

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

		M) Gewerkt volgens UWV-verzekeringsbericht	Is er in de periode tussen 'Datum start' en 'Datum einde' gewerkt volgens het UWV-verzekeringsbericht (er geldt geen minimumaantal uren)?
4	<p>Carrière gemis of studievertraging Ouder heeft wel gewerkt, maar niet de gewenste opleidingen kunnen doen of niet de gewenste carrière kunnen maken.</p> <p>Geldt voor alle sub varianten (1-3)</p>	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
4.1	<p>Variant 4.1 Meer willen werken, later ook gedaan; 520+ uur en minimaal 3 jaar Werk Variant A</p>	K) UWV-verzekeringsbericht	Is het volledige UWV-verzekeringsbericht aanwezig?
		S43) Mogelijke referentieperiode ná schade	<i>Automatisch invulveld</i> De kalenderjaren waar een '1' staat kunnen als referentiejaar dienen. De referentieperiode is één van deze 3 jaar (zal veelal het jaar zijn waarin de meeste uren zijn gewerkt).
		S44) Uren referentieperiode vóór schade (één invullen)	<i>Automatisch invulveld</i> De uren die zijn gewerkt in het referentiejaar onder de schadepost 'Werk Variant A' worden hier automatisch ingevuld.
		S45) Schadeperiode meer dan 3 jaar?	<i>Automatisch invulveld</i> Hier komt automatisch het aantal jaren dat er inkomensschade is berekend te staan. Er is een koppeling met kolom G 'Aantal jaar'. Wanneer er niet minimaal 3 jaar 'Werkvariant A' is toegekend, verschijnt er automatisch een 'red flag'.
		S46) Verschil referentieperiode start en eind	<i>Automatisch invulveld</i> De vooruitgang in het aantal uren moet minimaal 520 uur zijn. Hier wordt het aantal uren onder 'S44) Uren referentieperiode vóór schade (één invullen)' afgetrokken van 'S43) Mogelijke referentieperiode ná schade'. Het verschil moet minimaal 520 uur zijn, anders verschijnt er automatisch een 'red flag'.
4.2	Variant 4.2	O) Gestopt/vertraagd volgens DUO	Checken op 3 voorwaarden: 1. Is DUO overzicht aanwezig?

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

	Studievertraging en/of gestopt door terugvorderingen		<p>2. Heeft ouder in het referentie jaar een opleiding gevolgd?</p> <p>3. Is deze opleiding voortijdig afgebroken?</p> <p>LET OP: Deze schadepost wordt alleen toegekend als ouder de opleiding voortijd is gestopt.</p>
4.3	Variant 4.3 Promotie aangeboden gekregen	Q) Concrete aanwijzingen voor promotie?	Uit de motivatie en de ondersteunende documenten moet blijken dat de ouder concrete mogelijkheden had om promotie te maken.
5	Koopwoning kwijtgeraakt Ouder is de koopwoning kwijtgeraakt of zat in een proces om een woning te kopen dat abrupt is afgebroken.	O Algemeen	Controlepunten onder 'O Algemeen' doorlopen.
		J) Datum start	<p><i>Extra check</i></p> <p>1. De datum waarop de woning is verkocht, of</p> <p>2. De datum waarop ouder de koopwoning had kunnen kopen.</p>
		K) Datum eind	<p>1. De datum waarop er een woning is aangekocht, of</p> <p>2. Wanneer er geen koopwoning is aangekocht, de 'Datum start' vermeerderen met 7 jaar.</p>
6	Noodgedwongen verhuizing Ouder moest verhuizen bijv. vanwege een ontruiming, noodgedwongen besparing woonlasten of veranderde gezinssituatie.	O Algemeen	Controlepunten onder 'O Algemeen' doorlopen.
		L) Ondersteunend stuk aanwezig	Zijn er stukken aanwezig ter onderbouwing van deze schadepost?
		M) Aantal verhuizingen volgens onder, stuk	<p>Hoeveel verhuizingen zijn er in het ondersteunend stuk zichtbaar vanaf de 'Datum start'?</p> <p>LET OP: is de schadepost 'Koopwoning kwijtgeraakt' aangevraagd? Dan tellen de eerste twee verhuizingen binnen het eerste jaar na de 'Datum start' <u>niet</u> mee.</p>
7	Hogere huur Er zijn ouders die noodgedwongen een hogere huur hebben moeten aanvaarden.	O Algemeen	Controlepunten onder 'O Algemeen' doorlopen.

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

8	Verlies bezittingen op materieel en emotioneel vlak Sieraden zijn verpand en de betalingsregeling kon niet worden nagekomen. Schulden zijn afgekocht met gedwongen verkoop van bezittingen, auto's/inboedelgoederen etc. kunnen in beslag zijn genomen en ook persoonlijke bezittingen zijn verloren gegaan.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
		E) Toekenning navolgbaar	Voor de vaststelling van het schadebedrag worden de volgende categorieën gehanteerd: a. € 1.000 bij verlies van bezittingen met een waarde tot € 1.000. b. € 4.000 bij verlies van bezittingen met een waarde van € 1.000 tot € 10.000. c. € 7.500 bij verlies van bezittingen met een waarde boven € 10.000. <u>Extra toets:</u> is het aannemelijk dat het verloren bezit de aangegeven dagwaarde had? <u>LET OP:</u> Slechts één van de drie categorieën kan berekend worden. Als er meer dan één categorie berekend wordt, verschijnt er automatisch een 'red flag'.
9	Achterstand betaling Ouders konden de rekeningen niet meer betalen.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
10	Schuldeiser aan de deur Ouders kregen schuldeisers, veelal deurwaarders aan de deur.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
11	Beslaglegging Ouders hadden te maken met beslag op inkomen of inboedel.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
12	WSNP/MSNP Ouders zijn noodgedwongen een of meerdere keren een WSNP of MSNP-traject aangegaan of daar juist niet in werden toegelaten.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen. <u>LET OP:</u> Als deze post wordt berekend, kunnen de posten 'Beschermingsbewind' en 'Faillissement' niet meer worden toegekend.
		L) Ondersteunend stuk aanwezig	Zijn er stukken aanwezig ter onderbouwing van deze schadepost?

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

		M) Toekenning in lijn met ondersteunend stuk?	<ul style="list-style-type: none"> - Staan de stukken op naam van ouder of de toeslagpartner? - Kan uit de stukken worden herleid dat de WSNP of MSNP van toepassing is geweest of toelating tot deze trajecten is geweigerd? - Komt de data uit de stukken overeen met de datum ingevuld bij 'Data start'.
13	Beschermingsbewind Ouders zijn onder bewind gesteld.	0 Algemeen	<p>Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.</p> <p><u>LET OP:</u> Als deze post wordt berekend, kunnen de posten 'WSNP/MSNP' en 'Faillissement' niet meer worden toegekend.</p>
14	Faillissement Ouders hebben noodgedwongen faillissement aangevraagd vanwege de onoverkomelijke schuldenlast. Of het faillissement is geweigerd omdat ze bijvoorbeeld op een fraudelijst stonden.	0 Algemeen	<p>Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.</p> <p><u>LET OP:</u> Als deze post wordt berekend, kunnen de posten 'WSNP/MSNP' en 'Beschermingsbewind' niet meer worden toegekend.</p>
15	Misgelopen erfstelling Ouders zijn vanwege de schuldposities beperkt geweest in de mogelijkheid om erfenissen te ontvangen, in wat voor vorm dan ook.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
16	Uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis financiën	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
		Aanvullende onderbouwing	<p>Een uitzonderlijke en aantoonbare impactvolle gebeurtenis die:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Naar aard en omvang vergelijkbaar is met één van de hiervoor opgesomde impactvolle gebeurtenissen, doch niet eerder gedefinieerd is; en - Waarvan het uitblijven van vergoeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, uitgaande van; - De ruimhartigheid die in het beoordelingskader besloten dient te liggen.
17	Variant A:	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

	<p>Emotionele schade door inperking van ouderschap Ouders hebben in alle problematiek te kampen gehad met inperkingen van het ouderlijk gezag, bijv. een ondertoezichtstelling.</p>	<p>L) Ondersteunend stuk aanwezig</p>	Zijn er stukken aanwezig ter onderbouwing van deze schadepost?
		<p>M) Toekenning in lijn met ondersteunend stuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Staan de stukken op naam van ouder of de toeslagpartner? - Kan uit de stukken worden herleid dat het gezin te maken heeft gehad met inperkingen van het ouderlijk gezag? - Komt de data uit de stukken overeen met de datum ingevuld bij 'Data start'.
		<p>N) Aantal kinderen</p>	Vul het aantal kinderen in. Er wordt een bedrag van € 5.000 per kind toegekend. Het bedrag onder 'Richtlijn' wordt automatisch aangepast. Als dit bedrag niet klopt met het bedrag dat de schade-analist heeft berekend, verschijnt er automatisch een 'red flag' in het formulier en het 'Outputsheet'.
18	<p>Variant B: Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder- kind Het gezin is fundamenteel ontwricht doordat kinderen en ouders tegen hun wil vanuit (overheids)instellingen van elkaar zijn gescheiden.</p>	<p>0 Algemeen</p>	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
		<p>L) Ondersteunend stuk aanwezig</p>	Zijn er stukken aanwezig ter onderbouwing van deze schadepost?
		<p>M) Toekenning in lijn met ondersteunend stuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Staan de stukken op naam van ouder of de toeslagpartner? - Kan uit de stukken worden herleid dat het gezin te maken met ontwrichting van het gezin? - Komt de data uit de stukken overeen met de datum ingevuld bij 'Data start'.
		<p>N) Aantal kinderen</p>	Vul het aantal kinderen in. Er wordt een bedrag van € 7.500 per kind toegekend. Het bedrag onder 'Richtlijn' wordt automatisch aangepast. Als dit bedrag niet klopt met het bedrag dat de schade-analist heeft berekend, verschijnt er automatisch een 'red flag' in het formulier en het 'Outputsheet'.
19	<p>Overlijden Ouders en kinderen hebben te maken gehad met suïcide van een gezinslid.</p>	<p>0 Algemeen</p>	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
20	<p>Einde relatie</p>	<p>0 Algemeen</p>	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

	Samenlevers zagen hun relatie stranden. Gehuwden zagen hun huwelijk stranden.		
21	Verbroken familieband en vriendschappen Familiebanden werden onomkeerbaar verstoord of verbroken.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
22	Ontoereikende waarborging levensstandaard kinderen Door de verminderde financiële mogelijkheden, waren ouders buiten hun schuld niet in staat om "hun verantwoordelijkheid te nemen voor het waarborgen van de levensomstandigheden die nodig zijn voor de ontwikkeling van het kind".	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
23	Verlies gelijke kansen De ontstane situatie waarin ouders zich buiten hun schuld in bevonden, heeft ertoe geleid dat hun kinderen het "recht op basis van gelijke kansen" is ontnomen.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
24	Uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis gezin	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
		Aanvullende onderbouwing	Een uitzonderlijke en aantoonbare impactvolle gebeurtenis die: <ul style="list-style-type: none"> - Naar aard en omvang vergelijkbaar is met één van de hiervoor opgesomde impactvolle gebeurtenissen, doch niet eerder gedefinieerd is; en - Waarvan het uitblijven van vergoeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, uitgaande van; - De ruimhartigheid die in het beoordelingskader besloten dient te liggen.

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

25	Invloed op mentaal welzijn Ouders kregen last van uiteenlopende mentale klachten.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
26	Fysieke klachten Ouders kregen last van uiteenlopende (chronische) fysieke klachten.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
27	Emotionele impact van uitsluiting De afwijzende bejegening vanuit overheidsinstellingen zonder te weten waarom bracht en brengt veel emotie teweeg, zoals schaamte, uitsluiting, vernedering, verlies van zelfvertrouwen en onzekerheid over de toekomst.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
28	Gevoel van discriminatie Ouders hebben het gevoel gediscrimineerd te zijn.	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
29	Uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis zorg	0 Algemeen	Controlepunten onder '0 Algemeen' doorlopen.
		Aanvullende onderbouwing	Een uitzonderlijke en aantoonbare impactvolle gebeurtenis die: <ul style="list-style-type: none"> - Naar aard en omvang vergelijkbaar is met één van de hiervoor opgesomde impactvolle gebeurtenissen, doch niet eerder gedefinieerd is; en - Waarvan het uitblijven van vergoeding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, uitgaande van; - De ruimhartigheid die in het beoordelingskader besloten dient te liggen.

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

VOOR AKKOORD:

Namens de Staat der Nederlanden	
te dezen vertegenwoordigd door	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	<i>Den Haag</i>
Datum:	<i>23-8-2024</i>
Handtekening:	Persoonsgegevens
Persoonsgegevens	

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	den Haag
Datum:	23/8/2024
Handtekening:	Persoonsgegevens

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	Den-Haag
Datum:	23-08-2024
Handtekening:	Persoonsgegevens

Controle Kader

Bijlage H bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	
Datum:	
Handtekening:	

Bijlage i

Bilrade
i



Werkinstructie schadeanalisten

(bijlage I bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024)

Dit document bevat de werkinstructie voor het doorlopen en afronden van de doorreken fase van een Verteller. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door een Schade Analist en gecontroleerd door een interne en externe kwaliteitscheck.





Inhoudsopgave

1. Introductie	4
2. Vastlegging map	4
3. Werkinstructie	6
Deel 1: Voorbereiding	6
Stap 0: Aanmelding Gedupeerde Ouders bij SGH-route en voorwaarde voor deelname	6
Stap 1: Verteller voldoet aan de voorwaarden	7
Stap 2: Kennismaking	9
Stap 3: Overige vragen n.a.v. kennismaking en Feitenrelaas	9
Deel 2: Uitvoering	10
Stap 4: Beleven van het Feitenrelaas en eerste inventarisatie van schadeposten	10
Stap 5: Fixed format rekenmodel met verdieping van de leefgebieden binnen het Herstelmodel ..	12
Leefgebied Financiën	14
Schadepost Gezin	20
Schadepost Werk	26
Schadepost Wonen	30
Schadepost Zorg	34
Vervolg stap 5: Fixed format rekenmodel met verdieping van de leefgebieden binnen het Herstelmodel	37
Deel 3: Kwaliteitscheck & Terugkoppelgesprek	38
Stap 6: Kwaliteitscheck door interne kwaliteitscheckteam	38
Stap 7: Concept analysegesprek	39
Stap 8: Controlerende partij (externe kwaliteitscheck)	40
Stap 9: Terugkoppelgesprek	41
Deel 4: Klaarmaken voor acceptatie (GH-portaal) en afronding	41
Stap 10: Keuzemoment Verteller en versturen C-VSO naar Ministerie van Financiën	41
Stap 11: Ondertekening en afronding	42
5. De Schade Analist controleert dat de map van de Verteller op de juiste status staat in het GH-portaal.	44



1. Introductie

Welkom bij deze controle instructie. Dit document is opgesteld om het proces en de inhoudelijke werkwijze van schadeanalisten binnen Stichting Gelijkwaardig Herstel (SGH) te beschrijven en geeft een verdieping van de denkstappen van schadeposten voor de leefgebieden Financiën, Gezin, Werk, Wonen en Zorg in het Herstelmodel. Het is bedoeld voor Schade Analisten en externe partijen en helpt u stap voor stap door de benodigde procedures en handelingen heen.

2. Vastlegging map

Een goed gestructureerde map is essentieel voor het documenteren van de voortgang en voor toekomstige referentie. Om de kwaliteit en nauwkeurigheid van de vastlegging te waarborgen, vindt hier het vier-ogenprincipe plaats, namelijk de Schade Analist en Kwaliteitschecker. Op de inhoud van het Feitenrelaas geldt een zes-ogen principe, aangezien de Luisterend Schrijver, de Schade Analist en de Kwaliteitschecker meekijken. Daarnaast worden er toetsingsinstructies gevolgd om de consistentie en juistheid te controleren. Hieronder vindt u de elementen die door de Schade Analist in elke map moeten worden opgenomen en hoe deze moeten worden georganiseerd.

Overgangsfase: Teams en bijbehorende mappen structuur

Disclaimer: De Teams-omgeving wordt op basis van de beschikbaarheid van de functionaliteiten van het GH-portaal in fases uitgefaseerd. Na overgang wordt deze map, door het volgen van de gedefinieerde stappen, in Salesforce samengesteld en bewaard

- Map 1: Intern
 - o 1. Rapportage_[ACHTERNAAM]: De rapportage bevat de processtappen en checks voor een verteller, de kwaliteitscheck en meta gegevens van een verteller. Optioneel kan een schade analist hier gespreksnotities en verdiepende informatie voor schadeposten invullen.
- Map 2: Map – [NAAM VERTELLER]
 - o Map: Ondersteunende documenten: Deze map bevat de ondersteunende documenten voor de onderbouwing van schadeposten in de herstelanalyse.
 - o 1. SGH_Metagegevens_[BSN]_[Achternaam]: De bestand bevat de benodigde persoonlijke gegevens van een verteller.
 - o 2. SGH_InvalhulpHerstelmodel_[BSN]_[Achternaam]: De Invulhulp bevat de toepassing en toelichting per schadepost vanuit het Feitenrelaas en de ondersteunende documenten van de Verteller in een fixed format rekenmodel.
 - o 3. SGH_HerstelAnalyse_[BSN]_[Achternaam]: De Herstelanalyse is een samenvatting van de schadeposten van het Herstelmodel en bijhorende vergoedingen voor de Verteller.
 - o 4. SGH_VSO_[BSN]_[Achternaam]_Concept: De Concept Vaststellingsovereenkomst wordt ingevuld door de Schade Analist en bij goedkeuring van de Verteller getekend door de Verteller en een vertegenwoordiger van het Ministerie van Financiën.
 - o 5. SGH_Beschikking_[BSN]_[Achternaam]: Dit is de volledige definitieve beschikking compensatie/herbeoordeling kinderopvangtoeslag van de Verteller.



- Leeswijzer – Beschikking & Ondersteunende documenten: De leeswijzer geeft een toelichting op de beschikking en de ondersteunende documenten en geeft duiding aan bijzonderheden die mogelijk van toepassing zijn.

GH-Portaal

Disclaimer: Het GH-portaal en de bijbehorende functionaliteiten worden in fases beschikbaar gesteld en geïmplementeerd in het proces.

In het GH-Portaal zijn de volgende tabbladen aanwezig:

- Details: De benodigde persoonlijke gegevens van de Verteller.
- Feitenrelaas: Het Feitenrelaas en de Toelichting op het Feitenrelaas (indien van toepassing).
- Invulhulp: De Invulhulp bevat een overzicht van de leefgebieden en de toepassing en toelichting per schadepost in een fixed format rekenmodel.
- Bestanden: Een overzicht van de geüploade bestanden en bijbehorend bestandstype voor de map van de Verteller.
- Toegang: Een overzicht van de partijen die toegang hebben tot de map van de Verteller.
- Controle: Een checklist van de processtappen die de Schade Analist doorloopt en de checks die de interne kwaliteitscheck doet.

Daarnaast kan je via het GH-portaal de volgende documenten genereren:

- Tijdslijn impactvolle gebeurtenissen
- Schadeberekening - Concept
- Schadeberekening - externe partij / DGH
- Schadeberekening - Definitief
- Samenvatting van berekening
- C-VSO - Concept

Ten slotte zijn aanvullend op de bovenstaande bestandstypes, de volgende bestandstypes te uploaden in het GH-portaal:

- Responsbrief aanvraagformulier MinFin
- IB lager dan 30K (Optioneel)
- Rekenhulp Werk (Optioneel)
- Oordeel Casuïstiektafel (Optioneel)
- External quality report output
- C-VSO - Eenzijdig getekend - check
- C-VSO - Eenzijdig getekend
- C-VSO - Tweezijdig getekend

3. Werkinstructie

Deel 1: Voorbereiding	Benodigde documentatie:
<p>Stap 0: Aanmelding Gedupeerde Ouders bij SGH-route en voorwaarde voor deelname</p> <p>Stap 1: Verteller voldoet aan de voorwaarden</p> <p>Stap 2: Kennismaking</p> <p>Stap 3: Overige vragen n.a.v. kennismaking en Feitenrelaas</p>	<ul style="list-style-type: none"> — IB Beschikking (met alle pagina's), ofwel de onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> — Voorblad & achterblad; — Berekening definitieve compensatie kinderopvangtoeslag (tabel); — Uitleg berekening; — Uitleg per jaar; en — Optioneel: Advies van de Commissie van Wijzen. — OGS-beschikking (indien van toepassing) — CWS-nummer en bevestiging bevroren wachtrijpositie (indien van toepassing) — Rapportage, tabblad Controle

Stap 0: Aanmelding Gedupeerde Ouders bij SGH-route en voorwaarde voor deelname

De Schade Analist heeft kennis van de voorwaarden voor deelname aan de SGH-route voor de KOT-aanvragers ("Gedupeerde Ouders") en kijkt naar de Integrale Beoordeling en de bijbehorende situatie van de Gedupeerde ouders (hierna: Verteller), deelname bij andere schaderoutes en aanmelding via het aanmeld- en informatieportaal.

Integrale beoordeling

1. Vertellers hebben een toekennende definitieve Integrale Beoordeling beschikking (IB-beschikking) ontvangen;
2. Vertellers hebben in de IB-beschikking meer compensatie ontvangen dan EUR 30.000;
 - a. Let op! Vertellers die tijdens de pilot deelnemen aan de SGH-route hoeven niet te voldoen aan criteria 'meer compensatie ontvangen dan EUR 30.000 in de IB-beschikking'. Echter is er voor deze ouders een verzwaarde motivatie-eis in deel 2: Uitvoering.
3. Vertellers die nog steeds een gezin vormen en beide KOT-aanvrager en gedupeerde zijn ("dubbele aanvragers") kunnen tezamen de SGH-route doorlopen en tezamen één vaststellingsovereenkomst sluiten. Hierin is de eerste startdatum uit beide integrale beoordeling beschikkingen leidend in het kader van het opstellen van de schadestaat. Vertellers die niet tezamen met een ex-partner beide KOT-aanvrager en gedupeerde zijn (met IB), en niet meer een gezin vormen, kunnen individueel deelnemen aan de SGH-route.
4. Ex-toeslagpartners, zoals gekwalificeerd in de zin van de Wet hersteloperatie toeslagen, kunnen niet deelnemen aan de SGH-route;
5. Vertellers met alleen een Opzet/Grove Schuld (O/GS), kwalificatie in de zin van artikel 2.6 Wet hersteloperatie toeslagen, kunnen niet deelnemen aan de SGH-route.



Andere schaderoutes

6. Vertellers hebben geen andere schaderoute afgerond met een (be-)schikking of met een gerechtelijke beschikking;
7. Vertellers hebben niet eerder of gelijktijdig bij een andere schaderoute een inhoudelijke beoordeling van aanvullende werkelijke schade ontvangen.

Aanmelding via aanmeld- en informatieportaal

8. Vertellers moeten hun aanvraag tijdig indienen via het aanmeld- en informatieportaal of via de tot aan openstelling van het aanmeld- en informatieportaal door de Staat vastgestelde overgangsregeling;
 - a. Dit houdt in dat ouders zich vóór 1 januari 2025 moeten inschrijven. Deze datum geldt niet voor Vertellers waarvan de IB-beschikking pas ná 1 juli 2024 onherroepelijk komt vast te staan. Zij hebben nog tot zes maanden na die datum (onherroepelijk worden van de beschikking) om een aanvraag in te dienen, conform wettelijke aanvraagtermijn van de Wet hersteloperatie toeslagen.
 - b. Let op! Vertellers in de SGH-route worden na het conceptanalyse gesprek (stap 7.4) gewezen op de verplichting aanmelding via een aanmeldformulier. Er wordt nog nagedacht over een proces waarin alle Verteller geholpen worden om zich tijdig aan te melden via het aanmeldformulier.

Stichting Gelijkwaardig Herstel en het Ministerie van Financiën zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het controleren op het voldoen aan deze voorwaarden. Het Ministerie van Financiën faciliteert het aanmeld- en informatieportaal waar Vertellers zich kunnen aanmelden. In dit aanmeld- en informatieportaal worden de voorwaarden tot deelname gecontroleerd. In afwezigheid van dit portaal controleert de Schade Analist van SGH of aan deze voorwaarden wordt voldaan, zoals beschreven in onderstaande stappen.

De Schade Analist controleert in stap 1 (zie hieronder) of een Verteller voldoet aan bovenstaande eisen en dus in aanmerking komt voor de SGH-route.

Stap 1: Verteller voldoet aan de voorwaarden

Een Verteller voldoet aan de voorwaarden als (1) de definitieve Integrale Beoordeling beschikking (IB-beschikking) beschikbaar en geüpload is en (2) de Verteller voldoet aan de hierboven gestelde voorwaarden **[KC#01]**:

1. De Schade Analist controleert of de Verteller een definitieve beschikking en eventuele Opzet Grove Schuld (O/GS)-beschikking heeft geüpload.
 - 1.1. De Schade Analist controleert of er een IB-beschikking is geüpload onder de bestanden in het GWH-portaal. De Schade Analist helpt de Verteller met verschillende zaken:
 - a. Verteller is beschikking kwijt. De Schade Analist instrueert de Verteller deze opnieuw op te vragen bij het UHT door te bellen naar 0800 - 2358358;
 - b. Verteller weet niet welk onderdeel ze moeten uploaden. De Schade Analist helpt te duiden welke documenten nodig zijn;
 - c. Verteller heeft een voorlopige beschikking en wacht op de definitieve beschikking. De Schade Analist legt uit dat dit betekent dat de Verteller nog niet mee kan doen aan de SGH-route en zet in overleg met de Verteller het traject On Hold (tot een definitieve beschikking beschikbaar is). Het onderwerp van de IB is bijvoorbeeld 'Vooraankondiging integrale beoordeling';

- d. Verteller heeft geen IB-beschikking. De Schade Analist gaat in gesprek met de Verteller om uit te leggen dat de Verteller zonder IB-beschikking niet deel kan nemen aan de SGH-route. De Schade Analist noteert de uitstroom van de Verteller in de werkvoorraad.
 - 1.2. De Schade Analist ondersteunt de Verteller met het uploaden van de (juiste) beschikking in PDF.
 - 1.3. De Schade Analist stelt vast dat het gaat om een definitieve beschikking: Door UHT zijn echter verschillende formats van beschikkingen gehanteerd. De Schade Analist hanteert een professionele kritische instelling om vast te stellen dat de beschikking definitief is. Dit gebeurt door te kijken naar het onderwerp/de titel van de beschikking. De volgende onderwerpen van een beschikking zijn toereikend:
 - a. Definitieve beschikking compensatie kinderopvangtoeslag;
 - b. Definitieve beschikking herbeoordeling kinderopvangtoeslag.
 - 1.4. Aanvullend controleert de Schade Analist of er sprake is van een O/GS-beschikking. Zo ja, dan moet de Verteller de O/GS-beschikking uploaden en controleert de Schade Analist dit. Indien er sprake is van enkel een O/GS-beschikking voldoet de Verteller niet aan de gestelde voorwaarde om deel te nemen aan de (Gelijk)waardig Herstel route. De situatie kan zich wel voordoen dat O/GS-onderdeel is van de definitieve beschikking. Ofwel voor Verteller hanteert een Schade Analist de volgende beredenering in de beoordeling van de toelating van de Verteller:
 - a) Wel IB + wel O/GS = toegang tot SGH-route;
 - b) Wel IB + geen O/GS = toegang tot SGH-route;
 - c) Geen IB + wel O/GS = helaas geen toegang tot SGH-route;
 - d) Geen IB + geen O/GS = helaas geen toegang tot SGH-route.
 - 1.5. De Schade Analist controleert of de Verteller in de IB-beschikking meer compensatie heeft ontvangen dan EUR 30.000.
 - 1.5.1. Let op! Vertellers die tijdens de pilot deelnemen aan de SGH-route hoeven niet te voldoen aan de criteria 'meer compensatie ontvangen dan EUR 30.000 in de IB-beschikking'. Echter is er voor deze ouders een verzwaarde motivatie-eis in deel 2: Uitvoering.
 - 1.6. De Schade Analist vraagt naar de gezinssituatie van de Verteller en vraagt of de partner van de Verteller ook gedupeerd is. Als zij nog steeds een gezin vormen en Verteller en partner KOT-aanvrager en gedupeerde zijn ("dubbele aanvrager"), dan kunnen zij tezamen de SGH-route doorlopen en één vaststellingsovereenkomst sluiten. Vertellers met een ex-partner, waarbij beide KOT-aanvrager en gedupeerde zijn, kunnen niet tezamen deelnemen aan de SGH-route. Vertellers die niet tezamen met een ex-partner beide KOT-aanvrager en gedupeerde zijn (met IB), en niet meer een gezin vormen, kunnen individueel deelnemen aan de SGH-route.
2. De Schade Analist controleert of de Verteller aan de hierboven gestelde voorwaarden voldoet.

[KC#02]

 - 2.1. De Schade Analist gaat met Verteller in gesprek of er andere schaderoutes lopen of afgerond zijn met een (be-)schikking of met een gerechtelijke beschikking. Denk hierbij aan CWS, digitale route of regieroute. De Schade Analist constateert dat er geen schaderoute loopt of afgerond is.
 - 2.2. **DISCLAIMER: Onderstaande processtap wordt binnenkort aangepast.**
De Schade Analist constateert of Verteller bij CWS in de wachtrij staat. Dit kan middels de kolom 'CWS-wachtrijnummer' in de Excel Werkvoorraad of bij navraag bij de Verteller. Bij



navraag vult de Schade Analist het CWS-nummer met _HM in het Excel Werkvoorraad. Als de Verteller bij CWS in de wachtrijstaat, instrueert de Schade Analist de Verteller de volgende stappen uit te voeren:

- a) Verteller mailt naar CWS om te vragen of hun wachtrijplek gepauzeerd kan worden (indien dit niet al gebeurd is). Verteller mailt naar DienstpostbusOPS@minfin.nl met verzoek om statusinformatie met:
 1. Naam en geboortedatum + CWS-nummer of;
 2. Naam en geboortedatum + BSN-nummer.
- b) Het Dienstpostbus mailadres (stap b) mag uitsluitend gebruikt worden voor CWS en uitzonderlijke gevallen. Indien de Schade Analist een Verteller wil laten mailen i.v.m. een dergelijke uitzonderlijke situatie, dan overlegt de Schade Analist eerst met het Kennisteam voordat hij/zij de Verteller instrueert om te mailen naar de Dienstpostbus.
- c) Na ontvangst van de bevestiging van (het pauzeren van) de wachtrij (geef hierbij aan dat dit, voor nu, meerdere werkdagen kan duren) uploadt de Verteller deze mail in het GH-portaal als ondersteunend document als bestandstype 'anders'. Als de wachtrijpositie van de Verteller niet gepauzeerd wordt, dan moet het proces On hold gezet worden.
- d) Op basis van het antwoord van CWS moet worden vastgesteld of een Verteller in de route van SGH een bedrag mag horen en het pakketje mag worden opgestuurd naar DGH. **Er moeten nog voorbeelden worden verzameld van deze antwoorden.**

De Schade Analist stelt vast dat voorgaande stappen zijn doorlopen. Dit is een voorwaarde voor het starten van het doorrekenen van het Feitenrelaas.

Stap 2: Kennismaking

1. De Schade Analist neemt binnen twee weken contact op met de Verteller voor een initiële kennismaking. Idealiter heeft de Schade Analist stap 1 doorlopen en inzichtelijk of de Verteller voldoet aan de deelnemersvoorwaarden.
2. De Schade Analist geeft in het tabblad Notities in het GH-portaal aan dat de kennismaking heeft plaatsgevonden.

Stap 3: Overige vragen n.a.v. kennismaking en Feitenrelaas

1. De Schade Analist vraagt Verteller of er lopende bezwaren zijn tegen de IB-beschikking. Zo ja, dan geeft de Schade Analist dit aan in de Rapportage. **[KC#03]** Een Verteller mag in bezwaar zijn tegen een definitieve beschikking. Als de Verteller de VSO tekent, wordt automatisch (o.b.v. een clause) zijn/haar bezwaar ingetrokken.
 - a. Indien dit bezwaar gaat over de startdatum van het IB vraagt de Schade Analist uit welke gebeurtenissen voor de startdatum van de IB vallen en mogelijk niet erkend worden binnen het Herstelmodel. De Schade Analist geeft aan wat de gevolgen zijn en bespreekt of de SGH-route doorgezet moet worden of dat eerst het bezwaar moet worden afgewacht.
2. Dubbelcheck op stap 1: De Schade Analist vraagt de Verteller een eventuele O/GS te uploaden via het Portaal. Als Verteller een IB heeft kan hij/zij ook O/GS hebben. Indien de Verteller wel



een O/GS-beschikking heeft, maar het document niet kan vinden kan de Verteller de O/GS-beschikking opvragen bij UHT.

3. De Schade analist vraagt of Verteller op dit moment onder beschermingsbewind staat, in de WSNP zit of MSNP heeft. De Schade Analist neemt de Verteller mee in de implicaties van een beschermingsbewind, WNSP- of MSN-traject op het doorlopen van de SGH-route. Bijvoorbeeld een bewindsvoerder moet geïnformeerd en meegenomen worden in het traject en bij het uitbetalen van de schadestaat moet de IBAN van de bewindsvoerder gebruikt worden. Indien een Verteller onder bewind is, vraagt de Schade analist naar aanvullende documenten, zoals een vonnis van de rechtbank.

Deel 2: Uitvoering	Benodigde documentatie:
Stap 4: Beleven van het feitenrelaas en eerste inventarisatie van schadeposten Stap 5: Fixed format rekenmodel met verdieping van de leefgebieden binnen het Herstelmodel	<ul style="list-style-type: none">— Feitenrelaas— Ondersteunende documenten op basis van toepasselijke schadeposten— Rekenhulp (Excel)— Rapportage, tabblad Controle

Stap 4: Beleven van het Feitenrelaas en eerste inventarisatie van schadeposten

1. De Schade Analist controleert of hij/zij toegang heeft tot het GH-portaal en de juiste mappen en voorbeelddocumenten aanwezig zijn.
2. De Schade Analist controleert het Feitenrelaas en de ondersteunende documenten op aannemelijkheid en volledigheid. De Schade Analist geeft in de rapportage aan of de kwaliteit van het Feitenrelaas voldoet. **[KC#04]**
 - 2.1. Schade Analist leest het Feitenrelaas en controleert op aannemelijkheid en volledigheid.
 - 2.1.1. De Schade Analist kan het vermoeden hebben dat een Feitenrelaas door een Verteller zelf geschreven is en zonder een luisterend Schrijver. Kenmerken hiervan zijn:
 - 2.1.1.1. Het Feitenrelaas is zeer beknopt.
 - 2.1.1.2. Het Feitenrelaas laat geen duidelijke verbanden zien tussen gebeurtenissen.
 - 2.1.1.3. In het Feitenrelaas wordt alleen antwoord gegeven op de vragen welke als leidraad dienen.
 - 2.1.1.4. Er is weinig tot geen verdieping op de vragen. Luisterend Schrijvers zijn erop getraind om door te vragen.
 - 2.1.1.5. De financiële impact van de terugvordering of stopzetting op het persoonlijk leven van de Verteller staat niet in verhouding (is niet te volgen) met het geschreven Feitenrelaas en daaruit voortvloeiende impactvolle gebeurtenissen.

- 2.1.2. Als een Schade Analist twijfels heeft over een Feitenrelaas, neemt de Schade Analist contact op met de Coördinator. De Schade Analist gaat bij de Coördinator na hoe het schrijfproces is verlopen.
 - 2.1.3. De Coördinator neemt op zijn beurt, indien nodig, contact op met de Luisterend Schrijver. De Coördinator gaat bij de Luisterend Schrijver na hoe het schrijfproces is verlopen en vraagt of ze samen het Feitenrelaas hebben geschreven en of de Luisterend Schrijver tevreden is over het verloop van het proces en het eindresultaat.
 - 2.1.4. Wanneer het blijkt dat het Feitenrelaas niet volledig is of het proces niet volledig doorlopen is, neemt de Coördinator contact op met de Verteller. De Coördinator zet, na te hebben gesproken met de Verteller en Luisterend Schrijver, de Verteller terug naar de schrijffase.
 - 2.1.5. De Verteller blijft in de werkbak van Schade Analist staan. Deze kan weer worden opgepakt zodra Verteller aangeeft klaar te zijn met schrijven en opnieuw het Schade Analyse team toegang heeft gegeven tot het Feitenrelaas.
 - 2.1.6. Als de Verteller klaar is met schrijven, bespreekt de Schade Analist de verdere procedure met de Verteller en kan de Schade Analist ervoor kiezen om de Verteller opnieuw uit te nodigen voor een Schade Analyse DIS. Dit gaat in overeenstemming met de betrokken Coördinator
- 2.2. Als de Schade Analist vragen heeft, onduidelijkheden en/of inconsistenties ziet, ontbrekende onderdelen ontdekt in het Feitenrelaas heeft hij/zij de mogelijkheid om contact op te nemen met de Verteller en is er de mogelijkheid om een toevoeging op het Feitenrelaas op te stellen. De toevoeging op het Feitenrelaas schrijft de Schade Analist in het GH-Portaal. Dit is een iteratief proces. Een Schade Analist kan in toepassing en motivering van schadeposten nieuwe vragen hebben en opnieuw contact opnemen met de Verteller. Gedurende deze gesprekken legt De Schade Analist de toevoeging op het Feitenrelaas vast in het GH-Portaal. Indien nodig kan de toevoeging op het Feitenrelaas direct in het GH-portaal (na akkoord van de Verteller) gewijzigd worden door het heropenen van de toevoeging op het Feitenrelaas.
3. Schade Analist vult, in het tabblad detail de startdatum in op basis van de IB-beschikking van de Verteller. De startdatum van de IB-beschikking staat op de "Bijlage: uitleg berekening definitief compensatiebedrag kinderopvangtoeslag" onder "n: Bij: Vergoeding immateriële schade". Deze startdatum staat op alle pagina's van de Invulhulp met impactvolle gebeurtenissen getoond als herinnering, gezien impactvolle gebeurtenissen voor de startdatum niet binnen de toepassing van het Herstelmodel vallen.
 4. De Schade Analist heeft de financiële impact van de terugvorderingen en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag in kaart gebracht. Een Schade Analist analyseert de het Feitenrelaas en bijbehorende ondersteunende documenten en gaat in geval van onduidelijkheden in gesprek met de Verteller. De Schade Analist vraagt aan de Verteller wat de financiële impact was op het persoonlijk leven van De Verteller. Het is aannemelijk dat de financiële impact in verhouding staat met het Feitenrelaas en de daaruit voortvloeiende impactvolle gebeurtenissen en de Schade Analist noteert deze conclusie in de Rapportage. [KC#05]



Stap 5: Fixed format rekenmodel met verdieping van de leefgebieden binnen het Herstelmodel

De Schade Analist maakt een berekening op basis van een vooraf vastgesteld en gevalideerd format en gedefinieerde stappen, dat niet bewerkbaar is, in lijn met het goedgekeurde Herstelmodel. De berekening mag pas definitief worden gemaakt als alle posten zijn langsgelopen (van toepassing ja/nee). [KC#06]

1. Middels het voorgeschreven standaardformat, namelijk de Invulhulp, zijn alle impactvolle gebeurtenissen, na de startdatum IB-beschikking (de 1e onterechte terugvordering, vermindering of stopzetting van de kinderopvangtoeslag zoals beschreven in de IB), geïdentificeerd, de gestelde vergoedingen aan toegepaste en een heldere en begrijpelijke (waar nodig uitgebreide) motivering opgenomen.
 - 1.1. Let op! Vertellers die tijdens de pilot deelnemen aan de SGH-route en niet voldoen aan de voorwaarde dat zij meer compensatie ontvangen dan EUR 30.000 in de IB-beschikking hebben een verzwaarde motivatie-eis. Dit houdt in dat de Schade Analist in een aanvullend document ('Verzwaarde Motivatie') onderstaande punten toelicht voor de Verteller:
 - 1.1.1. De Schade Analist gebruikt de hoogte van de terugvordering (I) en het daadwerkelijk terugbetaalde bedrag (II) als belangrijke aanknopingspunten voor het bepalen van (de hoogte van) de schadevergoeding; en
 - 1.1.2. Indien de Schade Analist constateert dat er sprake is van een 'lage terugvordering', dan omschrijft de Schade Analist ook de specifieke bijkomende omstandigheden (III) die aanwezig zijn om de aannemelijkheid van schade in dat geval aan te tonen. Oftewel; er moet in dat geval uitgebreid gemotiveerd worden wat de 'specifieke bijkomende omstandigheden' zijn, naast de hoogte van de terugvordering in relatie tot het terugbetaalde bedrag.
 - 1.2. De Schade Analist upload de verzwaarde motivatie in het GH-portaal. [KC#07]
2. De Schade Analist kan bij het analyseren van elk uniek feitenrelaas tegen twijfels of complexe dilemma's aanlopen. Hiervoor kan een Schade Analist met vragen terecht bij collega Schade Analisten, het kennis team en daaropvolgend de casuïstiektafel. Hiervoor kan een Schade Analist als eerste terecht bij collega Schade Analisten. Wanneer hiermee de vraag niet beantwoord is, kan deze gesteld worden aan het kennisteam. Bijzondere gevallen worden door het kennisteam voorgelegd op de casuïstiektafel. De Schade Analist stelt een analyse voor bij het kennisteam voor de Casuïstiek tafel als:
 - 2.1.1. De Schade Analist van mening is dat een juiste toepassing van het Herstelmodel en de werkinstructies leidt tot een onbillijke uitkomst;
 - 2.1.2. De Schade Analist (en het Kennisteam van de Stichting) constateert dat hij of zij twijfels heeft over de juiste toepassing of interpretatie van het Herstelmodel en de werkinstructies in het specifieke geval;
 - 2.1.3. De Schade Analist (of Controlerende partij) constateert dat een vereist onderliggend document ontbreekt of niet de juiste informatie bevat.
- 2.2. Het kennisteam stelt op basis van de analyse van de Schade Analist vast dat een van de bovenstaande situaties van toepassing is en eventueel de analyse langs de casuïstiek tafel moet. De Schade Analist stelt vast dat een complexe analyse besproken moet worden in het kennisteam en/of casuïstiektafel. Hiervoor neemt de Schade Analist de volgende stappen:



- 2.2.1. De Schade Analist verzamelt de benodigde informatie van de complexe analyse en agendeert de analyse bij het kennisteam.
- 2.2.2. Het kennisteam bespreekt de analyse en bepaalt of het overleg in het kennisteam voldoende is of dat een bespreking in de casuïstiektafel nodig is en of de analyse aan de voorwaarde voldoet. Als het kennisteam geen uitspraak kan doen, dan vult het kennisteam een inputformulier met de besprekreden, de beschikbare informatie en de nog noodzakelijke informatie in voor de casuïstiektafel. Het inputformulier wordt minimaal twee werkdagen voor het overleg gedeeld met het Ministerie van Financiën. Per casuïstiektafel worden maximaal 8 analyses per week besproken. Hierdoor moet een Schade Analist of Controlerende partij mogelijk een aantal casuïstiektafels wachten op een antwoord.
- 2.2.3. De Stichting en het Ministerie van Financiën bespreken de analyse tijdens de casuïstiektafel. Indien nodig sluit de Controlerende partij en/of betrokken Schade Analist aan bij de casuïstiektafel.
- 2.2.4. De conclusie vanuit de casuïstiektafel wordt gedeeld in een outputformulier. [KC#08] De Schade Analist verwerkt de output in de benodigde onderdelen van de map Verteller en upload het outputformulier bij de map van de Verteller. Indien nodig past het kennisteam de huidige werkwijze aan op basis van de conclusie van de casuïstiektafel.



Leefgebied Financiën

Schadepost: Achterstand in betaling

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Achterstand in betaling'. Vertellers hebben noodgedwongen rekeningen niet kunnen betalen. Dit heeft geleid tot betalingsachterstanden en extra kosten door bijvoorbeeld boetes en incassokosten. Hierdoor kwamen Vertellers verder in de schulden terecht. [KC#H.01]
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Schuldeisers aan de deur

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Schuldeisers aan de deur'. Vertellers hebben rekeningen niet kunnen betalen en schuldeiser(s) (vaak via een deurwaarder) aan de deur gehad. Op het moment dat schuldeisers aan de deur zijn geweest is het aannemelijk dat dit een kostenverhogende omstandigheid betrof. Schuldeisers aan de deur heeft gezorgd voor angst, gevoelens van schaamte en Vertellers/gezinsleden die zichzelf thuis isoleerden. [KC#H.02]
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.



- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Beslaglegging

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Beslaglegging'. Vertellers hebben in alle problematiek te kampen gehad met het niet kunnen betalen van rekeningen en daarom is er beslag gelegd op bijvoorbeeld hun inkomen of inboedel. Beslaglegging kan plaatsvinden wanneer iemand schulden heeft en niet in staat is deze terug te betalen. Wanneer er beslag wordt gelegd op het inkomen of de bankrekening of de inboedel of auto, wordt er een deel van het inkomen ingehouden om de schuld af te lossen. Het is aannemelijk dat dit een kostenverhogende omstandigheid betrof, wat leidt tot meer financiële problemen. **[KC#H.03]**
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: WSNP-traject/MSNP-traject

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'WSNP-traject/MSNP-traject'. Vertellers zijn noodgedwongen één of meerdere keren een Wet schuldsanering natuurlijke personen-traject (WSNP-traject) of Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen-traject (MSNP-traject) aangegaan of zijn daar juist niet in toegelaten. WSNP is een wettelijk schuldsaneringstraject die Vertellers via rechter (vaak met hulp van de gemeente) aanvragen. Een WSNP-traject wordt doorgaans ingezet om met behulp van de rechtbank een schone lei te verkrijgen. Indien aflossing van schulden niet mogelijk is, kan de rechtbank om toelating tot de WSNP worden gevraagd. MSNP is het minnelijk schuldsaneringstraject dat via de gemeente loopt. Een WSNP- of MSNP-traject zijn van invloed

- op de kredietwaardigheid en heeft veelal geleid tot BKR-registratie. De Vertellers zijn tijdens dit traject beperkt in hun financiële vrijheid, aangezien het beheer van de rekeningen overgedragen wordt aan een bewindvoerder. Onder deze post vallen ook situaties waarin een ouder is geweigerd voor deelname aan het WSNP- of MSNP-traject. Als deze post wordt berekend, kunnen de posten 'Beschermingsbewind' en 'Faillissement' niet in de analyse worden opgenomen. [KC#H.04]
- o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
 - De Schade Analist controleert of de Verteller eenmalig een vergoeding ontvangt voor een van de drie posten omtrent financiële beschikking, namelijk 'WSNP traject/MSNP traject', 'Beschermingsbewind' en 'Faillissement', ook in het geval de Verteller meer dan één traject heeft bewandeld en/of daarvoor is afgewezen. Op basis van de ruimhartigheid van het Herstelmodel wordt de post met de meeste impact ingevuld in de Invulhulp. [KC#H.05]
 - De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat de Verteller een WSNP-traject of MSNP-traject is aangegaan of is geweigerd voor deelname aan een traject. [KC#H.06]
 - o De vastgestelde ondersteunende documenten voor de schadepost 'WSNP-traject/MSNP-traject' zijn:
 - Brief gemeente m.b.t. start/verlenging/afwijzing MSNP
 - Rechterlijke uitspraak van start/verlenging/beëindiging/afwijzing WSNP
 - Brief beschikking MSNP/WSNP
 - Registratie WSNP (Belastingdienst)
 - o De ondersteunende documenten die onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de casuïstiektafel wordt gebruikt zijn:
 - Brief gemeente m.b.t. voortgang MSNP
 - Brief van bewindvoerder
 - Bij budgetbeheer: eventuele mailwisseling tussen Verteller en partij budgetbeheer
 - Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.



Schadepost: Beschermingsbewind

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Beschermingsbewind'. Vertellers zijn noodgedwongen onder bewind gesteld. Beschermingsbewind is een maatregel die kan worden genomen voor mensen die hun financiële zaken niet meer zelfstandig kunnen regelen, bijvoorbeeld als gevolg van problematische schulden. In een beschermingsbewindzaak wordt er een professionele bewindvoerder benoemd die de financiële zaken van de betreffende persoon gaat beheren en beschermen. Dit betekent dat de bewindvoerder verantwoordelijk is voor het beheren van alle inkomsten, het betalen van de rekeningen en het aflossen van de schulden. De Vertellers zijn beperkt in hun financiële vrijheid, aangezien het beheer van de rekeningen overgedragen wordt aan een bewindsvoerder. Dit is van invloed op de kredietwaardigheid en heeft veelal geleid tot BKR-registratie. Ook dit heeft gevolgen voor de kansen om het leven weer op de rit te krijgen. Als deze post wordt berekend, kunnen de posten 'WSNP-traject/MSNP-traject' en 'Faillissement' niet meer worden toegepast. [KC#H.07]
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
 - De Schade Analist controleert of de Verteller eenmalig een vergoeding ontvangt voor een van de drie posten omtrent financiële beschikking, namelijk 'WSNP-traject/MSNP-traject', 'Beschermingsbewind' en 'Faillissement'. Op basis van de ruimhartigheid van het Herstelmodel wordt de post met de meeste impact ingevuld in de Invulhulp. [KC#H.08]
- De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat de Verteller onder bewind is gesteld, of op een andere manier is beperkt in hun financiële vrijheid zoals bij budgetbeheer het geval is. [KC#H.09]
 - o De vastgestelde ondersteunende documenten voor de schadepost 'Beschermingsbewind' zijn:
 - Beschikking of Vonnis van de Rechtbank over de uitspraak dat het vermogen van de Verteller onder bewind is gesteld.
 - Brief incl. contactgegevens bewindsvoerder of een daarmee vergelijkbaar document
 - Bij budgetbeheer: eventuele mailwisseling tussen Verteller en partij of een daarmee vergelijkbaar document



- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult ja in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Faillissement

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Faillissement'. Vertellers hebben noodgedwongen faillissement aangevraagd vanwege de onoverkomelijke schuldenlast. Vertellers waren zelfstandig ondernemer en hebben in alle problematiek te kampen gehad met het noodgedwongen aanvragen van faillissement. Hier kan ook sprake zijn van een persoonlijk faillissement, waarbij de Verteller persoonlijk failliet gaat. Een noodgedwongen faillissement wordt aangevraagd wanneer een onderneming niet meer aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen en er geen andere oplossing voor de financiële problemen van de onderneming is. Het aanvragen van faillissement is een zware en definitieve stap die alleen moet worden gezet als er geen andere manieren zijn om de financiële problemen op te lossen. Als deze post wordt berekend, kunnen de posten 'WSNP-traject/MSNP-traject' en 'beschermingsbewind' niet meer worden toegepast. **[KC#H.10]**
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
 - De Schade Analist controleert of de Verteller eenmalig een vergoeding ontvangt voor een van de drie posten omtrent financiële beschikking, namelijk 'WSNP-traject/MSNP-traject', 'Beschermingsbewind' en 'Faillissement'. Op basis van de ruimhartigheid van het Herstelmodel wordt de post met de meeste impact ingevuld in de Invulhulp. **[KC#H.11]**
- De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat er sprake is van een faillissement (hieronder valt ook een persoonlijk faillissement). **[KC#H.11A]**
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.



Schadepost: Misgelopen erfstellingen

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Misgelopen erfstellingen'. Vertellers zijn vanwege de schuldposities beperkt geweest in de mogelijkheid om erfenissen te ontvangen, in wat voor vorm dan ook. Omdat bij Vertellers sprake was van schuldeisers, ontstond de mogelijkheid dat schuldeisers van de Verteller beslag leggen op de erfenis om hun eigen schulden te verhalen. Dit kan leiden tot een complexe situatie waarin er meerdere aanspraken zijn op de erfenis. In sommige gevallen durfden de Vertellers de erfenis niet te accepteren. Dit heeft ook een bijzonder emotionele belasting met zich meegebracht, omdat het hier veelal initiële vermogensoverheveling (waaronder ook goederen) betrof in de familiale sfeer. [KC#H.12]
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis

- De Schade Analist constateert of er een nog niet eerder gedefinieerde gebeurtenis is die wel naar aard en omvang vergelijkbaar is met één van de hiervoor benoemde impactvolle gebeurtenissen en waar het uitblijven van vergoeding niet redelijk is gezien de ruimhartigheid van het Herstelmodel. Indien dit het geval is, neemt de Schade Analist een uitzonderlijke gebeurtenis mee in de Invulhulp. Van voorkomende Uitzonderlijk Impactvolle gebeurtenissen is een lijst beschikbaar. Dit is eenmalig mogelijk per leefgebied, ook al zijn er in het betreffende leefgebied meerdere UIG's toepasselijk. [KC#H.13]
- De Schade Analist kijkt of de uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis in het overzicht staat van de 'Praktische handleiding tekst en commentaar'. Zo niet, legt de Schade Analist de uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis voor aan het kennisteam. Het kennisteam bepaalt het



wel of niet toekennen van de uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis in de analyse kan worden betrokken. [KC#H.14]

- Voorbeelden van uitzonderlijke impactvolle gebeurtenissen zijn:
 - Verteller heeft een lening moeten afsluiten bij familie om zo de schulden te kunnen betalen. Uitgangspunt bij deze post is niet het vergoeden of kwijtschelden van een lening, maar erkennen van familiale spanningen die des gevolgd zijn ontstaan. Deze uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis is in impact gelijk aan de schadepost 'achterstand in betaling' en bijbehorende vergoeding.
- Indien een uitzonderlijk impactvolle gebeurtenis zich voordoet, dan neemt de Schade Analist de volgende stappen:
 - De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' van de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
 - Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.
 - Indien het geval zich voordoet dat de Verteller een uitzonderlijk impactvolle gebeurtenis heeft meegemaakt die niet in dit document óf 'Praktische handleiding tekst en commentaar' staat, dan overlegt de Schade Analist met het Kennisteam via het inloopspreekuur. [KC#H.15]

Schadepost Gezin

Schade post Variant A: Emotionele schade door inperking van ouderschap

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post Variant A 'Emotionele schade door inperking van ouderschap'. Ouders hebben in alle problematiek te kampen gehad met inperkingen van het ouderlijk gezag. Kinderen zijn bijvoorbeeld onder toezicht gesteld in de periode waarin de schade door terugvorderingen of stopzetting van kinderopvangtoeslag hebben plaatsgevonden.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist checkt of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB plaatsvindt.

- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom ‘analyse’ in de Invulhulp.
- De Schade Analist controleert of Variant A en B niet gelijktijdig toegepast worden voor de Verteller. Op basis van de ruimhartigheid van het Herstelmodel wordt de post met de meeste impact ingevuld in de Invulhulp.
- De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat het ouderschap ingeperkt is door (overheids)instellingen of door dwingende omstandigheden. [KC#H.16]
 - De vastgestelde ondersteunende documenten voor de schadepost ‘Variant A: Emotionele schade door inperking van ouderschap’ zijn:
 - Vonnis ondertoezichtstelling van Rechtbank
 - Brief van de Raad der Kinderbescherming
 - Brief van Jeugdzorg
 - De ondersteunende documenten die onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de casuïstiektafel wordt gebruikt zijn:
 - Uitspraak Rechtbank over wijziging verblijfplaats kinderen of een daarmee vergelijkbaar document
 - Jeugdzorgrapport
 - Brief zorginstelling over uithuisplaatsing
 - Schoolrapport kind (locatie school) i.c.m. verblijfsplaats van Verteller (bijv. NL en CUR)
 - Adresgegevens kind (via MijnOverheid) versus adresgegevens ouder
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult “ja” in bij de kolom ‘Van toepassing op Feitenrelaas?’ en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom ‘bedrag’ in de Invulhulp.

Schade post Variant B: Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kinderen

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post Variant B ‘Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kinderen’. Het gezin is fundamenteel ontwricht doordat kinderen en ouders tegen hun wil vanuit (overheids)instellingen of door dwingende omstandigheden (zoals het verliezen van een woning of de onmogelijkheid zelf de kinderen te verzorgen) van elkaar zijn gescheiden in de periode waarin de terugvorderingen of stopzetting van de kinderopvangtoeslag hebben plaatsgevonden. Dit bracht en brengt diepe emoties en onherstelbaar gemis teweeg en heeft geleid tot onomkeerbaar verlies van jaren samen en de opbouw van gezamenlijke ervaringen en herinneringen.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom ‘analyse’ in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.

- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- De Schade Analist controleert of Variant A en B niet gelijktijdig toegepast worden voor de Verteller. Op basis van de ruimhartigheid van het Herstelmodel wordt de post met de meeste impact ingevuld in de Invulhulp.
- De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat (overheids)instellingen of door dwingende omstandigheden heeft geleid tot het ongewenst scheiden van ouders en kinderen. **[KC#H.17]**
 - De vastgestelde ondersteunende documenten voor de schadepost 'Variant B: Emotionele schade door ongewenste onthechting van ouder en kinderen' zijn:
 - Vonnis ondertoezichtstelling van Rechtbank
 - Brief van Raad der Kinderbescherming
 - Brief van Jeugdzorg
 - De ondersteunende documenten die onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de casuïstiektafel wordt gebruikt zijn
 - Uitspraak Rechtbank over wijziging verblijfplaats kinderen of een daarmee vergelijkbaar document
 - Jeugdzorgrapport
 - Brief zorginstelling over uithuisplaatsing
 - Schoolrapport kind (locatie school) i.c.m. verblijfsplaats van Verteller (bijv. NL en CUR)
 - Adresgegevens kind (via MijnOverheid) versus adresgegevens ouder
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Overlijden

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Overlijden'. Dit houdt in dat ouders en kinderen hebben te maken gehad met suïcide van een gezinslid.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.



- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist neemt de vergoeding toe per nabestaande mee, ofwel gezinsleden zoals ouders en kinderen, en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Einde relatie

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Einde relatie'. Dit houdt in dat samenlevers hun relatie zagen stranden of gehuwden hun huwelijk zagen stranden. Deze banden zijn definitief verbroken.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Verbroken familieband en vriendschappen

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Verbroken familiebanden en vriendschappen'. Familiebanden werden onomkeerbaar verbroken. Verteller wordt door familie ook gezien als fraudeur of is hen kwalijk genomen dat zij zich geïsoleerd hebben. Ook betreft het situaties waarin geld is geleend van vrienden of familie en niet kon worden terugbetaald waardoor relaties kapot zijn gegaan. LET OP: Deze situatie mag dan niet worden gebruikt om tegelijkertijd een uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis hiervoor op te nemen. Dan is er namelijk sprake van dubbeling.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van

kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.

- o Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Ontoereikende waarborging levensstandaard kinderen

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Ontoereikende waarborging levensstandaard kinderen'. Door verminderde financiële mogelijkheden waren ouders buiten hun schuld niet in staat om hun verantwoordelijkheid te nemen voor het waarborgen van de levensomstandigheden die nodig zijn voor de ontwikkeling van het kind. Het gaat hier bijvoorbeeld om het vieren van verjaardagen, deelname aan schoolreisjes of de mogelijkheid tot zwemles of sporten. Ouders kampen met diepe gevoelens van schuld, schaamte en falen in hun ouderschap.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - o De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
 - o De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - o Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Verlies van gelijke kansen

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Verlies van gelijke kansen'. Kinderen van Verteller hebben geen gelijke kansen gehad. Deze post wordt berekend uitsluitend in het geval waarin een kind te maken heeft gehad met studievertraging, een schooltijd die langer duurde dan nodig en gewenst, of noodgedwongen arbeid heeft verricht om bij te dragen aan gezinsinkomen.
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.

- De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis

- De Schade Analist constateert of er niet eerder gedefinieerde gebeurtenis is, die wel naar aard en omvang vergelijkbaar is met een van de hiervoor opgesomde gebeurtenissen en waar het uitblijven van vergoeding niet redelijk is gezien de ruimhartigheid van het Herstelmodel. Indien dit het geval is, neemt de Schade Analist een uitzonderlijke gebeurtenis mee in de Invulhulp. Dit is eenmalig mogelijk per leefgebied. [KC#H.18]
- De Schade Analist kijkt of de uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis in het overzicht staat van de 'Praktische handleiding tekst en commentaar'. Zo niet, legt de Schade Analist de uitzonderlijk impactvolle gebeurtenis voor aan het kennisteam. Het kennisteam bepaalt de wel of niet toepassing van de uitzonderlijke gebeurtenis en kan er eventueel voor kiezen om deze te bespreken in de casuïstiektafel. [KC#H.19]
- De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in de kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp



Schadepost Werk

De Schade Analist vraagt een het UWV-arbeidsverleden (Verzekeringsbericht) en eventuele andere ondersteunend documenten op ter ondersteuning voor de reconstructie van het arbeidsverleden.

[KC#H.20]

2.2.5. De vastgestelde ondersteunende documenten voor de schadepost werk varianten A, B, en C zijn:

2.2.5.1. UWV-verzekeringsbericht inclusief arbeidsverleden detailgegevens (voorkeur)

2.2.5.2. Pensioenoverzicht van Pensioenuitvoerder

2.2.5.3. Aangifte inkomensbelasting en loonstroken

2.2.6. De ondersteunende documenten die onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de casuïstiektafel wordt gebruikt zijn:

2.2.6.1. KVK Uittreksel (indien ZZP'er)

2.2.6.2. Brief gemeente inzake bijstandsuitkering

2.2.6.3. België: Aanvraag tegemoetkoming van FOD Sociale Zekerheid

2.2.6.4. Overzicht opleidingen uit MijnOverheid / DUO

2.2.6.5. Overzicht uit MyCareer.be

De Schade Analist maakt een reconstructie van de situatie voorafgaand de startdatum van de IB-beschikking en de situatie vanaf de startdatum van de IB-beschikking t/m heden. Dit doet de Schade Analist op basis van het Feitenrelaas en de ondersteunende documenten.

Voor de post Werk wordt onderstaande gebeurtenissen doorlopen. [KC#H.21]

- De Verteller heeft gewerkt.
 - Werkt de Verteller fulltime of parttime? Indien fulltime, hanteren we een aanname dat Verteller 35 uur of meer per week (ofwel 1820 uur per jaar) gewerkt heeft. Indien parttime, hoeveel uur werkte de Verteller per jaar op basis van het UWV-overzicht?
 - Welke maanden en jaren heeft de Verteller gewerkt?
 - Heeft de Verteller een re-integratie traject bij een werkgever, gemeente of via UWV? Zo ja, hoeveel uur werkte de Verteller gemiddeld tijdens deze periode? Ontving de Verteller een Ziektewetuitkering?
- De Verteller heeft niet gewerkt.
 - Was de Verteller volledig en duurzaam arbeidsongeschikt? Zo ja, dan is de IVA-uitkering te vinden in het UWV-overzicht.
 - Ontving de Verteller een andere uitkering? Zo ja, welke? De uitkeringen zijn eventueel te vinden in het UWV-overzicht of ondersteunende documenten.
 - Volgde de Verteller een opleiding? Zo ja, dan is de lopende of afgeronde opleiding te vinden in een DUO uitdraai.
 - Zo ja op een van de bovenstaande situaties, om welke periode gaat dit?

Schadepost: Variant A: niet of minder werk

De Schade Analist maakt een reconstructie van de situatie voorafgaand de startdatum van de IB-beschikking en de situatie vanaf de startdatum van de IB-beschikking t/m heden om te bepalen hoeveel inkomensverlies de Verteller heeft. Deze reconstructie vult de Schade Analist in de Rekenhulp Werk. [KC#H.22]

- Allereerst bepaalt de Schade Analist het referentiejaar. Het referentiejaar is doorgaans het jaar vóór het eerste jaar waarover de inkomensschade wordt berekend. Als aannemelijk kan



worden gemaakt dat het jaar vóór dit standaard referentiejaar meer representatief is, mag dit jaar worden gebruikt. Denk aan de situatie waarin de inkomensdaling zich geleidelijk (in stappen) heeft ontwikkeld (bijvoorbeeld bij ziekte). Dit mag echter alleen voor zover dit jaar maximaal 1 jaar voor de startdatum in de IB-beschikking ligt.

- Op basis van het UWV-overzicht vult de Schade Analist de gewerkte uren in de Rekenhulp Werk. Ook vult de Schade Analist de uren van mogelijke uitkeringen, zoals Ziektewet, IVA-uitkering en andere uitkeringen in. Indien een Verteller een deel van het jaar werkte, berekent de rekenhulp (op basis van een fulltime werkbaar uren 1820 uur) welk deel van de vergoeding de Verteller ontvangt. Deze berekening is geautomatiseerd in de rekenhulp.
- Voor uitzonderingen of bijzonderheden bij de post werk, heeft de Schade Analist de volgende opties:
 - De Schade Analist raadpleegt de 'Praktische handleiding tekst en commentaar' om te bepalen of de uitzondering hierin genoemd is.
 - De Schade Analist gaat naar het geplande vragenuur met een lid van het kennisteam om de uitzonderingen of bijzonderheden te bespreken. Eventueel kan het lid van het kennisteam ervoor kiezen om deze analyse voor te leggen bij het kennisteam of casuïstiektafel.
 - Een voorbeeld van uitzonderingen zijn:
 - (Hypothetisch) fulltime werkverleden: Indien een Verteller destijds een voltijd opleiding deed en nagenoeg geen werkervaring had, gaat de Schade Analist uit van de hypothetische situatie dat zij na afronding van hun studie aan het werk waren gegaan dan wel hun carrière hadden voortgezet. De schadeanalist gaat voor het maken van de berekening uit van hoeveel de Verteller had willen werken. Hiervoor is als ondersteunend document een DUO uitdraai nodig om aan te tonen dat Verteller daadwerkelijk een opleiding heeft gevolgd en of deze is afgerond. De schadeanalist gaat voor het maken van de berekening uit van het aantal uur dat de Verteller, als de problemen zich niet hadden voorgedaan, had willen gaan werken.
 - Indien een Verteller ziek is en een ziekte doorbetaling krijgt vanuit de werkgever, komt Verteller de eerste twee jaar niet in aanmerking voor een vergoeding in Variant A of B. Ziektegeld wordt gezien als inkomen. De dag dat de overheidsinstantie de inkomensbetaling overneemt van de werkgever kan de Verteller in aanmerking komen voor Variant A (niet werken vanwege ziekte) of voor Variant B (volledig arbeidsongeschikt en een IVA-uitkering).
 - (Ex)-toeslagpartners van de Verteller kunnen in aanmerking komen voor geheel of gedeeltelijk inkomensverlies op gezinsniveau. Hier zijn extra handelingen en motivering voor nodig. De Schade Analist doorloopt dezelfde stappen als voor de Verteller, zoals het opvragen van het UWV-overzicht van de partner en het reconstrueren en invullen van de rekenhulp Werk Variant A en de tijdslijn in de rapportage.
 - Als de Verteller ondernemer of ZZP'er is behandeld de Schade Analist dit als loondienst. Voor een BV zijn deze uren aanwezig in het UWV-overzicht, indien Verteller zichzelf als werknemer heeft opgegeven van zijn/haar eigen BV. Voor andere bedrijfsvormen zoals ZZP, VOF, NV en maatschap zijn er geen uren zichtbaar in het UWV-overzicht en moet de Schade Analist deze aannemelijk maken op basis van het Feitenrelaas of een toevoeging op het Feitenrelaas inclusief een ondersteunend document . **[KC#H.22A]**



- Op basis van de reconstructie van werk berekent de Schade Analist het inkomensverlies met de hulp van de Rekenhulp Werk. De vergoeding wordt berekend over maximaal 7 aansluitende jaren in combinatie met variant B en C. Jaar 1 t/m 3 heeft een hoger vergoeding dan jaar 4 t/m 7.
 - De Schade Analist geeft een omschrijving en plaatst deze in de kolom ‘analyse’ en een bijbehorende maanden en jaartallen van de start- en einddatum van relevante gebeurtenissen in de Invulhulp.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom ‘analyse’ in de Invulhulp.
- In de Invulhulp vult de Schade Analist ja in bij de kolom ‘Van toepassing op Feitenrelaas?’ en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist vult de berekende vergoeding in bij de kolom ‘bedrag’ in de Invulhulp. Ten slotte upload de Schade Analist de Rekenhulp (Excel) in het GH-portaal.

Schadepost Variant B: Niet of minder kunnen werken; Verteller ontvangt IVA-uitkering

- De Schade Analist maakt uit de reconstructie en het UWV-arbeidsverleden op of Verteller een IVA-uitkering heeft ontvangen. De dag dat de overheidsinstantie de inkomensbetaling overneemt van de werkgever is het begin van de berekening. Het referentiejaar ligt in het jaar ervoor. De periode van doorbetaling bij ziekte door de werkgever wordt derhalve niet in de berekening betrokken. In alle gevallen waarbij wel sprake is van ziekte maar geen sprake is van een IVA-uitkering geldt variant A.
- De Schade Analist berekent het inkomensverlies door de uren van de IVA-uitkering uit het UWV-overzicht in te vullen in de Rekenhulp Werk. De vergoeding wordt berekend over maximaal 7 jaar in combinatie met variant A, en C. Deze berekening is geautomatiseerd in de rekenhulp.
 - De Schade Analist geeft een omschrijving en plaatst deze in de kolom ‘analyse’ en een bijbehorende maanden en jaartallen van de start- en einddatum relevante gebeurtenissen in de Invulhulp.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom ‘analyse’ in de Invulhulp.
- In de Invulhulp vult de Schade Analist ja in bij de kolom ‘Van toepassing op Feitenrelaas?’ en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist vult de berekende vergoeding in bij de kolom ‘bedrag’ in de Invulhulp. Ten slotte upload de Schade Analist de Rekenhulp (Excel) in het GH-portaal.

Schadepost Variant C: Doorgewerkt zonder inkomen



- Het kan ook voorkomen dat Verteller heeft doorgewerkt zonder vrij besteedbaar inkomen. Indien de Verteller heeft doorgewerkt zonder vrij besteedbaar inkomen, maakt de Schade Analist hier een reconstructie van. Een Verteller kan zonder vrij besteedbaar inkomen zitten door beslaglegging op hun inkomen, bewindvoering of WSNP. Echter, het is ook mogelijk dat een Verteller fulltime werkt, maar door het terugbetalen van invorderingen geen vrij besteedbaar inkomen heeft. Van deze situatie is sprake indien het feitelijk te besteden inkomen op of onder bijstandsniveau is gekomen vanwege een oorzaak als hiervoor omschreven. De Schade Analist berekent de vergoeding door het aantal uren per jaar in te vullen in de Rekenhulp Werk. De vergoeding wordt berekend over maximaal 7 jaar in combinatie met variant A, en C. Deze berekening is geautomatiseerd in de rekenhulp.
 - De Schade Analist geeft een omschrijving en plaatst deze in de kolom 'analyse' en een bijbehorende maanden en jaartallen van de start- en einddatum relevante gebeurtenissen in de Invulhulp.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- In de Invulhulp vult de Schade Analist ja in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist vult de berekende vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp. Ten slotte upload de Schade Analist de Rekenhulp (Excel) in het GH-portaal.

Schadepost: Carrière gemis of studievertraging

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met carrière gemis of studievertraging. Vertellers hebben wel gewerkt, maar niet de gewenste opleidingen kunnen afronden of niet de gewenste carrière kunnen maken. [KC#H.23]
Concreet zijn er drie situaties waar deze post voor toegepast kan worden:
 - Verteller had meer willen werken als er geen onterechte terugvorderingen hadden plaatsgevonden. Verteller heeft ook daadwerkelijk meer gewerkt voor de terugvorderingen. De voorwaarden voor deze toepassing is (1) dat er voor de berekende jaren van variant A 3 of meer jaar inkomensverlies berekend is en (2) de gemiste werkuren voor de 3 aansluitende jaren na de berekende jaren van variant A (volgens het UWV-arbeidsverleden) minimaal 520 uur is.
 - Verteller had studievertraging en/of is gestopt met studie als gevolg van de onterechte terugvorderingen.
 - Verteller heeft een promotie aangeboden gekregen en kan deze concrete mogelijkheid onderbouwen door middel van een ondersteunend document. Door de onterechte terugvorderingen kon de Verteller geen gebruik maken van deze promotie.
- De Schade Analist geeft motivering voor de schadepost en neemt de vergoeding mee in de Invulhulp.

- De Schade Analist geeft een omschrijving en plaatst deze in de kolom 'analyse' en een bijbehorend jaartal van deze gebeurtenis in de Invulhulp.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de IB-startdatum plaatsvindt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost Wonen

Schadepost: Koopwoning kwijtgeraakt

2.2.7. De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Koopwoning kwijtgeraakt'. Vertellers zijn hun koopwoning kwijtgeraakt, starters konden geen woning kopen door de aangedane schuldenproblematiek of Vertellers stonden op het punt een woning te kopen, toen dit proces abrupt werd afgebroken. De Schade Analist onderscheidt hierin twee opties:

2.2.7.1. Verteller is een koopwoning kwijtgeraakt.

2.2.7.2. Verteller heeft geen koopwoning kunnen kopen (Verteller had een concrete intentie of het proces is abrupt afgebroken, of was starter en had normaliter een positie bereikt waarin een woning gekocht kon worden).

Voor optie 1. Verteller is koopwoning kwijtgeraakt volgen we de volgende werkwijze:

- o De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met het verlies van een koopwoning. De Schade Analist geeft een omschrijving en het bijbehorend maand en jaartal van de start- en einddatum van deze gebeurtenis in de Invulhulp bij kolom 'analyse'. [KC#H.24] De berekening wordt gemaakt op basis van volle kalendermaanden. De Schade Analist controleert of het jaartal en bijbehorende maanden van deze gebeurtenis plaatsvindt na de IB-startdatum.
- o De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en (2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.

- o Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- o De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat Verteller de koopwoning is kwijtgeraakt. [KC#H.25] De onderliggende en vastgestelde documentatie die **onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de Casuïstiektafel** worden gebruikt, zijn:
 - (Ver)koopaktes;
 - Uittreksel Kadaster;
 - Taxatierapport ten behoeve van gedwongen verkoop van de woning
 - Kadaster in combinatie met trouwaktegemeenschap van goederen (indien partner van Verteller het huis alleen had gekocht)
 - Correspondentie hypotheekhouder
 - Correspondentie notariskantoor betrokken bij gedwongen verkoop.

Voor optie 2. Verteller heeft geen woning kunnen kopen volgen we de volgende werkwijze:

De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met het 'niet kunnen kopen van een woning'. De Schade Analist geeft een omschrijving en een bijbehorend jaartal van deze gebeurtenis in de Invulhulp bij kolom 'analyse'. [KC#H.26]

- De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis plaatsvindt na de IB-startdatum.
- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- De Schade Analist voegt een omschrijving van het (gezamenlijk) inkomen op het moment dat Verteller een huis wilde gaan kopen en een omschrijving van de wijk/ het huis dat de Verteller wilde gaan kopen of zou hebben kunnen kopen, inclusief een schatting van de beoogde koopsom toe in de kolom 'analyse' van de Invulhulp.
 - o Uit het Feitenrelaas moet blijken dat de Verteller de intentie en financiële middelen had om een woning te kopen of dat het koopproces van een Verteller abrupt afgebroken is, of een inkomensniveau had dat logischerwijs tot koop had geleid.
 - o De Schade Analist vraagt een ondersteunend document op waaruit blijkt dat Verteller de intentie had om een woning te kopen of het koopproces abrupt is beëindigd, of waaruit het inkomensniveau voornoemd blijkt. [KC#H.27] De voorgestelde Documentatie die **onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de Casuïstiektafel** wordt gebruikt, zijn:
 - Inkomensberekening t.b.v. een hypotheek (om te vergelijken met de koopsom);

- (Indien beschikbaar) concept koopcontract met de koopsom;
- Inkomensgegevens; en
- Andere documentatie waaruit blijkt dat Verteller een huis ging kopen.

2.2.8. Als een van bovenstaande opties van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post 'Koopwoning kwijtgeraakt' mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult ja in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op het Feitenrelaas is. De Schade Analist bepaalt het aantal schade jaren van de Verteller, met een maximum van 7 jaar. De berekening wordt gemaakt op basis van volle kalendermaanden. Het einde van de schadepriode wordt vastgesteld op 6 maanden na de aanmelding voor Stichting Gelijkwaardig Herstel. De Schade Analist berekent de vergoeding door de schade te vermenigvuldigen met het aantal schadejaren en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Noodgedwongen verhuizing

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Noodgedwongen verhuizing'. Vertellers hebben om verschillende redenen hun (t)huis moeten opgeven, bijvoorbeeld door ontruiming, noodgedwongen besparing op woonlasten of een veranderde gezinssituatie. Dit brengt allerlei (verhuis)kosten met zich mee.
- De Schade Analist maakt op basis van het Feitenrelaas een reconstructie van de verhuizingen door middel van een tijdslijn in het document Rapportage. In de Invulhulp beschrijft de Schade Analist de verhuizingen en de periode waarin deze plaats vonden onder kolom 'analyse'. [KC#H.28]
 - o De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis plaatsvindt na de IB-startdatum.
 - o De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - o Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- De Schade Analist vraagt in ieder geval vastgestelde onderliggende documenten op waaruit blijkt dat de Verteller meerdere keren verhuisd is. Indien er verschillen zijn tussen de tijdslijn op basis van het Feitenrelaas en het BRP, verklaart de Schade Analist deze in de leeswijzer. [KC#H.29]
 - o De vastgestelde ondersteunende documentatie voor schadepost 'Noodgedwongen verhuizing' zijn:
 - Adresgegevens uit MijnOverheid/BD. Dit stuk heeft voorkeur.
 - Uittreksel BRP
 - Huurcontracten/(ver)koopaktes
 - o De onderliggende documenten die **onder voorbehoud van bespreking in en goedkeuring van de Casuïstiektafel** wordt gebruikt, zijn:
 - Getuigschrift van wooncorporatie (NL) woonmaatschappij (België: "Attest van hoofdverblijfplaats met volledige historiek")



- Contract/factuur GWL waarop adres en naam te zien is.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist de post 'Noodgedwongen verhuizingen' mee in de Invulhulp. Hierbij is het echter wel belangrijk om rekening te houden met de schadepost 'Koopwoning kwijtgeraakt'. Als de schadepost 'Koopwoning kwijtgeraakt' van toepassing is, tellen de eerste twee verhuizingen in het eerste jaar nadat de koopwoning is kwijtgeraakt **niet mee**.
- De Schade Analist vult ja in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op het Feitenrelaas is. De Schade Analist bepaalt of de Verteller maximaal tot en met 5 keer verhuisd is of 6 keer en meer en vult de bijbehorende vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Hogere huur

- De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Hogere huur'. Vertellers hebben in alle problematiek te maken gehad met het niet kunnen betalen van hun hypotheek of huur. Het kwijtraken van een huis (als feitelijke gebeurtenis, niet als post in het Herstelmodel) en het accepteren van een hogere huur gaan vaak hand in hand. Wanneer een Verteller een koophuis noodgedwongen heeft moeten verkopen óf uit zijn huurwoning werd gezet, heeft Verteller daardoor vaak ook een hogere huur moeten accepteren. [KC#H.30] Als de Verteller in deze noodsituatie de huur niet zou accepteren, kon dit resulteren in bijvoorbeeld op straat komen te staan.
- De Schade Analist omschrijft de gebeurtenis en in welk jaartal dit plaats vindt in kolom 'analyse' van de Invulhulp.
 - o De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis plaatsvindt na de IB-startdatum.
 - o De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - o Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Verlies van bezittingen op materieel en emotioneel vlak

- o De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'Verlies van bezittingen op materieel en emotioneel vlak'. Vertellers hebben in alle problematiek te maken gehad met het niet kunnen betalen van hun rekeningen. Hierdoor zijn zij waardevolle bezittingen op materieel en emotioneel vlak kwijtgeraakt. Voorbeelden hiervan zijn noodgedwongen sieraden verpanden en de betalingsregeling niet na kunnen komen, schulden afkopen met gedwongen verkoop van bezittingen, inbeslagname van auto's en

inboedelgoederen en persoonlijke bezittingen die verloren zijn gegaan. [KC#H.31] De Schade Analist omschrijft de gebeurtenis en in welk jaartal dit plaats vindt in kolom 'analyse' van de Invulhulp.

- De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis plaatsvindt na de IB-startdatum.
- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- De Schade Analist bepaalt de waarde van de verloren bezittingen. Hierbij zijn drie categorieën mogelijk
 - Verlies van bezittingen met een geschatte waarde **tot €1000,-**
 - Verlies van bezittingen met een geschatte waarde **van €1000,- tot €10.000,-**
 - Verlies van bezittingen met een geschatte waarde **boven €10.000,-**
 - Als de situatie onder de sub 'boven €10.000,-' valt, **moet** dit worden voorgelegd aan het Kennisteam
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost Zorg

Schadepost: Invloed op mentaal welzijn

2.2.9. De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met de post 'invloed op mentaal welzijn' door de gevolgen van de kinderopvangtoeslag (KOT) vorderingen, zoals PTSS, angst voor post, slapeloosheid, depressie, etc. [KC#H.32]

2.3. De Schade Analist omschrijft de invloed van de opgelegde vorderingen van de kinderopvangtoeslag en andere schulden op het mentale welzijn van Verteller in kolom 'analyse' van de Invulhulp.

- De Schade Analist controleert of de mentale klachten ontstaan of verergerd zijn na IB-startdatum.
- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.

- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.

2.3.1. Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist de post 'invloed op mentaal welzijn' mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult ja in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op het Feitenrelaas is. De Schade Analist vult de bijbehorende vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Fysieke klachten

2.3.2. De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met fysieke klachten die ontstaan zijn door de gevolgen van de KOT vorderingen. Fysieke klachten kunnen ontstaan zijn uit onder andere overmatig stress vanwege de vorderingen, of gebrek aan toegang tot medische voorzieningen vanwege het gebrek aan financiële middelen.

[KC#H.33]

2.3.2.1. De Schade Analist omschrijft hoe de gevolgen van de KOT vorderingen hebben geleid tot bepaalde (chronische) fysieke klachten in kolom 'analyse' van de Invulhulp.

- De Schade Analist controleert of de fysieke klachten ontstaan zijn of verergerd zijn na IB-startdatum.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult "ja" in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Schadepost: Emotionele impact van de uitsluiting

2.3.3. De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller emotionele impact van uitsluiting heeft ervaren als gevolgen van de afwijzende bejegeningen vanuit overheidsinstellingen. De emotionele impact omvat onder andere gevoelens als schaamte, uitsluiting, vernedering, verlies van geloofwaardigheid voor de omgeving vanwege de fraudeurstempel vanuit de overheid. **[KC#H.34]**

- De Schade Analist omschrijft het afwijzende handelen van de overheid door de KOT vorderingen en de gevolgen hiervan voor Verteller in kolom 'analyse' van de Invulhulp.
 - De Schade Analist controleert of de gebeurtenis heeft plaatsgevonden na de startdatum van de IB.

- De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
- Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom ‘analyse’ in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult “ja” in bij de kolom ‘Van toepassing op Feitenrelaas?’ en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom ‘bedrag’ in de Invulhulp.

Schadepost: Gevoel van discriminatie

- 2.3.4. De Schade Analist bepaalt aan de hand van het Feitenrelaas of Verteller te maken heeft gehad met gevoelens van discriminatie door concrete handelingen en/of mededelingen vanuit overheidsinstellingen in de omgang met de Verteller. [KC#H.35]
- De Schade Analist bepaalt of er door handelingen vanuit overheidsinstellingen gediscrimineerd is op basis van, zoals omschreven in artikel 1 van de Grondwet, godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, handicap, seksuele gerichtheid of op welke grond dan ook. De Schade Analist omschrijft de handelingen en de gevolgen in kolom ‘analyse’ van de invulhulp.
 - De Schade Analist controleert of de gevoelens van discriminatie bij Verteller speelde in de periode van de KOT vorderingen na de startdatum van de IB.
 - De Schade Analist bepaalt of er concrete handelingen zijn geweest vanuit overheidsinstellingen welke gevoelens van discriminatie hebben kunnen opwekken bij Verteller. De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen – in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom ‘analyse’ in de Invulhulp.
 - Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult “ja” in bij de kolom ‘Van toepassing op Feitenrelaas?’ en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas zelf is of een Toevoeging op een Feitenrelaas is. De Schade Analist betreft eenmalig de vergoeding in de invulhulp en vult de vergoeding in bij de kolom ‘bedrag’ in de Invulhulp.



Uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis (UIG)

- De Schade Analist constateert of er een nog niet eerder gedefinieerde gebeurtenis is die wel naar aard en omvang vergelijkbaar is met één van de hiervoor benoemde Impactvolle gebeurtenissen en waar het uitblijven van vergoeding niet redelijk is gezien de ruimhartigheid van het Herstelmodel. Indien dit het geval is, neemt de Schade Analist een uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis mee. Dit is eenmalig mogelijk per leefgebied. [KC#H.36]
- De Schade Analist kijkt of de uitzonderlijke impactvolle gebeurtenis in het overzicht staat van de 'Praktische handleiding tekst en commentaar'. Zo niet, legt de Schade Analist de uitzonderlijk impactvolle gebeurtenis voor aan het kennisteam. Het kennisteam bepaalt het wel of niet toekennen van de uitzonderlijke gebeurtenis. [KC#H.37]
 - o Voorbeelden van uitzonderlijk impactvolle gebeurtenissen zijn:
 - Vertellers hebben een ziekte opgelopen die verband houdt met de door hun uitgevoerde vorm van sekswerk.
 - Vertellers zijn ernstig ziek geworden, omdat zij te lang te hard hebben doorgewerkt.
 - Vertellers zijn door hun partner mishandeld vanwege de schuldensituatie.
 - o De Schade Analist geeft een omschrijving en bijbehorend jaartal in kolom 'analyse' in de Invulhulp voor deze gebeurtenis.
 - De Schade Analist controleert of het jaartal (en bijbehorende maand) van deze gebeurtenis na de startdatum van de IB-startdatum ligt.
 - De Schade Analist gaat na of het (1) aannemelijk is dat deze gebeurtenis heeft plaatsgevonden en 2) een relatie heeft tot de terugvordering van kinderopvangtoeslag en/of stopzetting van de kinderopvangtoeslag (KOT). De Schade Analist betreft daarbij de hoogte en de wijze van de terugvordering - en de op de terugvordering afgeloste bedragen - in relatie tot de impactvolle gebeurtenis.
 - Als de relatie met de kinderopvangtoeslag en het bestaan van de impactvolle gebeurtenis aannemelijk is, beschrijft de Schade Analist beknopt deze analyse in de kolom 'analyse' in de Invulhulp.
- Als bovenstaande van toepassing is op het Feitenrelaas van Verteller neemt de Schade Analist eenmalig deze post mee in de Invulhulp. De Schade Analist vult ja in bij de kolom 'Van toepassing op Feitenrelaas?' en geeft aan of toepassing op basis van het Feitenrelaas of een Toevoeging op het Feitenrelaas is. De Schade Analist vult de eenmalige vergoeding in bij de kolom 'bedrag' in de Invulhulp.

Vervolg stap 5: Fixed format rekenmodel met verdieping van de leefgebieden binnen het Herstelmodel

4. De Schade Analist controleert of alle schadeposten voorzien zijn van een startdatum. De Schade Analist analyseert hiervoor wanneer deze impactvolle gebeurtenis voor het eerst is voorgevallen en vult het jaartal en bijbehorende maand in bij de impactvolle gebeurtenis. Indien dit jaartal voor de startdatum van de IB ligt is het niet mogelijk om de definitieve invulhulp af te ronden. [KC#09]
5. De Schade Analist neemt op basis van de IB-beschikking en eventuele OGS-beschikking de 'al ontvangen bedragen' over en vult het beschikkingskenmerk in. Het beschikkingskenmerk is gelijk aan het kenmerk van de IB-beschikking en het BSN van de Verteller. [KC#10]

6. De Schade Analist zorgt dat alle vereiste ondersteunende documenten van Verteller aanwezig zijn en opgeslagen in het GH-Portaal. In het GH-portaal controleert de Schade Analist of het juiste bestandstype geselecteerd is. Het is erg belangrijk dat alle documenten, niet behorend bij de gedefinieerde bestandstypes, op 'anders' worden gezet of worden verwijderd uit de map. Indien ondersteunende documenten ontbreken, is dit voorgelegd aan de casuïstiektafel en is het outputformulier met de uitspraken van de casuïstiektafel aanwezig. [KC#11]
7. De Schade Analist moet zorgdragen dat alle elementen van de Invulhulp, inclusief de al ontvangen bedragen, volledig en juist zijn ingevuld. Ook controleert de Schade Analist de rapportage en de ondersteunende documenten. Het GH-portaal geeft een melding als de Schade Analist niet alle onderdelen heeft ingevuld. Als alle onderdelen ingevuld zijn kan de Schade Analist de map doorzetten naar de kwaliteitscheck. [KC#12]

Deel 3: Kwaliteitscheck & Terugkoppelgesprek	Benodigde documentatie:
Stap 6: Kwaliteitscheck door interne kwaliteitscheckteam Stap 7: Terugkoppelgesprek	<ul style="list-style-type: none"> — Rapportage, uit het tabblad Controle met o.a. de kwaliteitscheck; — Invulhulp; — Ondersteunende documenten; — Tijdslijn impactvolle gebeurtenissen; — Rekenhulp werk; — Verzwaarde motivatie (van toepassing indien schade IB < 30.000 EUR); en — Oordeel Casuïstiektafel (indien van toepassing).

Stap 6: Kwaliteitscheck door interne kwaliteitscheckteam

Het kwaliteitscheckteam voert een kwaliteitscheck uit op de Invulhulp die is ingevuld door de Schade Analist:

1. Nadat de Schade Analist de map heeft doorgezet voor interne kwaliteitscheck wordt deze opgepakt door een teamleider of teamlid van het interne kwaliteitscheckteam. Deze krijgt hiermee toegang tot de map van de Verteller in het GH-portaal. Het interne kwaliteitscheckteam kijkt hierbij niet naar het Feitenrelaas, maar focust op de key controls zoals omschreven in deze controle instructie.
2. Bij vragen/onduidelijkheden kan het kwaliteitscheckteam contact opnemen met de Schade Analist.
3. Het kwaliteitscheckteam legt de kwaliteitscheck vast in het tabblad Controle in het GH-Portaal. [KC#13]
4. Indien er opmerkingen zijn op basis van de kwaliteitscheck, zet de kwaliteitschecker de map van de Verteller terug naar stap 5 en voert de Schade Analist aanpassingen door in de Invulhulp in overleg met de kwaliteitschecker. Na het aanpassen van de Invulhulp, biedt de Schade Analist de map van de Verteller opnieuw aan bij de kwaliteitscheck. [KC#14]
5. Het kwaliteitscheckteam bevestigt dat de eventuele opmerkingen juist zijn doorgevoerd in de Rapportage in het tabblad Controle in het GH-portaal. [KC#15]



Stap 7: Concept analysegesprek

De Schade Analist gaat na het ontvangen van de kwaliteitscheck een conceptanalysegesprek voeren met de Verteller.

1. De Schade Analist neemt (telefonisch) contact op met de Verteller en plant een conceptanalysegesprek in met de Verteller. Hierbij benoemt de Schade Analist dat het belangrijk is dat de Verteller een laptop of tablet heeft waarmee hij/zij kan videobellen. Dit omdat de Schade Analist zijn/haar scherm gaat delen tijdens het gesprek om alle posten met de Verteller na te lopen.
2. De Schade Analist genereert een concept schadeanalyse en neemt deze schadeanalyse door met de Verteller. De Schade Analist maakt in dit gesprek duidelijk dat het een concept analyse betreft en nog niet definitief is totdat de controlerende partij akkoord heeft gegeven. In de concept schadeanalyse zijn alleen de schadeposten en geen toepasselijke vergoedingen zichtbaar voor de Verteller. De Verteller krijgt erkenning voor zijn/haar impactvolle gebeurtenissen. In dit gesprek heeft de Verteller de mogelijkheid om aanvullende informatie te delen en/of ontbrekende impactvolle gebeurtenissen te identificeren, die niet eerder met de Luisterend schrijver of Schade Analist is gedeeld.
 - 2.1. De Schade Analist genereert een concept schadeanalyse berekening voor de externe partij en een tijdslijn van de impactvolle gebeurtenissen en zet deze klaar. Deze documenten worden niet gedeeld met de Verteller.
3. Indien er wijzigingen zijn voor de Invulhulp, gaat de Schade Analist terug naar stap 5 en voert deze wijzigingen door in de Invulhulp. De genereerde schadeberekening wordt automatisch verwijderd in het GH-portaal. De Invulhulp wordt opnieuw aangeboden voor een (korte) kwaliteitscheck. Na akkoord van de kwaliteitschecker en verwerking in de Kwaliteitscheck in het tabblad Controle in het GH-portaal, kan de Schade Analist verder. **[KC#16]**
4. Let op! Wegens afwezigheid van het aanmeldportaal van Ministerie van Financiën moet elke Verteller zich handmatig aanmelden voor de SGH schaderoute. Voordat een Verteller toestemming kan geven om hun informatie te delen met een externe partij, moet een Schade Analist een Verteller op wijzen dat zij verplicht zijn zich aan te melden via een aanmeldformulier bij Ministerie van Financiën voor 1 januari 2025. Hiervoor moet de Verteller de volgende stappen doorlopen:
 - 4.1. De Schade Analist stuurt de Verteller een mail met de instructies en het aanmeldformulier.
 - 4.2. De Verteller mailt het ingevulde en ondertekend aanmeldformulier naar de mailbox van Ministerie van Financiën (mailadres n.t.b.).
 - 4.3. De Verteller ontvangt een reactie van Ministerie van Financiën en upload deze responsbrief van het Ministerie van Financiën in het GH-portaal.
5. De Verteller geeft in het GH-portaal toestemming om hun informatie te delen met een externe partij. De Verteller geeft toestemming hun pakket te delen met de controlerende partij. Op korte termijn is dit het Ministerie van Financiën. Dit pakket bestaat uit:
 - 5.1. Responsbrief van het Ministerie van Financiën (indien van toepassing);
 - 5.2. Concept schadeberekening, waaronder de Invulhulp;
 - 5.3. Ondersteunende documenten;
 - 5.4. Tijdslijn impactvolle gebeurtenissen;



- 5.5. Rekenhulp werk;
 - 5.6. Verzwaarde motivatie (van toepassing indien schade IB < 30.000 EUR); en
 - 5.7. Oordeel Casuïstiektafel (indien van toepassing). **[KC#17]**
6. Indien een Verteller niet akkoord gaat met de concept schadeberekening kan de Verteller ervoor kiezen om het traject te pauzeren en de status te veranderen naar On Hold te gaan. Dit geeft een Schade Analist aan bij de Coördinator Schade Analisten.

Stap 8: Controlerende partij (externe kwaliteitscheck)

DISCLAIMER: Voor deze stap wordt nog nader uitgewerkt of de controlerende partij een eigen profiel krijgt in het GH-portaal of dat de coördinator van de Schade Analisten de schakel is communicatie en documenten delen tussen de Controlerende partij en de Schade Analist. Onderstaande tekst is geschreven met de aanname dat de Coördinator van de Schade Analisten de schakel is.

1. Na toestemming van de Verteller deelt Coördinator Schade Analisten het pakket met de Controlerende Partij.
2. De Controlerende Partij controleert het pakket op juistheid en volledigheid. De controlerende partij krijgt geen toegang tot het Feitenrelaas van de Verteller. Het pakket voor de externe partij bestaat uit:
 - 2.1. Responsbrief aanvraagformulier Ministerie van Financiën (indien van toepassing);
 - 2.2. Concept schadeberekening, waaronder de;
 - 2.3. Ondersteunende documenten;
 - 2.4. Tijdslijn impactvolle gebeurtenissen;
 - 2.5. Rekenhulp werk;
 - 2.6. Verzwaarde motivatie (van toepassing indien schade IB < 30.000 EUR); en
 - 2.7. Oordeel Casuïstiektafel (indien van toepassing).
3. De controlerende partij noteert de bevindingen in een output-formulier en geeft akkoord voor het plannen van een terugkoppelgesprek. Dit formulier wordt via de Coördinator Schade analisten geüpload in de map van de Verteller, daarnaast wordt ook de Schade Analist op de hoogte gesteld. **[KC#18]**
 - 3.1. Indien de externe partij een opmerking heeft ten aanzien van de berekening, dan wordt dit via een vast format aan ons teruggekoppeld. De Schade Analist beoordeelt deze terugkoppeling, kan hier ook eventueel over afstemmen met het Kennisteam, en bespreekt dit met de Schade Analist. In uitzonderlijke gevallen kan dit ook op de casuïstiektafel worden besproken met het Ministerie van Financiën. Na afstemming kan de Schade Analist een aanpassing maken t.a.v. de gemaakte analyse. Hierna worden de eerdere stappen, waaronder een interne kwaliteitscheck en een (verkort) conceptanalysegesprek, gevolgd (zoals omschreven in stap 5, 6 en 7). Daarna wordt het pakket opnieuw aangeboden bij de externe partij. Helaas gaat dan opnieuw dezelfde termijn in.
 - 3.2. De controlerende partij kan via de Coördinator Schade Analisten contact zoeken met de behandeld Schade Analist voor vragen of via het kennisteam een analyse agenderen voor de casuïstiektafel.



Stap 9: Terugkoppelgesprek

DISCLAIMER: Voor deze stap worden de onderliggende systemen nog nader uitgewerkt. De werkvoorraad verdwijnt in de toekomst, maar hier wordt voor sommige processtappen nog gewerkt aan een alternatief.

1. De Schade Analist plant een terugkoppelgesprek (na akkoord van de controlerende partij) met de Verteller. De Schade Analist genereert via het GH-portaal de definitieve schadeberekening.
2. De Schade Analist voert een terugkoppelgesprek. In dit gesprek deelt de Schade Analist de definitieve schadeberekening, waarin de geïdentificeerde impactvolle gebeurtenissen inclusief de toepasselijke vergoedingen gedeeld worden met de Verteller. De Schade Analist noteert de datum van het terugkoppelgesprek in de kolom "datum terugkoppeling" in de werkvoorraad. **[KC#19]**
3. Na het terugkoppelgesprek upload de Schade Analist de volgende nieuwe documenten in het GH-portaal:
 - 1.1. Definitieve schadeberekening, waaronder de Invulhulp
 - 1.2. Herstelanalyse (samenvatting van de berekening); en
 - 1.3. External Quality report output. **[KC#20]**
4. Enkel bij hoge uitzondering kan een Schade Analist het kennisteam raadplegen of een aanpassing mogelijk is in de definitieve schadeberekening. Het kennisteam bepaalt de vervolgstappen die een Schade Analist moet doorlopen.

Deel 4: Klaarmaken voor acceptatie (GH-portaal) en afronding	Benodigde documentatie:
Stap 8: Keuzemoment Verteller en versturen C-VSO naar Ministerie van Financiën Stap 9: Ondertekening en archiveren	<ul style="list-style-type: none"> — Definitieve schadeberekening; — Herstelanalyse (samenvatting van de berekening); — Ondersteunende documenten; — Tijdslijn impactvolle gebeurtenissen; — Rekenhulp werk; — External Quality Report output; — Verzwaarde motivatie (van toepassing indien schade IB < 30.000 EUR); en — Oordeel Casuïstiektafel (indien van toepassing). — C-VSO

Stap 10: Keuzemoment Verteller en versturen C-VSO naar Ministerie van Financiën

DISCLAIMER: Voor deze stap worden de onderliggende systemen nog nader uitgewerkt. De werkvoorraad verdwijnt in de toekomst, maar hier wordt voor sommige processtappen nog gewerkt aan een alternatief.

1. De Verteller heeft via het Portaal aangegeven te kiezen voor het definitief maken van de C-VSO en heeft de volmacht getekend. **[KC#21]** De Verteller heeft 12 weken vanaf het terugkoppelgesprek om een keuze te maken.



- 1.1. De Verteller kan ervoor kiezen niet door te willen met de SGH-route. Indien dit het geval is, communiceert de Schade Analist dat het stoppen met de SGH-route betekent dat zij niet meer, nu of in de toekomst, kunnen deelnemen aan de SGH-route. De Schade Analist geeft bij de betrokken Coördinator en Coördinator Schade Analisten aan dat de Verteller wil stoppen / gaat uitstromen.
2. De Schade Analist genereert via het GH-portaal een C-VSO. Daarnaast controleert de Schade Analist of de Verteller in bewind is en of de bewindsvoerder voldoende geïnformeerd is van de status van de Verteller in de SGH-route.
3. De Schade Analist controleert samen met de Verteller of het juiste IBAN-nummer geregistreerd is bij de Belastingdienst. Indien een Verteller in bewind is, is het van belang dat de IBAN van de bewindsvoerder geregistreerd wordt.
4. Het pakket van de Verteller wordt gereed gemaakt om te delen met het Ministerie van Financiën. De Schade Analist checkt of de map juist en volledig is, alle ondersteunende documenten toegevoegd zijn met de juiste naam en bestandstype, of de Invulhulp de juiste gegevens bevat en of er geen gevoelige informatie in de map staat. Het pakket bestaat uit:
 - 4.1. Responsbrief van het Ministerie van Financiën (indien van toepassing);
 - 4.2. Definitieve schadeberekening, waaronder de Invulhulp en Controle (rapportage en kwaliteitscheck);
 - 4.3. Herstelanalyse (samenvatting van de berekening)
 - 4.4. Ondersteunende documenten;
 - 4.5. Tijdslijn impactvolle gebeurtenissen;
 - 4.6. Rekenhulp werk;
 - 4.7. Verzwaarde motivatie (van toepassing indien schade IB < 30.000 EUR);
 - 4.8. Oordeel Casuïstiektafel (indien van toepassing);
 - 4.9. External Quality report output; en
 - 4.10. C-VSO Concept.
5. De Schade Analist noteert in de werkvoorraad de datum van de vrijdag van de desbetreffende week dat het pakket naar het Ministerie van Financiën wordt gestuurd.

Stap 11: Ondertekening en afronding

DISCLAIMER: Voor deze stap worden de onderliggende systemen nog nader uitgewerkt. De werkvoorraad verdwijnt in de toekomst, maar hier wordt voor sommige processtappen nog gewerkt naar een alternatief.

1. Na ontvangst van definitieve eenzijdig getekende C-VSO van het Ministerie van Financiën, controleert de Schade Analist de C-VSO. In het GH-portaal zet de Schade Analist de status door zodat de Verteller kan kiezen voor een fysieke tekencereemonie of tekenen op afstand.
2. De Verteller en Schade Analist hebben contact en bespreken de tekenvoorkeur. De Verteller legt de tekenvoorkeur vast in het GH-portaal. De Schade Analist legt deze datum vast in de werkvoorraad in kolom Gewenste Tekendatum en Tekenvoorkeur Verteller (incl. aantal gasten bij tekencereemonie). De Gewenste Tekendatum is de datum van een fysieke tekensessie of bij digitale ondertekening de vrijdag na een fysieke tekencereemonie van die week. Daarnaast zet de Schade Analist de eenzijdig getekende C-VSO klaar in het GH-portaal voor ondertekening.
3. De Verteller tekent de eenzijdig getekende C-VSO in een van de twee onderstaande processen.
 - 1.1. Een Verteller kiest voor een fysieke tekencereemonie:
 - 1.1.1. De Schade Analist communiceert de datum, locatie en tijd van de tekencereemonie met de Verteller.



- 1.1.2. De Verteller tekent fysiek de eenzijdig getekende C-VSO van het Ministerie van Financiën.
- 1.1.3. De tweezijdige C-VSO (origineel) wordt ter plekke ter beschikking gesteld aan beide partijen bij de C-VSO.
- 1.1.4. De datum van de tekenceremonie (de dag van de ondertekening) vormt in beginsel het begin van de betalingstermijn van 28 dagen.
- 1.2. Een Verteller kiest voor tekenen op afstand.
 - 1.2.1. De Schade Analist communiceert voor welke datum de C-VSO tweezijdig getekend geüpload moet worden door de Verteller.
 - 1.2.2. De Verteller print de eenzijdig getekende C-VSO en ondertekent de C-VSO met een natte handtekening.
 - 1.2.3. De Verteller scant alle pagina's van de tweezijdig getekende C-VSO en upload dit in 1 bestand in het GH-portaal.
 - 1.2.4. De Schade Analist controleert of de tweezijdig getekende C-VSO voldoet aan alle eisen (zoals aangegeven in de werkinstructie).
 - 1.2.5. De Coördinator Schade Analisten deelt de tweezijdig getekende C-VSO naar het Ministerie van Financiën. De datum van de verzendbevestiging is het begin van de betalingstermijn van 28 dagen.



4. De Schade Analist controleert dat de map van de Verteller op de juiste status staat in het GH-portaal.



Plaats: <i>Den-Haag</i>
Datum: <i>23-08-2024</i>
Handtekening: <input type="text" value="Persoonsgegevens"/>

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>
Functie:	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>
Plaats:	
Datum:	
Handtekening:	



VOOR AKKOORD:

Namens de Staat der Nederlanden	
te dezen vertegenwoordigd door	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	23-8-2024
Datum:	Den Haag
Handtekening:	Persoonsgegevens

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	den haag
Datum:	23/8/2024
Handtekening:	Persoonsgegevens

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens

Bülage 3

Billings 4

Gedragcode

Bijlage J bij de Dienstverleningsovereenkomst van 16 juli 2024

Inleiding tot de Gedragscode en Verklaring Schade Analisten

De Stichting en de Staat der Nederlanden (hierna "**Staat**") zijn op 16 juli 2024 een dienstverleningsovereenkomst (hierna "**DVO**") aangegaan met betrekking tot de uitvoering van de schadeherstel- en schikkingsroute van de Stichting, die nader is uitgewerkt in de DVO en in de bijlagen daarbij. Een van de bijlage ziet toe op de gedragscode van de Schade-Analisten, waarover het volgende: Stichting (Gelijk)waardig Herstel is opgericht met als doel om, zonder winstoogmerk, door en voor ouders en kinderen die zijn en worden geraakt door de kinderopvangtoeslagenaffaire en samen met onafhankelijke experts te werken aan (gelijk)waardig herstel.

De Stichting heeft samen met betrokkenen en deskundigen een menswaardige en verbindende methode en werkwijze ontwikkeld voor herstel in het kader van de kinderopvangtoeslagenaffaire en de afhandeling van materiële en immateriële schade (hierna: "**C-VSO proces**"). De Schade Analisten spelen een belangrijke rol in het C-VSO proces: zij lezen met aandacht het Feitenrelaas van de ouders die zijn getroffen door de kinderopvangtoeslagaffaire, ervoor kiezen deel te nemen aan het C-VSO proces en in dat kader hun verhaal vertellen (hierna: "**Verteller(s)**"). De Schade Analisten vertalen impactvolle gebeurtenissen daaruit naar (im)materiële schadeposten.

Om de kernwaarden van de Stichting te kunnen (blijven) waarborgen en hetgeen is overeengekomen tussen de Stichting en de Staat in de DVO en de bijlagen daarbij, is het voor Schade Analisten noodzakelijk om hun werkzaamheden op basis van gelijkwaardigheid, onafhankelijkheid, integriteit, objectiviteit, vertrouwelijkheid, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid uit te voeren. Hiertoe heeft de Stichting een gedragscode (hierna: "**Gedragscode**") voor Schade Analisten opgesteld waarin deze basisprincipes zijn opgenomen.

Iedere Schade Analist dient te verklaren kennis genomen te hebben van de Gedragscode en bereid te zijn deze toe te passen bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden. Dit dient te geschieden binnen één maand na afronding van de training door middel van het (elektronisch) ondertekenen van de Gedragscode. De Stichting houdt een registratie bij van de Schade Analisten die de Gedragscode hebben ondertekend.

De Gedragscode is (o.a.) geïnspireerd op de gedrags- en beroepsregels voor accountants¹, gedragsregels advocatuur² en de Gedragscode Integriteit Rijk³

¹ Te vinden via [wetten.nl - Regeling - Verordening gedrags- en beroepsregels accountants - BWBR0034635 \(overheid.nl\)](https://wetten.nl/Regeling-Verordening-gedrags-en-beroepsregels-accountants-BWBR0034635-overheid.nl).

² Te vinden via [Gedragsregels advocatuur | Regelgeving Advocatenorde](https://www.gedragsregelsadvocatuur.nl/Regelgeving-Advocatenorde)

³ Te vinden via [Gedragscode Integriteit Rijk | Richtlijn | Rijksoverheid.nl](https://www.gedragscodeintegriteitrijk.nl/Richtlijn-Rijksoverheid.nl)



maar specifiek toegespitst op de bijzondere aard van de rol van Schade Analist bij de Stichting.

De Gedragscode Schade Analisten

Gedragscode Schade Analisten

Stichting (Gelijk)waardig Herstel is opgericht met als doel om, zonder winstoogmerk, door en voor ouders en kinderen die zijn en worden geraakt door de kinderopvangtoeslagenaffaire en samen met onafhankelijke experts te werken aan (gelijk)waardig herstel. De Stichting staat voor de kernwaarden **eigen regie, vertrouwen, neutraliteit** en **collectiviteit**.

De Stichting heeft samen met betrokkenen en deskundigen een menswaardige en verbindende methode en werkwijze ontwikkeld voor herstel in het kader van de kinderopvangtoeslagenaffaire en de afhandeling van materiële en immateriële schade (hierna: "**C-VSO proces**"). De Schade Analisten spelen een belangrijke rol in het C-VSO proces: zij lezen met aandacht het Feitenrelaas van de ouders die zijn getroffen door de kinderopvangtoeslagaffaire (hierna: "**Verteller(s)**") en vertalen impactvolle gebeurtenissen daaruit naar (im)materiële schadeposten.

De Stichting en de Staat der Nederlanden (hierna "**Staat**") zijn op 16 juli 2024 een dienstverleningsovereenkomst (hierna "**DVO**") aangegaan met betrekking tot de uitvoering van de schadeherstel-en schikkingsroute van de Stichting, die nader is uitgewerkt in de DVO en in de bijlagen daarbij.

Om de kernwaarden van de Stichting te kunnen (blijven) waarborgen en hetgeen is overeengekomen in de DVO en de bijlagen daarbij na te komen, is het voor Schade Analisten noodzakelijk om hun werkzaamheden op basis van gelijkwaardigheid, onafhankelijkheid, integriteit, objectiviteit, vertrouwelijkheid, vakbekwaamheid en zorgvuldigheid uit te voeren. Hiertoe heeft de Stichting een gedragscode (hierna: "**Gedragscode**") voor Schade Analisten opgesteld waarin deze basisprincipes zijn opgenomen.

Iedere Schade Analist dient als onderdeel van de training tot Schade Analist te verklaren kennis genomen te hebben van de Gedragscode en bereid te zijn deze toe te passen bij de uitvoering van zijn/haar werkzaamheden. Dit dient te geschieden binnen één maand na afronding van de training door middel van het (elektronisch) ondertekenen van de Gedragscode. De Stichting houdt een registratie bij van de Schade Analisten die deze Gedragscode hebben ondertekend.

Integriteit

- a. De Schade Analist is zich er van bewust dat met diens werkzaamheden het publiek belang wordt gediend, dit een bijzondere verantwoordelijkheid met zich meebrengt en dat de Stichting, de Verteller(s), de Staat en andere betrokkenen op diens integriteit moeten kunnen vertrouwen. De Schade Analist verbindt zich ertoe om gedurende de werkzaamheden voor de Stichting te handelen vanuit gelijkwaardigheid, onafhankelijkheid, integriteit, eerlijkheid, ethisch en gezond verstand.

1. *Objectiviteit en belangenverstrengeling*

- a. De schade-analist kiest nimmer partij, maar voert de werkzaamheden objectief uit.
- b. De Schade Analist is zich er van bewust dat er op geen enkele manier sprake mag zijn van belangenverstrengeling of beïnvloeding door derden. Als zich toch belangenverstrengeling of beïnvloeding door derden voor kan doen, dan meld de Schade Analist dit direct bij zijn/haar team Coördinator, het Hoofd Schade Analyse of de Vertrouwenspersoon

Persoonsgegevens

2. *Onafhankelijkheid en onpartijdigheid*

- a. De Schade Analist voorkomt situaties waarin activiteiten of gebeurtenissen diens onafhankelijkheid of onpartijdigheid in de uitoefening van diens werkzaamheden als Schade Analist in gevaar zouden kunnen brengen.
- b. De Schade Analist staat open voor verschillende perspectieven (neutraal) en neemt alle relevante informatie in overweging bij het vormen van conclusies in lijn met zijn/haar werkinstructies.
- c. De Schade Analist weigert elke vorm van druk, beïnvloeding of beperking die diens onafhankelijkheid of onpartijdigheid zou kunnen aantasten.

3. *Vertrouwelijkheid en geheimhouding*

- a. De Schade Analist is verplicht tot geheimhouding, tenzij die verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet (inclusief de Wet open overheid en artikel 68 van de Grondwet) of op grond van een rechterlijke uitspraak en/of noodzakelijk is voor de bespreking aan de casuïstiek tafel. Zo dient de Schade Analist te zwijgen over bijzonderheden ten aanzien van enig Feitenrelaas of andere door een (of meer) Verteller(s) of andere betrokkenen gedeelde informatie. Dit betekent niet alleen dat de Schade Analist deze informatie niet openbaar zal maken, maar ook dat de Schade Analist deze informatie niet zal gebruiken in diens eigen voordeel of dat van derden. In het geval van het inschakelen van de casuïstiek tafel zal vooraf goedkeuring worden gevraagd aan de Verteller in kwestie om de benodigde informatie te delen met de betrokkenen van de casuïstiek tafel.
- b. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht ook na afloop van de werkzaamheden van de Schade Analist voor de Stichting.
- c. De Schade Analist neemt passende maatregelen ter handhaving van de vertrouwelijkheid en de communicatie met Vertellers, in het bijzonder

waar het de keuze betreft van de communicatiemiddelen, van de dataverwerking en van dataopslag waarvan de Schade Analist zich bedient, en de mate van beveiliging van die middelen.

- d. Het is de Schade Analist niet toegestaan om op welke wijze dan ook documenten en/of informatiedragers en/of bedrijfsmiddelen, die de Schade Analist in verband met diens werkzaamheden bij de Stichting onder zich heeft gekregen, in diens bezit te hebben of te houden, uitgezonderd voor zover en voor zolang dit voor de uitoefening van diens werkzaamheden is vereist. Dergelijke documenten en/of bedrijfsmiddelen dienen bij het einde van de werkzaamheden onmiddellijk aan de Stichting ter hand te worden gesteld.

4. Vakbekwaamheid en zorgvuldigheid

- a. De schade-analist neemt de werkinstructies in acht, en raadpleegt bij (mogelijke) afwijkingen/aanvullingen/uitzonderingen ten allen tijde een leidinggevende.
- b. Indien de situatie van de Verteller er in het licht van de uitgangspunten en kernwaarden van de stichting om vraagt, dan zoekt de Schade Analist contact met de teamleider en/of het Kennisteam om te kijken of en in welke mate er van de werkinstructies afgeweken kan worden om recht te doen aan de specifieke situatie. Afwijkingen van werkinstructies worden steeds voorgelegd voor bespreking aan de casuïstiektafel indien en voor zover de Stichting en de Staat daarmee instemmen conform de werkwijze van de casuïstiektafel zoals neergelegd in Bijlage C bij de DVO. Afwijking van de werkinstructie is slechts mogelijk met goedkeuring van de gehele casuïstiektafel op basis van een gemotiveerde toelichting door de Schade Analist. De Schade Analist is trouw aan de publieke taak die door diens werkzaamheden wordt vervuld.
- c. De Schade Analist neemt bij diens werkzaamheden eigen verantwoordelijkheid en is bereid om keuzes vooraf of achteraf te laten toetsen. Bij het nemen van verantwoordelijkheid hoort ook het bespreken van integriteitsvraagstukken met collega's en een leidinggevende, of eventueel met de vertrouwenspersoon van de Stichting.
- d. De Schade Analist blijft op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en richtlijnen met betrekking tot diens werkzaamheden en neemt deel aan relevante trainingen, intervisie en ontwikkelactiviteiten om diens werkzaamheden met voldoende vakbekwaamheid en zorgvuldigheid uit te kunnen (blijven) voeren.

5. Informatie en communicatie

- a. De Schade Analist onthoudt zich van het verstrekken van feitelijk informatie waarvan de Schade Analist weet of behoort te weten dat die onjuist is.
- b. De Schade Analist communiceert te allen tijde vanuit gelijkwaardigheid.
- c. De Schade Analist is zich bewust van diens rol en functie bij de Stichting en bewaakt bij online en offline communicatie het onderscheid tussen

privépersoon en Schade Analist in functie. De in deze Gedragscode neergelegde uitgangspunten gelden ook online.

Naam:

verklaart kennis te hebben genomen van deze Gedragscode en de uitgangspunten uit de Gedragscode te zullen hanteren bij de uitoefening van zijn / haar werkzaamheden als Schade Analist.

Plaats:

Datum:

Handtekening:

Versie 1.2

20 augustus 2024

VOOR AKKOORD:

Namens de Staat der Nederlanden	
te dezen vertegenwoordigd door <input type="text" value="Persoonsgegevens"/>	
Functie:	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>
Plaats:	<i>23-8-2024</i>
Datum:	<i>Den Haag</i>
Handtekening:	<input type="text"/>
<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>
Functie:	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>
Plaats:	<i>den Haag</i>
Datum:	<i>23/8/2024</i>
Handtekening:	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text" value="Persoonsgegevens"/>

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel

Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens gegevens
Plaats:	Den Haag
Datum:	23-08-2024
Handtekening:	Persoonsgegevens

Namens de Stichting (Gelijk)waardig Herstel	
Naam:	Persoonsgegevens
Functie:	Persoonsgegevens
Plaats:	
Datum:	
Handtekening:	

Bülage K

Bildpage K



Opschalingsplan

Stichting (Gelijk)waardig Herstel
*door en voor ouders, kinderen en jongeren die
zijn en worden geraakt door de
kinderopvangtoeslagaffaire*
26 augustus 2024 (V1.3)





**“Achter zien, horen en begrijpen...
schuilt een wil”**

Persoonsgegevens

Stichting (Gelijk)waardig Herstel

Vastgesteld op 27 augustus 2024

Ministerie van Financiën



Stichting (Gelijk)waardig Herstel





Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. Context opschallingsplan.....	5
3. Ontwerpprincipes en randvoorwaarden	6
4. Benodigde mensen en middelen	7
4.1 De huidige situatie	7
4.2 Startpositie opschaling	8
4.3 De 4 fases van de SGH-Herstelroute en scenario's voor stapsgewijze opschaling	8
4.3.1 Capaciteit Coördinatoren	9
4.3.2 Fase 1: Aanmelding en Matching	9
4.3.3 Fase 2: Feitenrelaas	12
4.3.4 Fase 3: Schade Analyse	13
4.3.5 Fase 4: Afronden.....	16
4.4 Scenario's voor opschaling over hele SGH-Herstelroute	17
5. Organisatiestructuur en governance	19
5.1 Structuur voor de opschaling.....	19
5.2 Realiseren van opschaling.....	20
5.2.1 Cluster Coördinatoren	20
5.2.2 Cluster Luisterend Schrijvers	21
5.2.3 Cluster Schadeanalyse	23
5.2.4 Toekomstige situatie van de clusters in FTE	25
5.2.5 Ondersteunende functies.....	26
5.3 Opschalingsactiviteiten en planning.....	29
6. Risico's, gevolgen en mitigerende maatregelen	32
7. Slot	33
Bijlagen	34
I - Kernaannames toekomstig organisatieontwerp Luisterend Schrijvers.....	34
II - Uitwerking planning per team	35
III - Overzicht partners Luisterend Schrijvers	40





1. Inleiding

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.

Dit plan licht toe wat er nodig is voor de stapsgewijze herstart en opschaling van de SGH-Herstelroute. In het plan richten we ons op het streven om vanaf mei 2025 350 terugkoppelgesprekken per week te realiseren. Vanaf de ondertekening van de nieuwe DVO op 16 juli 2024 gaan we daar geleidelijk en in stappen naar toe groeien.

Doel

Het doel van dit opschalingsplan is om aan te geven op welke wijze de SGH-Herstelroute realistisch, betrouwbaar en robuust wordt opgeschaald vanuit de Pilotfase en binnen de uitgangspunten en kaders zoals beschreven in de DVO.

Opzet

Dit document bevat de uitgangspunten, doelstellingen en bouwblokken van het opschalingsplan. We gaan hierbij uit van:

1. de organisatiestructuur, werkwijzen en processtructuur, zoals tijdens de Pilot zijn geïmplementeerd conform het oorspronkelijk ontwerp en beschreven in het Eerste Verslag en
2. de op basis van de aanbevelingen uit de evaluatie van MinFin, het Eerste verslag, de overleggen tussen MinFin en SGH afgestemde aanpassingen (over de onderdelen: Robuustheid, Uitlegbaarheid en Schaalbaarheid), zoals vastgelegd in de DVO en verder uitgewerkt in dit plan.

Op basis van dit opschalingsplan zullen per onderdeel detailplannen worden uitgewerkt en ingevuld door de verschillende clusters van de organisatie. Het gaat daarbij zowel om het primaire proces en de daarbij behorende teams, zoals Luisterend Schrijvers en Schade Analisten als het secundaire proces, zoals IT, juridische zaken en Privacy, IT, HR en kwaliteit.





2. Context opschalingsplan

In de periode oktober 2023 t/m mei 2024 heeft een pilot plaatsgevonden van de SGH-Herstelroute. De basis voor de Pilot is gelegen in de dienstverleningsovereenkomst d.d. 21 juli 2023 en de overdrachts- en wijzigingsovereenkomst d.d. 27 november 2023.

De Pilot is geëvalueerd. De periode waarover geëvalueerd werd, liep van 16 oktober 2023 tot 1 april 2024. Op 1 april 2024 zaten er 1572 Vertellers in de SGH-Herstelroute. Er zijn in de Pilot 321 VSO's getekend en uitbetaald. Ook zijn de geleerde lessen goed gedocumenteerd en wekelijks gepubliceerd in de Leermonitor via de website van de SGH. In de periode mei – juli 2024 zijn op basis hiervan tussen MinFin en SGH diverse gesprekken gevoerd over voortzetting van de SGH-Herstelroute en daarmee omzetting van de Pilot in een formele schadeafhandelingsroute. Met inachtneming van de richting vanuit de Tweede Kamer zijn in afstemming met het Ministerie de meeste aanbevelingen vanuit de evaluatie in dit opschalingsplan meegenomen.

Tegelijkertijd zijn de geleerde lessen uit de Pilot niet uit het oog verloren om oudertevredenheid te kunnen blijven waarborgen, en is het proces ingericht om een robuuste opschaling mogelijk te maken. Dit komt onder andere terug in collectieve digitale bijeenkomsten, duidelijke communicatie richting Vertellers (digitaal en middels fysieke bijeenkomsten) en een in de haarvaten van de organisatie doorgevoerde verbinding tussen professionals en bron-experts. Pilot en Evaluatie hebben zo het opschalingsplan tot stand gebracht en vormen daarvan de context.





3. Ontwerpprincipes en randvoorwaarden

De vooraf gevalideerde uitgangspunten en randvoorwaarden zijn:

1. Oudertevredenheid, Schaalbaarheid, Robuustheid (organisatiestructuur en governance) en Uitlegbaarheid (juridisch en financieel) zijn de belangrijkste uitgangspunten
2. Er wordt uitgegaan van 12 neutrale locaties waar Vertellers en Luisterend Schrijvers bijeen kunnen komen en waar (een deel van) de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden; daarnaast zal gebruik gemaakt worden van de bestaande kantoren van de partners van SGH.
3. Door onze ervaring in de praktijk gaan we ervanuit dat een Hoofd Schade Analist +- 16 uur nodig heeft voor het doorrekenen van het Feitenrelaas;
4. Per doorrekening is er daarnaast voor +- 3 uur een Ondersteund Schade Analist betrokken;
5. Voor iedere Schade Analist streven we ernaar een Bronexpert als adviseur beschikbaar te maken, vanuit de groep Vertellers die al Afronding heeft bereikt, op vrijwillige basis;
6. Vanaf september starten er maximaal 30 nieuwe Schade Analisten per maand (netto instroom);
7. Onboarding van een Hoofd Schade Analist duurt 8 weken, voor een Ondersteunend Schade Analist is dit 2 weken; in veel gevallen zal een nieuw teamlid doorgroeien vanuit de rol van Ondersteunend Schade Analist naar Hoofd Analist.
8. Een Coördinator kan gelijktijdig 80 Vertellers en 80 Luisterend Schrijvers faciliteren;
9. Doorlooptijd van de derde partij controle ligt tussen de 2-4 weken;
10. Er wordt rekening gehouden met een maandelijkse uitstroom van het personeel (eigen en extern) van 4%;
11. We werken toe naar 350 terugkoppelgesprekken per week per mei 2025;
12. We gaan uit van gemiddeld 4700 Vertellers gelijktijdig in het proces wanneer we het basisscenario in de opschaling behalen (350 terugkoppelgesprekken per week);
13. We streven naar een voor SGH beïnvloedbare doorlooptijd van 12 weken in het totale SGH herstelproces;
14. Kosten per Verteller komt tot stand over een periode van 20 weken. Voor de kostenallocatie houdt SGH hier rekening mee.
15. Kosten per maand worden gealloceerd naar het aantal terugkoppelgesprekken ± 10 weken na einde maand om tot de gemiddelde kosten per terugkoppelgesprek te komen.
16. Er is een opzegrecht¹, waarvoor de bijbehorende afschaling scenario's nog moeten worden uitgewerkt;
17. De beoogde datum van afronding bij het basisscenario van 20.000 Vertellers is eind januari 2026.
18. In de begroting en het opschalingsplan is een eventuele WOO-plicht niet betrokken en evenmin is capaciteit gereserveerd.



4. Benodigde mensen en middelen

Voor de opschaling kijken we naar de verschillende fases in het proces en de variabelen in deze fases. De scenario's voor opschaling variëren in de hoeveelheid Vertellers die tegelijkertijd in de route zitten en de doorlooptijd om de herstelroute SGH af te ronden. Deze twee elementen hebben invloed op de benodigde mensen en middelen binnen de organisatie om in begin mei 2025 de streefwaarde van 350 terugkoppelgesprekken per week te behalen. De verschillende scenario's kijken naar de kernaannames in hoofdstuk 3 en de invloed op het proces als deze kernaannames niet worden vervuld. Ten alle tijden behoudt SGH de focus op een stapsgewijze opschaling die gecontroleerd en beheersbaar groeit. Per fase en scenario volgt een toelichting.

4.1 De huidige situatie

SGH erkent het grote aantal Vertellers dat zich kan aanmelden voor de route, uitgewerkt in scenario *Fase 1 – Aanmelding & matching*. Om een gezonde groei van de organisatie te bewerkstelligen, gaat SGH het aantal Luisterend Schrijvers, Coördinatoren en Schade Analisten groeien volgens een groeipad dat leidt naar de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week. SGH heeft vertrouwen in de stevige operationele basis die in Pilot is neergezet. Deze basis wordt in deze paragraaf verder toegelicht.

De vier fases van de SGH-Herstelroute

De SGH-Herstelroute van SGH bestaat uit vier fases die door de Verteller worden doorlopen. Tijdens de Pilot heeft SGH belangrijke inzichten opgedaan over deze fases zodat per fase de focus gelegd kan worden op beïnvloedbare variabelen in de opschaling.

Tijdens elke fase heeft de Verteller eigen regie. Iedere Verteller maakt in elke stap binnen de SGH-Herstelroute zelf keuzes zoals beschreven in de Werkwijze SGH-route – bijlage C DVO. Ze bepalen zelf of ze een match met een Luisterend Schrijver accepteren, het tempo voor het opstellen van het Feitenrelaas en of ze klaar zijn voor de stap naar de fase Schade Analyse. Ook bepalen

Vertellers 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 buiten de SGH-Herstelroute beter bij hen en hun situatie past.

Eigen regie is een van de kernwaarden van SGH. In onderstaande figuur staan de fases uit de SGH-Herstelroute weergegeven. Ook hier komt eigen regie duidelijk terug. De fasen die Vertellers achtereenvolgend doorlopen bij (Gelijk)waardig Herstel staat in onderstaande figuur weergegeven.



Met het oog op de opschaling zijn een aantal procesflows van het primaire proces aangepast of uitgewerkt. Voorbeelden hiervan zijn:

- In gebruik name van het Rijks aanmeldportaal;
- verdiepend gesprek voorafgaand aan het terugkoppelgesprek;
- casuïstiektafel;
- controle op het informatiepakket door een onafhankelijke partij.

We verwijzen naar bijlage C van de DVO voor de nadere beschrijving van de SGH-route werkwijze.



4.2 Startpositie opschaling

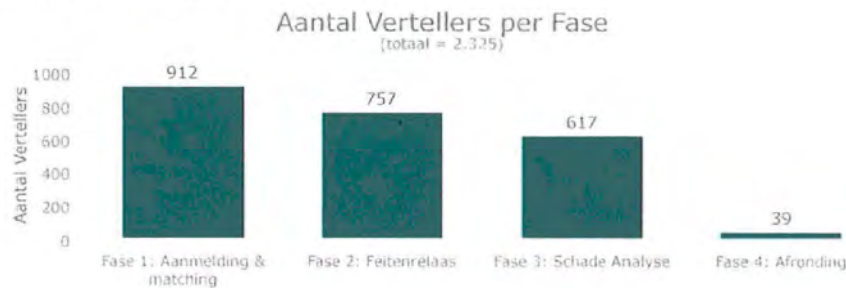
Voordat we dieper ingaan op de verschillende scenario's van de opschaling, staan we eerst stil bij de huidige positie van SGH in kwantitatief opzicht. Vanuit deze huidige positie beredeneren we stappen die nodig zijn om te groeien naar het opschalingsscenario (beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week). Deze stappen zijn verder uitgewerkt in hoofdstuk 4.3.

Huidige aantallen in de organisatie:

Momenteel zitten er 2325* Vertellers in de SGH-Herstelroute. In figuur 4.1 is te zien waar deze Vertellers zich momenteel bevinden in het proces. Daarnaast hebben 321 Vertellers de hele SGH-Herstelroute al afgerond en een C-VSO ondertekend.

* 1471 Vertellers gekoppeld aan een coördinator en hebben een account in het portaal.

Figuur 4.1: Aantal vertellers per fase (per 01-07-2024)



Huidige capaciteit in de organisatie

- De organisatie bestaat momenteel uit 22 Coördinatoren. Zij ondersteunen de 2325 Vertellers die momenteel in het in het proces zitten.
- Het Schade Analyse team bestaat uit 25 Hoofd Analisten en 36 Ondersteunend Analisten.
- Daarnaast zijn er 3063 vrijwilligers die zich hebben aangemeld als Luisterend Schrijvers, 1896 van hen hebben de startbijeenkomst bijgewoond en zijn momenteel gecertificeerd.

4.3 De 4 fases van de SGH-Herstelroute en scenario's voor stapsgewijze opschaling

De SGH-Herstelroute is gedefinieerd in 4 fases die elkaar, zoals hiervoor uiteengezet, opvolgen in het proces. Voor de opschaling blijft dit proces intact en volgorde. De operatie werkt vanuit een lerende grondhouding en aanpak zodat SGH snel kan inspelen op verschillende opschalingsscenario's. Daarbij moet bedacht worden dat SGH – om redenen van aantoonbare schaalbaarheid en robuustheid – ook een 100% scenario heeft uitgewerkt. Dat scenario treedt op dit moment nadrukkelijk niet in, omdat de werkzaamheden van SGH begrensd worden door de afspraken die in de DVO zijn gemaakt. Op basis van de afspraken in de DVO is het scenario van een toestroom van 20.000 Vertellers die de fase Schade-Analyse doorlopen op dit moment het meest realistische scenario. Het 100% scenario is daarmee een scenario van mogelijke toekomstige afspraken en op dit moment niet opportuun, maar geeft wel een beeld van de toekomstige capaciteit, robuustheid en schaalbaarheid van SGH. De verschillende scenario's met gevolgen en maatregelen worden in het navolgende uiteengezet per fase van de route.

De belangrijkste rollen binnen de SGH-herstelroute die mee moeten schalen met het sterk toenemend aantal deelnemende Vertellers zijn de Luisterend Schrijvers, de Coördinatoren en de



Schade Analisten. De zogenaamde ondersteunende functies hoeven minder sterk te groeien om de toenemende aantallen Vertellers aan te kunnen. De instroom van Vertellers en de capaciteit van de organisatie wordt hierop afgestemd vanaf de stapsgewijze heropening van de SGH-Herstelroute tot en met de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week (mei 2025 en verder).

Op basis van de verdeling gecommuniceerd door MinFin, verwachten wij dat de totale groep van 50.000 Vertellers ongeveer 9.000 ex-partners en 1.000 OG/S Vertellers bevat. Van de overige 40.000 Vertellers verwachten we dat 50% een IB boven de 30k heeft. (bron MinFin) In de Kamerbrief van 16 juli 2024 beschrijft MinFin de verwachting dat 9.000 tot 20.000 gedupeerden zullen meedoen met de SGH route. Dit correspondeert naar onze inschatting met de mogelijke aanmeldingen op basis van de voorlopige toelatingscriteria en hierop is het basis-scenario uitgewerkt. Uitsluitend om robuustheid en schaalbaarheid inzichtelijk te maken is ook een 100% scenario uitgewerkt waarin de totale populatie van Vertellers is betrokken.

We besteden in dit hoofdstuk aandacht aan de volgende scenario's:

- Het uitgangspunt is dat alle Vertellers met een IB boven de 30k zich aanmelden bij SGH. Dit stelt SGH op een aantal van 20.000 Vertellers (40%). Afgerond in eind januari 2026. Dit is het basis-scenario.
- Het scenario dat de toelatingscriteria verruimt worden en meer Vertellers de SGH-route kunnen instromen. Dit aantal stelt SGH op 37.500 Vertellers (75%). Afgerond in januari 2027.
- Het scenario dat alle Vertellers (100%) de SGH-route kunnen instromen. Dit hebben wij op een aantal van 50.000 Vertellers gezet. Afgerond in september 2027. Dit is het scenario dat is opgenomen om robuustheid en schaalbaarheid inzichtelijk te maken.
- Na het terugkoppelgesprek stroomt de Verteller door naar de afrondingsfase (fase 4). Deze fase duurt gemiddeld 4 weken voordat de Verteller definitief afrondt bij (Gelijk)waardig herstel. De bijbehorende begroting houdt rekening met deze extra 4 weken van afronden in de totale duur van een Verteller in het (Gelijk)waardig herstel proces.

Dit leidt ertoe dat de opschaling naar 350 Vertellers per week per 1 mei 2025 onafhankelijk is van de besluiten over aanvullende groepen waarover nog gesproken gaat worden. De impact van die keuzes zit met name in een verlenging van de operationele periode van SGH in 2026 en 2027.

4.3.1 Capaciteit Coördinatoren

De Coördinatoren van SGH zijn betrokken bij alle vier de fases in de route. De aanname is dat één Coördinator 80 Vertellers en de gematchte Luisterend Schrijvers tegelijkertijd kan bijstaan.

Op basis van deze aanname zijn er, om de streefwaarde van 350 terugkoppelgesprekken ter week te behalen, ongeveer 70 Coördinatoren nodig.

- Momenteel heeft de organisatie 22 Coördinatoren. Er dienen nog netto 48 Coördinatoren bij te komen tussen nu en begin mei 2025.
- We houden rekening met een verloop van 4% per maand. Op basis van deze aannames komen we uit op een aannamebeleid van 10 Coördinatoren in de eerste twee maanden, zodat de werkdruk van de huidige Coördinatoren snel verlicht kan worden, en vervolgens 4-5 Coördinatoren per maand.
- Momenteel hebben de meeste coördinatoren een bezetting (ver) boven de 80 Vertellers. Daarom is het noodzakelijk dat er in de eerste twee maanden 10 Coördinatoren per maand instromen. Zij kunnen dan de nieuwe instroom Vertellers oppakken terwijl de huidige Coördinatoren de huidige Vertellers in de SGH-Herstelroute kunnen blijven bijstaan.

In samenwerking met partner organisaties heeft SGH de beschikking om het huidige aantal Coördinatoren op peil te houden en mee te laten groeien in de opschaling. Mocht de instroom van Coördinatoren achterblijven of de uitstroom groter dan de instroom worden, dan is het noodzakelijk dat er via andere partner organisaties nieuwe Coördinatoren worden geworven.

4.3.2 Fase 1: Aanmelding en Matching

Het scenario voor opschaling in Fase 1 is onderverdeelt in twee verschillende perspectieven:



1. Het eerste perspectief focust zich op de geleidelijke instroom van Vertellers en hoe deze instroom van 40%, 75% of 100% van de totale groep van 50.000 Vertellers kan worden opgevangen, waarbij de 40% ziet op het basisscenario in lijn met de huidige uitvoerbare afspraken als opgenomen in de DVO.
2. In het tweede perspectief van aanmelding en matching identificeert SGH twee piekmomenten die een effect hebben op de SGH-Herstelroute. Allereerst bij de stapsgewijze heropening van de SGH-Herstelroute, en vervolgens de deadline aanmelding aanvullende schade voor de Vertellers die op dit moment een IB hebben (31 december 2024)

Kernaannames Fase 1: Aanmelding en Matching

De opschaling van Fase 1 heeft de volgende kernaannames:

- Vanaf het moment van herstart zullen alle Vertellers worden geholpen die momenteel in de fases Feitenrelaas, Schade Analyse, en Afronding zitten - dat zijn 1413 Vertellers (zie Figuur 4.2);
- Tegelijkertijd schaal SGH vanaf september 2024 tot en met mei 2025 op richting 350 terugkoppelgesprekken per week (~begin mei 2025 opgeschaald) zie fase 3 Schade Analyse;
- We houden rekening met twee piekmomenten; heropenen van SGH-Herstelroute en deadline aanmelding aanvullende schade voor huidige Vertellers met een IB.

Scenario geleidelijke instroom 40%/75%/100% Vertellers

Onder de kernaannames zijn er verschillende scenario's met betrekking tot de afronding op basis van de instroom van Vertellers. Onafhankelijk van de instroom van Vertellers (100%, 75%, of 40%) zullen er binnen het basis scenario van de beoogde 350 terugkoppelgesprekken altijd evenveel Coördinatoren en Schade Analisten in de organisatie zitten.

Daarnaast streeft SGH altijd naar het maximaal haalbare aantal Luisterend Schrijvers. Door een buffer aan Luisterend Schrijvers op te bouwen hopen we voor elke Verteller zo snel mogelijk een passende match te vinden in Fase 1. Het minimumaantal Luisterend Schrijvers dat per week beschikbaar moet zijn groeit mee met de capaciteit in de fase Schade Analyse. Het hoofdstuk over Fase 2 geeft meer duiding aan de strategie voor het werven van Luisterend Schrijvers.

40% instroom (20.000 Vertellers)

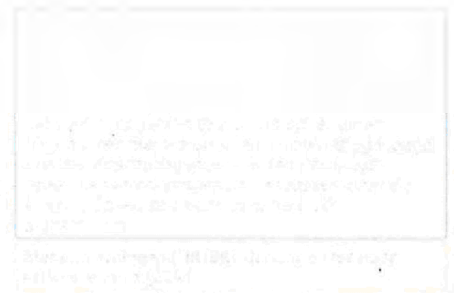
Bij een instroom van 20.000 Vertellers verwachten wij op basis van het basis scenario van opschaling naar 350 terugkoppelgesprekken per week **eind januari 2026** af te ronden. Figuur 4.3 geeft het overzicht van deze data op een tijdlijn.

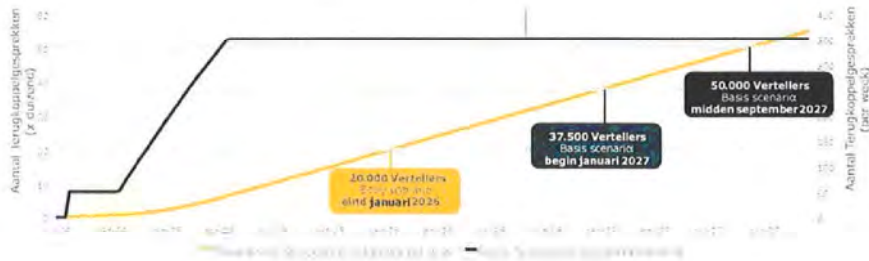
75% instroom (37.500 Vertellers)

Bij een instroom van 37.500 Vertellers verwachten wij op basis van het basis scenario van opschaling naar 350 terugkoppelgesprekken per week **begin januari 2027** af te ronden.

100% instroom (50.000 Vertellers)

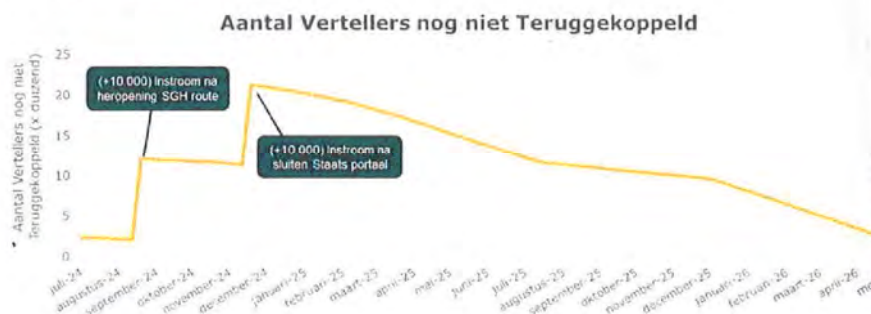
Bij een instroom van 50.000 Vertellers verwachten wij op basis van het basis scenario van opschaling naar 350 terugkoppelgesprekken per week **midden september 2027** af te ronden. Figuur 4.3: Totaal aantal terugkoppelingen en terugkoppelingen per week (basis scenario)





De onderstaande Figuur geeft inzicht in het 40% (20.000 Vertellers) instroom scenario en de terugkoppeling van de Vertellers in het geval van de twee geanticiperde piekmomenten en de daarbij horende verloop van tijd. Zoals te zien zullen, in dit scenario, de laatste terugkoppelingsgesprekken in eind April 2026 plaatsvinden. Door de verhoogde instroom zal het langer duren voordat deze piekmomenten zijn weggewerkt.

Figuur 4.2: Aantal Vertellers nog niet teruggekoppeld



In het navolgende wordt aangegeven op welke manier de instroom beperkt kan worden en hoe tijdens piekmomenten er voldoende bezetting is om de aantallen aan te kunnen om.

Scenario piekmomenten in de instroom

Een van de scenario's is een hoog aantal aanmeldingen van 10.000 Vertellers op moment van de heropening en 10.000 tijdens de deadline voor aanmelding aanvullende schade op 31 december 2024. Cruciaal om te benadrukken is dat SGH werkt op basis van een fijnmazige instroom van erkend gedupeerde ouders (in bezit van toekennende integrale beoordeling). SGH werkt nauw samen met 'Vindplaatsen': advocaten, gemeenten, UHT, IPW, OT, OTB, en georganiseerde oudergroepen verwijzen mensen naar SGH. In deze Vindplaatsen-methodiek is een sterke verbinding met de betreffende Vertellers.

Tijdens de opschaling dienen MinFin en SGH nauw met elkaar in contact te staan over de (potentieel hoge) instroom van Vertellers. Gezamenlijk dienen beide partijen een oplossing te vinden die werkbaar is in combinatie met het aanstaande aanmeldportaal.



4.3.3 Fase 2: Feitenrelaas

In Fase 2 van de SGH-Herstelroute is de Verteller samen met de Luisterend Schrijver bezig met het opstellen van het Feitenrelaas. In deze fase is de Coördinator betrokken als ondersteuning voor de Verteller en de Luisterend Schrijver.

Voor elke Verteller is een Luisterend Schrijver nodig. Bij een instroom van 350 Vertellers per week, is dus ook een beschikbaarheid van minimaal 350 gecertificeerd Luisterend Schrijvers nodig. Om dit te realiseren is een instroom van ongeveer 400-500 Luisterend Schrijvers per week nodig. Dit is gebaseerd op de volgende aannames:

- 20-30% van de Luisterend Schrijvers wil nogmaals een Feitenrelaas opstellen
- 70-80% van de Luisterend Schrijvers certificeert zich
- 10% van deze gecertificeerde Luisterend Schrijvers is uiteindelijk niet inzetbaar wegens regionale spreiding van aanmeldingen Luisterend Schrijvers of persoonlijke omstandigheden

Om deze werving te realiseren is er vanuit SGH een werving strategie opgezet die zich focust op drie strategische "knoppen". Deze knoppen faciliteren in de lerende aanpak waarbij we rekening houden met het feit dat er geen lineaire instroom van Luisterend Schrijvers gaat zijn. De instroom van Luisterend Schrijvers laat zich lastig voorspellen, maar de drie knoppen geven ons wendbaarheid die nodig is om in te spelen op deze fluctuaties.

Drie strategische knoppen

De eerste strategische knop is het verhogen van de instroom. Deze knop heeft als subonderdeel de werving van individuele Luisterend Schrijvers en regionale partners. De verwachting is dat 66,7% van de instroom van nieuwe aanmeldingen Luisterend Schrijvers via dit onderdeel binnen komt.

Dit onderdeel kan uitgevoerd worden door:

- Inzet van (lokale) ambassadeurs met een groot netwerk
- Luisterend Schrijvers benaderen via (sociale) media
- Actief contact zoeken met regionale partnerorganisaties en het organiseren van collectieve partner sessies
- Huidige groep Luisterend Schrijvers activeren om hun ervaring te delen in het eigen netwerk om mond-op-mond reclame te stimuleren.
- Promoten van LinkedIn posts van Luisterend Schrijvers
- Organisaties bereiken via huidige groep van actieve Luisterend Schrijvers
- Vacatures van Luisterend Schrijvers plaatsen op vrijwilligersvacature websites
- Aanwezigheid bij regionale events en congressen

Het tweede onderdeel van knop verhogen van de instroom is de werving van Landelijke Partners. De verwachting is dat 33,3% van de nieuwe aanmeldingen Luisterend Schrijvers via dit onderdeel komen. Dit onderdeel kan uitgevoerd worden door:

- Inzet van huidige netwerk van partners
- Benaderen van nieuwe landelijke organisaties vanuit hun maatschappelijke rol
- Delen van best-practices voor het werven binnen organisaties om hier zoveel mogelijk Luisterend Schrijvers aan te hangen
- Het aangaan van een duurzaam niet-transactioneel partnerschap waarbij er meerdere startbijeenkomsten en wervingsmomenten door de tijd heen zijn

De tweede strategische knop is het Verhogen % Gecertificeerde Luisterend Schrijvers. Deze knop kan uitgevoerd worden door:

- Organiseren van meerdere startbijeenkomsten op verschillende tijdstippen
- Opzetten van automatische mailflow waarbij een Luisterend Schrijver meermaals actief herinnerd wordt aan het volgen van een startbijeenkomst.
- Mogelijkheid ontwikkelen voor Luisterend Schrijvers waarin zij in het GH-portaal hun beschikbaarheid kunnen aangeven zodat uitval van Luisterend Schrijvers na certificering afneemt.



De derde strategische knop is Verhogen % Herhalende Luisterend Schrijvers. Deze knop kan uitgevoerd worden door:

- Verhogen van tevredenheid van Luisterend Schrijvers in het proces door de erkenning en waardering van Luisterend Schrijvers nog verder te verhogen
- Actieve benadering vanuit Coördinatoren om herhalend Luisterend Schrijverschap te promoten
- Gepersonaliseerde mailflow na inleveren van het Feitenrelaas om mogelijkheid voor herhalend Luisterend Schrijverschap te promoten

Binnen de organisatie is het cluster Luisterend Schrijvers verantwoordelijk voor de uitvoering van deze strategie. Om deze werving te realiseren is opschaling naar 20 FTE nodig. Het is belangrijk om op te merken dat de bovenstaande beschreven punten niet uitputtend zijn. In het lerend vermogen van (Gelijk)waardig Herstel worden de processen verder aangescherpt en de mogelijkheden voor de werving van Luisterend Schrijvers uitgebreid.

4.3.4 Fase 3: Schade Analyse

Na het afronden van de Feitenrelaas kan de Verteller kiezen om door te stromen naar Fase 3: Schade Analyse. De opschalingsscenario's van deze fase focussen zich op de werkcapaciteit en instroom van de Schade Analisten.

Kernaannames Fase 2: Schade Analyse

Fase 3 heeft de volgende kernaannames:

- Een Hoofd Schade Analist heeft 16 uur nodig per doorrekening;
- Een ondersteunende Schade Analist is 3 uur betrokken;
- Een Schade Analist in het interne kwaliteitscheck team heeft ongeveer 3 uur nodig per Verteller;
- Dit resulteert (bij benadering) in een maximale allocatie van 2 Vertellers per week per Hoofd Schade Analist;
- Vanaf September groeit het Schade Analisten team met 30 (Ondersteunend) Schade Analisten per maand;
- Er wordt gewerkt met aanname voor een uitstroom van 4% per maand op beide rollen; met andere woorden, we nemen aan dat van elke 25 medewerkers er elke maand 1 iemand stopt of een andere rol gaat doen. Dit is enerzijds voor Schade Analisten die stoppen bij (Gelijk)waardig Herstel of anderzijds doorstromen naar het interne kwaliteitscheck team;
- De onboarding van een Ondersteunend Schade Analist naar een Hoofd Schade Analist duurt ~8 weken.

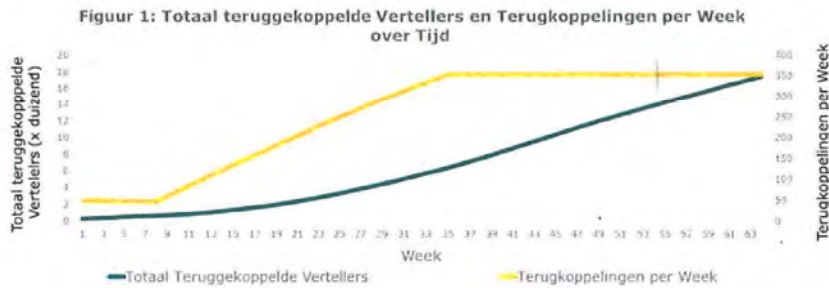
Zoals aangegeven is het streven om de organisatie zo in te richten dat we 350 terugkoppelgesprekken per week kunnen voeren met Vertellers. Dit scenario gaat uit van de situatie zoals die – naar we nu kunnen inschatten – op dit moment werkbaar en haalbaar is. In dit scenario is SGH, indien we in september 2024 van start gaan met het selecteren en onboarden van nieuwe analisten, in **begin mei 2025** opgeschaald naar de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week.

Prognose basis scenario Schade Analyse

Uitgaande van bovenstaande kernaannames zien we de volgende scenario's ontstaan:

- Scenario 40%: in **eind januari 2026** zal de 20.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 75%: in **begin januari 2027** zal de 37.500^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 100%: in **midden september 2027** zal de 50.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad

Figuur 1 geeft aan hoe de opschaling van de Schade Analisten zich over tijd vertaalt naar het aantal terugkoppelgesprekken per week en het totaal aantal Vertellers die een terugkoppelgesprek hebben gehad in de eerste 63 weken na het begin van de opschaling.



Week 1 in bovenstaande figuur is voorzien voor 1 september 2024. De maanden juli en augustus zullen in het teken staan van de stapsgewijze herstart en van het proces en het implementeren van het herstelmodel en kwaliteitsproces zoals dat is overeengekomen in de DVO voor de opschalingsfase.

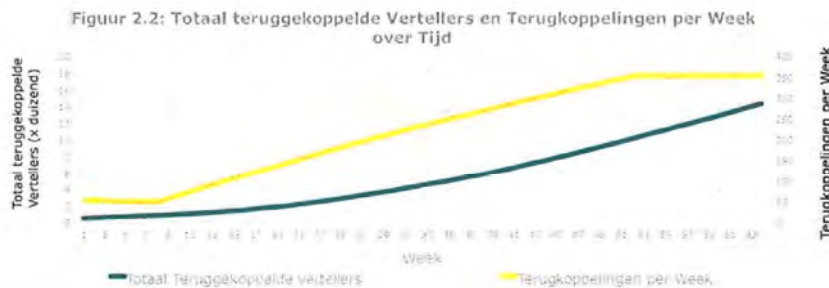
Scenario's vertraagde opschaling Schade Analyse

In de fase Schade Analyse zijn er verschillende afwijkingen in de kernaanname die invloed kunnen hebben op de opschaling. Deze zijn geïdentificeerd en lichten we hieronder toe;

Vertraagde instroom Schade Analisten

De eerste afwijking is dat SGH niet in staat zou zijn om netto 30 Schade Analisten per maand te werven, een van de kernaannames van het basis scenario. Dit kan komen door een lagere instroom of een hogere uitstroom van Schade Analisten.

Bij instroom van netto 20 Schade Analisten per maand schuiven de tijdslijnen van dit scenario een aantal maanden op en is de organisatie in **september 2025** opgeschaald naar de streefwaarde van 350 terugkoppelgesprekken per week.



Kernaannames vertraagde instroom Schade Analisten

Bij de vertraagde instroom horen de volgende afwijkende kernaannames:

- Het Schade Analisten team groeit met 20 per maand (maximaal); Aangepast naar 40% scenario (20k)
- Er is een uitstroom van 6% tot 8% per maand op beide rollen (Hoofd en Ondersteunend Schade Analist);

Prognose vertraagde instroom scenario Schade Analyse

Uitgaande van bovenstaande kenmerken zien we de volgende scenario's ontstaan:



- Scenario 40%: in **midden maart 2026** zal de 20.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 75%: in **eind februari 2027** zal de 37.500^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 100%: in **november 2027** zal de 50.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad

Dit is ongeveer twee maanden later dan in het basis scenario. Hierbij wordt weer aangetekend dat 75% en 100% scenarios alleen bereikt zullen worden in het geval er positieve besluiten zullen worden genomen over de toelating van aanvullende groepen tot de SGH route.

Interventies naar basis scenario

Vanuit dit vertraagde scenario zijn er verschillende interventies mogelijk om weer terug te keren naar het basis scenario.

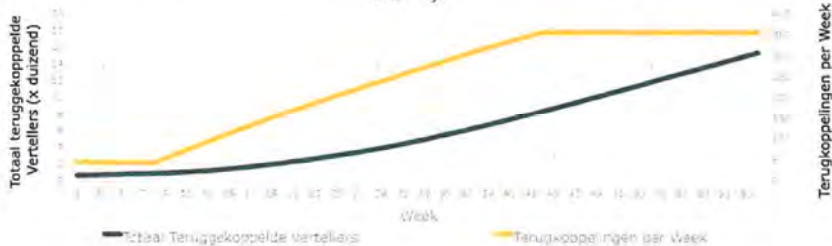
Interventie 1: Enerzijds moet er gekeken worden naar het verder verhogen van de instroom van Schade Analisten in de organisatie, boven de gestelde 30 per maand. Hiervoor kunnen we in gesprek gaan met de huidige partners of op zoek naar additionele partners die Schade Analisten kunnen leveren. Op die manier kunnen we de gewenste instroom van Vertellers terugbrengen naar het basis scenario.

Interventie 2: Aan de andere kant moet de uitstroom gereduceerd worden in lijn met de kernaannames van het basis scenario. Hiervoor zal intern moeten worden gekeken naar de beweegredenen van de Schade Analisten die de organisatie verlaten. Op basis van deze inzichten moeten we maatregelen nemen om de uitstroom te verlagen. Mocht het niet mogelijk zijn om de uitstroom procentueel te verlagen, dan zal er nog additionele instroom moeten worden gefaciliteerd om netto terug te komen naar de benodigde capaciteit zoals beschreven in het basis scenario.

Werkcapaciteit Schade Analisten

In het scenario waarbij een kwaliteitsimpuls nodig is bij de Schade Analisten kost het afhandelen van één Verteller 20 uur in plaats van de 16 uur uit het basis scenario. In dit scenario is in **juli 2025** opgeschaald naar 350 terugkoppelgesprekken per week (zie Figuur 2.3).

Figuur 2.3: Totaal teruggekoppelde Vertellers en Terugkoppelingen per Week over Tijd



Kernaannames werkcapaciteit Schade Analisten

Het scenario van de gereduceerde werkcapaciteit van Schade Analisten heeft de volgende andere kernaannames:

- Een Hoofd Schade Analist heeft 20 uur nodig voor het doorrekenen van één verhaal;
- Een ondersteunende Schade Analist is 3 uur betrokken;
- Dit resulteert (bij benadering) in een maximale allocatie van 1,6 Vertellers per week per Hoofd Schade Analist;

Prognose verminderde werkcapaciteit Schade Analisten scenario Schade Analyse

Uitgaande van bovenstaande kenmerken zullen de volgende scenario's ontstaan:



- Scenario 40%: in **eind februari 2026** zal de 20.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 75%: in **begin februari 2027** zal de 37.500^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 100%: in **midden oktober 2027** zal de 50.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad

Dit is ongeveer een maand later dan in het basis scenario en komt overeen met de einddatum van het scenario van vertraagde instroom van Schade Analisten.

Interventies naar kernaannames basis scenario

Om de organisatie weer in lijn te brengen met de kernaannames uit het basis scenario is het belangrijk om te kijken naar mogelijkheden om de tijd per Verteller terug te brengen naar de 16 uur die hiervoor staat in het basis scenario. De hieronder beschreven interventies worden, ongeacht of de 16 uur wel/niet wordt gehaald in de komende periode verder uitgewerkt en in de praktijk gebracht. Het zou dus ook zo kunnen zijn dat er op den duur minder dan 16 uur per Verteller nodig is.

Interventie 1: Continue training en (fysieke) begeleiding van de Schade Analisten nog verder intensiveren. Hierbij wordt enerzijds de feedbackloop n.a.v. de interne kwaliteitscheck nog beter benut om Schade Analisten te wijzen op concrete verbeterpunten. Anderzijds worden er intervisie momenten gepland om gezamenlijk eventuele inhoudelijke- of proces tips & tricks te delen.

Interventie 2: Het verder versimpelen en digitaliseren van het Schade Analisten proces. Zo wordt er op dit moment veel tijd besteed aan het opstellen van de Herstel Analyse en de concept VSO op basis van de definitieve Invulhulp. We onderzoeken of de Invulhulp in Salesforce gedigitaliseerd- en het genereren van de Herstel Analyse en de concept VSO geautomatiseerd kan worden. Daarnaast zullen we het gehele proces continue in de gaten blijven houden om overbodige of ingewikkelde stappen aan te pakken met als doel om de tijd per Verteller zo laag mogelijk te houden.

4.3.5 Fase 4: Afronden

Nadat het Ministerie de vaststellingsovereenkomst heeft gedeeld kiest de Verteller ervoor of hij/zij de C-VSO daadwerkelijk wil ondertekenen. Hiervoor heeft Verteller zes (6) weken de tijd. Indien Verteller de vaststellingsovereenkomst wil ondertekenen zijn er twee opties:

1. Met MinFin, tijdens de collectieve tekenceremonie in Den Haag. Deze vindt momenteel elke maandagmiddag plaats in de Koninklijke Schouwburg Den Haag. Gedurende dit moment van 'verzoening' ondertekenen Vertellers en een vertegenwoordiger van MinFin de C-VSO in gelijkwaardigheid. De ceremonie wordt gefaciliteerd door een aantal collega's van SGH aanwezig.
2. Zelfstandig, op afstand waarbij Verteller de C-VSO print, (nat) tekent, inscant en upload in het Portaal

Momenteel kiest tussen de 20%-40% van de Vertellers ervoor om fysiek in de tekenceremonie te ondertekenen. Het maximaal aantal Vertellers die we tegelijkertijd hebben mogen ontvangen is 14.

Op de huidige locatie kunnen we opschalen naar 3 tekenruimtes. Als randvoorwaarde stellen we dat er maximaal 8 Vertellers per tekenruimte tekenen, anders worden de wachttijden te lang. Met de huidige opzet kunnen we dus maximaal 24 Vertellers ontvangen per fysieke tekensessie.

Bij een opschalingsscenario van 350 terugkoppelgesprekken per week zal de verwachting zijn dat 30% van de Vertellers kiest voor het fysieke tekenmoment. Dit resulteert in 105 Vertellers per week die fysiek willen tekenen.

Om dit te kunnen faciliteren zijn er verschillende mogelijkheden die gezamenlijk moeten worden onderzocht:

- Meer tekenbevoegde vertegenwoordigers van MinFin. Dit zijn er momenteel 5
- Meer locaties, verspreid over Nederland, waar een tekenmoment kan worden georganiseerd.



- Meerdere dagen in de week een tekenceremonie faciliteren, of meerdere tekenceremonies op eenzelfde dag

Daarnaast wordt er gekeken naar andere vormen van afronden

4.4 Scenario's voor opschaling over hele SGH-Herstelroute

Naast fase specifieke scenario's zijn er ook scenario's die invloed hebben op de gehele SGH-Herstelroute. Deze zijn hieronder beschreven.

Instream stopt na X.000 Vertellers

Indien de instroom van Vertellers stopt na 10.000 of 15.000 Vertellers is er geen andere benadering dan wanneer 40% van de Vertellers (+/- 20.000) via de SGH-Herstelroute hun aanvullende schade willen laten berekenen. Dit zal logischerwijs wel tot gevolg hebben dat de organisatie en de gevraagde capaciteit van de partners sneller klaar is en eerder zal worden afgeschaald.

(Tijdelijke) lagere wekelijkse instroom van Vertellers

Zoals beschreven in de introductie streven we naar 350 terugkoppelgesprekken per week. Echter, de situatie kan zich voordoen dat Vertellers zich niet-, of pas later aanmelden voor de SGH-Herstelroute en dat er dus (tijdelijk) niet wordt voldaan aan de 350 terugkoppelgesprekken per week omdat er minder Vertellers in de fase zitten. Dit heeft invloed op de benodigde capaciteit. Hieronder de uitgangspunten in geval dit scenario van toepassing is. De wervings(doelen) van nieuwe capaciteit- en/of de invulling van de capaciteit wordt pas aangepast:

1. Nadat een eventuele deadline t.a.v. inschrijving voor aanvullende schade is verstreken, en/of;
2. De instroom van Vertellers zit meer dan 2 maanden onder de 350 Vertellers per week zit, en;
3. Eventuele overcapaciteit niet meer benut kan worden om een versnelling in de afhandeling van het aantal zaken per week te bewerkstelligen.

Recruitment voor Schade Analisten, Coördinatoren en Luisterend Schrijvers valt tegen

In het scenario dat SGH niet in staat is om op te schalen naar de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week door bijvoorbeeld achterblijven van Schade Analisten, Coördinatoren, en/of Luisterend Schrijvers zal de verwachte afrondingsdatum naar achter verschuiven.

Om dit scenario uit te werken worden de volgende kernaannames gedaan:

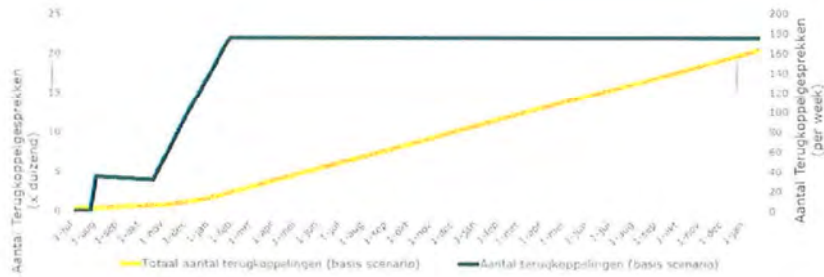
- De organisatie kan opschalen naar maximaal 175 terugkoppelgesprekken per week;
- Er kunnen per maand maximaal netto 20 nieuwe Schade Analisten worden ingebracht;

Onder deze aannames zal de organisatie in eind februari 2025 de 175 terugkoppelgesprekken per week hebben behaald.

- Scenario 40%: in **begin januari 2027** zal de 20.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 75%: in **begin december 2028** zal de 37.500^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad
- Scenario 100%: in **eind april 2030** zal de 50.000^e Verteller een terugkoppelgesprek hebben gehad

De afronding voor 20.000 ouders zal dan in begin januari 2027 klaar zijn (zie Figuur 3).

Figuur 3: Totaal teruggekoppelde Vertellers en Terugkoppelingen per Week over Tijd



Om vanuit dit scenario terug te komen naar de streefwaarde van 350 terugkoppelgesprekken per week zal, zodra er indicatie is dat de recruitment en het aantal terugkoppelgesprekken per week niet meer het basis scenario volgen, actie worden ondernomen zoals beschreven in de interventies naar kernaannames basis scenario onder het scenario vertraagde opschaling.



5. Organisatiestructuur en governance

Om opschaling succesvol uit te voeren, zijn een aantal aansturing uitgangspunten vastgesteld. We streven ernaar² team leads niet meer dan 12 mensen aan te laten sturen, om de balans in stand te houden tussen meewerken in de operatie en ruimte maken voor leidinggeven binnen de kernwaarden. We steken collectief veel tijd in welzijn en weerbaarheid, ook in de begeleiding van leidinggevendenden binnen SGH. Er wordt gewerkt met een 'drie lagen model' (zie H. 5.1)

Clusters worden – boven de "laag" team leads – aangestuurd door managers in tandems. Door duo's aan te stellen, kunnen we in volle breedte talenten dekken die nodig zijn voor een goede aansturing, wat past bij de aanpak van SGH om een dynamische en adaptieve organisatie te zijn. Ook is binnen elk cluster een (of meerdere) Bronexpert(s) aangesloten, die waakt over inhoud, kernwaarden en het ouderperspectief.

Centrale rol voor Bronexperts

SGH is tot stand gekomen voor, maar vooral ook door ouders. De bronexperts – ouders die geraakt zijn door de toeslagenaffaire en die binnen SGH voortdurend het ouderperspectief bewaken – spelen daarom een bepalende rol in de herstelroute. Zij waken over de juiste bejegening en fungeren als het geweten van de stichting. Bij elke beslissing wordt het ouderperspectief meegenomen en gewogen, in alles wat we doen. Dit betekent dat de Bronexperts in elke laag van de organisatie betrokken zijn (zie H. 5.1).

Leermonitor en verantwoording

SGH is een stichting die sterk hecht aan transparantie en uitlegbaarheid. Om die reden wordt regelmatig de Leermonitor gedeeld met ouders, partners, medewerkers, stakeholders en geïnteresseerden. In deze Leermonitor zijn de laatste aantallen in elke fase van de herstelroute te vinden, maar ook reacties van verschillende partijen, en ontwikkelingen binnen SGH. De Leermonitor is ook op de website te vinden.

5.1 Structuur voor de opschaling

Gegeven de scenario's voor opschaling, wordt in de toekomstige situatie rekening gehouden met een organisatiestructuur met rollen en verantwoordelijkheden, die efficiënt en effectief kunnen functioneren om de verwachte instroom in goede banen te leiden en de organisatie beheersbaar te houden (zie afbeelding 5.1). Hiertoe valt de governance in een drietal lagen op te delen.

Laag 1

Laag 1 ziet toe op de aansturing van de stichting om te zorgen voor een wendbare en flexibele organisatie. Voor deze besturing laag zijn nagenoeg geen wijzigingen nodig t.b.v. de opschaling. Aanvullend op de huidige structuur wordt er een hoofd financiën opgenomen. De rol van de hoofd IT blijft behouden naast de rol van de hoofd financiën, omdat de IT-organisatie ten alle tijden moet functioneren en beheerd moet blijven. Voor een efficiënte aansturing van de stichting is een onderscheid in rollen en verantwoordelijkheden noodzakelijk.

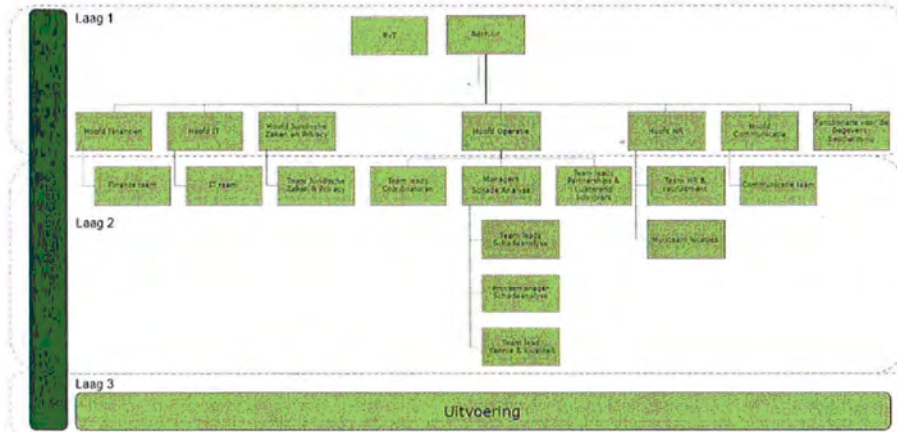
Laag 2

Laag 2 omvat de mensen en rollen die zorg dragen voor de coördinatie van Coördinatoren, Luisterend Schrijvers en Schade Analisten en ondersteunende afdelingen. Deze groep met voornamelijk Team leads dient de uitvoering (laag 3) in staat te stellen om haar taken naar behoren te kunnen uitvoeren. In het kader van de opschaling is deze laag ook verantwoordelijk voor het coördineren van de werving en training van nieuwe medewerkers.

Laag 3

Laag 3 omvat de uitvoerende medewerkers die onderdeel zijn van het team Schade Analisten of het team Luisterend Schrijvers. Op deze laag moet de juiste ondersteuning worden geboden zodat de nieuwe medewerkers goed landen binnen de stichting en voorzien worden van de juiste training en onboarding.

² Uitgangspunt is het basisscenario.



Abbeelding 5.1: Visuele representatie SGH toekomstige situatie

Buiten deze organisatiestructuur is er door SGH een validatie commissie ingesteld. Deze externe commissie doet de onafhankelijke validatie van het Herstelmodel.

5.2 Realiseren van opschaling

5.2.1 Cluster Coördinatoren

De Coördinatoren zijn de reisleiders: zij begeleiden de Vertellers en de Luisterend Schrijvers door de SGH-herstelroute, en blijven ook in beeld wanneer de Schade Analisten aan het werk gaan. De Coördinatoren zijn de eerste lijn voor vragen, werken nauw samen met Bronexperts en helpen praktische problemen oplossen en bewaken de goede match tussen Luisterend Schrijver en Verteller. Zij faciliteren Digitale Informatie Sessies, en ondersteunen in de organisatie in allerhande processen die de Vertellers en de Luisterend schrijvers raken. Coördinatoren voeren hun werkzaamheden uit in een tandemconstructie, zodat zij een vaste sparring-collega en achtervang hebben.

Toekomstige organisatie inrichting Cluster Coördinatoren

De Coördinatoren van SGH zijn betrokken bij alle vier de fases in de SGH-Herstelroute. De aanname is dat één Coördinator 80 ouders en de gematchte Luisterend Schrijvers tegelijkertijd kan bijstaan. Op basis van deze aanname zijn er, om de streefwaarde van 350 terugkoppelpgesprekken per week te behalen, ongeveer 70 Coördinatoren nodig. Momenteel heeft de organisatie 22 coördinatoren. Er moeten dus nog netto 48 coördinatoren instromen tussen nu en begin mei 2025 (tabel 5.1)

Inrichting coördinatoren team:

- Werken in projectteams/ specialisatieteams. (Opdelen in thematiek, regio, cluster met verschillende coördinatoren gecombineerd met schade-Analisten)
- Locatiegericht gaan werken/ meer in locatieteams
- Verschillende 'soorten' coördinatoren met onderscheid in taken.



Tabel 5.1: Benodigde medewerkers Cluster Coördinatoren per rol op basis van de huidige- en toekomstige situatie

	Rol	# mw huidige situatie	# mw toekomstige situatie
Laag 2	1. Team leads Coördinatoren	3	6
Laag 3	2. Coördinatoren	22	70

5.2.2 Cluster Luisterend Schrijvers

Het Team Luisterend Schrijvers is gezamenlijk verantwoordelijk voor het aantrekken, trainen, en informeren van Luisterend Schrijvers. Dit team bestaat op dit moment uit de Team Leads Partnerships en Luisterend Schrijvers, de Team Leads Coördinatoren (laag 2) en de Coördinatoren – die zich behalve op de Luisterend Schrijvers ook (en vooral) op de Vertellers richten – en Luisterend Schrijvers (laag 3). Bronexperts zijn nauw betrokken.

Luisterend Schrijvers melden zich vrijwillig aan bij SGH en helpen Vertellers om aan de hand van gesprekken in een zogenaamd Feitenrelaas hun levensverhaal op papier te krijgen. Na aanmelding wonen de Luisterend Schrijvers een verplichte startbijeenkomst bij, ontvangen ze een gepersonaliseerd certificaat, een uitgebreid informatiepakket en de gespreksleidraad voor het opstellen van het Feitenrelaas. Op de peildatum 1 juli zijn er 3063 vrijwilligers die zich hebben aangemeld als Luisterend Schrijvers, 1896 van hen hebben de startbijeenkomst bijgewoond en zijn momenteel gecertificeerd.

Toekomstige organisatie inrichting Luisterend Schrijvers teams

Gebaseerd op de huidige aanname rondom het exponentiele groei principe, en doordat de werving van 1 Luisterend Schrijver niet direct gekoppeld kan worden aan een bepaald aantal uur werk, wordt de benodigde capaciteit van het Cluster Luisterend Schrijvers uitgewerkt gebaseerd op kernaannames (zie bijlage 1) en uitvoerende rollen. De rollen zijn gebaseerd op de 3 Strategische Knoppen en de Capaciteitsbesteding.

Tabel 5.2: Overzicht strategische knoppen en subknoppen Luisterend Schrijver Cluster

Strategische Knop	Strategische Subknoppen	% Capaciteitsbesteding
Knop 1: Instroom sub 1: Werving Individuele, Regionale Schrijvers	Subknop 1: Individuele Werving Subknop 2: Regionale (partner)Werving	37,5%
Knop 1: Instroom sub 2: Werving Landelijke Partners	Subknop 3: Landelijke Partners Subknop 4: Gemeentes	37,5%
Knop 2: Verhogen % Gecertificeerde Schrijvers	Subknop 5: Communicatie Subknop 6: Automatisering	12,5%
Knop 3: Verhogen % Herhalende Schrijvers	Subknop 7: Ervaring Subknop 8: Betrokkenheid	12,5%

Deze drie knoppen maken het mogelijk om stapsgewijs te kunnen opschalen omdat ze gekoppeld zijn aan meetbare doelstellingen en KPI's, zoals te zien in Tabel 5.3.



Tabel 5.3: Overzicht strategische doelstellingen per strategische knop

Strategische Knop	Strategische Subknoppen	Streefwaardes
Knop 1: Instroom sub 1: Werving Individuele, Regionale Schrijvers	Aantal benodigde Luisterend Schrijvers	400-500 wekelijks
Knop 1: Instroom sub 2: Werving Landelijke Partners	Aantal benodigde Grote Partnerorganisaties	150+ partners
Knop 2: Verhogen % Gecertificeerde Schrijvers	Percentage Gecertificeerde Luisterend Schrijvers	80%+
Knop 3: Verhogen % Herhalende Schrijvers	Percentage Herhalend Schrijvers	35%+

De capaciteit behoefte is gebaseerd op de situatie waarin er 400-500 Luisterend Schrijvers per week zich aanmelden en komt uit op 20 FTE's om deze situatie waar te maken in mei 2025 (tabel 5.4).

Categorie rol	Definitie	Aantal FTE's
Strategie en Coördinatie		
Lead Cluster	Verantwoordelijk voor strategie en coördinatie Cluster en het vertalen van signalen vanuit vrijwilligers naar verbeteringen binnen de Stichting.	2
PMO Ondersteuning	Ondersteuning van leads.	
Faciliteren processen		
Ondersteunend Organisatorisch	Verantwoordelijk voor ondersteuning cluster, met een focus op administratie, planning en mailboxen beheren.	1
Marketing en Communicatie	Verantwoordelijk voor werving d.m.v. uitzetten (social)mediacampagnes en communicatie.	1
Technische ondersteuning	Verantwoordelijk voor technische ondersteuning, automatiseren processen.	1
Projectgroep 1: Individuele, Regionale Werving		
Hoofd Regionale, Individuele Werving	Hoofd realisatie gestelde doelstellingen van 1 regio van Strategische Knop 1: Individuele, Regionale Werving	5
PMO* Regionale, Individuele werving	Uitvoering en ondersteuning van het Hoofd van Strategische Knop 1: Individuele, Regionale Werving.	5
Projectgroep 2: Partnermanagement		
Hoofd Partnermanagement	Hoofd realisatie gestelde doelstellingen van Strategische Knop 2: Landelijke Partner Werving.	2
PMO Partnermanagement	Uitvoering en ondersteuning van het Hoofd van Strategische Knop 2: Landelijke Partner Werving	3
TOTAAL		20

Tabel 5.4: Overzicht organisatieontwerp Luisterend Schrijver Cluster mei 2025
*PMO = Project Management Office



Aantal Luisterend Schrijvers

Tijdens de Pilot hebben een aantal organisaties, zoals ABN AMRO en diverse andere VNO-NCW en FME leden aangegeven na het opschalingsbesluit intern Luisterend Schrijvers te willen werven. Daarnaast heeft de publiciteit ook voor de aanmelding van diverse nieuwe Luisterend Schrijvers geleid. Daarnaast worden ook in verschillende groepen rond maatschappelijke organisaties Luisterend Schrijvers geworven. Mede door verdere publiciteit na de heropening van de SGH-Herstelroute zal de werving van Luisterend Schrijvers ook toenemen. Tevens hebben momenteel 26.67% van alle Luisterend Schrijvers die een Feitenrelaas hebben ingeleverd aangegeven dat zij beschikbaar zijn om nog een Feitenrelaas op te stellen met een Verteller. Het doel is om dit percentage te verhogen naar 35% door het herhalend Luisterend Schrijverschap nog verder te promoten. Het totaal aan benodigde Luisterend Schrijvers in de toekomstige situatie staat in tabel 5.5 beschreven.

Tabel 5.5: Benodigde medewerkers Cluster Luisterend Schrijvers per rol op basis van de huidige- en toekomstige situatie

Rol	# mw huidige situatie	# mw toekomstige situatie (scenario 50% instroom)
Laag 2 Team leads Partnerships en		
1. Luisterend Schrijvers	2	
Laag 3 2. Luisterend Schrijvers	2.600 ³	2 35.000

Aantal benodigde locaties

Vertellers en Luisterend Schrijvers kunnen elkaar ontmoeten bij één van de locaties van SGH. We gaan in dit verband uit van twaalf locaties, met steeds twee locatiebeheerders per locatie. Dit aantal locaties zal – naar gelang de behoefte - over het land worden verspreid. In de praktijk zal dit betekenen dat niet in iedere provincie een aparte locatie te vinden zal zijn, maar is dit aantal – met het oog op dubbele bezetting in de drukke Randstedelijke provincies – naar verwachting redelijk.

5.2.3 Cluster Schadeanalyse

Huidige situatie Schadeanalyse team

Het Schadeanalyse team is gezamenlijk verantwoordelijk voor het proces rondom het uitvoeren van de schadeanalyse en bestaat op dit moment uit de Managers, de Team leads, de Procesmanagers, het Kennisteam, de Schade Analisten en de Bronexperts. Het aantal Schade Analisten is de afgelopen maanden – met het oog op de opschaling – flink uitgebreid. Namelijk van 5 Schade Analisten in januari naar 61 Schade Analisten in juni van dit jaar. Hiervan kwamen de laatste 20 Schade Analisten aan boord in de eerste week van juni 2024. Zie voor een overzicht van het aantal FTE per rol onderstaande tabel.

Tabel 5.6: Benodigde medewerkers Schadeanalyse team per rol op basis van de Huidige situatie

Rol	# mw
1. Managers Schadeanalyse (tandem):	
a. Manager Mens & organisatie	1
b. Manager Inhoud, kwaliteit en kennis	1
Laag 2 2. Team leads Schadeanalyse	1,4
3. Procesmanager schadeanalyse:	
a. Inrichting proces en procesoptimalisatie	2
4. Kennisteam (onder Team lead Kennis & Kwaliteit)	
a. Kennisteam Kennis en Kwaliteit	3
5. Schade Analisten:¹⁰	
Laag 3 a. Hoofd Analisten	25
b. Ondersteunende Analisten	36

³ Leermonitor 13 mei 2024



Naast de Managers, de Procesmanagers, het Kennisteam en de Bronexperts, geldt voor de overige rollen – de Team leads en Schade Analisten – dat deze in hoge mate afhankelijk zijn van de instroom en het optimale proces. Een belangrijke aanname hierbij is het aantal uren dat een Hoofd Analist nodig heeft per Verteller.

Toekomstige organisatie inrichting Schadeanalyse teams

De organisatie Schadeanalyse willen we inrichten in teams van 0-12 Hoofd Analisten en Ondersteunende medewerkers per team, elk geleid door een Team lead. Kleinere teams bevorderen meer wendbaarheid, vergroten het eigenaarschap, versterken de onderlinge verbinding en stimuleren kennisdeling en ervaringsuitwisseling. Bovendien zorgt dit voor nauwere samenwerking en is het eenvoudiger om na moeilijke gesprekken steun te zoeken.

Een Team lead heeft een dubbele rol: naast het faciliteren en coachen van teamleden, is hij of zij verantwoordelijk voor het waarborgen van de kwaliteit van het werk, het signaleren van mogelijke procesverbeteringen, kennisoverdracht en onboarding. Deze verantwoordelijkheden worden in overleg met het team verdeeld. Daarnaast is de Team lead het eerste aanspreekpunt en zorgt hij of zij (indien nodig) voor de communicatie en afstemming met andere teams.

Voor de inrichting van de Schadeanalyse teams gaan we uit van de volgende uitgangspunten:

- Waarden gedreven
- Gemengde teams
- Uniformiteit in aansturing
- Uniformiteit in kennis en opleiding
- Werkend vanuit gedeelde locaties, maximaal fysiek bij elkaar

Het Schade Analyse cluster werkt op basis van werkinstructies en een werkproces die gefaciliteerd worden vanuit Salesforce. De Schade Analisten worden opgeleid en getraind op onder andere het Schade analysemodel, bejegening, omgaan met stress, IT etc. Er worden kennisessies georganiseerd om te leren en kennis up to date te houden.

Wekelijks vindt er een organisatorisch overleg plaats t.b.v. de aansturing van het werk van het Schade Analyse Cluster. De Schade Analyseteams hebben drie keer per week een dagstart om zowel het welzijn van de medewerkers als de vragen en productie per team te bespreken. Het Schade Analyse cluster wordt op kennisniveau ondersteund door het kennisteam. Een advocaat vanuit het kennisteam is verbonden aan de Schade Analyseteams om gedurende de week vragen te beantwoorden. Indien de casuïstiek een bredere afweging vraagt, wordt dit voorgelegd aan het kennisteam.

Extra rollen

Teneinde de organisatie rondom het Schadeanalyse team te versterken worden aan voornoemde zes rollen – als genoemd onder de huidige situatie - nog drie rollen toegevoegd. In de eerste plaats de Coördinatoren schadeanalyse, aan wie een overkoepelende rol richting de Team leads wordt toevertrouwd: vraagbaak, verbinding, talentontwikkeling etc. Daarnaast vereist de opbouw en instandhouding van het Schadeanalyse team extra ondersteuning op het gebied van recruitment & instroom.

Adviseurssysteem van ex Vertellers

Om het welzijn en de bronexpertise op schaal te waarborgen en goed te organiseren introduceren we een adviseurs-systeem met 'ex' Vertellers. Inhoudende, dat alle Schade Analisten (en eventueel Coördinatoren) een Verteller die al heeft afgerond als adviseur krijgen toegewezen. In totaal zullen twee Community Managers dit adviseurssysteem gaan organiseren en coördineren. Hiermee willen we onze waarden verder verankeren en consistent uitdragen. Dit versterkt het draagvlak en zorgt voor duurzaam en gelijkwaardig herstel.



Tabel 5.7: Benodigde medewerkers Schadeanalyse team per rol op basis van de Toekomstige situatie

Laag	Rol	# mw
	1. Managers Schadeanalyse (tandem):	
	a. Manager Mens & organisatie	1
	b. Manager Inhoud, kwaliteit en kennis	1
	c. Additionele cluster lead	1
	2.1 Coördinatoren	4
	2.2 Team leads Schadeanalyse	18
Laag 2	3. Procesmanager schadeanalyse:	
	a. Doorstroom en monitoring	2
	b. Rapportages	1
	c. Operationeel planner	1
	4. Kennisteam (onder Team lead Kennis & Kwaliteit)	
	a. Kennisteam Kennis en Kwaliteit	5
	b. Kennisteam Opleiding	3
	5. Schade Analisten:	
Laag 3	a. Hoofd Analisten	175
	b. Ondersteunende Analisten	37
	Ondersteuning recruitment & instroom coördinatie	2
	Ex vertellers voor adviseurssysteem (vrijwillig)	
	Community managers om adviseurssysteem te managen	2

Instroom Schade Analisten (uitgaande van gefaseerde instroom van medewerkers):

In de maand mei hebben we 20 Schade Analisten geselecteerd en getraind vanuit onze partners Eiffel, KPMG en TriFinance. Dat onboarding tempo kunnen we goed aan. Onze samenwerkingspartners hebben aangetoond dat, met de juiste focus en prioritering, een gestage stroom van kwalitatief goede medewerkers haalbaar is.

Naast het aantrekken van nieuw talent, is het cruciaal dat we de ontwikkeling van deze medewerkers bevorderen en daarbij aandacht besteden aan hun werkgeluk en welzijn, zodat deze groep gemotiveerd blijft en bij ons wil blijven werken. Het onboardingsproces zal daarom ook goed georganiseerd moeten zijn.

5.2.4 Toekomstige situatie van de clusters in FTE

Bij volledige opschaling, uitgaande van de eerder gestelde randvoorwaarden, zal de Stichting gebaseerd op de hoeveel werk behoefte hebben aan in totaal 336 fte. Dit aantal bevat dan de gehele organisatie, dus de drie operationele clusters en de ondersteunende functies. Het aantal fte zal in optimale omstandigheden worden bereikt medio april 2025, waarbij het aantal fte gecontinueerd dient te worden tot einde activiteiten bij gelijkblijvende instroom. Het overgrote deel van de fte's zullen bestaan uit werkzaamheden die voorkomen uit de operatie zoals werkzaamheden die worden verricht door de coördinatoren en werk voortkomend uit de schade analyse fase, respectievelijk 60,8 en 199,2 fte. De overige functies zullen onderdeel zijn van de operatie of ondersteunend zoals HR en Juridische Zaken. |



	Cluster	# FTE
Ondersteuning	Juridische Zaken & Privacy	5,85
	Functionaris Gegevensbescherming	0,15
	Finance team	4,00
	HR en Huisteam	27,20
	IT team	4,20
	Communicatie team	4,00
	Project team	10,60
	Coördinatoren	60,80
Operatie	Schadeanalyse	199,20
	Partnerships & Luisterend Schrijvers	20,00
	Totaal	336,00

5.2.5 Ondersteunende functies

Om opschaling naar de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week te kunnen houden, bewegen de ondersteunende functies mee in deze opschaling. Op basis van de beschikbare informatie is voor elk team een inschatting gemaakt hoe deze teams zijn georganiseerd om het basisscenario te realiseren.

Privacy team

Het inherente privacy risico van SGH zal met de opschaling naar de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week significant toenemen. Dit houdt enerzijds een intensivering van de operationele privacyprocessen in. De kans op een datalek wordt bijvoorbeeld groter en de privacyvragen, klachten of verzoeken (Vertellers, Luisterend Schrijvers, medewerkers) zullen naar verwachting aanzienlijk toenemen. Ook neemt door het verhoogde inherente privacyrisico de druk op de FG toe, om de AVG compliance met een hogere periodiciteit te monitoren. Naast een intensivering van operationele privacy, en monitoring door de FG, zullen ook een aantal (nieuwe) projecten gestart moeten worden.

Om (operationele) privacyrisico's te mitigeren, dient het Fte-aantal verhoogd te worden, zoals in de tabel hieronder weergegeven. Dit betreft de inschatting voor de *business as usual*, als voor de projecten, zoals hierboven geschetst. Het privacyteam heeft een wekelijks overleg, waar het hoofd Juridische Zaken & Privacy, lead schade-Analisten, en de ISO aansluiten, en zal tweemaandelijks aan het bestuur rapporteren.

Tabel 5.8: Benodigde FTE voor Privacy op basis van de beoogde Toekomstige situatie

	Rol	# FTE
Team	Functionaris voor de Gegevensbescherming (FG)	0,15
	Privacy officer	0,5
	Privacy jurist	1
	Juridisch medewerker privacy	1,35



Juridische Zaken team

De verwachte Juridische werkzaamheden bestaan uit activiteiten in het primaire- en secundaire proces:

- monitoren en ondersteunen bij aangaan en uitleg van de verschillende overeenkomsten en verklaringen. Tevens afhechten rechtsrelatie als een Verteller tussentijds uitstapt (bijv. vrijwaringsverklaring) en overleg met systeembeheerder en coördinatoren. Coördineren vragen (vanuit extern en intern) en probleemafhandeling.
- monitoren nakoming bestaande overeenkomsten (contractmanagement) en coördineren wijzigingen en leveren juridisch support aangaan nieuwe overeenkomsten binnen grenzen DVO.

Daarnaast worden ook andere activiteiten uitgevoerd:

- Input leveren voor verantwoording aan MinFin (o.g.v. DVO) en i.h.k.v. compliance, o.a. AVG e.d.
- Advies aan Bestuur en staffuncties: strategisch en operationeel.
- Mede vertegenwoordigen St GWH in rechte; aansturen van en overleg met externe juristen en adviseurs
- Verder is team Juridische Zaken het aangewezen orgaan voor het opstellen en bijhouden van de transparantieverslagen (samen met communicatie) en het afhandelen van informatieverzoeken (vanuit Verteller en andere geïnteresseerden). Dit heeft een aanzienlijk effect hebben op de werkzaamheden/werkbelasting, waarvoor op dit moment niet is voorzien in de begroting.

Deze werkzaamheden worden uitgevoerd door een hoofd Juridische Zaken & Privacy en een Ondersteunend & Uitvoerend Jurist.

Tabel 5.9: Benodigde FTE voor Juridische Zaken op basis van de beoogde Toekomstige situatie

	Rol	# FTE
Team	Hoofd Juridische Zaken & Privacy	1
	Ondersteunend & Uitvoerend Jurist	2

Team Finance

Een financieel administratief medewerker is nodig voor het dagelijkse crediteuren en debiteuren beheer. Daarnaast is deze medewerker een eerste aanspreekpunt die zorg moet dragen voor het controleren en verwerken van de facturen, in samenwerking met de externe accountant, leidend tot een betaalbatch. Een financial controller zal zorgdragen over de directe werkzaamheden van de administratief medewerker, alsmede de juistheid van facturatie, betaalverkeer en de uiteindelijk de administratie controleert ten behoeve van de periode sluiting.

Een business controller is verantwoordelijk voor het opleveren van rapportages, uitvoeren van analyses en prognoses. Deze medewerker is de schakel met de overige afdelingen ten behoeve van budgetbeheer en/of om overige toekomstige wijzigingen te kunnen ondervangen. Een Hoofd Financiën (is verantwoordelijk voor het op te stellen beleid en uitvoer daarvan. Deze persoon heeft een actieve rol in budget – en liquiditeitsbeheer en rapportages en is aanspreekpunt voor bestuur, accountant en het Ministerie van Financiën.

Tabel 5.10: Benodigde FTE Team Finance op basis van de beoogde Toekomstige situatie

	Rol	# FTE
Team	Hoofd Financiën	1
	Financieel administratief medewerker	1
	Financial controller	1
	Business controller	1



HR-team

Om de groei van alle clusters te waarborgen, zal een deel van het HR-team zich specifiek richten op recruitment en op on- en offboarding. Op deze manier kan het HR-team effectief bijdragen aan de groei van de stichting en het algehele succes van de opschaling bevorderen.

Alle clusters zijn sterk afhankelijk van de instroom van medewerkers. Daarom is het essentieel om de wervings- en selectieactiviteiten te vergroten en te verbeteren. Een recruitmentteam zal zich hierop concentreren, bestaande uit een lead en ondersteunende functie. Het team zal zich voornamelijk richten op het vergroten van de inleen van aanvullende expertise bij onze bestaande en nieuwe samenwerkingspartners evenals op de interne werving van medewerkers (zowel loondienst en ZZP).

Om de toegenomen doorstroom effectief te beheren, zal een team zich specifiek richten op de processen van on- en offboarding. Dit team zal bestaan uit een lead en ondersteunende functies, waarbij er nauw samengewerkt wordt met de verschillende clusters en Number 5 Foundation. De algemene HR-taken, zoals salaris (payroll), administratie, klachtenprocedures en welzijn worden opgepakt binnen het gehele team.

Het HR team zal zo snel mogelijk op de beoogde slagkracht moeten komen om vanaf September de benodigde maandelijkse instroom voor de operationele clusters te kunnen realiseren.

Tabel 5.11: Benodigde FTE HR-team op basis van de beoogde Toekomstige situatie

Rol	# FTE
Hoofd HR	1
HR/operationele ondersteuning schadeanalyse	1
Recruitment	
Lead	1
Team Ondersteuning	1
On-en off boarding	
Lead	1
Ondersteuning	2
HR Stagiair	1

IT team

In de huidige situatie bestaat IT uit een (Interim) CIO, Product Owner, Development Team, UX Designers en Support. De verwachting is dat tot einde jaar de ontwikkeling van het Salesforce portaal nog zal doorlopen, waarbij over een aantal maanden het Development Team zal afschalen afhankelijk van benodigde capaciteit. Om de omvang van de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week te kunnen behalen is de verwachting dat er twee personen full time beschikbaar moeten zijn voor support vraagstukken. Momenteel is er flexibiliteit met de inzet van Cappgemini maar is het streven om wel extra interne resources aan te trekken om support te kunnen leveren. Zodra het portaal nagenoeg uitontwikkeld is (verwachting einde jaar) wordt overgaan van ontwikkeling naar beheer en bestaat de verwachte inzet van IT uit Hoofd IT, Applicatiebeheer en bandbreedte voor specialisme/consultants.

Tabel 5.12: Benodigde FTE IT Team op basis van de beoogde Toekomstige situatie

Rol	# FTE
Hoofd IT	0,5
Team Applicatiebeheer	3
Specialisme/consultancy	0,7



Communicatie team

Communicatie is doorslaggevend in de SGH-herstelaanpak en sluit aan bij de waarden van de Number 5 foundation en de daaruit voortkomende uitgangspunten van SGH. Het betekent dat alle SGH-collega's vanuit dialoog samen werken aan verbindende en positieve communicatie die naadloos aansluit bij de leefwereld van getroffen ouders en gezinnen. In andere woorden; onze communicatie is alleen effectief als deze uitgaat van het ouderperspectief en bijdraagt aan hun herstelproces. Dit geldt voor al onze communicatie, ook die richting het bredere publiek/samenleving.

Het communicatieteam heeft in deze – samen met de Bronexperts - een aanjagende, borgende en ondersteunende rol. Het team bestaat uit:

Tabel 5.13: Benodigde FTE Communicatie Team op basis van de beoogde Toekomstige situatie

Rol	# FTE
Hoofd Communicatie	1
Senior Communicatie expert	1
Team Medior Communicatie expert	1
Junior Sociale media expert	0,5
Web expert /vormgever	0,5

Projectteam

Het projectteam houdt zich bezig met het optimaliseren van de organisatie (uitvoering). Zij vormen de verbetercapaciteit binnen SGH.

Tabel 5.14: Benodigde FTE Projectteam op basis van de beoogde Toekomstige situatie

Rol	# FTE
Team Specialisme/consultancy	10,6

5.3 Opschalingsactiviteiten en planning

Om de beoogde opschalingsituatie te bereiken, plannen we de volgende extra activiteiten:

- Opschalen van de wervingscapaciteit van samenwerkingspartners: De huidige wervingsactiviteiten benutten nog niet hun volledige potentieel.
- Uitbreiding van inleen van aanvullende expertise bij onze bestaande samenwerkingspartners.
- Overwegen van uitbreiding met nieuwe samenwerkingspartner(s): Het kiezen van partners die een groter volume aankunnen.
- Eigen wervingsinitiatieven onderzoeken.
- Uitbreiden van het recruitment- en onboardingteam binnen SGH: Dit team moet zo snel mogelijk na ondertekening van de DVO groeien om de toegenomen instroom van medewerkers effectief te beheren.

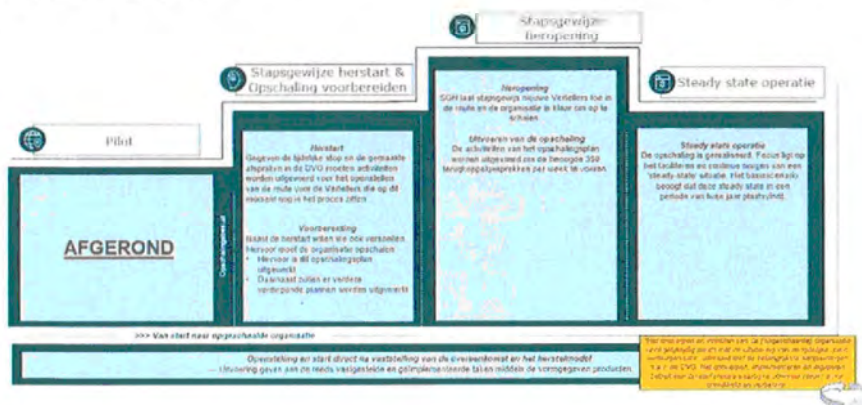
In de opschalingsplanning zijn de uitgangspunten geschetst op basis waarvan de opschaling stapsgewijs wordt uitgevoerd (het 'hoe'). Deze planning is een gefaseerde aanpak voor gecontroleerde opschaling. Deze drie fasen bestaan uit:

- Stapsgewijze herstart en opschaling voorbereiden (tot eind augustus 2024): Activiteiten worden uitgevoerd om een stapsgewijze herstart te bewerkstelligen voor Vertellers in de SGH- Herstelroute. Daarnaast worden voorbereidingen gedaan voor stapsgewijze heropening van de herstelroute. Ook maakt elk team/cluster een plan van aanpak om opschaling mogelijk te maken.
- Stapsgewijze heropening en uitvoeren van de opschaling (september 2024 - mei 2025): Nieuwe Vertellers worden in de SGH-Herstelroute toegelaten. Om de beoogde opschalingsituatie te bereiken, worden in deze fase de opschalingsplannen uitgevoerd.



- Steady state operatie (per mei 2025): Vanaf deze fase is de steady state bereikt waarin opschaling is gerealiseerd. In het basis scenario wordt die fase ongeveer twee jaar doorgezet. Indien interesse afneemt in de SGH-Herstelroute zal in afstemming met MinFin besloten worden om (eerder) af te bouwen of de opschaling te temporiseren.⁴ SGH houdt in dit opschalingsplan rekening met het eindigen van de opschaling dat in de beoogde planning plaatsvindt in eind januari 2026. Het plan hiervoor wordt nog nader uitgewerkt.

De planning wordt (indien nodig) periodiek bijgewerkt en eventueel aangevuld naarmate er nieuwe informatie beschikbaar komt of als er zich wijzigingen voordoen. Door het opvolgen van de planning kan men de voortgang en prestaties nauwgezet bijhouden en kan men, indien nodig, tijdig bijsturen om de gestelde doelen te bereiken. In afbeelding 5.2 is de conceptuele planning voor opschaling weergegeven.



Afbeelding 5.2: Planning opschalingsactiviteiten

Opschaling en werving

Omdat SGH voor de werving van professionals veel kan leunen op haar partners, zoals Caggemini, KPMG, Eiffel, Seeder de Boer, etc. (zie bijlage III) is het goed mogelijk een robuuste opschaling te realiseren. Naast de werving die de partners van SGH voorzien, heeft de stichting een klein en wendbaar recruitmentteam dat de meest urgente posities kan vullen. Doordat in het vaste team van SGH een aantal professionals is aangesteld dat gewend is te werken in snelgroeiende werkomgevingen, kunnen de meeste risico's van de snelle groei ondervangen worden.

Kwaliteit en cultuur waarborging

Het bewaken van de kwaliteit van de mensen binnen SGH en het behoud van de cultuur staan centraal in de stapsgewijze opschaling en werving. Deze twee aspecten gaan hand in hand. De kwaliteit wordt gewaarborgd door de wervingscapaciteit van samenwerkingspartners te vergroten en door aanvullende expertise in te lenen bij bestaande partners die bekend zijn met de werkwijze en waarden van de stichting. Bij het overwegen van uitbreiding met nieuwe samenwerkingspartners wordt altijd gekeken of hun kwaliteit en waarden overeenkomen met de waarden en kwaliteitsnorm van SGH. Dit gebeurt altijd in samenspraak met HR, Bronexperts en de desbetreffende clusters.

Duidelijke functieomschrijvingen zorgen ervoor dat potentiële medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt. Iedere potentiële kandidaat doorloopt gesprek(ken) op basis van competentie en

⁴ Zie DVO artikel 4 voor overeengekomen duur van de overeenkomst



cultuur. Daarnaast zorgen we voor een gestructureerd inwerkprogramma om de invulling van rol duidelijk te maken en de SGH cultuur mee te geven.

Het waarborgen van de cultuur gebeurt ook door een sterke samenwerking met Number 5 / Game Changer Academy. Iedere nieuwe werknemer volgt de onboarding van Number 5 om de kernwaarden volledig eigen te maken en te omarmen en de geschiedenis van Number 5 te begrijpen. Daarnaast wordt een onboarding verzorgd door SGH en het cluster waarin je komt te werken. Nieuwe werknemers krijgen goede begeleiding met behulp van buddy's die al langer bij SGH werken. Tot slot is er een wekelijks overleg met alle medewerkers, waarin het collectief en verbinding centraal staan. In deze sessie wordt iedereen op de hoogte gehouden van wat er speelt in de organisatie en worden voorbeelden gedeeld om de SGH cultuur tot uiting te brengen.



6. Risico's, gevolgen en mitigerende maatregelen

In dit hoofdstuk worden de (mogelijke) risico's voor opschaling, de (eventuele) gevolgen en de mitigerende maatregelen behandeld. De risico's zijn opgenomen in een risico matrix welke voor de Pilot is opgesteld en gedurende Pilot is bijgehouden en bijgewerkt. In tabel 6.1 staan de belangrijkste risico's voor opschaling genoemd met gevolgen en mitigerende maatregelen.

Tabel 6.1: Risico matrix

#	Risico	Met als mogelijk gevolg dat...	Mitigerende Maatregel
1	De instroom van Vertellers wordt te groot	SGH kan de instroom aan Vertellers niet meer aan	- In samenspraak met MinFin wordt om passende mitigerende maatregel uitgewerkt.
2	De instroom van Vertellers blijft achter	SGH hoeft minder op te schalen dan initieel ingeschat	- Andere scenario's worden uitgewerkt om de instroom te bevorderen
3	Vanwege schaarse geen gekwalificeerde medewerkers binnen de verschillende clusters kunnen worden waardoor er knelpunten en bijbehorende wachttijd ontstaat	Vertellers het vertrouwen in de (Gelijkwaardig Herstel)model verliezen en/of zich negatief uitspreken over SGH.	- Tijdige capaciteitsplanning en verantwoordelijk recruitment team om alle benodigde functies en locaties te werven. Daarnaast heldere communicatie over verwachtingen en wachttijden; deelnemers meekijken met updates.
4	Ministerie is niet tevreden over de uitvoering van de vier fasen in het SGH proces	Ministerie het vertrouwen in de SGH Herstelroute verliest en/of een besluit neemt met negatieve gevolgen voor SGH.	- Samenlijk de juiste verwachtingen scheppen, periodieke rapportages en mogelijke interventiemomenten faciliteren - Additionele aandacht voor verwachtingsmanagement van MinFin
5	Vertellers zijn ontevreden over het verloop van en/of de besluiten omtrent Stichting Gelijkwaardig Herstel en/of de (Gelijkwaardig Herstel)route	Vertellers het vertrouwen in de (Gelijkwaardig Herstel) methode verliezen en/of zich negatief uitspreken over deze methode	- Verwachtingen moeten vooraf helder worden gecommuniceerd. Hoe beter vooral verwachtingen worden gemanaged, des te minder teleurstelling achteraf. Tevens dient er adequate tijd/besteding plaats te vinden.
6	Partners verliezen hun vertrouwen in SGH	Partners beëindigen hun partnership met SGH	- Periodiek in gesprek blijven met de vrijwilligers en als lerende organisatie verbeteringen toepassen
7	Vrijwilligers verliezen hun vertrouwen in SGH	Vrijwilligers stoppen met hun werk voor SGH	- Periodiek in gesprek blijven met de vrijwilligers en als lerende organisatie verbeteringen toepassen
8	Er is sprake van negatieve publiciteit omtrent de (Gelijkwaardig Herstel)route	Reputatieschade voor coalitiepartners en ondernemers. Partners kunnen het vertrouwen verliezen in deze partnership	- Heldere en vroegtijdige communicatie over voortgang, resultaten, doelstellingen e.d.
9	SGH kan kwetsbaar worden als sleutelfiguren van de organisatie uitval of vertrekken	Kenis en expertise verloren gaat en kan de continuïteit van SGH in gevaar brengen	- Creëren van een cultuur van kennisdeling en samenwerking. - Ontwikkelen van een gedegen opvolgingsplan



7. Slot

In dit document is aangegeven op welke wijze de SGH-Herstelroute kan worden opgeschaald naar de beoogde 350 terugkoppelgesprekken per week vanaf mei 2025. En hoe we daarna toe werken vanaf de stapsgewijze herstart. Daarbij is rekening gehouden met de uitgangspunten, zoals verwoord in de DVO en de daarbij behorende bijlagen. Dit document is eveneens opgesteld om tekst en uitleg te geven over de robuustheid en schaalbaarheid van de SGH-Herstelroute en SGH als organisatie. Het geeft derhalve antwoord op de vraag: hoe de opschaling wordt gerealiseerd. Daarbij zijn verschillende scenario analyses gedaan en is aangegeven bij welk scenario welke aantallen medewerkers nodig zijn. Ook is aandacht besteed aan wat er zal gebeuren bij situaties van een (extreem) hoge instroom en tijdens piekmomenten.

De conclusie is: SGH is klaar voor de stapsgewijze herstart, heropening en opschaling van de SGH-Herstelroute. Ongetwijfeld zullen daarbij de nodige uitdagingen op ons pad komen, zoals die ook in het risico register zijn ingeschat. SGH rekent daarbij op doorgaande samenwerking met MinFin, alsmede met de SGH partnerorganisaties, om die uitdagingen aan te gaan en steeds het hoofd te bieden. Het feit dat het gelukt is om vanuit het niets dat te doen in de pilot fase en daarmee tot ruim 300 succesvolle afrondingen te komen, geeft vertrouwen dat het ook de komende periode van opschaling weer succesvol zal zijn.





Bijlagen

I - Kernaannames toekomstig organisatieontwerp Luisterend Schrijvers

- Er zullen 7-8 startbijeenkomsten per week georganiseerd moeten worden met naar verwachting 2-3 Digitale Informatiesessies.
- Deze verantwoordelijkheid wordt gedragen door alle FTE in het Cluster.
- Er zal 1 FTE nodig zijn voor ondersteuning operationele taken cluster, zoals beheer mailbox(en), planning startbijeenkomsten en organisatie.
- Er zal 1 FTE nodig zijn voor technische taken, het automatiseren van processen en samenwerking met het interne IT-team.
- Strategische Knop 1 Individuele, Regionale Werving: Capaciteitsbesteding van 37,5%, deze knop heeft 10 aantal uitvoerende FTE's nodig om alle werkzaamheden uit te voeren en hierdoor 400-500+ vrijwilligers per week te kunnen werven.
- 1 FTE kan zorgen voor ca. 30+ vrijwilligers per week.
- Ca. 75% van alle aanmeldingen tot Luisterend Schrijvers komt vanuit deze knop: dus 300 per week.
- Daarom zijn er 10 FTE's actief nodig in mei 2025.
- Gebaseerd op de populatieverspreiding (VNG, 2024) verspreiden we de FTE's in de regio's van de Vertellerpopulatie.
- Strategische Knop 2 Landelijke Partner Werving: Capaciteitsbesteding van 37,5%, deze knop heeft 5 FTE's partnermanagers nodig om grote, landelijke Partnerships met organisaties te sluiten, en langdurige uit te breiden naar 150+ Landelijke Partners.
- 1 FTE voor partner management kan gemiddeld 30+ Partnerships beheren.
- Er zijn 150+ Landelijke Partners nodig, dus mei 2025 zijn er 5 FTE's nodig: 3 junior-mediator, 2 mediator-senior profielen.
- Strategische Knop 3 Verbeteren % Gecertificeerde Schrijvers: Capaciteitsbesteding van 12,5%, na implementatie van Automationtool heeft dit 1 FTE nodig om voortdurend bezig te zijn met de communicatiestromen te verbeteren en het certificeringspercentage te verhogen naar 80%+.
- Deze verantwoordelijkheid wordt ook gedragen door alle FTE in het Cluster.
- 1 FTE die zich ook focust op externe communicatie en marketing.
- Strategische Knop 4 Verbeteren % Herhalende Schrijvers: Capaciteitsbesteding van 12,5%, in samenwerking met het Cluster Coördinatoren wordt gezamenlijk gedragen door het cluster om de strategische doelstelling van 20-30%+ Herhalende Schrijvers te realiseren.
- Deze verantwoordelijkheid wordt gedragen door alle FTE in het Cluster.
- Om alle projectlijnen te coördineren en strategisch te managen, zijn er 2 aantal Leads van het Luisterend Schrijver Cluster nodig.
- Per ca. 8 FTE, 2 Leads.



II – Uitwerking planning per team

Cluster Schade Analisten Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Trainingen organisatie		Cluster SchadeAnalisten Proces & Inhoud, Controls		To Do	Wordt op initiatief van Ruben opgepakt met clusters
2. Recruitmentplan	Recruitmentplan voor opschaling	HR, bestuur i.s.m. clusters		To Do	
3. Inregelen kwaliteitscontrole intern (korte termijn)		Cluster SchadeAnalisten Organisatorisch & Inhoud		To Do	
Opschaling					
1. Ontwerpen training en onboarding		Cluster SchadeAnalisten Organisatorisch,	In Progress		
2. Contractering/ Onboardingsplan & uitvoer schadeAnalisten en support		HR, Recruitment, Cluster Schade analyse Organisatorisch			
3. Inregelen kwaliteitscontrole (permanent)		Cluster SchadeAnalisten Organisatorisch, Inhoud & Proces, ICT, MinFin			De controle zal op basis van een overeenkomst van opdracht tussen de derde partij en de Staat / het Ministerie van Financiën plaatsvinden.
4. Inregelen causuïstiek tafel		Algemeen Adviseur, Cluster SchadeAnalisten Proces, MinFin			

Cluster Coördinatoren Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Recruitmentplan	Recruitmentplan voor opschaling	HR, bestuur i.s.m. clusters		To Do	
Opschaling					
1. Ontwerpen training en onboarding		Cluster SchadeAnalisten Organisatorisch, Cluster Coördinatoren	In Progress		
2. Recruitment/ Onboardingsplan & uitvoer coördinatoren		HR, Recruitment, Cluster Coördinatoren			



Cluster Luisterend Schrijvers Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1.	Recruitmentplan voor opschaling	HR, bestuur i.s.m. clusters		To Do	
Opschaling					
1.	Recruitment/ Onboardingsplan & uitvoer l schrijvers	HR, Recruitment, Cluster Luisterend Schrijvers			

MinFin Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1.	Inregelen casuïstiek tafel (korte termijn)	Algemeen Adviseur, Cluster SchadeAnalisten Proces, MinFin		To Do	
2.	Aanpassen en implementatie controle raamwerk			In Progress	
3.	Inregelen kwaliteitscontrole extern (korte termijn)	Cluster SchadeAnalisten Proces & Inhoud, ICT, MinFin		To Do	De controle zal op basis van een overeenkomst van opdracht tussen de derde partij en de Staat / het Ministerie van Financiën plaatsvinden
4.	Inregelen data rotonde & aansluiting aanmeld portaal (met tussenoplossing)	Privacy, ICT, MinFin			
5.	Inregelen tekensessies & VSO format	Cluster Afronding, MinFin		To Do	Is al aanwezig, maar moet voor opschaling ingeregeld worden
Opschaling					
1.	Inregelen kwaliteitscontrole (permanent)	Cluster SchadeAnalisten Organisatorisch, Inhoud & Proces, ICT, MinFin			De controle zal op basis van een overeenkomst van opdracht tussen de derde partij en de Staat / het Ministerie van Financiën plaatsvinden.
2.	Inregelen casuïstiek tafel	Algemeen Adviseur, Cluster SchadeAnalisten Proces, MinFin			



Communicatie Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Communicatie update (intern & extern)		Communicatie		To Do	
Opschaling					
1. Communicatie uitvoer en contingency (additionele capaciteit) ontwerpen en klaarzetten		Communicatie			

Locaties & HR Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Inregelen governance (korte termijn)		HR, Bestuur		In Progress	
2. Plan voor locaties		n.t.b.			Locaties waar medewerkers SGH werken en Vertellers en partners langs kunnen komen
3. Recruitmentplan	Recruitmentplan voor opschaling	HR, bestuur i.s.m. clusters		To Do	
Opschalen					
1. Openstellen locaties		Nog te werven personen			
2. Recruitment/ Onboardingsplan & uitvoer coördinatoren		HR, Recruitment, Cluster Coördinatoren			
3. Recruitment/ Onboardingsplan & uitvoer schrijvers		HR, Recruitment, Cluster Luisterend Schrijvers			
4. Recruitment/ Onboardingsplan & uitvoer buddies		HR, Recruitment, Bronexperts			
5. Contractering/ Onboardingsplan & uitvoer schadeAnalisten en support		HR, Recruitment, Cluster Organisatorisch			
6. Recruitment/ Onboardingsplan & uitvoer interne organisatie		HR, Recruitment			



7. Inregelen governance, inc autorisatie matrix en vertegenwoordiging (permanent) HR, Bestuur

Privacy Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Inregelen data rotonde & aansluiting aanmeld portaal (met tussenoplossing)		Privacy, ICT, MinFin			
2. Aanpassingen privacy		Privacy			
Opschalen					
1. Aanpassingen privacy		Privacy			

Governance Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Inregelen governance (korte termijn)		HR, Bestuur		In Progress	
Opschalen					
2. Inregelen governance, inc autorisatie matrix en vertegenwoordiging (permanent)		HR, Bestuur			

ICT Voor openstelling					
Activiteit	Op te leveren product(en)	Uit te voeren door	Gereed	Status	Opmerking
1. Inregelen kwaliteitscontrole extern (korte termijn)		Cluster SchadeAnalisten Proces & Inhoud, ICT, MinFin			De controle zal op basis van een overeenkomst van opdracht tussen de de partij en de / het Ministe van Financië plaatsvinden



2. Inregelen data rotonde & aansluiting aanmeld portaal (met tussenoplossing) Privacy, ICT, MinFin

Opschalen

1.	Inregelen kwaliteitscontrole (permanent)	Cluster SchadeAnalisten Organisatorisch, Inhoud & Proces, ICT, MinFin	De controle zal op basis van een overeenkomst van opdracht tussen derde partij en de S / het Ministerie van Financiën plaatsvinden
----	--	---	--

Steady state

Activiteit	Uit te voeren Gereed door	Status	Opmerking
1. Op orde houden uitvoer	n.t.b.	-	
2. Afbouw scenario	n.t.b.	-	
3. Vastleggen geleerde lessen en kennisoverdracht	n.t.b.	-	

III - Overzicht partners Luisterend Schrijvers

Partner waar Startbijeenkomst is gegeven	Partner waar Startbijeenkomst op de planning staat of gepland gaat worden
ABN AMRO	ASR/Aegon
Achmea	AWVN
AEF	Cappemini
ARAG	EIFFEL
Bureautaal	EvoFenedex
Nationale Nederlanden	FME
Nederlandse Vereniging Banken	ING
PGB Pensioendiensten	KLM
SeederDeBoer / Hieroo	KPMG
Turien & Co	Pereira / Bijstand bij belastingzaken
Verbond van Verzekeraars	Philips
VNO-NCW	Port of Rotterdam
	Rabobank
	Siemens
	SOZA expert
	Tata Steel
	TotalEnergies
	Unilever
	Van Berkel
	Volksbank
	Univé
	Huisman Equipment

(GELIJK)WAARDIG HERSTEL

rechtvaardige en menselijke oplossingen
voor alle gedupeerden van de
kinderopvangtoeslagaffaire

Begroting 2024 - 2025 en raming 2026-2027

Opgesteld door:
Stichting (Gelijk)Waardig Herstel i.s.m. Coalitie Partners

Versie:
26-08-2024

Vastgesteld op 27 augustus 2024

Ministerie van Financiën

Persoonsgegevens

Stichting (Gelijk)waardig Herstel

Persoonsgegevens

Inhoud document

- 1 Begroting 2024 - 2025 en raming 2026 - 2027: gebaseerd op een scenario met een benodigde schade analyse tijd van 16 uur per Verteller
- 2 Deze begroting is verbonden aan het Opschalingsplan - (Gelijk)waardig herstel V1.3
- 3 Calculatie fte: Ontwikkeling van het aantal fte's en daarbij behorende kosten vanaf juli 2024 tot en met 2027 ten behoeve van het blad "Begroting en raming"
- 4 Opbouw en ontwikkeling overige kosten ten behoeve van het blad "Begroting en raming"

Aannames

- 1 Beoogde afronding 1 maart 2026 voor het basis scenario van 20 000 Vertellers, uitgaande van een vloeiende opschaling zonder stop/go, kosten afschaling worden later uitgewerkt.
Met de vaststelling van deze bijlage door Minfin en (het bestuur van) de SGH wordt de begroting 2024 en 2025 vastgesteld. De raming ná 2025 is mede afhankelijk van de realisatie in 2024 en 2025 en van nog te maken keuzes. Deze raming kan
- 2 daarom nu nog niet worden goedgekeurd, en zal worden omgezet in jaarbegrotingen die ter goedkeuring worden voorgelegd.
- 3 We streven naar een beïnvloedbare doorlooptijd van 12 weken
- 4 We gaan uit van gemiddeld 4700 Vertellers gelijktijdig in het proces;
- 5 Extra kosten als gevolg externe controle (3e paar ogen) vallen niet onder de begroting en de controle valt niet onder een standaard
- 6 We werken toe naar 350 terugkoppelgesprekken per week per mei 2025
- 7 We gaan ervanuit dat een Hoofd Schade Analist +- 16 uur nodig heeft voor het doorrekenen van het Feitenrelaas
- 8 Vanaf september starten er maximaal 30 nieuwe Schade Analisten per maand (netto instroom)
- 9 Een coördinator kan gelijktijdig 80 Vertellers en 80 Luisterend Schrijvers faciliteren
- 10 Er is een contingency opgenomen voor een communicatie team mocht er na openstelling een grote aanloop zijn dat leidt tot een wachtrij
- 11 Nieuwe max. uurtarief is gelijk aan dat van de sociale advocatuur van € 126,55 voor '24, huidig max. tarief was € 120,00 waardoor gerekend wordt met indexatie van 5,55%. Deze indexatie vindt medio '24 plaats tenzij anders vermeld
De begroting voor 2025 is niet geïndexeerd voor loon en/of prijsbijstelling, omdat het Ministerie van Financien dit budget nog niet beschikbaar heeft. SGH sluit wel contracten af met partijen waarbij indexatie in lijn met het uurtarief sociale
- 12 advocatuur wordt afgesproken. Vooralsnog kan dit worden opgevangen binnen de post 'onvoorzien' die in de begroting is opgenomen.
- 13 De gehanteerde tarieven zijn gebaseerd op huidige tarieven en verwachtingen.
- 14 Er zijn geen externe recruitment kosten
- 15 Om tot een optimale werkverdeling te komen wordt er gerekend met een verwacht aantal benodigde fte's voor de operatie. Gemiddelde werkweek wordt ingeschat op 0,8 fte
Er wordt uitgegaan van 12 neutrale locaties waar waar Vertellers en Luisterend Schrijvers bijeen kunnen komen en waar (een deel van) de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden; daarnaast zal gebruik gemaakt worden van de bestaande
- 16 kantoren van de partners van SGH.
- 17 Er wordt een post Onvoorzien opgenomen gelijk aan de 10% van de maandelijkse kosten
- 18 Er wordt verwacht dat de huidige IT investeringen verlengd dienen te worden tot en met oktober, waarna geleidelijke afbouw zal plaatsvinden.
- 19 Pro Bono bijdrage zal in verhouding dalen doordat het gemiddelde tarief van het ingehuurde personeel onder het tarief van de sociale advocatuur EUR 120 (prijsspeil 2023) zal vallen
- 20 In deze begroting is geen voorziening opgenomen voor extra juridische teamleden die nodig zouden kunnen blijken te zijn in het geval van een eventuele WOO plichtigheid van de stichting.
- 21 Er is een placeholder opgenomen voor mogelijke juridische advieskosten inzake claims van derde en de extra verzekering op claim kosten, als gevolg van de beperkte vrijwaring. Bedragen volgen
- 22 De begroting gaat uit van een standaard BTW tarief van 21%
- 23 Het aantal afgeronde terugkoppelgesprekken per maand zijn een voorlopige schatting en kunnen afwijken.
- 24 Kosten per Verteller komt tot stand over een periode van 20 weken. Voor de kostenallocatie houdt SGH hier rekening mee.
- 25 Kosten per maand worden gealloceerd naar het aantal terugkoppelgesprekken ± 10 weken na einde maand om tot de gemiddelde kosten per terugkoppelsprek te komen.
- 26 Zie ook hoofdstuk 3 van het opschalingsplan voor overige ontwerpprincipes en randvoorwaarden.
- 27 In deze begroting is geen aparte post opgenomen voor kosten die gemaakt worden om feitenrelazen op te stellen voor Gedupeerde Ouders in groepen die (in eerste instantie) niet in aanmerking komen voor een C-VSO (zie overweging G van de DvO).
- 28 Wanneer SGH ondersteuning ontvangt van (ANBI) stichtingen of andere organisaties welke niet op uurbasis verrekend wordt, en waarvoor geen markttarief kan worden vastgesteld, dan zal de vergoeding niet meer bedragen dan dat deel van de kosten van die organisatie die redelijkerwijs daaraan zijn toe te rekenen.

Rekenvariabelen voor ontwikkeling van fte en gerelateerde kosten

Variabelen		Afdeling	Ontwikkeling gemiddeld Uurtarief				
			Huidig	2024-07	2025	2026	2027
Weken p/m	4,00	Locatiebeheerders	€ 35	€ 37	€ 37	€ 37	€ 37
Uren p/w (1fte)	40	Financiële medewerkers	€ 90	€ 95	€ 95	€ 95	€ 95
Gemiddelde werkweek	32	Communicatie team	€ 75	€ 79	€ 79	€ 79	€ 79
		HR team	€ 64	€ 68	€ 68	€ 68	€ 68
		IT team	€ 109	€ 115	€ 115	€ 115	€ 115
Indexatie % van 2023 naar 2024 (RvR)	1,055	Juridisch personeel	€ 120	€ 127	€ 127	€ 127	€ 127
indexatie % van 2024 naar 2025 en verdere jaren	1,000	Coördinatoren team	€ 85	€ 90	€ 90	€ 90	€ 90
		Schade Analyse team	€ 87	€ 92	€ 92	€ 92	€ 92
		Coördinatoren schrijvers	€ 67	€ 71	€ 71	€ 71	€ 71
		Project team	€ 78	€ 82	€ 82	€ 82	€ 82

Ontwikkeling fte gedurende de periode juli 2024 tot en met december 2027

Indeling fte kosten	Jaar	Personeel	2024						Jaar	Personeel	2025	2025-01	
			Opbouw kosten	2024-07	2024-08	2024-09	2024-10	2024-11					2024-12
Algemene kosten	Jaar	Locatiebeheerders	Fte (ontwikkeling)	1,6	1,6	4,8	6,4	6,4	6,4	Jaar	Locatiebeheerders	Fte (ontwikkeling)	19,2
			Uren p/m	256	256	768	1024	1024	1024			Uren p/m	3072
			Gem. Tarief	37	37	37	37	37	37			Gem. Tarief	37
			Bedrag p/m	€ 9.348	€ 9.348	€ 28.044	€ 37.392	€ 37.392	€ 37.392			Bedrag p/m	€ 112.175
Financien	Jaar	Financiële medewerkers	Fte (ontwikkeling)	0,8	0,8	2,0	3,0	3,5	4,0	Jaar	Financiële medewerkers	Fte (ontwikkeling)	4,0
			Uren p/m	120	120	320	480	560	640			Uren p/m	640
			Gem. Tarief	95	95	95	95	95	95			Gem. Tarief	95
			Bedrag p/m	€ 11.447	€ 11.447	€ 30.525	€ 45.788	€ 53.419	€ 61.051			Bedrag p/m	€ 61.051
HR en communicatie	Jaar	Communicatie team	Fte (ontwikkeling)	1,0	1,0	2,0	3,0	3,5	4,0	Jaar	Communicatie team	Fte (ontwikkeling)	4,0
			Uren p/m	160	160	320	480	560	640			Uren p/m	640
			Gem. Tarief	79	79	79	79	79	79			Gem. Tarief	79
			Bedrag p/m	€ 12.709	€ 12.709	€ 25.417	€ 38.126	€ 44.480	€ 50.835			Bedrag p/m	€ 50.835
	Jaar	HR team	Fte (ontwikkeling)	1,5	1,5	3,0	5,0	6,0	8,0	Jaar	HR team	Fte (ontwikkeling)	8,0
			Uren p/m	240	240	480	800	960	1280			Uren p/m	1280
			Gem. Tarief	68	68	68	68	68	68			Gem. Tarief	68
			Bedrag p/m	€ 16.213	€ 16.213	€ 32.426	€ 54.043	€ 64.851	€ 86.468			Bedrag p/m	€ 86.468
IT ontwikkeling	Jaar	IT Beheer	Fte (ontwikkeling)	0,8	0,8	2,2	3,2	3,2	4,2	Jaar	IT Beheer	Fte (ontwikkeling)	4,2
			Uren p/m	128	128	352	512	512	672			Uren p/m	672
			Gem. Tarief	€ 115	€ 115	€ 115	€ 115	€ 115	€ 115			Gem. Tarief	€ 115
			Bedrag p/m	€ 14.699	€ 14.699	€ 40.421	€ 58.794	€ 58.794	€ 77.167			Bedrag p/m	€ 77.167
Jurdische Zaken	Jaar	Juridisch personeel	Fte (ontwikkeling)	3,0	3,0	6,0	6,0	6,0	6,0	Jaar	Juridisch personeel	Fte (ontwikkeling)	6,0
			Uren p/m	480	480	960	960	960	960			Uren p/m	960
			Gem. Tarief	€ 127	€ 127	€ 127	€ 127	€ 127	€ 127			Gem. Tarief	€ 127
			Bedrag p/m	€ 60.744	€ 60.744	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488			Bedrag p/m	€ 121.488
Operatie - Coördinatoren	Jaar	Coördinatoren	Fte (ontwikkeling)	20,0	20,0	23,2	29,6	34,4	41,8	Jaar	Coördinatoren	Fte (ontwikkeling)	45,8
			Uren p/m	3200	3200	3712	4736	5504	6688			Uren p/m	7328
			Gem. Tarief	€ 90	€ 90	€ 90	€ 90	€ 90	€ 90			Gem. Tarief	€ 90
			Bedrag p/m	€ 286.847	€ 286.847	€ 332.742	€ 424.533	€ 493.376	€ 599.509			Bedrag p/m	€ 656.879
Operatie - schade analisten	Jaar	Schade experts	Fte (ontwikkeling)	55,5	55,5	57,1	86,0	115,2	141,6	Jaar	Schade experts	Fte (ontwikkeling)	165,6
			Uren p/m	8880	8880	9136	13760	18432	22656			Uren p/m	26496
			Gem. Tarief	€ 92	€ 92	€ 92	€ 92	€ 92	€ 92			Gem. Tarief	€ 92
			Bedrag p/m	€ 814.429	€ 814.429	€ 837.908	€ 1.261.998	€ 1.690.490	€ 2.077.894			Bedrag p/m	€ 2.430.079
Operatie - Partnerships & community	Jaar	Coördinatoren schrijvers	Fte (ontwikkeling)	3,2	5,3	3,2	5,3	7,4	9,5	Jaar	Coördinatoren schrijvers	Fte (ontwikkeling)	11,6
			Uren p/m	512	848	512	848	1184	1520			Uren p/m	1856
			Gem. Tarief	€ 71	€ 71	€ 71	€ 71	€ 71	€ 71			Gem. Tarief	€ 71
			Bedrag p/m	€ 36.120	€ 59.824	€ 36.120	€ 59.824	€ 83.528	€ 107.232			Bedrag p/m	€ 130.936
Project management team	Jaar	Project team	Fte (ontwikkeling)	5,0	5,0	6,8	7,8	8,1	9,1	Jaar	Project team	Fte (ontwikkeling)	9,4
			Uren p/m	800	800	1085	1250	1292	1457			Uren p/m	1504
			Gem. Tarief	€ 82	€ 82	€ 82	€ 82	€ 82	€ 82			Gem. Tarief	€ 82
			Bedrag p/m	€ 65.660	€ 65.660	€ 89.062	€ 102.561	€ 106.068	€ 119.567			Bedrag p/m	€ 123.440

2025-02	2025-03	2025-04	2025-05	2025-06	2025-07	2025-08	2025-09	2025-10	2025-11	2025-12
19,2	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2
3072	3072	3072	3072	3072	3072	3072	3072	3072	3072	3072
37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175
4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640
95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051
4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
640	640	640	640	640	640	640	640	640	640	640
79	79	79	79	79	79	79	79	79	79	79
€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835
8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280
68	68	68	68	68	68	68	68	68	68	68
€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468
4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
672	672	672	672	672	672	672	672	672	672	672
115	115	115	115	115	115	115	115	115	115	115
€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167
6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
960	960	960	960	960	960	960	960	960	960	960
127	127	127	127	127	127	127	127	127	127	127
€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488
49,6	52,8	56,8	60,8	60,8	60,8	60,8	60,8	60,8	60,8	60,8
7936	8448	9088	9728	9728	9728	9728	9728	9728	9728	9728
90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
€ 711.380	€ 757.275	€ 814.644	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014
190,4	196,8	197,6	199,2	199,2	199,2	199,2	199,2	199,2	199,2	199,2
30464	31488	31616	31872	31872	31872	31872	31872	31872	31872	31872
92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
€ 2.794.004	€ 2.887.920	€ 2.899.660	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139
13,7	15,8	17,9	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
2192	2528	2864	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200	3200
71	71	71	71	71	71	71	71	71	71	71
€ 154.640	€ 178.344	€ 202.048	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752
10,6	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6
1696	1696	1696	1696	1696	1696	1696	1696	1696	1696	1696
82	82	82	82	82	82	82	82	82	82	82
€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199

Jaar	2026	2026-01	2026-02	2026-03	2026-04	2026-05
Personeel	Opbouw kosten					
Locatiebeheerders	Fte (ontwikkeling)	19,2	19,2	19,2	19,2	19,2
	Uren p/m	3072	3072	3072	3072	3072
	Gem. Tarief	37	37	37	37	37
	Bedrag p/m	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175	€ 112.175
Financiële medewerkers	Fte (ontwikkeling)	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	Uren p/m	640	640	640	640	640
	Gem. Tarief	95	95	95	95	95
	Bedrag p/m	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051	€ 61.051
Communicatie team	Fte (ontwikkeling)	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
	Uren p/m	640	640	640	640	640
	Gem. Tarief	79	79	79	79	79
	Bedrag p/m	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835	€ 50.835
HR team	Fte (ontwikkeling)	8,0	8,0	8,0	8,0	8,0
	Uren p/m	1280	1280	1280	1280	1280
	Gem. Tarief	68	68	68	68	68
	Bedrag p/m	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468	€ 86.468
IT Beheer	Fte (ontwikkeling)	4,2	4,2	4,2	4,2	4,2
	Uren p/m	672	672	672	672	672
	Gem. Tarief	115	115	115	115	115
	Bedrag p/m	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167	€ 77.167
Juridisch personeel	Fte (ontwikkeling)	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
	Uren p/m	960	960	960	960	960
	Gem. Tarief	127	127	127	127	127
	Bedrag p/m	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488	€ 121.488
Coördinatoren	Fte (ontwikkeling)	60,8	60,8	60,8	60,8	60,8
	Uren p/m	9728	9728	9728	9728	9728
	Gem. Tarief	90	90	90	90	90
	Bedrag p/m	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014	€ 872.014
Schade experts	Fte (ontwikkeling)	199,2	199,2	199,2	199,2	199,2
	Uren p/m	31872	31872	31872	31872	31872
	Gem. Tarief	92	92	92	92	92
	Bedrag p/m	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139	€ 2.923.139
Coördinatoren schrijvers	Fte (ontwikkeling)	20,0	20,0	20,0	20,0	20,0
	Uren p/m	3200	3200	3200	3200	3200
	Gem. Tarief	71	71	71	71	71
	Bedrag p/m	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752	€ 225.752
Project team	Fte (ontwikkeling)	10,6	10,6	10,6	10,6	10,6
	Uren p/m	1696	1696	1696	1696	1696
	Gem. Tarief	82	82	82	82	82
	Bedrag p/m	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199	€ 139.199

Overzicht van Overige kosten voor de begroting juli 2024 tot en met december 2027

Algemeen

Locaties	Wanneer	Fte	Huur	Catering p/m
Locatie 1	Huidig	1,6	€ 12.882	600
Locatie 2	Huidig	1,6	€ -	600
Locatie 3	2024-09	1,6	€ 9.549	600
Locatie 4	2024-12	1,6	€ 9.549	600
Locatie 5	2025-01	1,6	€ 9.549	600
Locatie 6	2025-01	1,6	€ 9.549	600
Locatie 7	2025-01	1,6	€ 9.549	600
Locatie 8	2025-01	1,6	€ 9.549	600
Locatie 9	2025-01	1,6	€ 9.549	600
Locatie 10	2025-01	1,6	€ 9.549	600
Locatie 11	2025-01	1,6	€ 19.098	600
Locatie 12	2025-01	1,6	€ 19.098	600
Totaal		19,2	€ 127.470	€ 7.200

Verwachte huurkosten is gebaseerd op huidige overeenkomsten.

Verwachte catering is gebaseerd op gemiddelde kosten per maand van de locatie in Almere

Er wordt rekening gehouden met 2 grotere locaties om in werkplekken te voorzien voor de coördinatoren en analisten.

Training	Bedrag per maand
Training Algemeen	€ 6.667
Training Welzijn	€ 10.286
Totaal	€ 16.952

Training is gebaseerd op huidige verwachtingen en verplichtingen.

Finance

Functie	Fte	Audit kosten
Financieel directeur	1,0	Controle verklaring jaarrekening € 100.000,00
Business controller	1,0	Procescontrole (externe accountant) € 100.000,00
Financieel controller	1,0	€ 200.000,00
Financieel medewerker	1,0	
Totaal	4,0	

Accountancy / administratie
Maandelijks € 1.636
<u>Gebaseerd op huidige kosten</u>

HR & Communicatie team

Communicatie	Fte	Communicatie middelen
Communicatie lead	1,0	Maandelijks € 500
Communicatie expert	2,0	
Media en web expert	1,0	
Totaal	4,0	<u>Gebaseerd op verwachtingen</u>

HR	Fte
HR Manager	1,0
HR Ondersteuning	1,0
Recruitment	2,0
On-en off boarding	3,0
Assistent	1,0
Totaal	8,0

IT

Functie	Fte	IT (door)ontwikkeling - Maandelijks
Hoofd IT	0,5	Ontwikkeling kosten IT € 126.048
Applicatiebeheer	3,0	
Salesforce specialist	0,2	
Consultant (door)ontwikkelaar	0,5	
Totaal	4,2	<u>Verwachte ontwikkelings kosten IT gebaseerd op huidige kosten</u>

Periode	Fee per licentie p/m	Aantal licenties	Totaal Maandelijks	Totaal periode
1-7-2024 - 31-12-2024	€ 106,00	250	€ 26.500,00	€ 159.000,00
1-1-2025 - 30-6-2025	€ 106,00	280	€ 29.680,00	€ 178.080,00
1-7-2025 - 30-6-2026	€ 108,65	280	€ 30.422,00	€ 365.064,00
1-7-2026 - 30-6-2027	€ 111,37	280	€ 31.182,55	€ 374.190,60
1-7-2027 - 31-12-2027	€ 114,15	280	€ 31.962,11	€ 191.772,68

Kantoorbenodigdheden
Per locatie € 500
€ 500

Gemiddelde verwachting van 500 euro per locatie per maand

Kantoor inrichting
Per locatie € 15.000

Er worden nog kosten verwacht voor locatie 2 in de begroting

Hardware (laptops etc.)
Maandelijks verwacht € 5.168

Gebaseerd op huidige kosten, kosten afhankelijk van ontwikkeling intern vs extern personee.

Lease kosten
Maandelijks € 2.113

Gebaseerd op huidige kosten, opschaling verwacht.

Reiskosten (declaraties)	Overige / Onvoorzien
Maandelijks € 1.331	

Gebaseerd op huidige kosten uitgaande van een groei van 10% p. Percentage van 10% op totale kosten

Backoffice Stichting No.5
Maandelijks € 3.000

Gebaseerd op huidige kosten

Verzekeringen - Algemeen
Maandelijks € 25.000

Gebaseerd op voorlopige inzichten

Verzekeringen - Claims
Maandelijks

Nader te bepalen

Uitgaande van een jaarlijkse prijs indexatie van 2,5% na jaar 1

Juridische zaken

Functie	Fte	Juridische advies extern	Notaris	Juridische kosten extern - claims
Toezichthoudend Jurist	1,00	Maandlijks € 17.000	Maandlijks € 417	Maandlijks € -
Functionaris voor de gegever	0,15			
Privacy officer	0,50			
Privacy jurist	1,00			
Juridische medewerker Alger	2,00			
Juridische medewerker Priva	1,35			
	6,00			

Gebaseerd op huidige kosten

Gebaseerd op huidige kosten

Nader te bepalen

Project management team

Project team	Fte
Consultant project team	10,6
	10,6

Project communicatie team

Gemiddelde kosten per gesprek	€ 2,00
Aanmeldingen	30000
Aantal maanden (1 gesprek p/m)	6
Verwachte extra kosten	€ 360.000,00
Kosten overhead	€ 40.000,00
Totaal	€ 400.000,00

Contingency voor een belteam indien er enorm toeloop is op de diensten van de Stichting

Bijlag L

Bijlage 1

Financiële afspraken SGH

Bijlage L bij de Dienstverleningsovereenkomst

(dit document vormt, samen met de SGH-begroting 2024 en 2025 en de raming 2026 – 2027, tezamen bijlage L)

Vastgesteld op 27 augustus 2024

Ministerie van Financiën:

Persoonsgegevens

Stichting (Gelijk)Waardig Herstel:

Persoonsgegevens

Financiële afspraken tussen het ministerie van Financiën en SGH

Dit document vormt samen met de door SGH ingediende begroting 2024 en begroting 2025 en de (meerjaren)raming bijlage L bij de op 16 juli 2024 getekende DVO.

Met de vaststelling van deze bijlage door Minfin en (het bestuur van) de SGH wordt de begroting 2024 en 2025 vastgesteld. De raming ná 2025 is mede afhankelijk van de realisatie in 2024 en 2025 en van nog te maken keuzes. Deze raming kan daarom nu nog niet worden goedgekeurd, en zal worden omgezet in jaarbegrotingen die ter goedkeuring worden voorgelegd.

1.1 Algemeen

De Stichting (Gelijk)waardig Herstel verschaft jaarlijks de volgende documenten aan het ministerie van Financiën:

- De raming
- De jaarbegroting,
- Kwartaalrapportages, zowel financieel als over het proces van de totstandkoming van de schadebedragen.
- De jaarverslaggeving met de jaarrekening en een (goedkeurende) controleverklaring.

Wanneer de Stichting inkomsten ontvangt voor activiteiten die (ook) door het ministerie van Financiën zijn gefinancierd, worden deze in mindering gebracht op de financiering die de Stichting van het ministerie van Financiën ontvangt. Wanneer de Stichting alternatieve financiering ontvangt, mogen de activiteiten die hieruit bekostigd worden niet strijdig zijn met de belangen van het ministerie van Financiën of de activiteiten zoals opgenomen in de overeenkomst hinderen. Het ministerie van Financiën wordt over eventuele alternatieve financiering geïnformeerd.

De Stichting bouwt geen vermogen op voortkomend uit de financiering door het ministerie van Financiën.

In het kader van transparantie zal SGH ook voor de communicatie stukken op haar website plaatsen, waaronder het jaarverslag. Deze publicatie vindt plaats na afstemming met het ministerie van Financiën.

1.2 Raming

De raming van de Stichting is gebaseerd op de activiteiten zoals opgenomen in de DVO. en betreft de periode, volgend op de jaarbegroting. De raming geeft inzicht in: (1) de verwachte kosten van de Stichting, (2) een onderverdeling van de kosten naar operationele activiteiten en (3) de gehanteerde uitgangspunten en grondslagen voor de berekeningen van de raming

De concept-raming wordt jaarlijks, samen met de jaarbegroting, uiterlijk 1 augustus aan het ministerie van Financiën ter goedkeuring aangeboden.

Goedkeuring van de raming vindt plaats, gelijktijdig met de goedkeuring van de jaarbegroting uiterlijk 1 november van het volgende kalenderjaar

1.3 Jaarbegroting

De jaarbegroting van jaar t wordt uiterlijk 1 november in het jaar t – 1 goedgekeurd. Daartoe legt de stichting uiterlijk 1 augustus een concept-begroting voor aan het ministerie.

De jaarbegroting is de basis voor de driemaandelijke bevoorschotting van de Stichting. Het voorschot bedraagt 80% van de begroting voor het komende kwartaal en wordt op aanvraag van de stichting verstrekt.

De begroting van de Stichting gaat uit van een post 'onvoorzien' wat ruimte geeft voor de voorfinanciering van 80% zonder in financiële problemen te komen. Op basis van de periodieke overleggen kan worden bepaald of het percentage van 80% moet worden aangepast.

1.4 Maandelijks overleg bij significante afwijkingen van de begroting

In aanvulling op artikel 2.6 en 8.1 van de DVO, wordt ook de financiële realisatie besproken wanneer deze meer dan 15-20% afwijkt van de begroting.

1.5 Kwartaalrapportage

Elke drie maanden brengt de Stichting een kwartaalrapportage uit aan het ministerie van Financiën. Deze rapportage bestaat uit de uitgaven die door de Stichting zijn gerealiseerd in vergelijking met in de jaarbegroting gebudgetteerde inkomsten. Ingeval van verschillen tussen de uitgaven en gebudgetteerde kosten, worden deze voorzien van een toelichting.

Daarnaast rapporteert de Stichting over eventuele belangrijke ontwikkelingen die risico kunnen vormen en/of afwijkingen van eerdere (financiële) verwachtingen, zoals de realisatie van het aantal afgeronde schadestaten en de prognose van het aantal te verwachten schadestaten.

De kwartaalrapportage wordt elk kwartaal besproken tussen het bestuur van de stichting en de voor de SGH-route binnen het ministerie verantwoordelijke directeur. Zo nodig wordt, naar aanleiding van dit gesprek, besloten tot bijstelling van de lopende begroting.

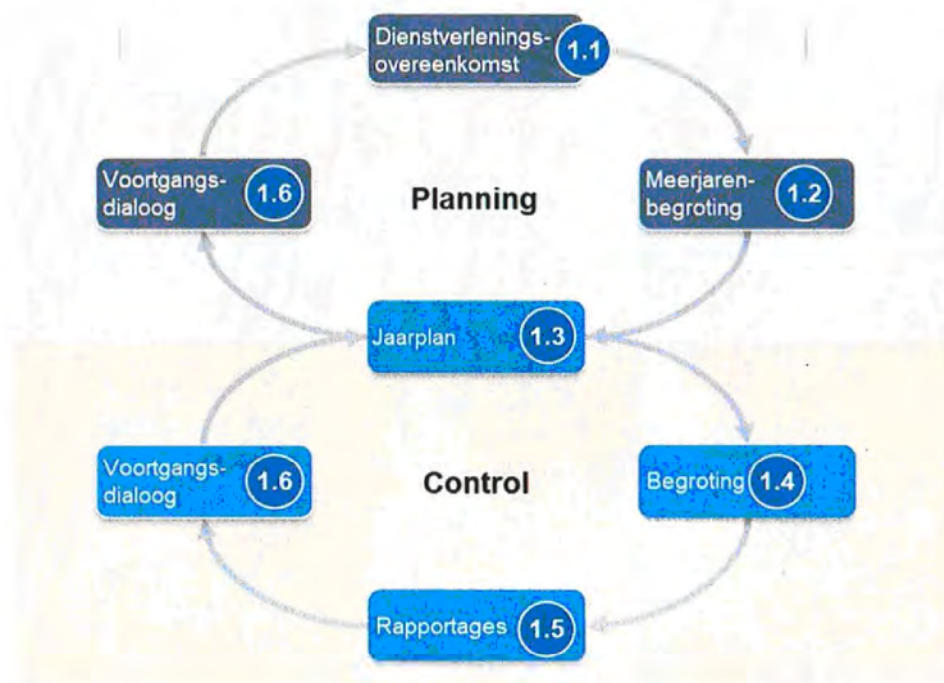
1.6 Jaarverslaglegging

De jaarverslaglegging bestaat uit het vastgestelde jaarverslag en de vastgestelde jaarrekening en wordt jaarlijks voor 1 juni door de Stichting gedeeld met het ministerie van Financiën. Dit tijdstip is afhankelijk van de

beschikbaarheid van de accountant. In het controle- en verantwoordingsprotocol, bijlage F, is dit verder uitgewerkt.

1.7 Planning en control

De Stichting voert een integrale bedrijfsvoering met bijbehorende financiële administratie volgens de principes die ten grondslag liggen aan de Claimcode



2019. De planning en control cyclus wordt gebruikt om toe te zien op de interne sturing en beheersing van de organisatie. Dit is een proces om na te gaan of dat wat vooraf wordt afgesproken (overeenkomst, jaarplannen en begroting), wordt uitgevoerd, beoordeeld en bijgestuurd (jaarverslag, kwartaalrapportage en maandrapportage). Dit proces is hierboven schematisch weergegeven.

Voor het jaar 2025 wordt het opschalingsplan, in relatie tot de begroting 2024/2025 geacht te zijn het jaarplan 2025, zoals bedoeld in bovenstaande figuur.

(GELIJK)WAARDIG HERSTEL

rechtvaardige en menselijke
voor alle gedupeerden
kinderopvangtoeslagen



Begroting 2024 - 2025 en ram

Opgesteld door:
Stichting (Gelijk)Waardig Herstel i.s.n.

Versie:
26-08-2024

Vastgesteld op 27 augustus 2024

Ministerie van Financiën

Persoonsgegevens

Stichting (Gelijk)waardig Herstel

Persoonsgegevens

Overzicht van Overige kosten voor de begroting juli 2024 tot en met december 2027

Algemeen

Locaties	Wanneer	Fte	Huur	Catering p/m	Kantoorbenodigdheden
Locatie 1	Huidig	1,6	€ 12.882	600	Per locatie €
Locatie 2	Huidig	1,6	-	600	
Locatie 3	2024-09	1,6	€ 9.549	600	€
Locatie 4	2024-12	1,6	€ 9.549	600	
Locatie 5	2025-01	1,6	€ 9.549	600	<u>Gemiddelde verwachting van 500 eu</u>
Locatie 6	2025-01	1,6	€ 9.549	600	
Locatie 7	2025-01	1,6	€ 9.549	600	
Locatie 8	2025-01	1,6	€ 9.549	600	Kantoor inrichting
Locatie 9	2025-01	1,6	€ 9.549	600	Per locatie € 1
Locatie 10	2025-01	1,6	€ 9.549	600	
Locatie 11	2025-01	1,6	€ 19.098	600	<u>Er worden nog kosten verwacht voor</u>
Locatie 12	2025-01	1,6	€ 19.098	600	
Totaal		19,2	€ 127.470	€ 7.200	

Verwachte huurkosten is gebaseerd op huidige overeenkomsten.

Verwachte catering is gebaseerd op gemiddelde kosten per maand van de locatie in Almere.

Er wordt rekening gehouden met 2 grotere locaties om in werkplekken te voorzien voor de coördinatoren en analisten.

Training	Bedrag per maand
Training Algemeen	€ 6.667
Training Welzijn	€ 10.286
Totaal	€ 16.952

Training is gebaseerd op huidige verwachtingen en verplichtingen.

Finance

Functie	Fte
Financieel directeur	1,0
Business controller	1,0
Financieel controller	1,0
Financieel medewerker	1,0
	4,0

Audit kosten		Account
Controle verklaring jaarrekening	€ 100.000,00	Maand
Procescontrole (externe accountant)	€ 100.000,00	
	€ 200.000,00	<u>Gebase</u>

HR & Communicatie team

Functie	Fte
Communicatie lead	1,0
Communicatie expert	2,0
Media en web expert	1,0
	4,0

Communicatie middelen	
Maandelijks	€ 500

Gebaseerd op verwachtingen

HR

Functie	Fte
HR Manager	1,0
HR Ondersteuning	1,0
Recruitment	2,0
On-en off boarding	3,0
Assistent	1,0
	8,0

IT

Functie	Fte
Hoofd IT	0,5
Applicatiebeheer	3,0
Salesforce specialist	0,2
Consultant (door)ontwikkeler	0,5
	4,2

IT (door)ontwikkeling - Maandelijks	
Ontwikkeling kosten IT	€ 126.048

Verwachte ontwikkelings kosten IT gebaseerd op huidige kosten

Periode	Fee per licentie p/m	Aantal licenties	Totaal Maandelijks	Totaal periode
1-7-2024 - 31-12-2024	€ 106,00	250	€ 26.500,00	€ 159.000,00
1-1-2025 - 30-6-2025	€ 106,00	280	€ 29.680,00	€ 178.080,00
1-7-2025 - 30-6-2026	€ 108,65	280	€ 30.422,00	€ 365.064,00
1-7-2026 - 30-6-2027	€ 111,37	280	€ 31.182,55	€ 374.190,60
1-7-2027 - 31-12-2027	€ 114,15	280	€ 31.962,11	€ 191.772,68