te passen. We leren ook dat het werk van de schade analist emotioneel veeleisend is. Daarom is ons streven voor de opschalingsfase dat schade analisten 3 dagen per week (24 uur) voor (Gelijk)Waardig Herstel werken en, als ze voltijd werken, daarnaast dan ook andere opdrachten doen. Bij een instroom van 300 tot 350 Vertellers per week, betekent dit dat er 2.400 tot 4.200 uur aan schade analyse werk per week nodig is. Dat betekent dat we 100 tot 150 Schade Analisten nodig verwachten te hebben. Bij een doorlooptijd van de schade fase van 8 tot 10 weken, heeft iedere schade analist dan een hoeveelheid van rond de 16-30 Vertellers. Het streven zou moeten zijn om dit te beperken tot maximaal 25 voor een ervaren analist, op basis van de lessen van de Pilot. Als het lukt om de doorlooptijd terug te brengen naar het doel van 6 weken dan is het aantal van 100 tot 120 analisten waarschijnlijk afdoende. Anders zal het aantal analisten naar rond de 150 gebracht moeten worden.
------------------	---	---

Rol	Benodigd aantal	Waar halen we deze mensen vandaan?
Luisterend Schrijvers	35.000 totaal aangemeld	- Versterken van individuele werving via mond-op-mondreclame (gebruik makend van het certificaat) en sociale media; - Meer bestaande Luisterend Schrijvers activeren om meer dan 1 Feitenrelaas op te schrijven, bijvoorbeeld via een 'loyaliteitsprogramma'; - Bestaande partnerorganisaties als ARAG, ABN-AMRO, ING; - Nieuwe partnerorganisaties die we ontsluiten via onder meer VNO-NCW.
Coördinatoren	60 tot 140 coördinatoren op 4-dagen in de week basis	- Meer inzet van mensen vanuit huidige partners Hieroo, SeederDeBoer en SOZA XPRT; - Werving van bronexperts (getroffen ouders) vanuit de community van mensen die bij de vorming van de stichting betrokken is of is geweest; - Directe werving door de stichting op basis van open sollicitaties die nu beginnen binnen te komen; - Nieuwe partnerschappen aangaan met bedrijven in communicatieve dienstverlening.

Schade analisten	100 tot 150 analisten op 3-dagen in de week basis	- Uitbreiding vanuit bestaande partner Eiffel (op dit moment 20 analisten aan de slag of in training); - Nieuwe partner KPMG zal beginnen met inzet en opleiding van 8 analisten, opschaalbaar naar tientallen; - Eventuele nieuwe partners in de juridische dienstverlening; - Deeltijd analisten vanuit ARAG (op dit moment 10 analisten getraind); - Deeltijd analisten aantrekken vanuit andere partner organisaties zoals PGB, ABN-AMRO, enzovoorts, als we het deeltijd model goed werkend krijgen.
------------------	---	---

Om de opschaling verder in goede banen te kunnen leiden hebben we een inventarisatie gemaakt van de potentiële knelpunten op deze route. Deze zijn hieronder weergegeven, inclusief een beschrijving, verwachte omvang van het risico en voorstel voor mitigerende maatregelen.

Potentieel knelpunt	Risicobeschrijving	Voorstel mitigerende maatregelen
Aanmelding		
GH-Portaal	Het GH-Portaal gebouwd in Salesforce loopt vast bij grotere aantallen instroom.	Salesforce is uitgekozen als applicatie omdat het tienduizenden aanmeldingen zonder problemen aan kan.
Matching tussen ouder en schrijver	Bij opschaling gaat het handmatig matchen veel tijd kosten.	Verdere inrichting van het GH-Portaal kan dit automatiseren
Geografische spreiding luisterend schrijvers	In bepaalde gemeentes/regio's hebben we onvoldoende Luisterend Schrijvers t.o.v. het aantal Vertellers dat zich meldt, nu met name in Rotterdam en Almere zijn er tekorten.	Specifieke partnering in gemeentes met veel Vertellers
Aantal Coördinatoren	Aantal ouders per coördinator loopt nu al op, bij opschaling moeten we voorkomen dat dit aantal verder stijgt zodat persoonlijk contact mogelijk blijft en werkdruk van Coördinator behapbaar blijft.	Bestaande partnerschappen met Hieroo, SeederDeBoer en Soza Experts inzetten voor meer Coördinatoren. Daarnaast direct werven vanuit de stichting.
Onboarding en begeleiding Coördinatoren	Bij opschaling en uitbreiding van Coördinatorteam krijgen ze onvoldoende onboarding en begeleiding	Bestaande Coördinatoren met ervaring inzetten in de begeleiding. Hen dan ook weer aanvullen met extra nieuwe Coördinatoren.

Aantal Bronexperts	Het aantal bronexperts wat kan bijdragen aan informatiesessies en verbinding onder ouders kan doen ontstaan is te klein, wat leidt tot een te hoge werkdruk	Meer Bronexperts aannemen en inzetten.
Het Feitenrelaas		
Kwaliteit Luisterend Schrijvers	Het aantal Luisterend Schrijvers dat nodig is mag niet ten koste gaan van de kwaliteit van Luisterend Schrijvers.	Uitbreiding werving via partnerorganisatie. Doordat zij vrijwilligers aanleveren die ook werknemer zijn en dit een behoorlijke zekerheid biedt op een bepaalde mate van sociale en technische vaardigheden benodigd om de rol van Luisterend Schrijver te kunnen voltooien.
Aantal Luisterend Schrijvers	Er zijn potentieel grote aantallen Luisterend Schrijvers nodig, op een gelijkwaardig tempo met instroom Vertellers om wachtrijen voor Luisterend Schrijvers te voorkomen. Hiernaast speelt regionale werving ook een grote rol.	Versterking van individuele wervingsstrategieën, met nadruk op mond-tot-mond reclame. Ambassadeurseffect maximaliseren door Luisterend Schrijvers aan te moedigen hun ervaringen te delen en certificeringen te benutten. Partnerschappen met gerenommeerde bedrijven als cruciale strategie voor gecontroleerde instroom en kwaliteitsbewaking.
Schade Analyse		
Aantal Analisten	In de opschalingsfase zijn zo'n 100-150 schade Analisten nodig om het werk aan te kunnen. Op dit moment zijn er zo'n 20 actief.	Uitbreiding van aantal analisten vanuit de bestaande partnerschappen. Potentieel extra partnerschappen toevoegen.

Afronding		
Schaalbaarheid teken-moment	Het aantal mensen dat wekelijks zal deelnemen aan de C-VSO ondertekeningen zal groeien naar ongeveer 300-350 mensen per week, wat in de huidige opzet niet te doen is.	Meer gemachtigden voor de ondertekening vanuit het ministerie. Op meerdere neutrale locaties de ceremonies uitvoeren. Andere opzet van de ceremonie waardoor meer mensen tegelijk kunnen deelnemen op waardige manier.
Organisatie SGH		
Organisatiestructuur	Als de organisatie significant gaat groeien kan het noodzakelijk worden meer medewerkers in verbindende en coördinerende rollen te zetten, waarmee de huidige integrale manier van organiseren mogelijk aangepast moet worden.	
Coördinatie Schrijvers	Bij opschaling zal het wervingsteam voor Schrijvers uitgebreid moeten worden	Team uitbreiden op basis van het recent opgestelde wervingsplan.
Coördinatie Communicatie	Bij opschaling zal communicatie aan Vertellers en het SGH-collectief van individuen en organisaties meer strategisch en gestructureerd ingericht en geborgd moeten worden. Dit omvat ook sociale media.	



**“The world we are taught about
is a world of rights and duties.**

**The world of practice
is one built upon human needs and emotions.”**

**T Shaffer
The planning and drafting of wills and trusts**

Voor meer informatie over dit Eerste Verslag:

vragen@gelijkwaardigherstel.nl

www.gelijkwaardigherstel.nl

