

(Gelijk)waardig Herstel

GESPREKSLEIDRAAD

om het Feitenrelaas op te stellen met de Verteller

November 2024



Introductie tot de Gespreksleidraad

Dankjewel dat je Luisterend Schrijver bent! Met jouw tijd en energie draag je bij aan de collectieve oplossing van de toeslagenaffaire. Het is natuurlijk spannend en wij zijn er om jou zo goed mogelijk voor te bereiden.

Voor je ligt de Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) Gespreksleidraad. Deze komt voort uit ons Rapport (Gelijk)waardig Herstel (december 2021) en is onderdeel van de (Gelijk)waardig Herstel ondersteuning die we gebruiken voor de uitvoering van onze methode. In het Schrijverspakket wordt de context geschetst van je rol als Luisterend Schrijver. Deze Gespreksleidraad is een middel dat je helpt om het Feitenrelaas samen met de Verteller op papier te krijgen.

We hebben onze methode en deze leidraad samen met benadeelde ouders, kinderen en jongeren ontwikkeld en getest. Hun expertise en blik zijn en blijven ook leidend in onze Herstelroute. Letselschade experts van onze Kennispartners Achmea en Aegon hebben ook bijgedragen aan het ontwikkelen van onze methode en deze Gespreksleidraad.

Heb je na het lezen van deze Gespreksleidraad nog vragen over het gebruik ervan? Je bent welkom tijdens een van onze **Collectieve verbindingssessies voor Luisterend Schrijvers** om vragen te stellen en ervaringen te delen met andere Luisterend Schrijvers. Deze sessies zijn op woensdagen van 17:00-18:00 en je kunt deelnemen via [deze link](#).



Inhoudsopgave

Introductie tot de Gespreksleidraad	2
Het doel van de Gespreksleidraad	4
Waar moet ik op letten als ik het Feitenrelaas schrijf?.....	5
Hoe gebruik ik de Gespreksleidraad in de ontmoetingen met de Verteller?	6
Hoe bereid ik me voor?	7
Het Verleden.....	18
Het Heden.....	17
De Toekomst	21
Het proces na afronden.....	23



Het doel van de Gespreksleidraad

Het doel van de Gespreksleidraad is om de Luisterend Schrijver en Verteller te ondersteunen bij het opstellen van het Feitenrelaas, zodat het Feitenrelaas zowel kan bijdragen aan emotioneel als aan financieel herstel van de Verteller.

Het is van groot belang om de Gespreksleidraad niet als een enquête of een gestandaardiseerde vragenlijst te gebruiken. Een voorbeeld hoe je de Gespreksleidraad goed gebruikt vind je op pagina 6.

Als je als Luisterend Schrijver alle vragen uit de Gespreksleidraad stelt, kan je er gerust van zijn dat de belangrijkste thema's besproken zijn. Het kan zo zijn dat een vraag niet van toepassing is op de situatie van de Verteller, dan kunnen jullie deze overslaan.

Vanuit de vragen in de Gespreksleidraad is het van belang om door te kunnen vragen, om het verhaal van de Verteller zo echt te verdiepen. De Gespreksleidraad geeft houvast, maar het durven doorvragen maakt het compleet. Het goed luisteren, doorvragen, en vastleggen van de gebeurtenissen is van belang voor het emotionele herstel. Hoe gedetailleerder het verhaal met emoties en feiten, hoe meer recht kan worden gedaan aan het verhaal van de Verteller.



Waar moet ik op letten als ik het Feitenrelaas schrijf?

Het is allereerst belangrijk om te vermelden dat het Feitenrelaas in de **ik-vorm** of **wij-vorm** geschreven dient te worden, tenzij de Verteller een andere voorkeur heeft.

Schrijf de gebeurtenissen en emoties van de Verteller **in detail** op. Stel daarom veel verduidelijkende vragen naast de vragen die in deze gespreksleidraad staan. Daarnaast zie je het volgende drieluik terugkomen in het Feitenrelaas:

1. het **verleden**;
2. het **heden** en;
3. de **toekomst**.

Wie was de Verteller, zij/hij zelf en eventueel de partner en/of kinderen, waar stonden ze vóór de toelagenaffaire begon en tijdens deze periode, waar staan ze nu – en waar willen ze naartoe.

Het is van groot belang om **chronologie** aan te brengen in het Feitenrelaas van de Verteller. Dit helpt zowel de Verteller als jou met het structureren van alle gebeurtenissen. Daarom verzoeken we je om zoveel **mogelijk jaartallen en maanden** op te nemen in het verhaal. Maanden kan erg lastig zijn, maar wellicht kan een Verteller nog een inschatting geven van het **seizoen** waarin een gebeurtenis plaatsvond.

Hoe gebruik ik de Gespreksleidraad in de ontmoetingen met de Verteller?

Zoals je weet is het niet de bedoeling om de Gespreksleidraad als een vragenlijst te gebruiken, maar is het van belang dat er een echt gesprek ontstaat tussen Verteller en Schrijver. Maar hoe gebruik je deze Gespreksleidraad dan in de praktijk? Het is niet te voorspellen hoe jouw gesprekken zullen verlopen, maar wij kunnen je wel inzicht geven in hoe eerdere gesprekken waren. In veel gevallen zien wij 4-5 sessies van zo'n 2 uur, bijvoorbeeld:

Ontmoeting 1 - Kennismaking tussen de Verteller en de Luisterend Schrijver, dit kan via de telefoon zijn of fysiek. Na de kennismaking kan worden besloten al dan niet door te gaan. Je kan met elkaar afspreken wat voor de Verteller goed voelt met betrekking tot het schrijven van het Feitenrelaas en bespreek wat er praktisch uitkomt. Op welke momenten spreken we af en op welke plek?

Er zijn ook eerste ontmoetingen waarbij de Verteller direct begint te vertellen. Lees daarom van tevoren de Gespreksleidraad goed door, en bepaal samen of jullie direct beginnen met vertellen en schrijven of dat jullie starten bij de volgende ontmoeting.

Ontmoeting 2 - Verleden: Start het gesprek over het verleden waarbij Verteller de gebeurtenissen vertelt en de Luisterend Schrijver luistert, doorvraagt, emoties, en feiten opschrijft. Neem vervolgens een korte pauze om los te komen van het verhaal, bijvoorbeeld koffie drinken of rondje wandelen. Na de pauze kun je de Gespreksleidraad erbij pakken en vragen stellen die nog niet besproken zijn.

Ontmoeting 3 - Heden: gezamenlijke controleren van het verhaal over het verleden in het SGH-Portaal. Vervolgens verder het gesprek voeren over het heden waarbij de Verteller de gebeurtenissen vertelt en de Luisterend Schrijver luistert, doorvraagt, emoties, en feiten opschrijft in het Feitenrelaas. Neem vervolgens een korte pauze en pak na de pauze de Gespreksleidraad erbij om te checken of er onbehandelde vragen zijn.

Ontmoeting 4 - Toekomst: gezamenlijke controleren van de tekst over het heden in het SGH-Portaal. Vervolgens verder het gesprek voeren over de toekomst waarbij de Verteller vertelt en de Luisterend Schrijver luistert, doorvraagt, emoties, en feiten opschrijft in het Feitenrelaas. Neem vervolgens een korte pauze en pak na de pauze de Gespreksleidraad erbij om te checken of er onbehandelde vragen zijn.

Ontmoeting 5 – Gezamenlijk afronden: gezamenlijk controleren van de tekst van het gehele Feitenrelaas en aanvullen waar vragen nog niet of niet juist zijn. Neem in deze sessie ook de check op jaartallen en maanden mee. De Verteller doet de finale controle van het Feitenrelaas en geeft het akkoord of hij/zij achter het verhaal staat.

Dit zijn indicaties, jullie ontmoetingen kunnen anders verlopen. Stem af met Verteller waar behoefte aan is.

Hoe bereid ik me voor?

Je start nu met het lezen van de vragen van de Gespreksleidraad. Het kan handig zijn de Gespreksleidraad uitgeprint mee te nemen of online bij de hand te hebben. Als je meetypt tijdens de ontmoetingen met de Verteller, zie je de vragen van Gespreksleidraad ook in het SGH portaal. Bereid je voor op een wijze die voor jou prettig voelt.

Elk onderdeel van het drieluik begint met een inleiding tot de context van de vragen. Daarna volgen de vragen, deze dienen als Gespreksleidraad om samen een zo gedetailleerd mogelijk beeld te vormen. Het document eindigt op pagina 25 met de vervolgstappen in het proces voor de Verteller na afronding van het schrijven.

Veel succes met de voorbereiding, de ontmoetingen en het schrijfproces met je Verteller. Nogmaals hartelijk dank voor je inzet vanuit Stichting (Gelijk)waardig Herstel!



HET VERLEDEN

REMINDER: Het Feitenrelaas is **geen enquête of een gestandaardiseerde vragenlijst**, maar een middel om een gesprek te voeren. Wij raden aan om aan het eind van elke sessie met de Verteller samen te kijken of er nog vragen beantwoord moeten worden, zodat je dit document kan gebruiken als leidraad om het verhaal van de Verteller op te schrijven.

Introductie: de periode voor de toeslagenaffaire

Aan de hand van een aantal vragen gaan we terug naar de periode voor de toeslagenaffaire. Het zijn veel vragen die heel heftig kunnen voelen. Door zo uitgebreid mogelijk antwoord te geven en zoveel mogelijk door te vragen, wordt het leven van de Verteller zo goed mogelijk in kaart gebracht. Zo worden de schade en behoeften zo duidelijk mogelijk. Kijk ook naar het gezinsleven als je de vragen stelt. De Vertellers stonden immers in het midden van het gezin. Ook het opschrijven van dromen, problemen en tegenslagen helpt om het verhaal overtuigingskracht en vertrouwen te geven, wat bijdraagt aan een gedetailleerd Feitenrelaas.

Hoe de toeslagenaffaire begonnen is, is bij iedereen anders. Bijvoorbeeld met een brief van de Belastingdienst waarin stond dat iets niet helemaal in de haak was. Een vreemd gesprek bij een loket. Niet krijgen waar je dacht recht op te hebben. Nu we weten over wat de kinderopvangtoeslagenaffaire eigenlijk inhoudt, kijken Vertellers misschien anders naar dingen die in het verleden zijn gebeurd. We zijn benieuwd naar jouw verhaal.

De periode voor de toeslagenaffaire

A. Wie was jij, op het moment voordat de toeslagaffaire voor jou begon?

Het kan lang geleden voelen. Misschien heb je het weggestopt of is het pijnlijk, maar het is belangrijk om te vertellen wie je was, op welk moment en hoe je leven eruitzag voordat de toeslagaffaire begon. Het is daarom belangrijk om zoveel mogelijk feiten en emoties op te schrijven, en in welk jaar en maand het zich afspeelde.

1. Hoe zag jouw leven eruit?

Hoe combineerde je werk en privé? Waarom had je opvang? Werkte je? Had je al gewerkt? Hoe had je je leven georganiseerd?

2. Hoe zat je in je vel?

Voelde je je gezond? Of misschien wel niet? Was je gelukkig? Hoe ging het met je relatie?

3. Hoe was jouw fysieke en mentale gezondheid?

Voelde je je fit of was je ziek?

4. Hoe en waar woonde je?

Was je gelukkig in je thuis? Kun je het omschrijven?

5. Had je hobby's?

Zo ja, welke?

6. Wat waren je dromen?

Over werk? Je toekomst? Je gezin? En volgende stap?

7. Wat liep minder goed in die tijd?

Waren er problemen/uitdagingen/tegenslagen?

8. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

B. Hoe was jouw gezins- en familielevens voordat de toeslagenaffaire voor jou begon?

Denk terug aan de tijd van jou, je gezin, familie, en je vrienden. Wat voor activiteiten deden jullie en hoe waren jullie? Het is belangrijk om zoveel mogelijk feiten en emoties op te schrijven, en in welk jaar en maand het was.

1. Wie waren onderdeel van jouw gezins- en familielevens?

Aantal kinderen, partner(s). Hoe oud waren ze? Hoe heten ze? Wat is hun geboortedatum? Vertel in een paar zinnen iets over je kinderen.

2. Voor welke kinderen nam je opvang af?

Hoe zag de opvang eruit? Gingen de kinderen naar een gastouderbureau of buitenschoolse opvang?

3. Hoe was het leven van de kinderen?

Vierde je hun verjaardag? Kregen ze cadeaus? Zo ja, wat voor een cadeaus? Hoe zag hun kamer eruit? Hoe ging het op school? Hadden ze hobby's?

4. Gingen jullie wel eens met vakantie?

Waarheen? Welke herinneringen maken je gelukkig?

5. Hoe waren je relaties met familie en vrienden?

Vierde je bijvoorbeeld verjaardagen met familie en vrienden? Hoe vaak zag je elkaar?

6. Waren er uitdagingen en tegenslagen binnen je gezin en familie?

Wat liep minder goed in die tijd?

7. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

C. Wat waren je doelen voordat de toeslagenaffaire begon?

Om zoveel mogelijk recht te doen aan jouw persoonlijke situatie, kun je hier vertellen hoe je toen naar je leven keek en welke toekomstplannen, en doelen je had.

1. Wat waren je doelen op korte en lange termijn?

Was er een spaardoel? Een aflosdoel? Een carrière-doel? Een doel in je relatie misschien, of een doel om een woning te betrekken of juist een andere woning?

2. Waar was je naartoe aan het bewegen?

Was alles goed op de rit of was je op weg om uit de problemen te komen?

3. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

D. Hoe was jouw financiële situatie voordat de toeslagenaffaire begon?

Je gaat nu terug naar jouw economische positie toen het voor jou begon. Probeer zoveel mogelijk terug te halen hoe je financiële situatie was, in welk jaar en maand het zo was. Het is daarbij belangrijk feiten en emoties op te schrijven.

1. Wat was je inkomen?

Wat verdiende je? Waar bestond je inkomen uit naast loon of een uitkering die je ontving? Ontving je nog andere toeslagen? Hoe voelde je je daarover?

2. Had je spaargeld?

Wat stond op een bankrekening? Hadden je kinderen spaargeld dat je hebt moeten gebruiken?

3. Had je een auto?

Zo ja, wat voor een auto had je?

4. Had je een inkomenspad uitgestippeld?

Zo ja, licht toe. Of leefde je misschien gewoon bij de dag?

5. Hield je geld over aan het einde van de maand?

In hoeverre kon je met jou inkomen voldoen aan je maandelijkse lasten?

6. Had je een arbeidsovereenkomst?

Zo ja, met wie en was dit een vast contract? Zo nee, ontving je een uitkering? Wat vond je van je werksituatie?

7. Had je leningen of andere kredieten?

Voor de aankoop van een auto? Om een tegenvaller op te vangen? Bij wie?

8. Wat waren je woonlasten?

Wat was je huur? Had je een hypotheek? Had je overige woonlasten?

9. Had je een studieschuld?

Heb je bij de Informatie Beheer Groep/Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) geld geleend om te kunnen studeren of een opleiding te volgen? Zo ja, hoe groot was je studieschuld?

10. Had je erfstukken/sieraden?

Had je sieraden of belangrijke stukken die uit een erfenis kwamen?

11. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

De periode tijdens de toeslagenaffaire

E. Hoe is je leven door elkaar geschud toen jij toeslagen moest terugbetalen?

Je hebt nu een goed beeld van de periode voor de toeslagenaffaire. Daarna is er veel veranderd. Kon je daarop reageren? En hoe? Het is belangrijk om zoveel mogelijk feiten en emoties op te schrijven, en in welk jaar en maand dingen gebeurden.

1. Waarmee is voor jou de toeslagenaffaire begonnen?

Werd je toeslag stopgezet? Kreeg je een brief? Moest je extra informatie aanleveren over de kinderopvang? Werd een aanvraag afgewezen? Wat was voor jou het begin, dat je denkt: "Toen is het begonnen".

2. Wanneer is het begin van de toeslagenaffaire voor jou? Weet je nog de datum?

Wil je dat misschien achterhalen met behulp van e-mails uit die tijd? Of foto's? Of aanknopingspunten omdat je nog weet waar je toen was. Met wie je was. Of welke baan je had?

3. Ben je het eens met het beginpunt dat de Belastingdienst voor jou heeft vastgesteld?

De Belastingdienst heeft ook zelf onderzoek gedaan naar dit beginpunt. Dit kan je terugvinden in de (definitieve) IB beschikking bij de toelichting voor 'vergoeding immateriële schade'. In de tekst wordt daar een datum genoemd die als startdatum geldt voor de Belastingdienst.

4. Hoe oud was jij toen de toeslagenaffaire voor jou begon?

5. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

F. Wat waren de effecten op jou?

Heb je manieren gevonden om in je nieuwe situatie het hoofd boven water te houden? Schrijf alle informatie op – hoe moeilijk, pijnlijk en verdrietig dat ook is – over deze periode in jouw leven en in welk jaar en maand wat gebeurde.

1. Hoe werd het leven van jou als persoon daardoor 'door elkaar geschud'?

Wat waren de eerste veranderingen? Hoe werden die veranderingen zichtbaar?

2. Wat dacht je toen het begon?

Dacht je, het zal wel kloppen, het is mijn fout? Of was je in paniek?

3. Heb je contact opgenomen met de overheid?

Hoe was dat contact? Licht toe met een paar voorbeelden, hoe voelde je hierdoor?

4. Wat deed je: vechten, vluchten of verstijven. Hoe ben je er mee omgegaan? Wat heb je gedaan?

Licht toe met een paar voorbeelden. Hoe lang heb jij dit kunnen volhouden?

5. Hoe probeerde jij je aan die veranderingen aan te passen?

En hoe was het voor jouw gezin?

6. Hoe heeft het jouw gezondheid beïnvloed?

Ben je mentaal of fysiek ziek geworden? Kon jij nog naar bijvoorbeeld de tandarts of de dokter?

7. Hoe heeft het jouw werk/studie beïnvloed?

Kon je blijven doorwerken/studeren of moest je stoppen met werken of studeren?

8. Was er hulp? Ging je hulp zoeken? Bij wie?

Hoe verliep die hulp? Kon je bijvoorbeeld iets met rechtshulp? Of helemaal niet? Was er wel iemand die jou hielp?

9. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

G. Wat waren de effecten op jouw gezin?

Heb je manieren gevonden om in je nieuwe situatie het hoofd boven water te houden? Hoe beïnvloedde deze nieuwe situatie je gezin? Schrijf alle informatie op – hoe moeilijk, pijnlijk en verdrietig dat ook is – over deze periode in jouw leven en in welk jaar en maand wat gebeurde.

1. Wat waren de gevolgen voor de banden met je gezin?

Wat gebeurde er? Heb je voorbeelden?

2. Kon je iets tegenhouden of problemen keren voor jouw gezin?

Kon je de problemen ontlopen?

3. Gingen de kinderen nog naar de opvang?

Zo nee, bij wie werden ze ondergebracht? Hoe is dat gegaan?

4. Hoe veranderde het leven van de kinderen?

Hoe heeft dit de kinderen geraakt? Was er ruimte voor verjaardagen, kinderfeestjes en feestdagen? Hoe ging het met de kinderen op school en buiten school?

5. Veranderde de rol van de kinderen binnen het gezin?

Zijn de kinderen bijvoorbeeld gaan helpen in het huishouden? Zijn zij gaan werken om het gezin te helpen?

6. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

H. Wat waren de effecten op jouw familiebanden en je vriendschappen?

Welke rol speelde familie en vrienden in je nieuwe situatie? Schrijf alle informatie op – hoe moeilijk, pijnlijk en verdrietig dat ook is – over deze periode in jouw leven en in welk jaar en maand wat gebeurde.

1. Wat waren de gevolgen voor de banden met je familie en vrienden?

Wat gebeurde er? Heb je voorbeelden?

2. Hoe reageerden anderen, zoals familie en vrienden?

Waren er mensen boos op je? Of durfde je het anderen niet te vertellen? Ontving je positieve reacties? Hulp uit onverwachte hoek?'

3. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

I. Wat waren de financiële gevolgen van de invordering of stopzetting van toeslag?

Beschrijf de financiële gevolgen van de invordering of stopzetting van toeslag en alles wat daardoor niet meer ging zoals je het bedacht had van tevoren. Het is hierbij belangrijk zoveel mogelijk feiten en emoties op te schrijven, en in welk jaar en maand dit zo was.

1. Werd er beslag gelegd op je rekeningen of inkomen?

Zo ja, op welke rekeningen en/of op welk inkomen? En hoe ging dit?

2. Kon je de huur/hypotheek betalen of moest je verhuizen?

Als je moest verhuizen, hoe kwam dat? En hoe ging dat? Kon je de woonlasten betalen? Als het niet zo was, hoe ging dat?

3. Ontving je andere toeslagen? Werden deze stopgezet?

Zo ja, welke toeslagen? En hoe ging dit?

4. Ontstonden er schulden? Of had je schulden die je niet meer kon aflossen?

Gebruikte je geld om de Belastingdienst te betalen waardoor er andere schulden ontstonden of je bestaande schulden niet meer kon aflossen?

5. Had je nog betaalde kinderopvang?

Heb je dit zelf proberen te betalen of heb je daar schulden voor moeten maken, hoe ging dat?

6. Heb je (betalings)regelingen kunnen treffen?

Zo ja, hoe ging dat? Zo nee, kan je dat wat meer toelichten?

7. Heb je onder (beschermings)bewind gestaan?

Heb je hier kosten voor betaald en zijn schulden (gedeeltelijk) afbetaald?

8. Is er iemand in jouw familie overleden die jou iets heeft nagelaten gedurende de toeslagenaffaire?

Indien dit het geval is, wat is er gebeurd? Heb je de erfenis kunnen behouden?

9. Ben je bezittingen kwijtgeraakt of heb je bezittingen moeten verkopen om rekeningen te betalen?

Om wat voor bezittingen ging het? Kan je hier een beeld van schetsen? Wat was de (emotionele) waarde hiervan?

10. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

J. Wat waren de gevolgen voor jou toen de toeslagenaffaire aan het licht kwam?

Beschrijf wanneer en hoe je hoorde dat er kinderopvangtoeslagen onterecht stopgezet waren. Hoe voelde je je? Wat dacht je? Welk jaar en maand was het?

1. Wat voelde jij toen je hoorde over dat er onterecht kinderopvangtoeslagen waren stopgezet?

Waar was je toen je het hoorde? Wat dacht je?

2. Wat deed jij toen je het nieuws hoorde?

Ging jij het aan iedereen vertellen? Of was je bang dat het nieuws toch niet juist was?

3. Op basis waarvan is volgens jou de kinderopvangtoeslagen onterecht stopgezet of verminderd bij jou?

Vielen jou dingen op waardoor jij het gevoel had dat je anders behandeld werd?

4. Welke invloed had het nieuws op jouw gezin en familie?

Hoe reageerde jouw gezin op het nieuws? En wat zei je familie tegen je als je ze nog sprak?

5. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

K. Terug weer naar de tijd

Je hebt veel opgeschreven tot nu toe. Heb je dit kunnen plaatsen in de tijd? De tijd help om dingen in de goede volgorde te zetten.

Ga na of er nu bij alle vragen en gebeurtenissen die besproken zijn een jaartal en waar mogelijk een datum, maand of seizoen zijn genoemd. Zo niet, stel een tijdlijn op op basis van alles wat je tot nu toe hebt opgeschreven. Stel jezelf hierbij de vragen: Hoelang duurde bepaalde gebeurtenissen of perioden? Kun je eens kijken of je bij alles wat je tot nu toe hebt opgeschreven momenten in tijd te benoemen zijn?

L. Top 5 van je diepste gevoelens als je terugdenkt aan het verleden?

Je hebt bijna het verleden afgerond. Je stapt zo over naar het heden. Als je zo op je eigen verhaal terugkijkt, wat voel je? Dat kan iets groots of concreets zijn of iets dat heel klein lijkt... Schrijf je 5 diepste gevoelens op over die tijd. En vertel kort waarom dit zo is.

Mijn top 5 van diepste gevoelens

1.
2.
3.
4.
5.



HET HEDEN

REMINDER: Het Feitenrelaas is **geen enquête of een gestandaardiseerde vragenlijst**, maar een middel om een gesprek te voeren. Wij raden aan om aan het eind van elke sessie met de Verteller samen te kijken of er nog vragen beantwoord moeten worden, zodat je dit document kan gebruiken als leidraad om het verhaal van de Verteller op te schrijven.

Introductie tot het Heden

Tot zover het verleden. We stappen over naar het heden. Op dit moment in je leven zijn er wellicht nog steeds onopgeloste zaken. Hoe sta je momenteel in het leven?

Het Heden

A. Hoe ziet jou leven er nu uit?

Wat voel je? Weet je waardoor dat komt? Waar heb je met spoed hulp bij nodig? Gebruik onderstaande vragen om een momentopname van nu te maken. Wat gaat er wel goed? Wat gaat er niet goed? Schrijf zoveel mogelijk op.

1. Hoe voel je je nu?

Omschrijf hoe je naar je leven kijkt en hoe je je daarbij voelt.

2. Waar woon je?

Heb je inmiddels een eigen huis of huurhuis? Woon je op een fijne plek of wil je graag verhuizen?

3. Wat gaat goed en hoe komt dat?

Geef een beeld van wat er goed gaat in je leven.

4. Wat gaat niet goed en hoe komt dat?

Waar maak je je zorgen over?

5. Waar loop je tegenaan in je dagelijks leven?

Wat zijn de dingen die je het gevoel geven niet verder te kunnen? Bijvoorbeeld Sociale Banken Nederland (SBN), Bureau Krediet Registratie (BKR), bezwaren, de Fraude Signalering Voorziening-lijst (FSV), of andere dingen?

6. Hoe gaat het met je gezondheid?

Kun je beschrijven hoe de kinderopvangtoeslagaffaire hier een rol in speelt? Het gaat hier om zowel je lichamelijke als je geestelijke gezondheid en die van je gezin. Heb je gevolgen ondervonden van bijvoorbeeld gemiste tandarts of doktersbezoeken?

7. Hoe kijk je terug op het verleden?

Heb je het gevoel dat je het los kan laten? Of zit je nog vast? Op welke onderdelen voelt het dat je nog vastzit?

8. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

B. Hoe gaat het met je gezin, familie en vrienden?

Hoe gaat het met de mensen om je heen en hoe zijn de banden met hen? Gebruik onderstaande vragen om een momentopname van nu te maken. Zo volledig en uitgebreid mogelijk. Wat gaat er wel goed? Wat gaat er niet goed? Schrijf zoveel mogelijk op.

1. Hoe gaat het met je gezin?

Omschrijf de situatie van het gezin en je individuele gezinsleden. Hoe gaat het met je partner? Hoe ziet het leven van de kinderen eruit, welke leeftijd zijn ze en hoe zien hun dagen eruit?

2. Hoe is je relatie met familie?

Hoe is het contact met individuele familieleden? Hoe vaak zien jullie elkaar?

3. Hoe zijn je relaties met vrienden?

Heb je vrienden waar je op terug kan vallen? Hoe is jullie contact?

4. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

C. Waar sta je momenteel in je herstel van de Toeslagenaffaire?

Probeer onder woorden te brengen waar je nu staat in je herstelproces en wat het met je doet.

1. Hoe beleef je je huidige herstelproces?

Heb je al iets van herstel ervaren? Wat doet het huidige proces met je in hoe je je voelt? Wat is de impact op je leven nu?

2. Ben je in bezwaar tegen jouw Integrale Beoordeling?

Zo ja, hoe verloopt je bezwaar? Hoe voel je je erover? Waarover ben je in bezwaar? Heb je de afkoopregeling van De Dienst Toeslagen ontvangen en geaccepteerd?

3. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

D. Sta je alleen of heb je hulp?

Schrijf op wat je situatie nu is en hoe je je voelt?

1. Krijg je hulp bij dingen in het dagelijks leven?

Krijg je hulp nodig om dagelijkse zaken te regelen? Zo ja, hoe krijg je die hulp? Wat heb je nodig?

2. Krijg je hulp voor je gezondheid?

Heb je lichamelijke of geestelijke hulp nodig van een psycholoog of een instelling om je goed te voelen?

3. Waar komt hulp vandaan?

Is er hulp vanuit de gemeente? Een andere instantie? Vanuit een persoonlijk zaakbehandelaar?

4. Hebben de regelingen vanuit de overheid tot nu toe effect gehad?

Wat heeft er geholpen? Wat heeft er niet geholpen? Welk effect?

5. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

E. Hoe ziet je huidige financiële situatie er uit?

Wat voor effect hebben de huidige regelingen vanuit de overheid op je financiële situatie? Gaat dat nog wat veranderen? Maak vanuit het verhaal wat je hiervoor hebt opgeschreven ook een financieel overzicht. Net als toen de toeslagenaffaire begon, vragen we nu ook weer, wat zijn nu je bezittingen en wat zijn je schulden. Probeer zo volledig mogelijk te zijn, hoe moeilijk dat ook is.

1. Hoe ziet je financiële leven er nu uit?

Omschrijf de situatie, zowel concreet als ook qua beleving. Heb je zelf de regie over je financiën? Heb je bewindvoering? Heb je een schuldhulpverlener?

2. Wat zijn je inkomsten?

Heb je momenteel een financiële buffer en/of spaargeld?

3. Wat zijn je kosten?

4. Krijg je financiële ondersteuning van kinderen, familie of vrienden?

Om bijvoorbeeld de huur/ boodschappen te betalen. Zo ja, voor hoeveel en van wie? Moeten ze zich voor je in de schulden steken?

5. Mis je iets/ iemand om te helpen bij (financiële) planning?

Speelt dat bij jou? Zo ja, hoe/ waardoor/ waarom? Wat doet dat met je? Wat is het effect hiervan op je dagelijkse leven.

6. Is er een moratorium op jou van toepassing?

Ofwel: heb je bescherming uitgesproken gekregen tegen bijvoorbeeld huisuitzetting of afsluiting van gas, elektra en water o.b.v. je schuldhulpverlening? Zo ja, hoelang duurt dit nog? Zo nee, nooit gehad of is deze afgelopen?

7. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

F. Top 5 van je diepste gevoelens.

We hebben je eerder gevraagd wat het meest onrechtvaardig, pijnlijk en boosmakend voelde over het verleden. Denk ook na over die vraag als je nadenkt over waar je nu staat. Voelt er nu iets onrechtvaardig? Zo ja, wat is dat?

Schrijf je 5 diepste gevoelens van onrechtvaardigheid op wat je nu voelt.

MIJN TOP 5 DIEPSTE GEVOEL	Toelichting
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	



DE TOEKOMST

REMINDER: Het Feitenrelaas is **geen enquête of een gestandaardiseerde vragenlijst**, maar een middel om een gesprek te voeren. Wij raden aan om aan het eind van elke sessie met de Verteller samen te kijken of er nog vragen beantwoord moeten worden, zodat je dit document kan gebruiken als leidraad om het verhaal van de Verteller op te schrijven.

Introductie tot het de Toekomst

We gaan nu naar de laatste opgave. De toekomst. Als je Verteller nog niet zover is, kan dat misschien vreemd voelen. Misschien durft je Verteller er nog niet over na te denken. Of durven ze wel te denken, maar het niet uit te spreken. Of weten ze niet meer wat het is om over de toekomst na te denken. Hopelijk helpen deze vragen om een luikje open te doen.

De Toekomst

A. Wat is er nodig om de regie weer terug te krijgen?

Wat heb je nodig om in de toekomst te geloven en zodat je vrij bent om nieuwe toekomstplannen te maken? Of waar wil je juist van af om je minder zwaar te voelen? Denk na over hoe je toekomst eruitziet, als je weer de regie zou hebben over je eigen leven. Zoals je dat had voordat je leven veranderde. Misschien helpt het om je eigen verhaal tot nu toe terug lezen.

1. Hoe ziet jouw toekomst eruit?

Als dat moeilijk is om voor te stellen, wat/wie zouden daarbij kunnen helpen?

2. Wat is er nog nodig om die regie over je eigen leven te krijgen? Of heb je die regie inmiddels weer? Of altijd al gehad?

Wat heb je nodig om weer zelf keuzes te kunnen maken en plannen te kunnen maken zoals je dat toen hebt gedaan.

3. Kun/wil je het alleen of wil je dat iemand je ondersteunt?

Als dat moeilijk is om voor te stellen, wat/wie zouden daarbij kunnen helpen? Heb je een hulpverlener nodig? Weet je hoe je een deskundig persoon kunt vinden?

4. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?



B. Hoe ziet jouw toekomst eruit als je de regie weer terug hebt?

Wat ga je doen? Wat wil je bereiken? Welke ontwikkelingen wil je nog doormaken? Wat is een realistische droom? Stel dat je weer de regie terugkrijgt, wat vergelijkbaar is met de periode voordat de toeslagenaffaire begon... waar sta je dan? Durf vooruit te kijken, hoe moeilijk dat misschien ook is. Heb je dromen, schrijf ze op.

1. Wat ga je doen met die regie?

Als je het weet, super. Zo niet, geen zorgen. Dan komt dat wel.

2. Hoe ziet je dagelijkse leven eruit?

Wat maakt je blij? Wat voor werk doe je? Waar wil je wonen? Durf na te denken over wat je echt heel graag zou willen doen.

3. Waar sta je over een paar jaar?

Of waar wil je over een jaar staan? Hoe voel je je dan? Hoe is dit als je vijf jaar vooruitkijkt?

4. Waar staat je gezin, familie, en vrienden?

Wat zou je willen voor jouw gezinsleden, familieleden, en vriendschappen?

5. Is er nog andere belangrijke informatie die je wilt delen?

C. Maak een top 5 van de wensen en behoeften die je hebt voor de toekomst.

Schrijf precies op hoe je je daarbij voelt. Mocht er ook een verbinding zijn met een ander familielid, schrijf het dan op en licht toe waarom dit belangrijk is voor jouw eigen herstel.

Dit zijn mijn top 5 behoeften:

MIJN TOP 5 BEHOEFTE	Toelichting
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Het proces na afronden

Als je als Luisterend Schrijver alle vragen uit de Gespreksleidraad hebt behandeld met je Verteller, kan je er gerust van zijn dat de belangrijkste thema's besproken zijn. Vertrouw erop dat jij je taak hebt volbracht. Mocht blijken dat er nog informatie mist, dan neemt een Schade-analist in de volgende fase van de Herstelroute contact op met de Verteller om de extra informatie op te vragen. Geef het daarom ook aan bij de Verteller als jij denkt dat alles besproken is om tot een compleet Feitenrelaas te komen. In hoofdstuk 7 van het Schrijverspakket vind je nog wat aanvullende tips & tricks rondom het schrijven van een goed Feitenrelaas.

De Verteller bepaalt uiteindelijk of het Feitenrelaas volledig is en wanneer hij/zij het proces wil afronden. Indien dit zo is, geef jij als Luisterend Schrijver in het SGH-portaal aan dat het Feitenrelaas is afgerond. Hierna kan de Verteller zijn/haar verhaal definitief indienen om naar de volgende fase te gaan, ook dit indienen gebeurt in het SGH-portaal. Vervolgens kan het Feitenrelaas doorberekened worden door Schade-Analist. Wil je meer weten over dit proces, dan verwijzen we je graag naar het ontvangen Schrijverspakket.

Bij het afronden van het Feitenrelaas, heb jij jouw rol als Luisterend Schrijver succesvol volbracht. Je ontvangt hierna een enquête waarin we je vragen naar je ervaringen als Luisterend Schrijver.

We zijn dankbaar voor elk verhaal dat opgeschreven kan worden en dat je als Luisterend Schrijver vrijwillig wilt bijdragen aan het schrijven in gelijkwaardigheid en vanuit de kernwaarden eigen regie, vertrouwen, neutraliteit en collectiviteit.

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

“Voor het eerst
voelde ik me
echt gehoord.”
- Verteller

