

# When redress means different things

An exploratory study of conceptions of redress in the  
design of state-led redress programmes



# When redress means different things

An exploratory study of conceptions of redress  
in the design of state-led redress programmes

Master thesis submitted to Delft University of Technology in partial  
fulfilment of the requirements for the degree of

## MASTER OF SCIENCE

Engineering and Policy Analysis

Faculty of Technology, Policy and Management  
Delft University of Technology

Student name: E.M. van Bemmelen  
Student number: 5011590  
Thesis defence date: 12 March 2026

### Graduation committee

Dr. H.G. van der Voort, Organization & Governance  
Dr. M. Sand, Ethics and Philosophy of Technology

MA. T. van Willigen, Number Five Foundation  
MA. C. Wijdoogen, Number Five Foundation

Chair and first supervisor  
Second supervisor

External advisor  
External advisor

# Preface

This thesis grew out of a strong sensitivity to injustice and to complex societal questions. Throughout this research, I was motivated by a desire to better understand, and perhaps in a modest way contribute to, bridging the gap between lived experience and institutional systems. The distance between what policies intend and what people actually experience can be enormous.

The Dutch childcare benefits scandal is a painful example of this. The stories I encountered during this research made a deep impression on me. At times, I felt overwhelmed by the scale of what had happened and by the realisation that its consequences will never fully disappear from people's lives. At the same time, over the past months I have met so many dedicated people and had lots of open and interesting conversations. I would like to thank everyone who shared their time and experiences with me. Those conversations gave me a lot of courage and inspiration.

Number 5 Foundation turned out to be a special place to conduct this research. It is a place where real life, rather than abstract policy logic, takes centre stage. Conversations always start with the people who it is about and with the humility that no one holds the full picture. I am grateful for the openness with which I was welcomed into the team. Coming from a different academic background, I sometimes felt the contrast between worlds, yet that difference also proved enriching and closely connected to my personal interests. During my time there, I learned that slowing down, truly listening and being curious always come before designing a good solution. In particular, I would like to thank Tessel for the many conversations that shaped my thinking along the way. Thank you for your motivational words, all the fun moments in between and for making me feel part of the team from the very beginning.

I am also very grateful to my graduation committee. Haiko, even before you officially became my supervisor, you helped me bring focus to my broad range of interests and the doubts that often came with it. Thank you for your humour, your positivity and your ability to ask sharp yet constructive questions. I always left our meetings with renewed clarity and energy. Martin, thank you for your enthusiasm and your philosophical curiosity. I hope this thesis raises new questions as much as it tries to explore existing ones. Your different backgrounds created a dynamic and engaging supervision process, which I truly enjoyed and which strengthened this work.

Completing this thesis marks the end of six and a half years as a student. My time in Delft has been formative and very meaningful to me. I feel privileged to have had the opportunity to study here, to grow and to meet so many inspiring people along the way.

I hope you enjoy reading this thesis!

*E.M. van Bemmelen  
Delft, March 2026*

# Executive summary

State-led redress programmes are used by governments for a variety of reasons, one of which is to respond to large-scale institutional failure and to repair damaged relationships with citizens. Yet across different contexts, such programmes repeatedly struggle to meet the needs of those they are meant to serve. While shortcomings might come to light as implementation failures, this thesis argues that an earlier stage must not be overlooked. Difficulties in redress processes may stem from how the problem of “redress” itself is understood and translated into policy design choices.

The Dutch redress operation following the childcare benefits scandal illustrates this challenge. Thousands of parents were wrongly accused of fraud, leading to severe financial, social, and psychological harm. Although the government initiated a large-scale redress programme, dissatisfaction among affected parents persisted for years. Long procedures, unclear structures, and impersonal interactions contributed to experiences of injustice. These problems were not only operational. They were closely connected to how redress was initially understood, justified, and organised. Similar patterns can be observed in other redress programmes, indicating that this is not an isolated case but a recurring policy problem.

Redress processes differ from most policy processes. They are retrospective in nature, addressing harm that has already occurred rather than future policy goals. Often, these processes operate as a one-time response with limited opportunities for correction once underway. In addition, redress programmes typically involve many organisations, each with distinct roles, mandates, and accountability structures. At the same time, redress processes directly engage with the lived experiences of affected citizens, including questions of recognition, dignity, and trust. This combination of institutional fragmentation and experiential sensitivity makes redress difficult to design and govern.

This thesis therefore approaches state-led redress as a policy design challenge. It asks: *How do different actors conceptualise state-led redress in the early phase of a redress process, and how do these conceptions shape subsequent design choices?* Rather than searching for a single correct understanding of redress, the study examines how multiple conceptions emerge and interact within a complex governance context.

To address this question, the research adopts a qualitative and interpretative approach grounded in systems thinking. The redress operation following the Dutch childcare benefits scandal is studied as an in-depth case. Data were collected through a desk study combined with semi-structured interviews with actors operating at different institutional levels. The analysis is informed by two complementary analytical lenses. A perceived procedural justice lens focuses on how affected citizens experience the redress process, while a networked governance lens situates redress within a broader institutional landscape characterised by interdependence and fragmentation.

The findings of the research show that state-led redress is not understood by actors as a single, stable policy problem. Instead, different actors conceptualise redress in different ways, each emphasising a different object of restoration. Three main conceptions can be distinguished. In a financial conception, redress is primarily concerned with repairing material damage and settling financial claims. In an emotional conception, the focus shifts to dignity, recognition, and the lived experience of injustice. Finally, an institutional conception frames redress as a response to a breach of state authority, aimed at restoring legitimacy and trust in public institutions. These conceptions often coexist within the same process but emphasise different priorities regarding what redress should achieve.

The analysis further shows that these conceptions are closely related to the institutional positions from which actors operate and to the broader context in which the redress process unfolds. Actors tend to frame redress in ways that align with their formal responsibilities and mandates. National-level actors, responsible for legal consistency and accountability, more often emphasise manageability, equal treatment, and institutional legitimacy. Organisations working closer to affected citizens place greater

emphasis on recognition, individual circumstances, and relational aspects of recovery. In addition, contextual factors, such as crisis dynamics, political urgency, public outrage, and media attention shape how redress is understood and prioritised during the process.

These different conceptions identified in this study influence how redress processes are designed in practice. Each conception carries implicit assumptions about what counts as an appropriate and successful response. When redress is primarily framed as financial repair, design choices tend to prioritise calculability, standardisation, and procedural efficiency. When recognition and dignity are emphasised, greater importance is placed on individual assessment, flexibility, and time for personal engagement. When institutional legitimacy becomes central, transparency, equal treatment, and public accountability are prioritised. Because these conceptions coexist, design inevitably involves trade-offs. As a result, tensions between financial repair, relational recognition, and institutional legitimacy become embedded in the design of redress processes themselves.

Building on these insights, the study develops a reflective framework to support dialogue about the design of state-led redress processes. Rather than offering a prescriptive blueprint, the framework helps make the different conceptions of redress and the tensions between them explicit. The framework highlights several recurring dynamics that shape redress processes in practice. These include the moral urgency that often characterises such processes, the limits of what redress can realistically achieve, and the influence of shifting political and institutional contexts. It also draws attention to the structural tensions that arise when redress is expected to simultaneously repair financial harm, recognise personal suffering, and restore institutional legitimacy. By making these underlying assumptions and trade-offs more visible, the framework encourages actors to reflect more consciously on the values and expectations that guide design choices.

In this perspective, progress in redress processes is not understood as eliminating disagreement or arriving at a single stable definition of redress. Instead, progress lies in making underlying assumptions explicit, clarifying how different interpretations of redress are weighed at particular moments, and creating space for reflection during the early stages of policy design. The framework is therefore intended as a tool that can facilitate dialogue between actors involved in redress processes, enabling them to explore differing perspectives and engage more transparently with the difficult trade-offs that inevitably arise in large-scale redress programmes.

The insights generated in this study have implications for both policy practice and academic research. For policymakers involved in future redress programmes, the findings highlight the importance of making underlying conceptions of redress explicit during the early stages of policy design. Recognising that different actors attach different meanings to redress can help anticipate tensions between financial repair, relational recognition, and institutional legitimacy. Rather than treating these tensions as implementation failures, they can be acknowledged as structural features of redress processes that require conscious prioritisation and transparent communication. In this way, the framework encourages a shift from reacting to tensions during implementation towards anticipating them during the design of redress programmes.

Scientifically, this study contributes to the limited literature on state-led redress by showing how early problem definitions shape subsequent policy design choices. By connecting insights from perceived procedural justice and networked governance, the study provides a more integrated perspective on how experiential and institutional dimensions of redress interact in complex governance settings. The findings help explain why redress programmes frequently encounter difficulties in practice and why these challenges cannot be addressed through technical improvements alone.

Overall, the thesis argues that coexisting understandings of redress should not be treated as obstacles to be eliminated, but as an inherent feature of state-led redress processes. Recognising and engaging with these differences is a necessary condition for designing future redress programmes that are both fair in the eyes of affected citizens and legitimate and governable within the broader public system.

# Contents

<b>Preface</b>	<b>i</b>
<b>Executive summary</b>	<b>ii</b>
<b>List of figures</b>	<b>vi</b>
<b>List of tables</b>	<b>vi</b>
<b>Nomenclature</b>	<b>vii</b>
<b>1 Introduction</b>	<b>1</b>
<b>2 State of the art</b>	<b>3</b>
2.1 State-led redress as a complex policy problem . . . . .	3
2.1.1 Defining state-led redress . . . . .	3
2.1.2 Structural complexities . . . . .	5
2.1.3 Experiential complexities . . . . .	5
2.2 Approaching redress from different perspectives . . . . .	5
2.2.1 Lens 1: perceived procedural justice . . . . .	6
2.2.2 Lens 2: networked governance . . . . .	7
2.3 Redress as a problem definition challenge . . . . .	8
2.4 Design principles for complex policy problems . . . . .	9
2.5 Key takeaways . . . . .	10
<b>3 Research design</b>	<b>11</b>
3.1 Research question . . . . .	11
3.2 Research approach . . . . .	11
3.3 Case selection and scope . . . . .	12
3.3.1 The childcare benefits scandal . . . . .	12
3.3.2 The redress operation . . . . .	13
3.3.3 Stichting (Gelijk)waardig Herstel . . . . .	13
3.3.4 Positioning the empirical focus of this study . . . . .	14
3.4 Data collection . . . . .	15
3.4.1 Desk study: reconstructing context and actors . . . . .	15
3.4.2 Interviews: capturing conceptions in practice . . . . .	15
3.4.3 Additional interactions during the research process . . . . .	17
3.5 Data analysis . . . . .	18
3.5.1 Analytical approach . . . . .	18
3.5.2 Analytical process . . . . .	19
3.5.3 Relation to the research questions . . . . .	20
3.6 Limitations . . . . .	20
3.6.1 Access and sampling limitations . . . . .	20
3.6.2 Methodological and interpretative limitations . . . . .	21
3.7 Key takeaways . . . . .	22
<b>4 Empirical findings</b>	<b>23</b>
4.1 Empirical focus and analytical structure . . . . .	23
4.2 The redress process in context . . . . .	23
4.2.1 Shifting understandings over time . . . . .	24
4.2.2 A layered actor landscape . . . . .	28
4.2.3 A dynamic environment . . . . .	31
4.3 How redress is understood in practice . . . . .	32

---

4.3.1	What is being restored?	32
4.3.2	How is the core problem defined?	33
4.3.3	How is responsibility interpreted?	34
4.3.4	What should the process prioritise?	35
4.3.5	What counts as success or failure?	37
4.4	Three conceptions of redress	38
4.5	Structural tensions between conceptions of redress	41
4.6	Key takeaways	42
<b>5</b>	<b>A framework for reflective state-led redress design</b>	<b>43</b>
5.1	Purpose and rationale	43
5.2	Guiding principles	44
5.3	Core components of the framework	45
5.3.1	Tensions between different meanings of redress	45
5.3.2	The moral reflex: urgency before reflection	45
5.3.3	Facing the limits of redress	46
5.3.4	Why context keeps shifting the balance	46
5.4	Using the framework in practice	47
5.4.1	Principles of dialogue	47
5.4.2	Dialogue themes and process	48
5.5	Scope and applicability of the framework	53
5.6	Key takeaways	53
<b>6</b>	<b>Conclusion</b>	<b>54</b>
6.1	Different conceptions among actors	54
6.2	Institutional and contextual influences on conceptions	54
6.3	From conceptions to design choices	55
6.4	Overall conclusion	55
<b>7</b>	<b>Discussion</b>	<b>56</b>
7.1	Limitations	56
7.2	Suggestions for future research	57
<b>8</b>	<b>Positionality statement</b>	<b>59</b>
	<b>References</b>	<b>61</b>
	<b>Appendices</b>	<b>64</b>
<b>A</b>	<b>AI Statement</b>	<b>65</b>
<b>B</b>	<b>Informed Consent Materials</b>	<b>66</b>
<b>C</b>	<b>Topic list interview</b>	<b>69</b>
<b>D</b>	<b>Risk Assessment and Mitigation Plan</b>	<b>71</b>
<b>E</b>	<b>Overview of code groups</b>	<b>80</b>
	<b>Interview transcripts</b>	<b>83</b>
<b>F</b>	<b>Respondent 1</b>	<b>84</b>
<b>G</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>95</b>
<b>H</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>104</b>
<b>I</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>111</b>
<b>J</b>	<b>Respondent 5</b>	<b>119</b>
<b>K</b>	<b>Respondent 7</b>	<b>127</b>
<b>L</b>	<b>Respondent 8</b>	<b>135</b>
<b>M</b>	<b>Respondent 10</b>	<b>148</b>

# List of Figures

3.1	Single-embedded case study design . . . . .	12
3.2	Phases redress approach Stichting (Gelijk)waardig Herstel (Stichting (Gelijk)waardig Herstel, 2025) . . . . .	14
4.1	Timeline of key events in the Dutch child benefits redress process . . . . .	27
4.2	Overview actors 'Hersteloperatie Toeslagen' . . . . .	28
4.3	Conceptual model of state-led redress as dynamic system . . . . .	38
4.4	Redress as multidimensional concept . . . . .	39
5.1	Visualisation of reflective framework . . . . .	45
5.2	Applying the reflective framework in dialogue . . . . .	48
5.3	Illustrative anonymised quotes representing financial, emotional, and institutional conceptions of redress. . . . .	51
5.4	Illustrative examples of how perceived procedural justice statements may be interpreted differently . . . . .	52

# List of Tables

2.1	Overview of analytical lenses . . . . .	6
2.2	Perceived procedural justice scale (van den Bos, 2023) . . . . .	7
2.3	Characteristics of decision-making in policy networks (de Bruijn & ten Heuvelhof, 2008) . . . . .	8
3.1	Overview of interview respondents and their organisation . . . . .	16
3.2	Six phases of thematic analysis and their application in this study, based on Braun and Clarke (2006) . . . . .	20
4.1	Overview of registrations and recognised affected groups in the childcare benefits redress operation (Ministerie van Financiën, 2026) . . . . .	30
4.2	Analytical overview of three conceptions of redress . . . . .	40
5.1	Overview of the dialogue card set components (number 5 foundation, 2025) . . . . .	49

# Nomenclature

<b>Abbreviation</b>	<b>Definition</b>
BAK	Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag
CAF 11	Combiteam Aanpak Facilitators case 11
CWS	Commissie Werkelijke Schade
EPA	Engineering and Policy Analysis
HREC	Human Research Ethics Committee
IPW	Instituut voor Publieke Waarden
IvdM	Instituut van de Mens
KOT	Kinderopvangtoeslag
n5	number 5 foundation
pDG Herstel	Programma Directoraat-Generaal Herstel
SGH	Stichting (Gelijk)waardig Herstel
UHT	Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten

# 1

## Introduction

What started as a promise of redress for thousands of affected parents grew into an opaque and largely unworkable system that, according to the Emergency Committee van Dam, needed to “promise less and deliver more” (van Dam et al., 2025). This Dutch redress operation, established in response to the childcare benefits scandal, had a clear objective: to compensate harm, provide recognition, and restore trust in government. In practice, however, this promise of redress proved difficult to realise. Five years after the start of the operation, an evaluation of the operation’s limited progress reported that “if we could go back in time, we would design it completely differently” was a frequently heard reflection (van Dam et al., 2025). The problem, in other words, was not only one of implementation.

The redress operation followed a large-scale failure in the administration of the Dutch childcare benefits scheme (KOT), where thousands of parents were wrongly accused of fraud (Aalst et al., 2020). The consequences were severe and persistent. Due to ongoing financial and psychosocial stress, many families faced problematic debts, loss of work and housing, declining health, and in some cases children were removed from their homes. Further investigations revealed that a structural and institutionally embedded way of functioning inside the Belastingdienst Toeslagen was the primary cause of this harm rather than individual errors (Donner et al., 2020).

Paradoxically, a process intended to repair harm became a new source of uncertainty and frustration for many parents. This was particularly due to the long duration of the process, the lack of clarity in its structure, and the way public authorities addressed them (van Dam et al., 2025). Other identified bottlenecks included the insufficient legal quality of the process and the absence of “generosity” in the institutional culture of the organisations involved. Taken together, the Committee warned that continuing the existing approach risked turning the redress operation into a process that could last for decades.

According to the National Ombudsman, the problems surrounding this redress operation are not unique. In a comparative review of ten state-led redress processes, he concludes that public institutions rarely learn from previous redress efforts (Hanse et al., 2023). Instead, each new programme tends to reinvent the wheel. As a result, affected citizens are often confronted with top-down processes that pay limited attention to their needs and perspectives. Once redress programmes are underway, meaningful dialogue with those affected about their experience of recovery is frequently lacking.

This recurring pattern points to structural challenges within public administration. As Kruiter, founder of Instituut voor Publieke Waarden, argues, the childcare benefits scandal is a symptom of a failing system and is likely to recur (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2025). If such problems are structural rather than exceptional, it becomes important to understand why designing redress processes proves so difficult in practice.

Repairing harm inflicted on citizens is, however, far from straightforward. Redress processes require governments to operate in reverse, they respond to past wrongdoing rather than future policy goals (Arvidsson, 2020). At the same time, they must coordinate a large number of actors with different roles and responsibilities (Le Sueur, 2012). In addition to this, these processes also have a strong

affective dimension, as those involved often deal with experiences of harm, recognition and dignity (Winter, 2020).

Given this complexity, shortcomings in redress processes should not be treated merely as implementation failures. They point to deeper design challenges. As Winter (2019) argues, “a badly designed redress programme can be worse for everyone”. When redress programmes fall short, citizens may not only experience further harm, it may also undermine public trust in government, not only among those directly affected but across society more broadly (Hanse et al., 2023). Governments therefore face the challenge of designing future-proof redress programmes that citizens experience as fair and that contribute to restoring institutional legitimacy.

Where shortcomings of such a process can come to light in the execution phase, an earlier stage must not be overlooked. Policy design does not begin with selecting instruments, but with defining what the problem actually is. As Hoppe (2018) argues, making problem definitions explicit and examining them critically constitutes a first essential step in policy design. Redress processes are therefore shaped from the beginning by how the problem of “redress” is understood. These initial understandings inform key design choices and structure how programmes are organised and experienced. Importantly, how the problem is defined is not formed by a single actor, but emerge through interactions between multiple actors (Enserink et al., 2022).

This research therefore asks: How do different actors conceptualise state-led redress in the early phase of a redress process, and how do these conceptions shape subsequent design choices? To address this question, the study adopts a qualitative and interpretative research approach. Using the redress operation following the childcare benefits scandal as a case study, it reconstructs and compares conceptions of redress across different actors. Because these perspectives of the problem are part of a larger system and do not originate in isolation, this research is based on systems-thinking (Arnold & Wade, 2015).

The research has both an exploratory and an explanatory ambition. It seeks to understand how redress is conceptualised in practice and to examine how these conceptions influence the further design of the redress process. Rather than identifying a single ‘correct’ solution, the study aims to generate insights that can inform the design of future state-led redress programmes.

In doing so, the study contributes to an underdeveloped body of literature on redress policy (Winter, 2020). While existing research has primarily emphasised how survivor interests should inform redress programmes, there has been limited systematic attention to how these interests interact with the responsibilities, constraints, and interests of states (Winter, 2019). By examining how different actors define redress and how these definitions shape design choices, this research seeks to bridge this gap. Such an integrated perspective is essential for developing future-proof redress programmes that are both experienced as fair by affected citizens and workable for public institutions.

Building on the problem framing introduced above, Chapter 2 reviews the literature on state-led redress and positions this study within the relevant academic debates. Chapter 3 then sets out the research design, case selection, and methodological approach. The empirical findings are presented in Chapter 4, which forms the basis for the reflective framework introduced in Chapter 5. Chapter 6 presents the conclusions of the study, followed by a discussion of limitations and directions for future research in Chapter 7. Finally, a positionality statement is given in Chapter 8.

# 2

## State of the art

The introduction argued that ongoing flaws in state-led redress processes cannot be viewed as just implementation failures, but rather as fundamental policy design challenges. To unpack these challenges, it is necessary to examine how redress is conceptualised in the academic literature.

This chapter therefore reviews key insights on state-led redress as a complex policy problem. It discusses how redress is defined, what makes it structurally and experientially difficult, and how different perspectives foreground different understandings of what redress is meant to achieve. These insights provide the theoretical foundation of this study.

### 2.1. State-led redress as a complex policy problem

#### 2.1.1. Defining state-led redress

State-led redress refers to the fulfilment of remedial obligations by the state towards those it has wronged: programmes that not only compensate victims but also aim to restore their sense of belonging and repair the state's legitimacy deficit (Winter, 2011). The reference to a "legitimacy deficit" in this definition of Winter raises a conceptual question: what does it mean for a state to face a legitimacy problem?

##### **The emergence of a legitimacy problem**

In the literature, legitimacy is often described both in descriptive and in normative terms. As Peter (2023) explains, a descriptive understanding of legitimacy refers to people's beliefs about political authority: a regime is legitimate when those subject to it believe it has the right to rule. A normative understanding, by contrast, concerns justification. It asks whether political power or authority is justified according to certain standards of acceptability, independently of whether it is in fact accepted.

This raises a further question: who determines whether authority is legitimate? Stillman (1974) shows that definitions of legitimacy are never neutral: they implicitly specify who the relevant audience is (for example citizens, subjects, or external actors), and that this choice is itself normative. Similarly, Näsström (2007) argues that democratic authority is often exercised "in the name of the people", while the boundaries of "the people" are rarely problematised. Legitimacy is therefore relational: it depends on how political authority is perceived and justified by those subject to it.

A legitimacy problem may thus emerge when those concerned contest state authority, or when the exercise of power no longer meets accepted standards of justification (Stillman, 1974). Importantly, a legitimacy deficit does not automatically mean that the state has acted unlawfully. A government may follow existing legal rules and still be regarded as illegitimate if those rules themselves are seen as unjustified (Peter, 2023). Even legally valid actions can therefore create a legitimacy problem when they are experienced as unfair or when affected groups no longer recognise the authority acting in their name.

### **Motives to design redress**

When political authority is perceived as unjustified or no longer accepted, governments may face pressure to act. As a form of social policy (Winter, 2019), state-led redress can be one institutional response to such challenges. However, the design of redress programmes is not determined solely by concerns about legitimacy. Le Sueur (2012) identifies a range of different institutional motives to design redress programmes. These include external pressures (for example, international rights obligations) and financial constraints favouring simplified or cheaper procedures. Another key trigger is crisis: scandals or systemic failures often lead to redress mechanisms, particularly where public trust and state authority have been undermined.

### **The scope of state-led redress**

While the introduction to this study primarily draws on Dutch examples, state-led redress is by no means a uniquely national phenomenon. A brief consideration of several international cases helps to illustrate the range of situations in which redress mechanisms are established. Comparable policy responses to large-scale state failure have emerged in various international contexts, reflecting a broad range of harms, institutional settings, and design approaches.

One illustrative example is the Horizon Post Office scandal in the United Kingdom, where, over the period of 2000-2014, hundreds of Post Office employees were accused and sanctioned for financial crimes. These accusations were later traced back to systemic failures in the Horizon accounting software (Growth et al., 2024). What initially appeared to be individual misconduct was in fact the result of technical errors within the organisation's own systems.

A different type of redress concerns cases of historical institutional child abuse, which have come to light over the past decades in countries across the world. In many jurisdictions, abuse of children within state-sanctioned care settings has become a central object of public inquiries and dedicated redress arrangements (Sköld et al., 2023). One such example is Ireland. Revelations of widespread abuse in Industrial and Reformatory Schools led to a formal state apology, followed by a public inquiry and a compensation scheme (Pembroke, 2019). These interventions concerned harms that had occurred decades earlier within widely normalised institutions. The case highlights that redress extends beyond administrative repair to questions of moral and political responsibility.

Another and fundamentally different redress case is the Tuskegee Study of Untreated Syphilis in the United States. For decades, African American men were deliberately denied effective medical treatment by a government-run public health programme (Government of United States, 2024). After the study became public, the state issued a formal apology and provided financial compensation. Subsequent research shows that the harm extended beyond the direct victims, contributing to long-term medical mistrust and institutional legitimacy loss (Alsan et al., 2019).

Redress operations also extend to cases of wrongful convictions. Unlike large-scale administrative or historical injustices, wrongful conviction cases are often highly individualised. As Jasiński and Kremens (2023) show, European states have developed a range of legally established compensation schemes to address such miscarriages of justice. This is often grounded in international obligations, but vary in their procedural design, eligibility criteria, and calculation of compensation. At the same time, they reflect a shared recognition that redress is necessary to maintain trust in the criminal justice system and to legitimise the state's power to investigate, prosecute, and punish (Jasiński & Kremens, 2023).

Taken together, these cases illustrate the breadth of what may fall under state-led redress. They range from technically induced administrative injustice to deeply moral and historically embedded harms. They also include both large-scale systemic failures and highly individualised cases. Despite these differences, a common denominator is that in each case the state is confronted with the need to respond to past failures for which it bears responsibility. What unites these redress processes is therefore not the nature of the harm, but the challenge of designing a credible and legitimate response after the fact. This study focuses in particular on crisis-driven redress processes that arise from large-scale systemic failures within a state towards its own citizens. It is this design challenge, and the conditions under which it unfolds, that result in the structural and experiential complexities discussed in the following sections.

### 2.1.2. Structural complexities

Redress differs fundamentally from ordinary policy processes. Designing a redress process can therefore be difficult, as it involves multiple layers of structural and experiential complexity. The first major distinguishing factor is **temporal**: whereas most policy design is forward-looking and iterative, redress operates in reverse. These processes are inherently fragile because, as Winter (2020) observes, they are often a *one-shot deal*: affected citizens make a single claim, and errors are difficult to correct once underway. Arvidsson (2020) also notes, that such processes inevitably raise a *retroactivity dilemma*: the tension between acknowledging that past injustices continue to shape present society, while simultaneously seeking to close them off as part of a completed past.

This reversal of temporal logic also touches on the **institutional** complexity of redress, as present-day governments must take responsibility for actions of earlier public authorities, which complicates both decision-making and accountability (Arvidsson, 2020). The state also occupies a dual role, both perpetrator and restorer, making neutrality inherently difficult to maintain (Winter, 2019). Although corrective justice formally concerns two parties, the state as offender and citizens as “survivors” (Winter, 2019), in practice many more actors become involved. This results in a highly institutionally fragmented design process. Legislatures, implementing agencies, local authorities, courts, ombudsmen and advisory bodies all contribute to redress design activities, yet there is no professional cadre of officials specialised in this work (Le Sueur, 2012). As Winter (2020) observes, those engaged in designing redress processes rarely have direct experience with such programmes and must often rely on second-hand insights from elsewhere. Therefore, learning often occurs “on the job”. In short, the multi-actor nature of redress programmes makes consistent and principled design challenging (Le Sueur, 2012).

### 2.1.3. Experiential complexities

Beyond these structural challenges, redress also carries an **affective** dimension. It touches not only on policy, but also on feelings of dignity and recognition among groups that are often socially and psychologically vulnerable (Winter, 2020). These experiences make such processes highly sensitive: each step can be both restorative and retraumatising (Wolfe, 2013). In the Irish case for example, research into the redress programme shows that some survivors felt acknowledged and heard. For most, however, participation led to (re)traumatisation through repeated testimony, psychological assessments, and a scoring system that classified the severity of harm (Pembroke, 2019).

Moreover, emotional harm suffered is difficult to express in monetary terms: financial compensation may help, but “cannot by itself repair harm done” (Lundy et al., 2016). Wolfe (2013) observes that the perceived success of redress depends less on what the state does than on how those affected experience it. This perception-based nature makes success inherently difficult to measure and requires close attention to the relational qualities of the process itself.

Uncertainty further compounds these sensitivities. Winter (2020) observes that each case involves unique personal histories, circumstances, and types of harm. He further notes that different procedural arrangements produce trade-offs that affect participants differently, meaning there may be no “all-things-considered” best way to assess claims. Moreover, what may initially appear to concern a limited number of citizens can rapidly expand into a nationwide operation, as seen in the Dutch childcare benefits scandal (van Dam et al., 2025). Such scale magnifies administrative pressure and deepens the risk that uniform procedures overlook individual experiences.

## 2.2. Approaching redress from different perspectives

The layered complexity of state-led redress implies that there is no single self-evident policy problem, as different perspectives foreground different understandings of what redress is meant to address. Rather, what is perceived as problematic in a redress process depends strongly on the perspective from which it is approached.

This plurality of perspectives is clearly illustrated in the distinction between different ways of formulating redress proposed by Winter (2011). One such perspective understands redress primarily as a form of therapy, in which the core problem lies in the harm experienced by victims. A contrasting perspective conceptualises redress as a legitimacy process. Here, the problem is not located primarily at the level of individual harm, but at the level of the relationship between citizens and the state. To systematically

analyse what these differing perspectives entail, this study adopts two analytical lenses that correspond to these broader perspectives. The first is a perceived procedural justice lens, which centres on how affected individuals experience the redress process. The second is a networked governance lens, which situates redress within a broader institutional and multi-actor context.

The two lenses are inherently complementary and address different, yet intertwined, dimensions of redress. A tentative overview of how each lens engages with these complexities is provided in Table 2.1. While one lens focuses on the experiential complexity of redress, the other touches on the structural complexity of redress. Together, these lenses provide a structured way of analysing how different understandings of redress emerge, coexist, and shape early-phase design choices in state-led redress processes. The lenses are introduced separately in the sections that follow.

	<b>Lens 1: Perceived procedural justice</b>	<b>Lens 2: Networked governance</b>
Primary focus	Individual experiences and perceptions	Institutional structures and decision-making
Type of complexity	Experiential and perception-based	Structural and institutional
Key contribution	Explains why processes are experienced as fair or unfair	Explains why processes unfold as they do
Main blind spot	Governance and coordination dynamics	Lived experience and perception

**Table 2.1:** Overview of analytical lenses

### 2.2.1. Lens 1: perceived procedural justice

Justice is a broad concept that takes many different forms. It addresses questions about how people are treated, how decisions are made, how resources are distributed, and how past wrongdoing is acknowledged or compensated (Brenninkmeijer, 2011). These different types of justice are closely intertwined. However, when seeking to understand redress processes from the perspective of those directly affected, perceived procedural justice becomes particularly relevant. The experiential complexity of redress processes means that they are highly sensitive and perception-based in nature. As a result, redress is better understood as an ongoing process shaped by interactions, expectations, and interpretations under conditions of uncertainty and emotional strain, rather than solely in terms of outcomes or legal correctness.

The concept of procedural justice can be approached from different angles. Within political philosophy, Rawls (1971) places procedural justice at the centre of his theory of justice, arguing that principles are just if they would be accepted under fair conditions of choice. In this view, even unequal outcomes can be legitimate, provided that the procedure through which they arise can be reasonably accepted by all (Wenar, 2025).

In the legal field, Thibaut and Walker (1978) explored how perceptions of fairness are shaped by judicial procedures. Later work in social psychology expanded this understanding, emphasising that people often value *how* decisions are made more than the outcomes themselves (Lind & Tyler, 1988). A distinction is made between *objective* procedural justice, which concerns whether institutions follow fair procedures, and *subjective/perceived* procedural justice, which focusses on whether people perceive the process as fair. Research about the *fair-process-effect* shows that when people feel treated fairly and with respect, they are more willing to trust, cooperate, and accept outcomes, even when unfavourable (van den Bos, 2023). From this point of view, success of a process does not necessarily mean that everyone is satisfied with the outcome, but that the process is perceived as fair.

Within the context of redress, the relevance of this theory is particularly evident in the affective dimension. As noted earlier, the perceived success of redress depends largely on experience rather than outcome (Wolfe, 2013). This makes it crucial that those affected feel heard, taken seriously, and

treated with respect. Van den Bos (2023) translates the core elements of perceived procedural justice into a set of concrete experiential statements, capturing how individuals evaluate fairness through their interactions with authorities. These statements, presented in Table 2.2, illustrate that perceptions of justice are shaped by everyday experiences such as having voice, being treated respectfully, and interacting with competent and professional officials. This focus is especially important when the harm suffered cannot be repaired through financial means alone (Lundy et al., 2016). In practice, this means that a redress process can be legally correct or financially generous, yet still be experienced as unjust if individuals feel unheard, distrusted, or treated impersonally.

---

**Scale perceived procedural justice**

---

I am able to express my opinion.  
 My opinion is taken seriously.  
 I am treated politely.  
 I am treated with respect.  
 I am treated fairly.  
 I am treated in a just manner.  
 The people I interact with are competent.  
 The authorities I deal with are professional.  
 I am treated as an important member of my group.  
 I feel that I am treated as a person who matters.

---

**Table 2.2:** Perceived procedural justice scale (van den Bos, 2023)

Applying procedural justice in practice remains challenging. Its deeply subjective nature means that perceptions of fairness can differ widely across individuals, contexts, and over time (Lind & Tyler, 1988; van den Bos, 2023). Likewise, studies on how Dutch citizens define justice, when confronted with specific policy issues, show that what one person sees as fair may be viewed as unjust by another (Immerzeel & Bollen, 2022). Furthermore, there is no widely accepted framework for systematically measuring perceived procedural justice; existing instruments often focus on formal procedural characteristics rather than lived experiences (van den Bos, 2023). This makes it difficult to operationalise this form of justice in an unambiguous manner and can create tensions with other requirements when designing a redress process.

### 2.2.2. Lens 2: networked governance

The first lens showed that comparable outcomes can be experienced differently and that perceived procedural justice does not automatically follow from formal correctness. However, it does not say anything about the decision-making process in the wider institutional context. Therefore, when moving beyond the one-to-one ‘offender–victim’ relationship in state-led redress, a second lens becomes relevant. As discussed earlier, redress processes typically unfold in a multi-actor context, in which actors have different goals and interests, possess different resources, and depend on one another to realise their objectives.

When policy processes are situated in such settings, de Bruijn and ten Heuvelhof (2008) describe them as policy networks. In such networks, authority and resources are distributed rather than concentrated in a single actor. Both the process and the content of decision-making in networks are capricious (de Bruijn & ten Heuvelhof, 2008). Problem definitions and proposed solutions shift over time, actors enter and exit the process, and provisional agreements may be revisited or reversed as circumstances, interests, or power relations change. Decision-making therefore has no clear starting or end point and is characterised by strategic behaviour, temporary outcomes, and ongoing renegotiation rather than orderly progression. Table 2.3 summarises key characteristics of decision-making in policy networks.

Applied to the context of redress, this perspective highlights that the government does not operate in isolation, but must continuously interact with and respond to a range of interdependent actors. Therefore, the government does not have a monopoly over meaning and cannot unilaterally determine what

---

**Decision-making in policy network**


---

Irregular and no clear sequence of activities  
 Rounds  
 Actors join and withdraw and behave strategically  
 Several arenas, no isolated starting point and end point  
 Content of the problem shifts  
 Incentive to regard problems as unstructured  
 Flexibility and unpredictability

---

**Table 2.3:** Characteristics of decision-making in policy networks (de Bruijn & ten Heuvelhof, 2008)

counts as “good” or “completed” redress. Political decision-makers, implementing agencies, affected citizens, interest groups, media, courts, and oversight bodies all contribute to how redress is defined, justified, and evaluated (Le Sueur, 2012). Each of these actors brings different normative expectations, institutional logics, and accountability demands to the process, shaping both the problem definition and the range of acceptable solutions.

From a networked governance perspective, the problem of redress is therefore located primarily at the collective and institutional level. The focus shifts to whether a redress process remains acceptable, defensible, and workable within the wider network of actors, and how legitimacy can be maintained in the face of competing claims and constraints. This aligns with Winter (2011) understanding of redress as a legitimacy process, in which redress constitutes a movement by the state from lesser to greater legitimacy.

While such networked arrangements can foster inclusion, deliberation, and shared ownership of the problem, they also introduce significant challenges. The absence of a clear hierarchy makes coordination more complex, accountability more diffuse, and learning over time more difficult to sustain (de Bruijn & ten Heuvelhof, 2008). Moreover, efforts to keep the process manageable and legitimate at the network level may result in design choices that prioritise consistency, standardisation, or control, potentially at the expense of individual experiences of fairness. In this way, the networked governance lens foregrounds a different set of concerns and success criteria than the perceived procedural justice lens, with important implications for how redress processes are designed and governed.

### 2.3. Redress as a problem definition challenge

The lenses described above are not only different in theoretical terms, they demonstrate that different perspectives foreground different aspects of redress. Importantly, the question here is not which lens is “better”. Even more so, the lenses are also connected as fair procedures can strengthen perceived legitimacy (Martin et al., 2020). The main point is that fundamentally different perspectives can lead to very different understandings of what redress is meant to achieve, for whom, and on what grounds it can be considered successful.

Building on this, redress can be seen as a problem definition challenge. Policy processes are often understood as problem-solving processes, in which early stages focus on identifying and examining the problem situation before solutions are designed or selected (Simon, 1977, 1991). A key implication is that the formulation of the problem is not neutral. How a problem is defined determines which elements of a situation are seen as relevant, which standards are applied, and which solutions become thinkable in the first place. Especially in multi-actor settings, Enserink et al. (2022) describe this as a “problem formulation battle”: different actors have contested interpretations of what the problem is and why it matters.

This early phase is critical in decision-making, as Enserink et al. (2022) argue that incorrect problem structuring may result in the selection of solutions that fail to address the actual problem. It may even result in the design of well-intentioned solutions for problems that did not exist in the first place. Problem structuring therefore requires attention not only to substantive issues, but also to the actors involved, their roles and responsibilities and the institutional rules that influences their interaction. Choices inevitably have to be made about what is prioritised, which can significantly affect outcomes.

Applied to state-led redress, this implies that where the analysis starts already shapes how the problem is understood and addressed. This focus on early problem definitions is particularly relevant in light of what is now known about the implementation of many redress programmes. As already shortly discussed in Chapter 1, a recurring pattern in state-led redress is that programmes struggle during execution, resulting in delays, fragmentation, and renewed dissatisfaction among those affected. Rather than treating these difficulties solely as implementation failures, this study approaches them as signals that something may have gone wrong earlier in the process. The way redress problems were initially framed, prioritised, and translated into design choices may have constrained what later became possible in practice. This makes early design choices a critical point of attention in state-led redress

## 2.4. Design principles for complex policy problems

To explore this early design work, insights from policy design theory are needed. In this light, Hoppe (2018) emphasises the importance of problem structuring for good policy design. He argues that the core task of policy design is related to moving unstructured problems towards more structured problems, without simplifying or distorting the problem itself. Rather than offering a fixed framework, Hoppe (2018) proposes a set of principles that highlight key points of attention when engaging with complex and contested policy problems.

First, he states that problems are not given, but emerge because people experience and question situations as problematic. In policy-making, attention is often quickly directed towards solutions, whereas the question itself should be kept open and made explicit. In addition, problems are always understood through frames, which differ per actor. These frames are often implicit, and the policy-maker must be aware of this: multiple frames should be explored alongside each other, rather than immediately being chosen or pushed aside. The third principle holds that good policy design should combine forward and backward thinking. Thinking in terms of policy goals and instruments should be alternated with thinking from the lifeworld of citizens and implementers. Finally, policy design is a mix of “puzzling and powering,” meaning that politics, interests, and power always play a role alongside analysing and understanding the problem.

This approach shows that designing does not directly result in concrete solutions or instruments. Instead, making problem definitions explicit and examining them constitutes a first, essential step in policy design. Hoppe shows that this requires a design practice in which uncertainty, multiplicity, and normative tension are not eliminated, but consciously taken into account. Designing therefore begins with keeping the question open of what the problem actually is, for whom, and from which perspective.

Against this background, state-led redress stands out as a particularly challenging case. Given the characteristics of decision-making in policy networks, as discussed in Section 2.2.2, problem structuring in redress processes is inherently irregular and unpredictable. For this reason, problem structuring cannot be understood as a one-off step preceding design, but rather as a dynamic and iterative process that develops over time. The way in which problems are defined within this process has a significant influence on later design choices and on how those involved experience the process.

Hoppe (2018) approaches policy design as an uncertain and iterative learning process, in which failure is inevitable. Instead of searching for the right solution, this study aims to better understand which definitions of redress emerge and how this influences further design choices. In doing so, this research seeks to contribute to learning from past redress processes, with a view to informing the design of future state-led redress programmes.

## 2.5. Key takeaways

This chapter shows that state-led redress is a distinct and complex policy problem. Redress programmes address very different harms, yet they share a common challenge: the state must design a credible response to past wrongdoing. This task is complicated by layered structural and experiential complexities. The chapter also shows that what counts as “the problem” depends on perspective adopted. A perceived procedural justice lens highlights lived experiences of fairness, while a networked governance lens highlights contested decision-making in a broader policy network. Together, these insights highlight the importance of early problem definitions and design choices and provide the basis for this study’s focus on the early phases of state-led redress processes.

# 3

## Research design

This chapter outlines the research design adopted to address the research question of this study. It explains the overall research approach, case selection, data collection and analysis methods, and reflects on the scope and limitations of the study.

### 3.1. Research question

This study focuses on how redress is conceptualised in the early phase of the process. The literature reviewed in the previous chapter, shows that state-led redress is characterised by complexity, uncertainty, and multiple competing perspectives. Rather than assuming a single, objective definition, the research therefore examines how different actors interpret what ‘the problem’ is, and how these interpretations shape subsequent design choices. This leads to the following research question:

*How do different actors conceptualise state-led redress in the early phase of a redress process, and how do these conceptions shape subsequent design choices?*

To explore this in more detail, the research is guided by the following sub questions:

1. What different conceptions of state-led redress emerge among actors in the early phase of the redress process?
2. Which institutional and contextual factors influence how actors conceptualise redress?
3. How do these conceptions translate into concrete design choices in state-led redress processes?

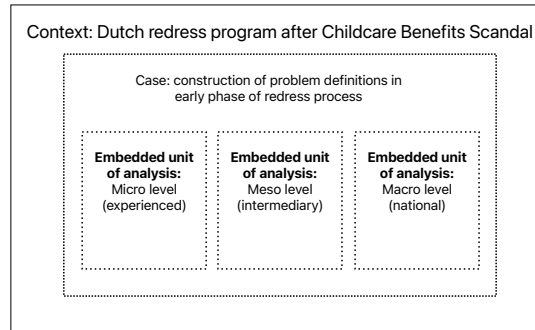
In this study, “conceptions” refer to the implicit and explicit understandings through which actors interpret the purpose, scope, and meaning of redress. Together, these sub questions aim to develop an empirically grounded understanding of problem formulation in state-led redress, and its implications for process design.

### 3.2. Research approach

This study adopts a qualitative, interpretative research approach. Its primary aim is exploratory, as the focus is on reconstructing and comparing definitions of redress across actors. At the same time, it has an explanatory ambition, as the consequences of these frames for the further design of the process will also be examined. Therefore, a case study approach is chosen because it is suitable for addressing how and why questions related to contemporary phenomena whose boundaries with their context are difficult to separate (Yin, 2018).

More specifically, a single-case design is employed for two reasons. First, the case functions as a critical case for examining and extending theories on problem formulation through two different lenses, in the specific and under explored context of state-led redress. Second, it serves as a revelatory case, as the early phase of redress processes is typically opaque, while this study has gained access to actors involved in this phase. Given the multiplicity of actors within the context of redress, each with

different perspectives on the problem, an embedded case design is applied. Different actor groups at the micro, meso and macro level are treated as embedded units of analysis. This enables systematic comparison of problem definitions within the same redress process rather than treating the case as a homogenous whole. A conceptualisation of this approach can be seen in Figure 3.1, which is based on Yin (2018).



**Figure 3.1:** Single-embedded case study design

The empirical analysis consists of two complementary components that are carried out simultaneously. A desk study is executed to reconstruct the context of the case, including a stakeholder analysis and a timeline of key events. This provides background against which problem definitions can be interpreted. Next, semi-structured interviews are conducted to obtain actors' interpretations of the redress problem, their underlying assumptions and their views on design choices. These interviews also serve to capture how actors situate their problem definitions within the broader political and organisational context.

Throughout the study, a systems thinking perspective is adopted, which leads to state-led redress being conceptualised as a dynamic and reflective system. Within this system, multiple components, such as actors, institutions, rules, and problem definitions, are interconnected and influence one another over time. Rather than viewing these elements in isolation, the focus lies on understanding how their interaction produces certain outcomes and patterns of behaviour (Arnold & Wade, 2015).

In the context of complex policy problems, such as state-led redress, this perspective is particularly relevant. The combination of multiple dimensions of complexity and a multi-actor setting implies that tensions and dynamics do not arise from single decisions or actors, but from the system as a whole (Enserink et al., 2022). Understanding redress therefore requires attention to relationships, feedback mechanisms, and evolving interactions between actors and problem definitions.

### 3.3. Case selection and scope

This section elaborates on the selected case study and its scope.

#### 3.3.1. The childcare benefits scandal

In its report *Omzien in verwondering*, Donner et al. (2020) and his Advisory Committee characterise the childcare benefits scandal as a large-scale failure in the administration of the Dutch childcare benefits scheme (KOT). One of the immediate triggers was the so-called CAF 11 case, in which, in 2014, the advance payments of childcare benefits for a group of parents were abruptly halted in violation of the applicable legal framework. In the months that followed, most of these parents were informed that their entitlements were rejected and that previously paid advances would be fully reclaimed. The consequences for affected parents were often profound. Many faced job loss, housing insecurity, and deteriorating health, and in some cases children were removed from the home because family circumstances became impossible to maintain under sustained stress (Ministerie van Algemene Zaken, 2025).

According to Donner et al. (2020), the severe harm experienced by affected parents did not primarily stem from the initial suspension of payments, but from the way in which their cases were subsequently

investigated and assessed by the Belastingdienst Toeslagen. The administration operated on the basis of an institutionally biased approach, in which parents were systematically treated as fraudsters in response to minor irregularities. This so-called zero-tolerance approach relied on excessively strict enforcement and left little room for proportionality, contextual judgement, or consideration of individual circumstances.

Although the CAF 11 case formed the immediate reason for establishing the Advisory Committee, the report made clear that this way of operating was not an isolated incident. Donner et al. (2020) identified broader patterns within the administration of benefits, in which similar forms of institutional bias were present in other cases as well. The government adopted the Committee's recommendations and decided to compensate the affected parents, thereby laying the foundation for a large-scale, state-led redress programme.

### 3.3.2. The redress operation

The state-led redress operation following the childcare benefits scandal was initiated in 2020 as an urgent response to the findings that were published (Donner et al., 2020). In the years that followed, new insights into the scale and nature of the harm continued to emerge (van Dam et al., 2025). This resulted in new political commitments and the introduction of additional schemes. Rather than being designed as a single coherent programme, the redress operation gradually expanded through incremental adjustments and new arrangements. As a result, the recovery effort evolved into a layered architecture consisting of multiple components, procedures, and responsible organisations. The Spoedcommissie characterises this development as an organically grown and increasingly fragmented system, shaped by the accumulation of well-intended but reactive policy decisions (van Dam et al., 2025).

Despite the fact that the redress operation has been ongoing for several years, a substantial number of parents and children remain without a concluded outcome. At the time of publication of *Minder beloven, meer doen*, van Dam et al. (2025) observed that progress across several parts of the recovery process was very slow. Based on the throughput at that time, the commission estimated that completing the full redress operation would take an additional fifteen to twenty years if no fundamental changes were made to its organisation and execution.

The redress operation is structured around five main components, each consisting of multiple steps, procedures, and responsible organisations (van Dam et al., 2025). One of these components concerns the compensation of additional damage. This part of the recovery process addresses forms of harm that are not covered by the standard compensation following the "integrale beoordeling", including both material and immaterial damage. At the time the report of van Dam et al. (2025) was written, this component was implemented through five distinct routes, alongside the possibility for parents to pursue their claims through the civil courts. Within these various routes, different damage frameworks are applied, each offering a distinct way of translating experienced harm into monetary compensation.

### 3.3.3. Stichting (Gelijk)waardig Herstel

One of the routes through which additional damage can be addressed is Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH). This route explicitly aims at both financial and emotional recovery, treating these dimensions of harm as intrinsically connected rather than as separate categories. Within the SGH damage framework, no formal distinction is made between material and immaterial damage. Instead, harm is assessed holistically and translated into fixed compensation amounts based on predefined categories within the framework (van Dam et al., 2025).

The SGH redress process is structured around four subsequent phases (Stichting (Gelijk)waardig Herstel, 2025). This is visualised in Figure 3.2. The process begins with registration and matching, during which affected parents are paired with a trained Dutch volunteer and supported in determining the pace and form of engagement. This is followed by the narrative phase, in which the personal story of the affected parent is central. In the third phase, this narrative is translated into a damage assessment and a redress proposal. The process is concluded with a formal agreement and signing moment, between the parent and a representative of the ministry of Finance, which marks the completion of the redress process.



Figure 3.2: Phases redress approach Stichting (Gelijk)waardig Herstel (Stichting (Gelijk)waardig Herstel, 2025)

### Origin and underlying rationale

SGH emerged in response to growing concerns about the limited progress and experienced shortcomings of existing redress routes for additional damage (Stichting (Gelijk)waardig Herstel, 2025). Actors involved in the development of the initiative observed that prevailing compensation schemes insufficiently addressed the lived experiences of affected parents and tended to frame harm in narrow legal or administrative terms. In response, a different approach to redress was explored, centred on recognition, dialogue, and relational repair rather than evidential proof alone.

The conceptual foundations of this approach were developed by the number 5 foundation. The work of this organisation is directed at addressing a range of complex societal challenges, with the aim of contributing to a just and sustainable society (number 5 foundation, 2024). Within the context of the childcare benefits scandal, the number 5 foundation engaged extensively with affected parents and children. Through these conversations, the foundation identified a recurring perception that meaningful recovery required more than financial compensation alone, but also acknowledgement, trust, and a sense of closure (number 5 foundation, 2021). These insights informed the development of the SGH method.

#### 3.3.4. Positioning the empirical focus of this study

Within the fragmented redress landscape following the childcare benefits scandal, this study takes SGH as an empirical entry point into the broader redress process for additional damage. SGH operates as a formal implementation organisation rather than as an isolated pilot or experimental initiative.

At the same time, SGH is analytically relevant because it is grounded in an explicitly articulated and alternative understanding of what redress should entail. Developed through dialogue with affected parents and children, its approach makes underlying assumptions about harm, recovery, and fairness particularly visible. This makes SGH a suitable focal point for studying how problem definitions are translated into concrete design choices in the early phases of redress. Importantly, this study does not focus exclusively on SGH. Interviews with actors outside SGH ensure that the problem definitions observed within SGH are analysed in relation to the wider institutional system in which redress unfolds.

The role of the number 5 foundation, and its programme Instituut van de Mens, is relevant in this respect. While SGH functions as an execution route within the redress operation, number 5 foundation and Instituut van de Mens provide a reflective and developmental context. Number 5 foundation works from a neutral position and organises dialogue as its core method. In this approach, the experiences of those directly affected form the leading logic, in interaction with system actors such as policymakers and implementing organisations (number 5 foundation, 2024).

Within this context, Instituut van de Mens functions as a reflective and developmental environment. This program aims to ensure that the perspective of the people concerned is taken as a starting point in policy and decision-making, and remains present throughout design and execution (number 5 foundation, 2024). Insights from concrete practices, such as SGH, are examined, compared, and further developed. This makes it possible to study SGH as part of a broader effort to learn from redress practices and to inform future redress processes. The empirical focus of this study is therefore grounded in practice, while remaining oriented towards broader lessons for the design of state-led redress.

## 3.4. Data collection

This study draws on multiple qualitative data sources that were collected and analysed in an iterative manner. Desk research and interviews were conducted in parallel and informed one another throughout the research process. Insights from the desk study helped to shape the focus and topic list of the interviews, while the interviews, in turn, refined the understanding of relevant actors, events, and dynamics in the redress process.

### 3.4.1. Desk study: reconstructing context and actors

The desk study focused on reconstructing the institutional and temporal context of the childcare benefits redress operation. Its purpose was not to provide a comprehensive or exhaustive account of the scandal or the redress process, but to develop a structured understanding of the setting in which problem definitions emerged and evolved. The redress operation spans multiple years, policy phases, and organisational arrangements. Without such contextual reconstruction, individual problem definitions expressed in interviews would be difficult to interpret.

Guided by the systems thinking perspective adopted in this study, the desk study approached the redress operation as a dynamic system in which actors, rules, and problem framings interact over time. The reconstructed context therefore served two functions. First, it provided analytical background for interpreting interview data. Second, it informed the development of initial analytical expectations and the interview topic list. In this sense, the desk study functioned both as preparation for, and as a parallel component of, the empirical analysis.

Two main elements were central to the desk study: the construction of a timeline and an actor analysis. The timeline was primarily based on two sources. The first was the report of van Dam et al. (2025), which provides the most recent and comprehensive overview of the development and execution of the redress operation. As this report necessarily offers a brief overview, it was supplemented with publicly available information from the official timeline published by the government (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, 2025). To maintain analytical clarity, not all documented events were included. Events were selected based on their relevance for shifts in policy direction, institutional arrangements, or public problem framing. For example, periodic progress reports to Parliament were only included where they marked a substantive change, such a claimed acceleration, or a redefinition of priorities.

The actor analysis focused on identifying the organisations formally involved in the redress operation and their respective roles. This analysis was based primarily on governmental documentation describing the structure and governance of the recovery process. An initial actor map was developed and subsequently discussed informally with colleagues from number 5 foundation as validation. The actor analysis was further refined on the basis of the timeline and references to actors made during the interviews.

In addition to documentary sources, several exploratory conversations were held with colleagues from Number 5 and Stichting Gelijkwaardig Herstel at the start of the research. These conversations were not treated as empirical data, but served to familiarise the researcher with the field, terminology, and ongoing debates. They functioned as sensitising input and supported the formulation of interview questions.

### 3.4.2. Interviews: capturing conceptions in practice

#### **Sampling strategy and respondent selection**

The actor analysis conducted during the desk study informed the sampling strategy for the interviews, helping to identify relevant actor groups at different levels of the redress system. In line with the embedded case study design, respondents were selected to capture a diversity of perspectives based on organisational role, institutional position, and lived experience with the redress process. Initial access was gained through the networks of number 5 foundation and Stichting (Gelijk)waardig Herstel, and subsequently expanded through snowball sampling.

In total, approximately 25 individuals were approached and invited to participate in an interview. Each potential respondent received an information sheet prior to participation, providing further details about the purpose of the study, the main themes addressed in the interview, and the handling of data and privacy. The information sheet can be found in Appendix B. A substantial number declined, most often

No. Respondent	Organisation of respondent
1	Stichting (Gelijk)waardig Herstel
2	Stichting (Gelijk)waardig Herstel
3	Researcher at a Dutch university
4	Ministry of Finance
5	Stichting (Gelijk)waardig Herstel (and affected parent)
6	Not disclosed
7	Ombudsman Rotterdam Rijnmond
8	Not relevant (affected parent)
9	Not disclosed
10	Ministry of the Interior and Kingdom Relations

**Table 3.1:** Overview of interview respondents and their organisation

referring to the sensitivity of the topic, while others did not respond. Ultimately, ten interviews were conducted. An overview of the respondents and the organisation they are currently working, is provided in Table 3.1. For two respondents, the organisation is not specified due to privacy considerations.

Although the number of interviews is limited, the set of respondents reflects a broad range of positions within the redress process, including policy-makers, implementing actors, oversight bodies, researchers, and affected parents. This diversity allowed for a comparative analysis of how the redress process is understood and problematised across different institutional and experiential perspectives.

### Interview procedure

Prior to conducting the interviews, a topic list was developed to guide the conversations. The list consisted of open-ended questions and was iterated three times. This was based on feedback from the thesis supervisor at TU Delft and a colleague from Number 5, who has extensive experience in facilitating dialogue and language use. The final version of the interview topic list can be found in Appendix C. While the topic list served as the backbone of each interview, all interviews were carefully prepared in advance, and questions were sometimes added, omitted, or rephrased. These adaptations mainly reflected the expertise, role, or lived experience of the respondent. For example, when interviewing affected parents, questions were framed with particular care to ensure accessibility and sensitivity, as further discussed in Section 3.4.2 on ethical considerations.

All interviews were conducted in Dutch, which was the shared working language of the researcher and all respondents. Each interview started with an opening statement, which can be found in Appendix B, to ask for the respondent's consent. When consent was given, interviews were audio-recorded and automatically transcribed. As the quality of the automatically generated transcripts proved insufficient for analytical purposes, each transcript was carefully revised on the basis of the original audio recording. An intelligent verbatim transcription approach was used, meaning that all substantive content was retained, while irrelevant fillers (such as repeated interjections) were removed (Streefkerk, 2023). This approach was chosen not only to improve readability during the analysis phase, but also to minimise the risk of interpretative bias in this phase, this is elaborated on in Section 3.6.

After transcription, all interviews were anonymised to ensure that individual respondents could not be identified. Subsequently, each respondent was asked to review and approve the full transcript, including its inclusion as an appendix to this thesis. Approximately half of the respondents suggested minor revisions, which were incorporated into the final versions. For two respondents, no response or formal approval was received. In these cases, the transcripts are not included as appendices, and only fully anonymised quotes are used in the analysis.

### Ethical considerations

As this study involves human participants, approval was obtained from the Human Research Ethics Committee (HREC) of TU Delft prior to data collection. As part of this procedure, a risk assessment and mitigation plan was developed, alongside informed consent materials and a data management plan. Several ethical risks were identified in relation to the sensitive nature of the research context. A

detailed overview of these risks and the corresponding mitigation measures is provided in Appendix D, the main considerations are briefly summarised here.

First, the study concerns a politically and emotionally sensitive topic, and some participants, particularly affected parents, may experience emotional discomfort when reflecting on the redress process. To mitigate this risk, participation was strictly voluntary, participants could skip questions or withdraw at any moment, and interviews focused on roles, experiences, and reflections rather than detailed personal case histories. During interviews, the researcher remained attentive to signs of discomfort.

Second, given the involvement of external organisations (number 5 Foundation and Stichting (Gelijk)waardig Herstel) in accessing the field, there was a potential risk of perceived pressure to participate or to respond in a particular way. This was mitigated by clearly separating the role of the researcher from any organisational affiliations. All potential participants were approached directly by the researcher, and it was explicitly communicated, both in writing and verbally, that participation was voluntary and that non-participation would have no consequences.

Third, the limited number of actors involved in specific roles within the redress process creates a risk of indirect identification, even when names are removed. To address this, all interviews were pseudonymised, and potentially identifying details (such as specific roles, dates, or organisational contexts) were generalised or omitted. In reporting, respondents are referred to by organisational affiliation only, rather than by specific positions, in order to balance anonymity with analytical transparency.

Finally, data protection and privacy were ensured through a strict data management protocol. Audio recordings were deleted after transcription, and all data were stored securely in the TU Delft Project Data environment, accessible only to the researcher and supervisors. Transcripts were included as an appendix only when explicit consent was provided; otherwise, they were used solely for internal analysis. Further details on data storage, access, and retention are provided in the Data Management Plan.

### 3.4.3. Additional interactions during the research process

In addition to the desk study and formal interviews, several informal yet substantively relevant interactions took place during the research process. These interactions were not part of the formal data collection, but contributed to contextual understanding, interpretative refinement, and practical validation of emerging insights.

Throughout the research process, regular conversations took place with the academic supervisors. Towards the end of the interview phase, the emerging findings were also discussed with another professor of the TU Delft. In addition, an external researcher who evaluates the SGH method reflected on the results. These discussions helped to sharpen the conceptual understanding of redress and to clarify differences in terminology.

The research was also discussed in several practice-oriented settings. Regular conversations were held with professionals at n5, including a colleague with extensive experience in dialogue processes. Furthermore, preliminary insights were presented during a feedback session within the n5 talent programme. These exchanges helped to assess the practical relevance and usability of the emerging framework.

Finally, one respondent was re-engaged at a later stage of the research, when the framework had further developed. This provided an opportunity to reflect on the plausibility of the interpretation and to test whether the framework resonated with practice.

## 3.5. Data analysis

This section explains how the qualitative data were analysed. The analysis focuses on how different actors define the problem of state-led redress in the early phase of the process. It also examines how these problem definitions relate to subsequent design choices.

### 3.5.1. Analytical approach

To address this aim, a thematic analysis was conducted following Braun and Clarke (2006). This method is suitable for identifying, analysing and reporting patterns within data. It is particularly known for its flexibility and it can be applied across different research contexts and research aims. In addition, the method makes it possible to organise and synthesise a large body of qualitative material in a systematic way, while still retaining sufficient detail to provide a rich description of the data set. By focusing on patterns across interviews, thematic analysis also enables the identification of both shared understandings and differences. Finally, thematic analysis is particularly useful for policy-oriented research. The findings can be presented in a way that remains analytically rigorous while also being accessible to a broader audience. This makes the method well suited for generating insights that can inform policy design and development (Braun & Clarke, 2006). In this study, this enables a systematic comparison of problem definitions across actors and helps identify implications for the design of future state-led redress processes.

#### Scope of the analysis

The primary focus of this research is on mapping the different problem definitions that emerge among various actors. However, from a systems thinking perspective, the other elements in the systems are important to consider as well. After all, problem definitions do not emerge in isolation, but are shaped through interactions with other system elements (see section 3.2).

This required a trade-off in the scope of the analysis. While the analytical focus remained on problem definitions, related system elements were included where they helped to interpret how these definitions were formed, sustained, or contested. Rather than providing an in-depth analysis of one specific aspect, the analysis therefore aims to offer a broader overview of patterns across the full data set. This choice aligns with the explorative nature of the research and with the under-researched character of problem definitions in state-led redress processes. By adopting a rich description of the data set, the analysis captures similarities and differences across actor perspectives. At the same time, it remains sufficient contextual detail to support a comparative and system-oriented interpretation.

#### What counts as a theme

In this analysis, a theme is understood as a pattern of meaning that captures something important in relation to the research question. Following Braun and Clarke (2006), themes were not treated as topics that simply appeared frequently in the data. Instead, they were identified based on their analytical relevance for understanding how actors define the problem of state-led redress. The identification of themes was guided by the primary focus on problem definitions. These problem definitions formed the starting point of the analysis and structured the coding process. Statements, interpretations, and narratives were coded as part of a theme when they contributed to understanding how actors framed the nature of the redress problem, its causes, or its implications for action. Other elements were included only where they helped to clarify or contextualise these problem definitions.

The prevalence of a theme was therefore not a decisive criterion. Some themes appeared across multiple interviews, while others were articulated by only a limited number of respondents. Themes with a limited empirical spread were nevertheless retained when they revealed important tensions, assumptions, or alternative ways of defining the problem. This approach aligns with the exploratory aim of the study and avoids reducing the analysis to a comparison of dominant or majority views.

In line with the embedded case study design, themes were analysed both within and across different actor positions. Differences between actors at the micro, meso, and macro level were treated as analytically meaningful rather than as noise. Actor position was therefore taken into account when interpreting how themes were articulated and how problem definitions varied across the redress system.

**Level of interpretation**

This study adopts a primarily latent thematic analysis (Braun & Clarke, 2006). The analysis goes beyond the explicit content of what respondents said and focuses on the underlying assumptions, ideas, and meanings that shaped their problem definitions. This level of interpretation is necessary to understand how different actors framed the redress problem and how these framings related to early design choices.

At the same time, the analysis remained grounded in the data. Coding started at a semantic level, by following respondents' own words and expressions. Latent interpretation was introduced in later stages of the analysis, when themes were refined and related to the broader institutional and policy context. This approach allowed the analysis to remain data-driven, while still supporting a deeper understanding of problem definitions within the redress system.

**Role of the desk study**

The desk study played an important supporting role in the data analysis. It formed the starting point of the research and was used to develop an initial understanding of the redress process, its institutional setting, and the actors involved. This early exploration informed the formulation of the interview topic list and supported sensitivity to relevant themes during the interviews.

The desk study and interviews were conducted iteratively and informed one another throughout the research process. Insights from interviews led to further targeted desk research, for example to clarify institutional changes, policy phases, or actor responsibilities that were mentioned by respondents. The desk study therefore did not function as a separate analytical track, but as a contextual and interpretative resource. It helped situate problem definitions in relation to actor positions, process phases, and broader system dynamics, without predetermining the coding or themes.

**3.5.2. Analytical process**

The thematic analysis followed the six-phase approach proposed by Braun and Clarke (2006). These phases were used as a guiding process for structuring the analysis. While the analytical process was iterative in practice, the overall sequence of phases was maintained to support transparency and consistency. Table 3.2 provides an overview of the six phases of thematic analysis and summarises how they were applied in this study.

As the interviews progressed, an inductive analysis was conducted to identify recurring patterns in how respondents described the redress process. Although several interviews had already been conducted at that point, the analysis started with an in-depth examination of two interviews. These interviews were analysed line by line, and all potentially relevant statements were coded as openly and inclusively as possible. At this stage, there already was a general sense of the range of topics discussed across interviews, which informed sensitivity to recurring issues without predefining codes.

This initial analysis resulted in a first categorisation of codes into a set of coherent code groups. These code groups reflected broad areas of meaning, such as conceptions of redress, government action, roles and responsibilities, contextual factors, process design, and perceived effects of the process. Based on this structure, the subsequent interviews up to respondent 7 were analysed using these code groups, while remaining open to refinement where needed.

After analysing the first seven interviews, a moment of interim reflection and interpretation was conducted. This involved reviewing the emerging patterns across actor perspectives and assessing the coherence and coverage of the existing code groups. For reasons of analytical consistency and transparency, it was then decided to analyse the final three interviews using the same set of code groups. This ensured that all interviews were analysed in a comparable manner. While the interpretation of themes continued to evolve at the thematic level rather than through further restructuring of the coding framework. A more detailed overview of the code groups is provided in Appendix E.

Phase	Description	Application in this study
1. Familiarisation	Becoming familiar with the data	Interviews were transcribed, read multiple times, and notes were made
2. Initial coding	Generating initial codes	Two interviews were analysed in depth using open, inductive coding
3. Searching for themes	Collating codes into themes	Codes were grouped into coherent code groups
4. Reviewing themes	Refining themes	Interim reflection and evaluation after seven interviews
5. Defining themes	Naming and defining themes	Themes were refined at a conceptual level in relation to problem definitions
6. Writing report	Producing the analysis	Themes form the structure of the results chapter

**Table 3.2:** Six phases of thematic analysis and their application in this study, based on Braun and Clarke (2006)

### 3.5.3. Relation to the research questions

The analytical approach and process described above directly supports the research questions of this study. The identification and comparison of themes enable an analysis of the different problem definitions that emerge among actors of the redress process (sub-question 1). By interpreting these themes in relation to institutional arrangements, actor positions, and process dynamics, the analysis also sheds light on the contextual and institutional factors that influence problem definitions (sub-question 2). Finally, the interpretation of themes allows for an examination of how dominant problem definitions are translated into concrete design choices within the redress process (sub-question 3). Together, this analytical strategy provides the foundation for the empirical findings presented in the next chapter.

## 3.6. Limitations

As with any qualitative research, this study faces several limitations that should be acknowledged in order to interpret its findings appropriately. The exploratory and interpretive nature of the research, combined with its focus on a single and sensitive case, introduces both methodological and practical challenges.

### 3.6.1. Access and sampling limitations

#### **Sensitivity of the case and access to respondents**

The research concerns a highly sensitive and politically charged case, which influenced the access to respondents. Several potential respondents declined or did not respond to interview requests. Reasons given were often due to ongoing involvement in the redress process, and the sensitivity of the topic. In addition, several actors who were involved in setting up the redress operation in its early phase are no longer working within the redress operation. While efforts were made to interview respondents with longer-term involvement in the redress process, not all respondents had been active since its start in 2020. As a result, access to some perspectives, particularly from the earliest design phase, was limited.

#### **Ethical considerations in approaching affected parents**

Particular care was taken when approaching affected parents for participation. Given the risk of emotional distress or re-traumatisation, a limited number of interviews was conducted with affected parents. Their perspectives are included in the analysis, but they do not dominate the empirical material.

#### **Sampling through existing networks**

Initial access to respondents was obtained through the networks of Number 5 and Stichting Gelijkwaardig Herstel. This facilitated entry into a closed and sensitive field. At the same time, many prospective interviewees were in some way connected to these organisations. Care was therefore taken to safeguard existing relationships and to ensure ethical integrity throughout the research process. The selection of participants and the formulation of interview questions were developed in close consultation with both organisations and approved by the TU Delft Ethics Committee.

This reliance on existing networks may have influenced the composition of the sample, making certain perspectives more visible than others. It may also have affected the pace of data collection, as careful coordination and communication were required. Efforts were made to mitigate these effects by including respondents from outside these networks where possible.

#### **Broader societal perspective on legitimacy**

A final access and sampling limitation concerns the broader concept of legitimacy, as discussed in Chapter 2. While legitimacy concerns the relationship between the state and citizens more generally, the empirical focus of this study is limited to actors directly involved in the redress process. As a result, perspectives of citizens beyond those directly affected by the redress operation are not included in the empirical material.

This perspective may nevertheless be relevant, as the legitimacy of state responses to institutional failure is shaped not only by those directly involved, but also by the wider public. Capturing such broader societal perceptions would require a different research design, for example through survey-based or large-scale public opinion research, and therefore falls outside the scope of this qualitative case study.

#### **Implications for the research**

These access and sampling limitations affect the scope of the findings. The analysis reflects the perspectives that were accessible within the constraints of the research context, rather than providing a complete overview of all actors involved in the redress process. The findings should therefore be interpreted as exploratory and indicative, offering insight into patterns of problem definition rather than a comprehensive mapping of all views.

### **3.6.2. Methodological and interpretative limitations**

#### **Interpretation and position researcher**

This study relies on qualitative thematic analysis, which is inherently interpretative. The identification of codes and themes required analytical judgement by the researcher. The analysis followed a systematic and transparent procedure, but alternative interpretations of the data remain possible. The findings therefore reflect a reasoned and reflexive interpretation rather than an objective account of meaning.

Given the emotionally and politically charged nature of the research context, maintaining a neutral analytical position required continuous attention. Throughout the study, the researcher was conscious of the need to balance empathy for respondents' experiences with the analytical distance required for interpretation. This was not always straightforward, particularly when discussing issues of harm, responsibility, and fairness.

An example of how this was addressed is that careful consideration was given to the formulation of interview questions. Questions were prepared in advance, phrased in a neutral and open manner, and iteratively refined based on feedback. This process aimed to minimise steering and normative framing during interviews. In addition, analytical decisions regarding coding and interpretation were documented and reflected upon in the data analysis section. Together, such measures were intended to support reflexivity and to mitigate the influence of researcher positioning on the analysis.

#### **Use of sensitising concepts and theoretical lenses**

Existing literature and conceptual frameworks were used as sensitising lenses during interpretation, rather than as fixed coding schemes. While this supported deeper interpretation of problem definitions, it may have directed attention towards certain patterns over others. Efforts were made to remain grounded in the empirical material by starting with inductive coding and introducing theoretical interpretation only in later stages of the analysis.

#### **Case specificity and analytical generalisation**

The study faces challenges commonly associated with case study research, such as those outlined by Yin (2018). Since the research is based on one single case, it is important to note that the findings are not statistically generalisable to all redress processes. Instead, the results aim to contribute to theoretical understanding and to inform future policy design. The inclusion of several sub-units also creates a risk of fragmentation, where attention could shift away from the overall case. To avoid this, findings from each sub-unit are continuously connected back to the central question.

**Implications for the research**

These methodological and interpretative limitations affect how the findings should be understood. The results do not claim to provide definitive explanations, but rather offer analytically grounded insights into how problem definitions are constructed and contested. The value of the analysis lies in its ability to reveal patterns and tensions, rather than to establish causal claims.

**3.7. Key takeaways**

This research examines how different actors interpret what ‘the problem’ is, and how these interpretations shape subsequent design choices. To this end, a single-embedded case study design is applied. For which, the redress operation for the childcare benefits scandal functions as critical and revelatory case. Data were collected through a desk study, which involved constructing a timeline and actor map, and semi-structured interviews for which ethical considerations were taken into account. The analytical approach that followed was based on a thematic analysis, which focused on patterns across the interviews to inform policy design and development. The exploratory and interpretive nature of the research, combined with its focus on a single and sensitive case, introduces both methodological and practical challenges. These relate in particular to issues of access, representativeness, and the interpretative nature of the findings.

# 4

## Empirical findings

This chapter presents the empirical findings of the study. Section 4.1 briefly summarises the focus of the desk study and interviews, and explains how the findings in this chapter are further organised.

### 4.1. Empirical focus and analytical structure

The desk study aimed to reconstruct the redress process over time and to map the actors involved. This analysis provided insight into the institutional structure, formal responsibilities, and the political and societal context in which the process developed. In this chapter, the desk study findings are not presented as separate results. Instead, they function as contextual factors that help explain why certain interpretations of redress emerge and why others come under pressure. Section 4.2 therefore provides a contextual reconstruction of the redress process, which serves as the backdrop for the interview-based findings that follow.

The topic list (Appendix C) formed the basis for the semi-structured interviews. The focus was not primarily on evaluating the process, but on understanding how actors define the redress issue. The interviews centred on a number of themes: the respondent's role and position in the process, how the redress process started from their perspective and which early choices proved important, how they define "redress" and the underlying problem, and how different definitions of redress influence the organisation and future design of the process. The questions were open-ended and did not assume a single definition of redress.

The thematic analysis, as explained in Chapter 3, resulted in a set of recurring themes. Sections 4.2 and 4.3 present these empirical findings close to the data. Together, they describe the evolving context (4.2) and how actors interpret and give meaning to redress within that context (4.3). Both sections remain descriptive in tone and do not yet synthesise the findings into overarching analytical categories. A further analytical step is made in Section 4.4. Based on the patterns described in the previous sections, it introduces an explicit abstraction: recurring combinations of assumptions about the found themes are synthesised into three analytically distinct conceptions of redress. These conceptions are not direct representations of individual respondents, but conceptual synthesis of empirical patterns. Section 4.5 builds on this by analysing the tensions between these conceptions and discussing what this means for the design of redress processes.

### 4.2. The redress process in context

This section reconstructs the development of the redress process. It begins with a chronological tracing of shifting problem framings, followed by an overview of the layered actor landscape. The final subsection reflects on how these developments together created a dynamic and evolving governance environment.

### 4.2.1. Shifting understandings over time

This section describes how the understanding of the problem in the Dutch redress operation related to the childcare benefits has developed over time. Its purpose is explicitly not to reconstruct a complete history of the childcare benefits affair, but to provide a selective analysis of moments at which the problem was understood or reframed in a different way. Reports, advisory documents and other official publications function as markers in this process.

To make this development visible, a timeline was constructed, as can be seen in Figure 4.1. This timeline served as a tool to create an overview and to situate individual documents within a broader context. The analysis in this chapter is based on a selection of key reports that were scanned and summarised; not all documents were studied in full. The selection and ordering largely follow the overview and reconstruction presented in the report van Dam et al. (2025) report, supplemented with the timeline as provided by the government itself (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, 2025).

In this section, media analyses and media reporting have deliberately been left out of consideration. Although media played an important role in the societal and political dynamics surrounding the childcare benefits affair, a systematic analysis of media coverage falls outside the scope of this chapter.

The analysis in this chapter starts in 2020. This demarcation was chosen as the focus of the research is on the redress operation and the way in which it has been designed and recalibrated, rather than on the origins of the childcare benefits affair itself.

#### 2020 - Understanding what went wrong

In 2020, the report *Omzien in verwondering 2* was published by the Adviescommissie uitvoering toeslagen (Donner et al., 2020). This report builds on an earlier interim advice and centres on the question of how to deal with the legacy of fifteen years of child benefits policy. It shows that in specific case files there was institutional bias, and that the regular functioning of law and policy led to severe and distressing consequences. The report argues that parents are not so much victims of errors in implementation, but of the inherent logic of the benefits system itself, characterised by high advance payments and strict recovery. The advisory committee also explicitly warns against the idea that fifteen years of benefits policy can simply be “redone.”

Where the redress operation was initially primarily framed as a technical–legal task, this understanding shifts towards questions of responsibility and normative evaluation with the publication of the report *Ongekend onrecht* at the end of 2020 (Aalst et al., 2020). The Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag states that the issue does not concern a system failure alone, but rather the failure of multiple state powers, as well as questions of administrative culture, political priorities, and information asymmetries. It is not only an unfortunate policy outcome, but an infringement of the rule of law. This makes visible that the redress operation not only grows in scope, but also in moral and political significance.

In the same month, the fourth progress report was submitted to the House of Representatives (van Huffelen, 2020). This report functions as a periodic update on the state of the redress operation and focuses primarily on its implementation. The fourth progress report describes the start-up phase of the operation and states that the redress process is “on track” (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, 2025). As such, this document primarily functions as a problem-executing document, translating previously identified problems into organisational and policy-related steps.

#### 2021 - Listening to parents

In November 2021, the report *Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire* was published (Livework, 2021). The aim of this report is to provide insight into how parents experience the redress process and which needs, bottlenecks, and expectations are central to them. The report systematically maps parents’ experiences through interviews, surveys, and co-creation sessions, with the explicit intention of improving the existing redress process from the perspective of those directly affected.

One month later, in December 2021, the report (*Gelijkwaardig Herstel – Insights and recommendations from children, young people and parents themselves*) was published. This report aims to provide direction for the design of the redress approach at both national and local levels, based on the perspectives of parents, young people, and children themselves (number 5 foundation, 2021). It combines

experiential narratives and survey results with explicit recommendations and positions itself explicitly as an invitation to equal collaboration between government and affected citizens.

Although both reports start from experiential knowledge, they differ in focus and function. The report written by Livework (2021) has a primarily descriptive and diagnostic character, aimed at making needs and experiences within the existing redress process visible. number 5 foundation (2021) goes a step further by explicitly translating these experiences into normative principles and recommendations for how redress should be designed and organised.

Taken together, these reports show that by the end of 2021, parents' experiential knowledge is no longer collected solely to understand the redress process, but is also actively used to shape it. This further shifts the understanding of the problem: from the observation that redress insufficiently aligns with parents' needs, towards the idea that redress requires fundamentally different relationships between government and citizens.

### **2022 - Naming racism**

In May 2022, a letter to Parliament followed in which discrimination, racism, and institutional racism within the Belastingdienst and Toeslagen were explicitly addressed (De Rijksoverheid, 2022). While the experiential reports from 2021 had already made clear that parents experienced the impact of unequal treatment, this parliamentary letter was the first to explicitly articulate institutional racism as a category and to acknowledge it at an administrative and systemic level. In doing so, a problem that had previously been experienced and described was given a formal interpretation at the system level.

### **2023 - Struggling with implementation**

In the thirteenth progress report, it is stated that, with the implementation of targeted improvement measures, it appears feasible to accelerate the redress operation (Ministerie van Financiën, 2023). The report notes that nearly 60,000 parents have now registered and that the lump-sum compensation of €30,000 still forms the starting point of the redress trajectory. In addition, the report refers to "integral redress," in which, alongside financial compensation, attention is also paid to emotional redress through support across five life domains: finances, housing, care, family, and work. At the same time, it becomes apparent that the redress organisation is under significant strain, with large numbers of case files, structural backlogs, and lengthy procedures.

Later in 2023, the report *Herstel bieden: een vak apart* by the National Ombudsman was published. This report provides an overarching analysis of patterns in Dutch redress policy and implementation, with the child benefits redress operation forming one of the examined trajectories (Hanse et al., 2023). The Ombudsman concludes that the problems observed in the redress operation are not unique, but fit within recurring patterns in the way the government organises redress.

### **2024 - Trying different approaches**

In 2024, Stichting (Gelijk)waardig Herstel reported on the first months of its pilot as an implementing organisation within the additional damages scheme. In the report *Onafhankelijke Herstelroute Toeslagenaffaire* (Stichting (Gelijk)waardig Herstel, 2024), it becomes clear that over time the redress operation has not only expanded, but has also become more differentiated. Whereas existing routes (CWS and UHT) are largely designed according to an administrative law logic, Stichting (Gelijk)waardig Herstel explicitly adopts a civil law approach to the redress process.

### **2025 - A redress process that could take decades**

In January 2025, the report *Minder beloven, meer doen* by the Van Dam Committee was published. This emergency committee was appointed by the cabinet to investigate why the benefits redress operation has made insufficient progress and which concrete interventions are needed to improve and accelerate it (van Dam et al., 2025). The report contains a factual reconstruction of the emergence and organisation of the redress operation, a quantitative overview of the situation at the end of 2024, a rule-of-law analysis, and an identification of five central bottlenecks, followed by six concrete recommendations.

Substantively, the report does not introduce an entirely new understanding of the problem. The nature and impact of the injustice had already been established in *Ongekend onrecht* (Aalst et al., 2020), the shortcomings of the redress operation were visible in earlier progress reports, and the mismatch

between the redress process and parents' needs was extensively described in the 2021 reports. What this report does make explicit is that the accumulation of well-intended improvements has itself become part of the problem, and that continuation of the existing approach may result in a redress operation that will last for decades to come.

In addition, the Spoedcommissie van Dam no longer positions Stichting (Gelijk)waardig Herstel as an experimental or supplementary route, but as a structural part of the solution (van Dam et al., 2025). In doing so, the administrative law logic underpinning the redress operation is explicitly called into question. The report thus shows that trust in the existing system has eroded to such an extent that alternative forms of redress are no longer exceptions, but have become a necessary pillar.

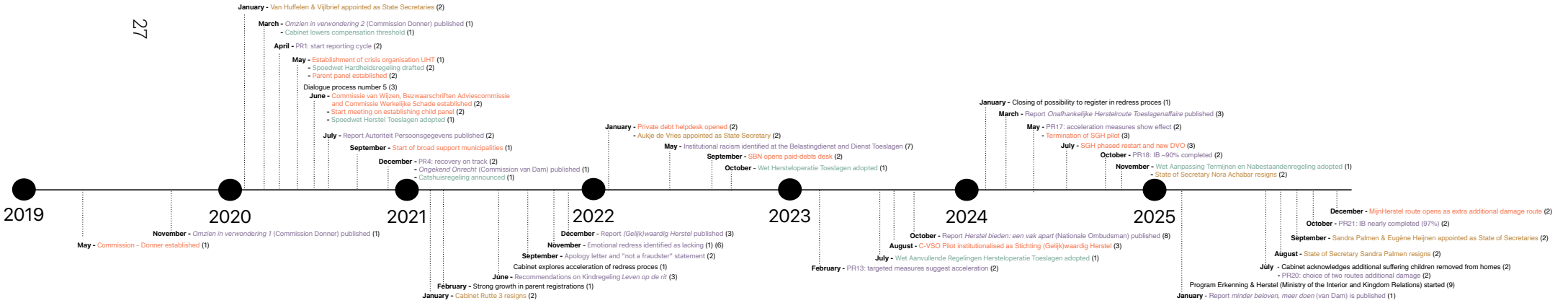
Figure 4.1: Timeline of key events in the Dutch child benefits redress process

Legend

- Documentation
- PR#X = progress report #X to Tweede Kamer
- Political responsibility
- Organisation and governance
- Schemes and implementation

References

1. Minder beloven, meer doen (Van Dam, 2025)
2. Timeline (Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen, 2025)
3. Jaarverslag 2023 2024 (Stichting (Gelijk)waardig Herstel, 2025)
4. Omzien in verwondering 2 (Donner, 2020)
5. Ongekend Onrecht (Van Dam, 2020)
6. Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire (Livework, 2021)
7. Herstelregelingen (Ministerie van Financiën, n.d.-e)
8. Herstel bieden: een vak apart (Hanse et al., 2023)
9. Perspectief op Erkenning & Herstel (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2025)



### 4.2.2. A layered actor landscape

This section presents the actor analysis of the redress process following the childcare benefits scandal. The analysis was developed iteratively and in close connection with the timeline described in the previous section. Rather than starting from predefined categories, the mapping began by identifying actors that were empirically visible in different phases of the redress process.

The initial mapping was based on desk research, including policy documents, advisory reports, and publicly available information on the organisation of the redress operation. This was complemented by exploratory conversations and later refined through insights from the interviews. As a result, the actor configuration reflects those actors that played a role in shaping, executing, overseeing, or experiencing the redress process at different moments in time. The overview does not claim to be exhaustive, but serves as the analytical starting point for this study and informed the selection of interview respondents.

Figure 4.2 visualises this case-specific actor configuration. Actors are positioned across three analytical levels: the macro level (national), the meso level (intermediary), and the micro level (experienced).

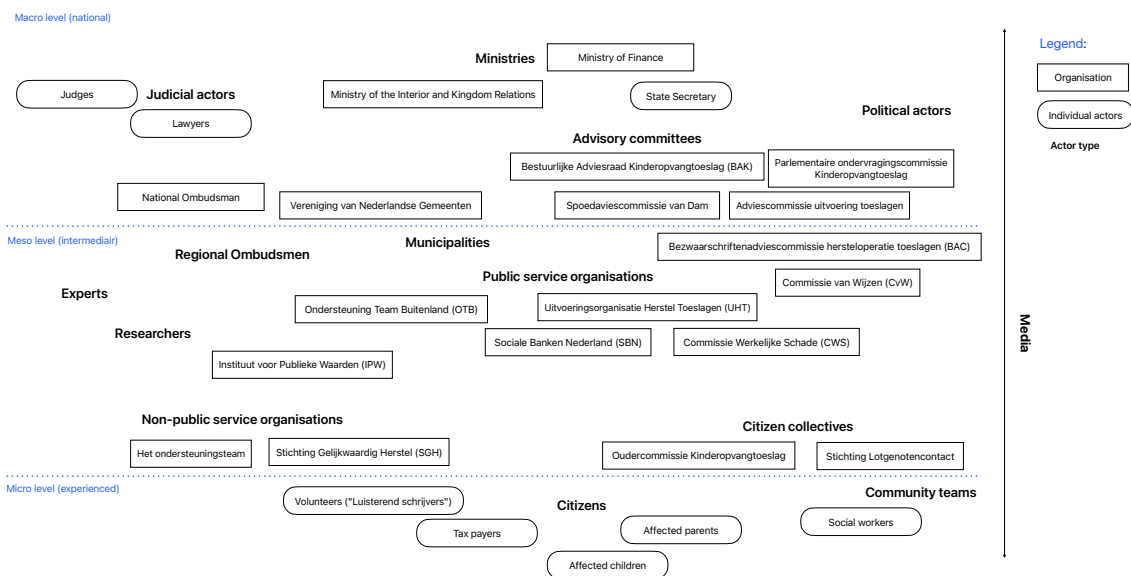


Figure 4.2: Overview actors 'Hersteloperatie Toeslagen'

#### Macro level

At the macro level, the redress process was characterised by the involvement of a changing yet partly recurring set of national political, administrative, and advisory actors. Overall, actors at the national level were primarily responsible for the design of the redress process and for roles related to regulation and advice.

Several advisory committees played a formative role at distinct moments in the process. Early in the redress operation, the Adviescommissie uitvoering toeslagen was tasked with formulating recommendations on who should be compensated and how compensation should be calculated (Donner et al., 2020). This report became the foundation for the design of the redress arrangements (Ministerie van Financiën, n.d.-a).

Following a motion submitted in the House of Representatives, the Parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag was established (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2024). The report published by this committee (Aalst et al., 2020) contributed to increased attention for rule-of-law violations and failures across state powers, as also described in the previous section ???. Later advisory bodies focused on evaluating progress, identifying bottlenecks, and proposing adjustments within an already expanding recovery operation (van Dam et al., 2025).

Political responsibility for the redress operation was formally located within the Ministry of Finance, with the State Secretary acting as the primary political officeholder associated with operation. As seen in

the timeline in 4.2.1, this role was occupied by several individuals, resulting in changes in political leadership while the recovery operation itself continued. The Bestuurlijke Adviesraad Kinderopvangtoeslag advised the State Secretary until early 2023 (Ministerie van Financiën, n.d.-b). The Programma Directoraat-Generaal Herstel (pDG Herstel) is responsible for coordination and policy development within the ministry (Ministerie van Financiën, n.d.-g). Rather than representing a single moment of re-design, pDG Herstel became a permanent organisational anchor within an evolving governance structure.

Other ministries appeared in the actor landscape more selectively. The Ministry of the Interior and Kingdom Relations (BZK) is not directly responsible for compensation schemes. Its involvement relates to longer-term programmes focused on recognition, trust, and the relationship between citizens and the state (Programma Directie Ambtelijk Vakmanschap, n.d.). This programme was established in response to recommendations by the National Ombudsman (Hanse et al., 2023) and explicitly aims to draw on lessons from earlier redress operations. In this context, the National Ombudsman can operate in multiple roles, including drawing public attention to systemic issues, advising government based on citizens' experiences, and connecting actors behind the scenes (Hanse et al., 2023). In addition, the Ombudsman fulfils an investigative role. Several years before the redress operation formally started, this role was reflected in a published report on the disproportionately harsh treatment of more than 200 families in relation to childcare benefits (van den Berg et al., 2017).

Finally, intergovernmental actors linked national-level policy design to local execution. The Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) supported municipalities in organising and delivering broad support to affected families (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2025). The VNG thus represents a coordinating actor that does not shape the core design of redress schemes, but plays a role in aligning national frameworks with local responsibilities.

### **Meso level**

At the meso level, the actor map is dominated by implementing and intermediary organisations that translate national policy frameworks into concrete forms of execution and support. These actors operate at some distance from political decision-making, but play a central role in how the redress process is experienced in practice.

Municipalities are key actors at this level, as they are responsible for the delivery of broad support (brede ondersteuning). Within the domain of emotional redress, municipalities provide support intended to address the wider consequences of the childcare benefits across domains such as finances, housing and work (Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2025).

Another central implementing organisation is the Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen (UHT), which falls under the Ministry of Finance (Ministerie van Financiën, n.d.-f). UHT is responsible for the initial stages of the redress operation, including registration, the first assessment, and the integral assessment of claims (van Dam et al., 2025). In addition to its role in the main recovery route, UHT is also involved in the additional redress routes, where it operates in cooperation with the Commissie Werkelijke Schade (CWS). The CWS functions as a specific route for parents whose damages exceed the compensation granted on the basis of the integral assessment (Ministerie van Financiën, n.d.-d). Parents can turn to CWS when they believe that their actual damages have not been sufficiently covered. In this sense, CWS operates alongside the main execution by UHT, addressing cases that require further individual assessment.

In addition to these core implementing bodies, several advisory committees operate at the meso level, in close connection to individual case files. The Bezwaarschriftenadviescommissie hersteloperatie toeslagen (BAC), for example, advises UHT on objections submitted by parents (Bezwaarschriftenadviescommissie hersteloperatie toeslagen, n.d.). During hearings, the BAC listens to parents' accounts and subsequently provides advice on how objections should be handled. The Commissie van Wijzen (CvW) is another advisory body at this level. Established by the State Secretary, the CvW assesses whether cases involving affected parents involved institutional bias (Ministerie van Financiën, n.d.-c).

Following the advisory bodies operating at this level, Stichting (Gelijk)waardig Herstel (SGH) constitutes another meso-level actor within the recovery landscape. SGH functions as an alternative route for addressing additional damages alongside existing arrangements (Stichting (Gelijk)waardig Hers-

tel, 2025). A more detailed description of the organisation and its role within the recovery process is provided in Section 3.3.

Several organisations provide more specialised forms of support within the recovery process. Sociale Banken Nederland (SBN) acts as the implementing organisation for assistance with resolving debts (Sociale Banken Nederland, n.d.). For affected parents living abroad, support is provided through the Ondersteuning Team Buitenland, which focuses specifically on the challenges associated with recovery from outside the Netherlands (Ondersteuning Team Buitenland, n.d.).

The Instituut voor Publieke Waarden occupies a more hybrid position at the meso level. In addition to the broad support provided by municipalities, the institute focuses on severely affected parents who become stuck in their redress process (Instituut voor Publieke Waarden, n.d.). Its activities centre on identifying which actions require immediate attention and which steps should be taken in the near future to enable further recovery.

Researchers play a role at the meso level by providing empirical and advisory input into the redress process. For instance, the ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum conducted a large-scale study for the Ministry of Finance, to translate the experiences and needs of affected families into guidance for the design of a national mental health support initiative (Bennis et al., 2025).

Finally, peer-support and civil-society actors are also present at the meso level. Stichting Lotgenoten-contact functions as a listening ear for affected parents (lotgenotencontact kinderopvangtoeslagaffaire, n.d.). The foundation focuses on mutual support and shared experiences, with the explicit aim of contributing to the personal and emotional recovery process, guided by the principle ‘for and by peers’.

### Micro level

At the micro level, the actor map centres on those who directly experience the redress process and those who are involved in individual redress trajectories on a case-by-case basis. This level captures how redress is enacted in practice through personal interactions, individual case files, and concrete support arrangements.

Affected parents are the central actors at this level. The group that is formally recognised as affected has expanded over time, as additional redress schemes were introduced, which can be seen in the timeline presented in Figure 4.1. Initially, redress arrangements focused primarily on parents who had been directly confronted with recovery claims related to childcare benefits. Over the course of the redress process, this was gradually extended to include children, former benefit partners, and next of kin, each through specific schemes and arrangements (Ministerie van Financiën, n.d.-e). As a result, the category of ‘affected parents’ in this analysis refers to a heterogeneous and growing group of individuals who became formally recognised as entitled to redress at different moments in time.

Not all individuals who registered for the recovery operation were formally recognised as eligible for financial redress. According to figures reported by UHT nearly 70,000 applications were submitted (Ministerie van Financiën, 2026). Of these, more than 43,000 parents were formally recognised as affected. Being recognised as affected means that, following either the initial assessment or the integral assessment, it was established that the parent had indeed been harmed. As such, registration did not automatically result in eligibility for financial compensation. To provide an overview of the scale and composition of the affected groups, Table 4.1 presents key figures as reported by UHT.

Category	Number of persons
Registered applications (possible until January 2024)	69,490
Recognised affected parents	43,766
Children who received a letter regarding the child scheme	116,148
Former benefit partners who received an invitation letter	6,055

**Table 4.1:** Overview of registrations and recognised affected groups in the childcare benefits redress operation (Ministerie van Financiën, 2026)

Professionals who work directly with affected families also operate at the micro level. This includes case handlers and assessors within implementing organisations, as well as social workers working within community teams or municipal neighbourhood teams (wijkteams) (Gemeente Rotterdam, n.d.). Although these professionals are organisationally embedded within meso-level structures, their role at the micro level is defined by direct interaction with parents and the handling of individual situations.

### 4.2.3. A dynamic environment

Having outlined the temporal development and actor configuration of the redress process, this subsection reflects on how these elements interacted and created a dynamic and evolving environment.

#### **Shifting definitions and expanding scope**

The developments described above show that the understanding of the redress problem did not remain stable. Over time, both the understanding of harm and the scope of redress expanded. In the early phase, the operation was framed mainly as a technical and legal correction. Later, the problem was redefined in broader terms: what started as an implementation issue became understood as a structural and constitutional failure of the state.

At the same time, new organisations were established to design and implement redress. The main priority was to compensate parents financially as quickly as possible. This focus on execution and pace is clearly visible in the early progress reports that were submitted to the House of Representatives. Redress was initially approached as an urgent task that had to be organised and delivered. Only later did more attention emerge for the needs and experiences of parents, which showed that financial compensation alone was not sufficient. Parents pointed to emotional harm, loss of trust, and long-term social consequences. Redress was increasingly understood as something broader than compensation. It required recognition, support, and structural change.

As new insights emerged, the group of people considered eligible for redress expanded. New schemes were introduced to address newly recognised forms of harm, particular groups or exceptional situations. Rather than replacing earlier arrangements, these schemes were mostly added to the existing structure. Over time, this resulted in an accumulation of parallel instruments, reflecting a shifting understanding of harm and responsibility while earlier design choices largely remained in place. As described by van Dam et al. (2025), the accumulation of well-intended improvements gradually became part of the problem itself.

#### **Position, perspective and timing**

Not only did schemes expand over time, the organisational landscape also changed. New organisations were established, others entered or exited the process, and responsibilities became distributed across multiple actors. Within this layered governance structure, actors occupy different positions and roles. Through the Programma Directoraat-Generaal Herstel, the Ministry of Finance occupies a central position. It coordinates the redress operation and acts as commissioner for several implementing and supporting organisations. However, different actors are responsible for specific parts of the process. Some focus on policy design, others on implementation, advice, or support. Cases often move between these organisations, and responsibilities partly overlap. This creates strong interdependencies within the system.

An actor's position within this system structure shapes how redress is understood. At the macro level, redress is closely linked to national policy, political accountability, and financial control. The Ministry of Finance operates in a context where pace, budget, and reporting to Parliament are central concerns. This institutional setting influences how problems and solutions are framed. On the other hand, organisations that work more directly with affected parents often emphasise different aspects of redress. As noted earlier, over time more attention emerged for emotional harm, loss of trust, and recognition beyond financial compensation. This shift was not only visible in how redress was discussed in reports, but also in the actor landscape itself, as Stichting (Gelijk)waardig Herstel, for example, entered the process at a later stage. Organisations operating closer to affected parents, such as ombudsman institutions, foreground lived experiences and the need for acknowledgement and dignity. From this perspective, redress is less about processing cases and more about addressing how the injustice is experienced.

Interview respondents explicitly recognise this connection between position and perspective. As one respondent stated, “where you sit is where you stand” (R4). This remark captures how perspectives on redress are shaped by institutional roles, responsibilities, and proximity to those affected. They are not neutral, but embedded in specific organisational settings. In addition, the moment at which actors become involved also matters as the operation has unfolded in a changing context. As respondent 1 explains, roles have shifted over time, and “the moment and the context also keep asking something different”.

#### **External pressure and shifting norms**

In addition to differences in position and timing within the system, the redress process was shaped by continuous public and political pressure. Media attention, parliamentary debate, and changing societal norms how redress was defined, justified, and adjusted over time.

The publication of *Ongekend onrecht* (Aalst et al., 2020), for example, marked a critical moment. The report led to the resignation of the cabinet (Ministerie van Algemene Zaken, 2021), as political leaders publicly acknowledged responsibility for the injustice that had occurred. This increased moral and political significance. Redress was no longer framed merely as an administrative task, it became more closely linked to questions of justice, accountability, and trust in government.

In the years that followed, political leadership and ministerial responsibility changed several times. Each shift brought new priorities and different emphases. As later reflected by van Dam et al. (2025), this made it difficult to maintain coherence and long-term steering within the redress operation. What counted as urgent or appropriate could change with the political climate.

Respondents describe how media attention could quickly alter the force field in which decisions were made. As respondent 1 explains, a news article raising concerns about public spending suddenly intensified public attention and brought new expectations into the debate. Measures that were previously seen as necessary or generous could rapidly be reframed as excessive or insufficient. At the same time, societal norms themselves evolved. As respondent 6 notes, “within five years, I think the definition of ‘generous’ also changes, the societal definition of it”. What is considered fair or proportionate is therefore not fixed. It shifts over time and is shaped by public discourse.

Taken together, these forms of pressure continuously altered the conditions under which decisions were made. What counted as urgent, appropriate, or generous could shift with the political climate and public debate.

#### **The significance of context**

The preceding subsections show that redress did not unfold within a fixed institutional setting. Shifting problem definitions, changes in actor configurations, and ongoing political and societal pressures create a context that is continuously in motion. This dynamic environment influences how redress was organised and how it is understood. It shapes which values are emphasised, which trade-offs are made, and which design choices become dominant at different moments. The tensions that emerge within the redress operation cannot be understood without taking this changing context into account.

### **4.3. How redress is understood in practice**

The previous section showed that redress unfolds within a complex and shifting institutional environment. Within this context, actors develop different understandings of what redress entails. This section presents the main thematic patterns emerging from the interviews and remains close to respondents’ own framings, without yet synthesising them into broader conceptual categories.

#### **4.3.1. What is being restored?**

In the interviews, redress is not described as one single, clearly defined objective. Instead, respondents emphasise different things that have been damaged and, in their view, need to be repaired.

First, the financial aspect is regarded by all actors as an important component of redress. Across organisations, redress is often understood and organised primarily as financial compensation. As one respondent puts it, “within many organisations, the emphasis lies on financial redress” (R5). Financial outcomes are valued partly because of their concrete effects on everyday life: “financial and material

outcomes are also important, because they allow your child to go back to swimming lessons or enable you to buy things for your children” (R3).

At the same time, financial outcomes are also given symbolic value. Compensation is not only framed as an instrument to repair calculable harm, but also as a visible gesture that the state has looked at what happened and is taking responsibility for it. As respondent 3 notes, they signal that “we have looked at the harm done, we cannot restore everything, but this at least is a sign of our outstretched hand towards you”.

On the other hand, respondents repeatedly emphasise the limits of financial compensation. Several note that emotional harm cannot be fully translated into monetary terms. As respondent 1 states, “linking an amount of money to an emotion is impossible, I think. If something causes you a lot of pain, no amount will ever be sufficient”. Similarly, an affected parent reflects that “when you make really major mistakes, if you place children out of the home, for example, you simply cannot make that right with any amount of money. Really not” (R8). From this approach, what needs restoring is not primarily financial loss, but the sense of human dignity. This perspective places recognition at the centre of what redress is expected to achieve. Only once it is explicitly acknowledged that someone has been wronged, and that they bear no blame for what happened, does space emerge to move forward. Respondent 5 describes this as follows: “At the moment I was recognised as an affected parent, that it wasn’t my fault, only then can you begin your own recovery process. That was the start of the recovery process for me. It had nothing to do with finances, but with the fact that you are recognised as a human being again, actually.”.

Finally, several respondents describe that redress is an institutional and relational task that extends beyond individual trajectories. The damaged relationship between citizen and state extends to a broader legitimacy problem that needs to be repaired. Personal recovery is seen as necessary, but not sufficient. As respondent 3 explicitly states: “We now talk a lot about parents’ personal recovery, and rightly so, because that is the primary focus, let there be no misunderstanding about that. But you also really want systemic recovery.”. Respondents emphasise that this concerns not only the trust of affected parents, but also the credibility of the state towards society more broadly. As respondent 6 explains: “I think there is also another aspect to it, from the perspective of the government, or the state. It has trust to restore, not only with parents but with society.”.

Taken together, these interview accounts show that “what is being restored” is multi-layered: material stability, human dignity, and institutional trust. These elements can coexist within a single narrative, but respondents place different emphases on them. This variation becomes consequential in the following sections, where respondents’ understandings of the core problem, responsibility, and process priorities are unpacked.

#### 4.3.2. How is the core problem defined?

Where the previous section outlines what, according to respondents, needs to be repaired, this section further explores how respondents define the underlying problem.

In some descriptions, the problem is framed primarily as harm suffered that must be formally established and rectified. The injustice lies in the fact that individuals experienced measurable financial and practical consequences as a result of government action. From this perspective, the emphasis is placed on carefully determining what went wrong and identifying the appropriate level of financial compensation, in a manner that is both fair and defensible.

However, other respondents define the problem less in terms of financial loss and more in terms of how people were treated. Here, the core issue lies in a structural mode of governance experienced as distrust and control. As one respondent puts it: “Everything has to be checked again and again. The basis is distrust. That is the basis on which it emerged, and that is the basis on which they are trying to restore things” (R7).

Respondents further emphasise that this relational harm does not simply disappear once compensation is offered. Emotional injustice is described as something that persists and continues to shape people’s lives. As respondent 5 reflects: “It would be nice if people understood that this never really goes away from your life. [...] I would like society to be more aware of that.” Another affected parent similarly

describes how the consequences of the injustice continue to have long-term effects, for instance in feelings of alertness or tension that only becomes visible later on (R8). This ongoing impact is also reflected in concrete behavioural consequences in everyday life. One affected parent describes, for example: “Child-related benefits, I think, a small amount. I just stopped it because I thought: I don’t want anything to do with it anymore.” (R8). Other seemingly simple interactions can also evoke strong emotional responses: “But when I think about the municipality, or about renewing my ID card, or my daughter’s, I feel physically sick just thinking about it.” (R8). These examples illustrate that the problem redress addresses extends beyond past harm.

Respondents repeatedly connect these personal experiences to a broader and more fundamental loss of trust. As respondent 10 explains, the events “really affect your family and create a gap in your trust in the systems, in the government.” (R10). What begins as a specific experience of injustice in one policy domain can evolve into a more general breach in how government is perceived. As respondent 4 notes, “Some people have lost trust in all public institutions. That is a very difficult issue.” (R4).

In these accounts, the problem is not only that mistakes were made in individual cases, but that the basic expectation of fair and reliable treatment by the state has been destabilised. Trust is described as fragile and hard to rebuild. One respondent reflects that although people sometimes say it is time for citizens to trust the government again, trust “is not something you receive, it has to be earned.” (R2).

This is reflected in the way respondents speak about redress not as a single corrective intervention, but as a gradual and uncertain process. Respondent 9 characterises it as “a transition, in this case from distrust to trust.” (R9). Similarly, respondent 10 stresses that restoring this relationship requires structural learning: “In my view, this is something the government really needs to learn, and something that needs to become structural.” (R10). At the same time, existing institutional logics can stand in the way. Respondent 3, for instance, refers to “the high accountability culture among civil servants, for example, where they constantly have to account for their actions, which makes it harder to develop learning capacity.”. Taken together, the underlying problem is therefore not only how individuals were treated, but what this treatment reveals about the system that enabled it. The issue concerns a deeper challenge of rebuilding trust and demonstrating that similar harm will not happen again.

### 4.3.3. How is responsibility interpreted?

Earlier in this chapter, the actor landscape was outlined in descriptive terms, showing the range of organisations involved in the redress process. The interviews add a further layer to this picture. They reveal that responsibility is not only distributed across multiple actors, but also understood differently depending on institutional role, mandate, and underlying professional logic.

#### **The state in multiple roles**

Across almost all interviews, it recurs that the state fulfils multiple roles simultaneously within the redress process: as the perpetrator of the harm, as the designer and executor of redress, and as the guardian of legality and public expenditure. These roles do not always align.

When the expectations associated with these roles exceed what the state can credibly deliver, questions arise both internally (how far does our responsibility extend?) and externally (what can parents reasonably expect?). One respondent stresses the importance of recognising this explicitly: “acknowledging that this tension exists and that different roles are needed [...] and also having an honest conversation about that” (R10).

These role tensions become particularly visible in discussions about the independence of those carrying out the redress process. Respondent 5 expresses this sharply by stating that “they should never have let the butcher inspect his own meat”, which, according to the respondent, undermines trust. Respondent 3 likewise emphasises that it becomes administratively unclear when actors who contributed to the problem remain part of the solution. Although an ‘independent’ actor is often seen as desirable, it is also questioned to what extent independence is possible within a state-led redress process. Respondent 10 for example describes it as the creation of an intermediate space in which the state and affected citizens can reconnect under professional guidance: “And I think a third party should never be neutral, but rather multi-partial. That is something different, because neutrality does not exist, I think that is impossible.”.

### **A multi-actor environment with competing logics**

Responsibility is further complicated by the broader environment in which redress takes place. Respondents emphasise that redress unfolds within a layered and dynamic force field. As respondent 10 describes, different ‘bubbles’ emerge, within society, politics, and government, in which the idea develops that “something has gone wrong”. Formally, redress may be framed as “two parties in a legal conflict” (R9), but in practice a much broader force field is at play.

Several respondents show that how actors understand the core problem redress seeks to address is closely linked to their expertise and perspective. Their underlying views of human behaviour also shape the responsibility that comes with it. Respondent 9, for instance, describes tensions between an administrative-law approach and a more human, personal-injury-oriented approach: within the administrative-law logic, the focus more quickly shifts to “the victim who is entitled to compensation,” while losing sight of the fact that “that victim was once not a victim”. Respondent 3 links this to broader views of humanity within policymaking, ranging from distrust and fraud prevention to trust and human dignity. According to this respondent, much government policy relies heavily on legal or economic steering logics, whereas modes of interaction, motivation, and human drivers are at least as decisive for redress.

These perspectives coexist and influence how organisations act. As respondent 1 notes, there are organisations or foundations that want to move forward and take clear steps, yet operate within “a very large force field that has a lot of influence on that organisation, but where there is quite a large gap”. This makes it difficult to arrive at a shared understanding of responsibility or a unified approach to redress.

### **Fragmentation and the distribution of responsibility**

The way responsibilities were organised in practice further reinforced this complexity. Several respondents describe how the redress process became increasingly fragmented over time, with multiple routes, schemes and implementing organisations operating alongside each other. According to respondent 6, there was “no single architect of the parent journey”, resulting in redress being organised as a collection of separate schemes rather than one coherent trajectory.

Respondents indicate that this fragmentation led parents to repeatedly provide the same information and caused duplication of work, resulting in both delays and frustration. Ongoing adjustments intensified this dynamic. As respondent 6 explains: “You change the rules slightly, and that means that everyone in the process makes a new assessment. And that makes it inherently tense, every change you implement, because everyone involved will make a new calculation.”

When tasks and authorities are spread across ministries, implementing agencies and municipalities, it becomes less clear who owns the process as a whole. Responsibility is then not absent, but diffused. As a result, tensions arise over who can make decisions, who can be held accountable, and who ultimately carries responsibility for outcomes.

#### **4.3.4. What should the process prioritise?**

If the problem of redress is understood in different ways and responsibility is layered, this has consequences for how the redress process is designed. Respondents repeatedly refer to specific considerations that guide process design in practice. These considerations do not always point in the same direction and often require balancing different priorities.

### **Financial assessment and closure**

A first recurring theme concerns the emphasis on financial assessment and closure. As one respondent notes, “very often, redress ultimately focuses on a damage assessment process and on a specific financial outcome” (R3). From an implementation perspective, financial compensation plays an important role because it translates harm into a form that can be operationalised within organisational processes. As respondent 1 explains, “the financial aspect is something very tangible, and for many people it is therefore reassuring that a lot of attention is paid to it. For both parents and staff, because it is very concrete.” Differences nevertheless exist in how the role of money is understood within the process. As respondent 9 observes, “it is very important to understand what role money plays in the process. One sees it as the outcome; for another, it is the starting point.”

**Accountability, legality and consistency**

Closely related to this is a strong concern with public accountability and consistency. Redress can be seen as a public expenditure that must be justified not only internally, but also towards politics and society at large, including those not directly affected. As respondent 4 illustrates: “The ministry has to be able to account for its expenditures to society. We are talking about a lot of money.”. Within this logic, precedent plays an important role. As one respondent formulates it, “Everything you do creates precedent, which means that whatever you do has to be consistent” (R6). Respondents observe that in practice, this often translates into steering on numbers, pace and throughput. Completing and closing cases becomes a visible marker of progress.

Respondents further describe how verification practices, objection procedures and document-driven interactions shape the experience of the process. While these mechanisms are intended to ensure legality and consistency, several interviewees indicate that they can reinforce feelings of distance and of not being taken seriously.

**Time, attention and personal engagement**

When the focus of redress shifts to restoring human dignity and the way affected parents are treated, respondents emphasise the importance of time, accessibility and personal engagement. As respondent 3 explains: “An open question that really allows you to listen to who someone is and was. Of course, you cannot go back in time, a lot has happened, people have changed, etc., but choosing that starting point is very smart, really listening, taking a lot of time for that, so that people genuinely feel heard.” Practical examples illustrate how this translates into everyday design choices. Respondent 5 describes the value of saying to a parent: “we see you, we hear you, we are going to stand around you and help you. That works.” Similarly, respondent 8 stresses the importance of responsiveness: “If you call and explain the situation, that there is time and opportunity, that someone calls you back. It doesn’t have to be the same day, but within a certain timeframe, of course. Then you do feel taken seriously.”

At the same time, too strong an emphasis on procedures, meetings, or repeated confrontation with one’s victimhood may have unintended effects. As respondent 7 notes: “Because on the one hand you want to involve people and let them know what you are doing, but on the other hand I notice that if you expose them too much, over and over again, to meetings where you remind them of their victimhood, that does not work.” Moreover, several respondents indicate that such emotional dimensions are difficult to capture in formal procedures. As respondent 1 states, “So really understanding what it means to recover is almost impossible, I think, and you cannot capture that in a process either.”

**Urgency and time horizons**

Respondents repeatedly describe how the early phase of redress unfolded in a context of urgency. As respondent 10 puts it, “There was really a kind of crisis mentality. That has a lot of good in it, like: we are going to solve this, we are going to solve it quickly.” Rapid action was widely seen as necessary to provide immediate relief and demonstrate responsiveness.

This urgency influenced how concrete design choices were made. Respondent 5 refers to “panic football” around the moment when the cabinet was on the verge of collapsing and the Catshuis scheme was introduced, suggesting that “control was basically already lost.” Respondent 4 similarly describes how societal outrage, media attention, and political questioning led to “learning by doing,” with decisions made under high pressure that might later have been different.

The emphasis on speed also affected how financial compensation was organised. Respondent 6 articulates this explicitly from a policy perspective: “You also have to actually compensate someone if it is more than that. But that means you start looking at it very precisely [...] and if we have to do that for 42,000 people, then we will really not be finished for a very long time. So we have to make it a bit more forfaitary in this case.” In this approach, fixed amounts are chosen to maintain pace and feasibility. Respondent 3 similarly suggests that it can sometimes be acceptable to compensate less precisely if that contributes to trust and progress. Speed, precision and scale thus become interconnected considerations in process design.

At the same time, several respondents question how and when a transition out of crisis takes place. As respondent 10 remarks: “But at some point, you are no longer in crisis ... and I personally do not feel that this has been done.” While urgency can mobilise action, respondents indicate that it may leave

limited space for structural reflection and longer-term learning. Designing redress therefore involves not only responding quickly in the acute phase, but also considering how learning and adaptation can be embedded over time.

### **Adaptability**

Uncertainty further shapes design priorities. Respondents describe how the redress pathway had to be developed while key variables, such as the number of participants and the scope of cases, remained unclear. As respondent 1 explains: “You are setting up an entire process, but you do not know how many people will actually start and when that will be.” This uncertainty means that process design cannot be treated as a one-off exercise. Respondent 10 emphasises the need for adaptability: “And also in the execution of your trajectory you have to be adaptive, because I think we very often assume ‘this is how it is’, and then gradually more becomes clear.” Explicitly acknowledging this uncertainty is considered important: “the adaptive approach also requires that you do not know everything at the outset, and that you also say that” (R10). Respondent 9 adds that redress processes are inherently dynamic, noting that it is about large-scale interventions in people’s lives, which quickly become chaotic and are further complicated by fluctuating numbers and fluid data: “you constantly wonder who exactly we are talking about”.

### **Practical implementation**

Finally, respondents highlight tensions between design on paper and implementation in practice. What appears logical or careful in a policy framework may create barriers when applied in everyday interactions. Respondent 6 notes “that the legal reality does not always align with what you can achieve in practice in terms of implementation.” Respondent 2 illustrates this with a concrete example: “in a process world it would be ideal if you let a parent log in immediately with DigiD, so that you immediately know who it is and have all the information up front. But if parents then do not enter your process at all because they do not want to log in with DigiD right away as it creates resistance, then it is completely useless.” Similarly, abstract principles such as ‘generosity’ prove difficult to translate into clear operational guidance. As respondent 6 asks: “You can say: it has to be generous. But if you do not define what generous means yourself, what does it actually mean?”. Respondent 7 describes how the term ‘generosity’ in practice resulted in an almost rule-free form of support, in which professionals sometimes felt completely exposed (“vogelvrij”) in their decision-making.

Taken together, respondents describe process design as a continuous balancing act between accountability and accessibility, speed and care, structure and adaptability. Rather than pointing to a single dominant priority, the interviews show that different considerations become more or less prominent depending on context, phase and institutional position.

#### **4.3.5. What counts as success or failure?**

Where previous sections explored what is restored, how the underlying problem is understood, and how process priorities are set, this section focuses on how respondents describe the outcomes of redress. What, in their view, counts as success? And when is redress experienced as falling short?

### **Being able to move on**

Several respondents describe success in terms of whether people are able to continue their lives. A respondent from the Ministry of Finance explains that redress primarily involves “compensating and supporting people in such a way that they are able to move on with their lives”, which “may well be more than just financial compensation” (R4). In this broader understanding, redress is therefore seen as “not just about money” (R7). For some affected parents, the process itself plays a decisive role in this. As respondent 8 states: “it is not about how much money you can get out of it. What matters to me is that the whole process is carefully reviewed, that things are properly looked into.”. Success, in this view, lies not only in an outcome, but in whether the process enables closure and perspective.

### **Recognition and belonging**

For others, success is more closely linked to recognition and dignity. As discussed earlier, being acknowledged as wronged is described as a crucial starting point for recovery. Respondent 3 formulates this in broader terms as the feeling “that you belong again, that you are seen as a human being, as a full-fledged member of this society.”. From this perspective, redress succeeds when people feel

taken seriously and treated justly. Recognition is not framed as ‘pampering’ (R3), but as a condition for restoring one’s place in society.

### Learning and prevention

Recognition is not only described as an individual experience, but also as something that requires structural attention on how the voices of affected citizens are embedded in policy and implementation. As respondent 10 states: “What I also think is an important lesson is that we do not have structures, no tools, no natural meeting places for the voice of the affected person and the resident. It really all has to be actively sought out.”. More broadly, respondents assess success in terms of whether the system demonstrates the capacity to learn and to prevent similar failures in the future. Respondent 3 formulates this as: “That the system says: how do we build more learning capacity, and the willingness to learn and the willingness to intervene.”. Respondent 7 similarly stresses that prevention is still insufficiently embedded: “And what I really miss is that we mainly try to prevent the need for redress in the first place.”. In this view, redress is successful not only when individual harm is addressed, but when the system demonstrably changes.

### When redress falls short

Respondents also describe situations in which redress does not meet these expectations. Fragmentation, additional control mechanisms and continuous adjustments have led, according to several interviewees, to delays and congestion. As one respondent notes, an emphasis on control resulted in a situation in which “every day that we are working and not closing a case is essentially wasted money” (R1).

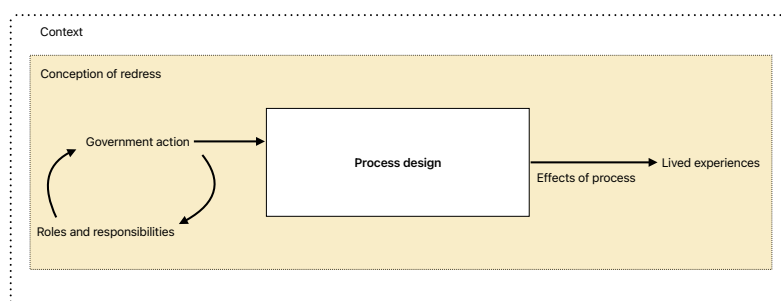
Prolonged uncertainty, repeated requests for information and changing rules are described as emotionally burdensome. Rather than enabling closure, the process can reinforce feelings of frustration and vulnerability.

Finally, several respondents observe that strict controls and safeguards, while intended to ensure legality, may simultaneously put pressure on trust. In such cases, the same state that is responsible for causing harm is also experienced as difficult to rely on during the redress process.

Taken together, these accounts show that success and failure are not defined in a single way. They depend on whether redress enables people to move on, restores recognition and belonging, and demonstrates learning at the institutional level. When these dimensions are not experienced, redress risks reinforcing the very problems it aims to address.

## 4.4. Three conceptions of redress

Taken together, the recurring themes discussed in the previous sections and the contextual complexities outlined earlier show that state-led redress does not unfold as a linear process. Rather, it takes shape within a dynamic system in which problem definitions, institutional roles, contextual pressures, design choices and experienced effects continuously interact. Figure 4.3 visualises this interdependence and synthesises how respondents describe redress as a system in which interpretations of the problem, assumptions about responsibility and practical decisions are mutually shaping.



**Figure 4.3:** Conceptual model of state-led redress as dynamic system

Respondents largely share an understanding of redress as a multidimensional process. The differences lie in which aspect of redress is emphasised and how this emphasis is translated into practice. The contextual analysis in Section 4.2 indicates that these emphases are not random: they relate to how the problem was framed at different moments in time and to where actors are positioned within the layered governance landscape. While these dimensions of different emphases can coexist, prioritising one aspect often leads to particular views on responsibility, process design and success.

From the results of the desk study and the interviews, patterns of emphasis are identified. These are clustered into three analytically distinct conceptions of redress, which is visualised in figure 4.4. The following subsections elaborate on these conceptions.

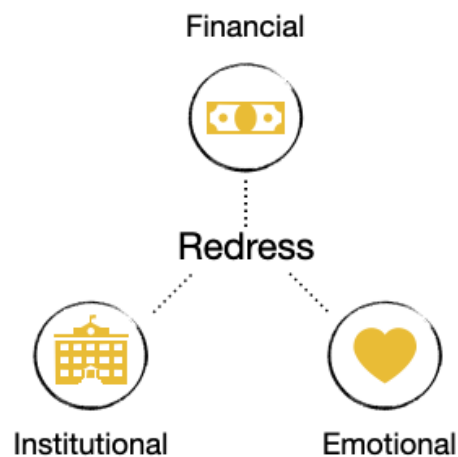


Figure 4.4: Redress as multidimensional concept

#### Financial conception of redress

Within a financial conception, redress is primarily understood as the correction of measurable harm. The core problem is defined as financial and practical damage caused by government action, which must be assessed and compensated in a consistent and defensible manner. Responsibility is therefore framed mainly in administrative terms: the state is expected to rectify what went wrong through clear procedures and equal treatment. Accountability and precedent shape how this is organised, placing emphasis on clarity, consistency and pace. Success, in this view, is associated with reaching a concrete outcome that enables people to move on with their lives. Financial settlement provides practical relief and makes progress visible. Although broader forms of support may be acknowledged, closure through compensation remains central.

From this perspective, citizens primarily appear as claimants whose losses must be assessed and compensated through administrative procedures. At the same time, compensation takes place within a publicly funded system, meaning that citizens also appear as tax payers whose collective resources ultimately finance the redress operation.

#### Emotional conception of redress

Within an emotional conception, redress is understood primarily as a relational process. The core problem lies not only in financial loss, but in the way people were treated and the loss of dignity and trust that followed. Because such harm cannot be fully translated into monetary terms, responsibility is framed as moral acknowledgement and careful engagement. Recognition therefore becomes central: recovery begins when people feel explicitly acknowledged and no longer blamed. In line with the theory of perceived procedural justice discussed in Chapter 2, respondents repeatedly emphasise the importance of elements such as being heard, being taken seriously and experiencing genuine attention in their interactions with authorities. What is at stake, in this conception, is not primarily distributive fairness, but whether the process itself is experienced as fair.

This understanding also changes how the role of the citizen is seen. Rather than appearing mainly as a claimant whose losses must be compensated, citizens are understood as individuals whose lives have

been fundamentally disrupted by government action. Redress therefore requires acknowledging the personal injustice experienced and restoring dignity. As one respondent described it, redress concerns recognising “a victim who was once not a victim”.

Consequently, process priorities therefore shift towards time, listening, accessibility and responsiveness. Success is defined less by formal closure and more by whether individuals feel taken seriously and treated justly. Financial compensation may support this process, but it is not sufficient on its own.

### **Institutional conception of redress**

Within an institutional conception, redress is linked to the broader relationship between citizen and state. The problem extends beyond individual cases and concerns a loss of trust and legitimacy at the systemic level. Responsibility is therefore not limited to compensating individuals, but includes strengthening the system itself. Redress becomes part of a longer process of reflection, learning and prevention.

This broader meaning of redress also shapes how the role of the citizen is understood. Citizens appear not only as individuals directly affected by the injustice, but also as members of a wider political community whose trust in public institutions has been damaged. Redress therefore serves a broader purpose: demonstrating that the state is capable of recognising its failures, learning from them, and restoring confidence in the institutions meant to serve society.

Process priorities therefore shift towards building institutional learning capacity and structurally embedding the voices of affected citizens in policy and implementation. Success is achieved when the system demonstrably changes and trust can gradually be rebuilt, not only for affected individuals but for society as a whole.

Taken together, these three conceptions highlight that differences in emphasis are not limited to one dimension. They extend to how the problem is defined, how responsibility is interpreted, which process priorities are foregrounded, and what counts as success. Table 4.2 summarises the main distinguishing features of the three conceptions, in practice, elements may overlap.

<b>Dimension</b>	<b>Financial conception</b>	<b>Emotional conception</b>	<b>Institutional conception</b>
<i>Problem framing</i>			
Object of restoration	Financial and practical damage	Human dignity and recognition	Trust and institutional legitimacy
Core problem	Measurable harm caused by government action	Relational injustice and loss of dignity	Systemic failure and breach of trust
Role of the citizen	Claimant and taxpayer	Person whose ordinary life was disrupted	Member of the political community
<i>Governance approach</i>			
Primary responsibility	Administrative correction and compensation	Moral acknowledgement and careful engagement	Structural reform and prevention
Process priorities	Consistency, defensibility, pace	Time, listening, accessibility	Learning, reflection, long-term change
Role of money	Central instrument of correction	Supportive but insufficient	Necessary but not decisive
<i>Evaluation of redress</i>			
Logic of success	Concrete outcome and closure	Recognition and belonging	Demonstrable system change and prevention
Time horizon	Short- to medium-term resolution	Ongoing relational recovery	Long-term institutional transition

**Table 4.2:** Analytical overview of three conceptions of redress

## 4.5. Structural tensions between conceptions of redress

As shown, 'redress' is not a single, clearly defined problem, but is understood in different ways, each with its own implicit values and priorities. The three most prominent definitions of redress can coexist, but once one meaning becomes central, another meaning is likely to come under pressure. It is at these points that tensions emerge: situations in which different logics are simultaneously valid, but cannot be fully realised at the same time.

These tensions are not incidental. They are structurally embedded in the way redress is understood and organised. Conflicting criteria are therefore inherent to state-led redress and under the time pressure that often accompanies crisis situations, this creates fertile ground for friction. Such frictions shape how redress is organised in practice and help explain why certain dilemmas persist over time.

### **When money is necessary, but not enough**

These differing principles result in a tension between the two approaches of redress. Where financial redress asks for standardisation, pace and demarcation, emotional redress asks for time, care, and openness. The tension is not merely conceptual, but became embedded in the institutional development of the redress operation. Early crisis-driven design choices prioritised speed and visible action, while later insights highlighted emotional harm and the need for recognition. Yet much of the initial procedural architecture remained in place.

In practice, this tension becomes visible in procedural design. Financial processes require clear boundaries and unambiguous criteria, while emotional redress does not benefit from fixed frameworks, making it difficult to capture in procedures. This means that design choices that are needed to enable financial processing at the same time carry the risk to marginalise emotional demands. As emotional redress explicitly recognises that the harm done might never completely disappear, financial redress has a ambivalent character within this field of tension. Financial compensation is necessary and most often helpful, as it can offer peace, reduce practical problems and symbolise recognition. At the same time it could evoke the feeling that a process is 'closed' while a person does not yet feel recovered. Financial closure is therefore never neutral: it marks an important moment of recognition as possible breakpoint, where the experience of redress and the administrative needs can differ.

### **Individual stories in a collective system**

The tension that arises between conceptions of emotional and institutional redress stems from differences in scale and in underlying views on justice: what one person needs at an emotional level may differ from what is considered appropriate or fair in a collective sense. As a result, what feels just to one individual may appear arbitrary to others. This tension is further reinforced by the fact that recognition requires proximity and personal engagement, while institutional legitimacy depends on a degree of procedural distance, consistency and equal treatment. Moreover, the layered multi-actor structure of the redress process complicates this balance. Responsibilities are distributed across organisations, while parents experience redress as a single trajectory. This makes it difficult to combine personal responsiveness with system-wide consistency.

### **The pressure to conclude and the need to reflect**

Where financial redress is characterised by the pressure to act quickly, so that cases can be closed and affected citizens are given perspective to move on with their lives, institutional redress requires a transition from distrust to trust. This is something that takes time and is often described as long-term learning. The difference between these two conceptions therefore mainly lies in the time horizon in which redress is understood: a short-term crisis response on the one hand, and long-term structural change on the other. This contrast became particularly visible as the redress operation unfolded under crisis conditions and continued political and public attention. The crisis mentality that often prevails when a redress issue comes to light leaves little room for reflection and learning. Even when space is created for this, it can still be difficult due to the high accountability culture that comes with financial redress.

The tension does not only arise in relation to time, but also concerns the scale at which these conceptions operate. While financial redress focuses on individual compensation, institutional redress places emphasis on a deeply embedded government system.

## 4.6. Key takeaways

This chapter shows that the childcare benefits redress operation unfolded in a dynamic governance environment. Problem framings shifted over time and the actor landscape also expanded and became more layered. Political and societal pressure continuously influenced what was seen as urgent, fair, or feasible. Interview findings indicate that redress is widely understood as a multidimensional process. Differences however, arise in which dimension is foregrounded, how the underlying problem is defined, how responsibility is interpreted, and which priorities are seen as guiding process design. These patterns are synthesised into three conceptions of redress: financial, emotional and institutional. These conceptions can coexist and partly overlap, yet their coexistence generates structural tensions in the design and organisation of the redress process.

# 5

## A framework for reflective state-led redress design

Rather than leading to a single clear view of what ‘good redress’ looks like, the empirical analysis showed that actors differ in how they understand and evaluate redress. To make sense of these empirical findings and to support learning for future redress processes, this chapter presents a reflective framework. First, the purpose of the framework is further elaborated. This is followed by a brief overview of the structure of the framework, after which each of its elements is discussed in more detail. The chapter then addresses how the framework could be applied in practice. Finally, a number of limitations of the framework are outlined.

### 5.1. Purpose and rationale

The purpose of the reflective framework is two-sided. First, it provides a way to structure the empirical results found in this research, as redress processes are often experienced as chaotic, contested and difficult to oversee. Second, it functions as a reflective tool to support policymakers in becoming more aware of critical aspects of redress before and during the design of such processes.

This framework aims to assist stakeholders in clarifying their definition of redress, recognising where other actors may have a different understanding, and identifying the structural tensions that arise from this. The framework does not aim to produce one stable solution in which tensions disappear. Given the political and societal nature of redress processes, the context will continue to change, so conceptual stability is not realistic. Besides, different actors will continue to interpret redress in different ways, and these interpretations may shift over time. Expecting full agreement would overlook the inherent plurality of redress processes.

Progress should therefore be understood differently. It does not consist of eliminating disagreement or arriving at a single fixed definition of redress. Instead, progress lies in making more conscious choices, making underlying assumptions explicit, and creating space for reflection and flexibility during the redress process. This also includes making explicit how different definitions of redress are weighed at particular moments: which interpretation is prioritised, on what grounds and with what implications for other values and expectations.

This understanding of progress explains why the framework places particular emphasis on the early phase of a redress process. In this phase, key design choices are still being shaped. Procedures, criteria, and institutional arrangements have not yet fully solidified. Increased awareness and explicit deliberation at this stage can help ensure that design choices are more clearly linked to underlying conceptions of redress. Unrealistic expectations can be recognised and discussed before they become embedded in legal frameworks or administrative routines. Early reflection can therefore reduce the risk that implicit assumptions harden into rigid structures that are difficult to adjust later. This does not imply that reflection about definitions should end after the initial design phase. As seen, understandings of

redress may shift over time. For this reason, the framework presents redress as an iterative process in which reflection, governance, and monitoring remain relevant as the redress operation unfolds.

It is important to note is that the framework does not assume full controllability or ‘make-ability’ of redress processes, nor does it rely on fully rational decision-making. In recognition of administrative and political realities, a section 5.4 provides an example of how the framework can be used in practice. This example focuses on dialogue between different actors, as dialogue helps to make differing perspectives more visible. However, the framework is not limited to group settings, it can also be used at an individual level. For instance as a first internal reflection tool for policymakers involved in redress design.

As explained in 3.2, this research is approached from a systems-thinking perspective, which appeared useful in gathering an overview of the interacting elements and dynamics of a redress system. However, the framework itself is not presented as a complete system diagram but functions as a conceptual model that visualises the most important elements and relationships identified in the empirical analysis.

## 5.2. Guiding principles

Although the framework does not prescribe what “correct” redress is, inevitably choices have been made regarding where attention is directed. It is therefore important to make explicit what is considered important. The framework is designed from the two lenses discussed in Chapter 2: perceived procedural justice and networked governance.

From the perspective of perceived procedural justice, the framework must not only consider what decisions are made, but also how these decisions are experienced by those affected. As discussed, procedural justice concerns not only outcomes but also the quality of interaction, voice and recognition. The framework should therefore create space to reflect on how different understandings of redress shape what is considered fair, and how the process is likely to be experienced by those involved. Procedural justice sensitivity thus encourages attention to the experiential dimension of redress.

From the networked governance perspective, a reflective framework for redress must be robust in a multi-actor setting, where responsibilities are fragmented. The framework should therefore not assume hierarchical unity, full consensus or stable control. Instead, it must be capable of accommodating institutional plurality and ongoing contestation. Governance robustness, in this sense, refers to the capacity of the framework to structure reflection within a dynamic and contested network.

Taken together, these two lenses represent the design criteria of the reflective framework. They highlight that redress must be understood simultaneously as an experiential process, shaped by perceptions of fairness, and as a governance process unfolding within a fragmented and dynamic institutional context. This also connects to the broader notion of legitimacy discussed in Chapter 2. State-led redress processes often emerge after large-scale government failures in which citizens have suffered harm. In such situations, the challenge is not only to compensate damage, but also to respond to a broader legitimacy problem.

Even when compensation schemes are legally valid, they may still be experienced as unjust if affected citizens feel unheard, not taken seriously, or treated unfairly during the process. At the same time, redress must be organised within a complex institutional system involving multiple actors, organisations and rules. The empirical analysis in this study shows that redress can be interpreted in different ways. When redress is understood as a response to a legitimacy deficit, these different interpretations may also imply different expectations about what a fair and appropriate response from the state should look like. Reflecting more explicitly on these differences is one of the aims of the framework. By encouraging reflection on how redress is understood, and how design choices shape the process, the framework can support actors in considering how a redress process might contribute to addressing the legitimacy deficit that often underlies such cases.

### 5.3. Core components of the framework

Figure 5.1 presents the reflective framework developed in this study. The model translates the insights discussed in the previous chapters into four interrelated dynamics that characterise state-led redress processes. The following subsections further elaborate on these dynamics.

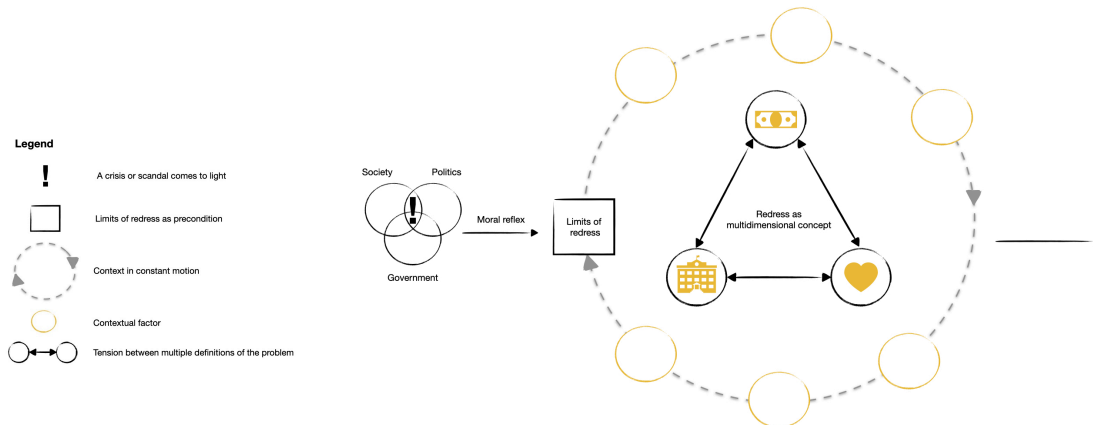


Figure 5.1: Visualisation of reflective framework

#### 5.3.1. Tensions between different meanings of redress

The three conceptions of redress are situated at the centre of the framework, reflecting the most prominent patterns identified in the empirical study. These conceptions are not intended as an exhaustive typology; in other contexts, alternative distinctions or additional interpretations may emerge. While multiple understandings of redress may coexist within a single redress process, emphasising one interpretation tends to place pressure on others. It is at these moments of prioritisation that structural tensions become visible. Section 4.5 elaborates on these frictions in detail.

Within the framework, these tensions function as the analytical core. They represent the points at which differing expectations, mandates and criteria of success intersect. The surrounding dynamics discussed below influence how these tensions develop, intensify or become less visible over time.

#### 5.3.2. The moral reflex: urgency before reflection

The tensions discussed are part of a broader system within which redress takes shape, making it useful to step back and consider how such processes typically begin. This research has specifically focused on redress processes as a response to a crisis or scandal. It shows that the initial phase of such processes is often chaotic and does not develop in a linear way. Within different bubbles (such as society, politics, and government), the idea gradually and organically emerges that something has gone wrong. As seen in the childcare benefits redress operation, once it became apparent that the state had caused significant harm, a strong tendency emerged to respond quickly and visibly. Respondents described this early phase as characterised by a “crisis mentality” and even as “panic football” around the rapid introduction of compensation schemes. This dynamic can be understood as a moral reflex: a strong tendency to resolve this as quickly and as well as possible. This sentiment, or moral reflex, creates urgency and mandate and helps to rapidly organise political recognition. This also shapes the context in which early design choices are made.

At the same time, however, this moral reflex can lead to a redress process that is, in a sense, already bound to fail. Initially, this collective feeling of “we need to do something as quickly as possible” may tend to carry a positive connotation. However, within the complex context of this type of policy problem, it can also result in underlying differences in problem definitions of redress being pushed into the background. The child benefits scandal is the ultimate example of this dynamic: where there was broad agreement on the need to rapidly set up a process to compensate affected citizens in a “generous” and “humane” manner. Yet without operationalisation of what these principles actually mean in practice, this remains feel-good language, and difficult questions about boundaries and trade-offs are postponed.

The findings of this research indicate that it is crucial to make the different ways in which redress can be understood explicit before the overall process is designed. This framework does not argue for suppressing moral urgency, but instead suggests that it is important to slow down and reflect before moving to action.

### 5.3.3. Facing the limits of redress

Once space is created for reflection, it becomes important to also acknowledge that redress is fundamentally bounded. As discussed in Chapter 2, redress processes take place in a context of complexity and uncertainty. In addition, not all harm can be repaired, formalised, or resolved through policy instruments. Acknowledging this boundedness requires openness about what is and is not possible, as well as a willingness to keep the conversation about redress ongoing, even when outcomes remain uncertain. This requires "bureaucratic courage", as it runs counter to the tendency to promise certainty and closure.

Recognising this precondition affects how tensions between different problem definitions of redress are approached. When it is acknowledged that emotional redress is essential but cannot be guaranteed through design or policy, given its relational and experiential nature, the tension between emotional and financial redress shifts. Not everything that is meaningful for redress can be translated into measurable or closable outcomes. At the same time, making boundedness explicit reveals how the policy logic of "solving problems" can clash with the lifeworld logic of "living with what has happened." For institutional redress, this means that the state is expected to restore trust, while at the same time being aware that the harm inflicted cannot always be fully undone.

By explicitly recognising these preconditions, tensions between problem definitions do not change in nature, but they do change in meaning. Rather than being framed as implementation problems or failure, they can be better understood as structural dilemmas that require careful consideration and ongoing reflection. This can contribute to addressing issues that frequently surfaced in the research: more honest communication, more realistic expectations, and the avoidance of false promises. In this way, the focus shifts from "resolving" tensions to dealing with them in a transparent and accountable manner.

### 5.3.4. Why context keeps shifting the balance

As described earlier, redress processes cannot be seen separated from the context in which they take place. It is therefore important that, when making problem definitions and the tensions that may arise between them explicit, the context and its influence are taken into account. The environment in which a redress issue unfolds can shape how sharp and urgent certain tensions become, and may cause these tensions to shift over time, given that context is in constant motion. Contextual factors thus influence not only the intensity of tensions, but also which problem definition becomes dominant in the design and implementation of redress in a particular phase or situation.

For example, the scale of the issue can affect the tension between emotional and institutional redress. In the early phase of a redress process, the group of affected citizens may still appear relatively manageable, making tailor-made approaches and proximity seem feasible. Emotional redress may, in such a phase, take a prominent place within the process. As the redress operation expands and the scale increases, however, this balance comes under pressure. When it later becomes clear that there are many more affected citizens than initially assumed, as was also the case in the childcare benefits scandal (van Dam et al., 2025), demands related to workability, equality, and accountability increase. As a result, the tension between emotional and institutional redress is intensified, and the space for tailor-made solutions and personal recognition shifts.

Another example that was frequently mentioned concerns the influence of political and media attention. When new findings come to light, or when politics or the media explicitly emphasise the extent of the harm inflicted, this can strengthen the sense of moral urgency in society. At such moments, it may feel just and necessary for a broad public to invest substantial time, money, and administrative attention in redress. This visibility legitimises far-reaching choices and can strengthen the emphasis on generosity and recognition. On the other hand, when a redress process continues over a longer period of time, this dynamic could shift as media attention declines. This appears to be the case within the child benefits scandal as well, where affected citizens themselves can become "battle-weary". The redress

operation has been taking place for several years now, making the issue become less visible for the broader society. As a result, a sense can emerge that the moment of moral urgency has passed. In this phase, questions of proportionality, costs, and social explain-ability can move more strongly to the foreground, and the institutional legitimacy of the redress process comes under pressure. This illustrates that political and societal attention not only influences whether redress takes place, but also how tensions between problem definitions develop and which considerations become dominant at a given moment.

## 5.4. Using the framework in practice

This framework is intended as a reflective and analytical tool for actors involved in the design of state-led redress processes. It does not offer a step-by-step plan or a blueprint for “good redress,” but instead helps to make explicit where tensions originate, why design choices are normatively charged, and where implicit assumptions may steer the process without being articulated. As discussed in Chapter 2, Hoppe (2018) argues that policy design is a mix of “puzzling and powering”: it is not merely a matter of analysing and understanding, but it is also shaped by administrative and political realities. For this reason, it is important to reflect on how this framework can be used in practice.

One way of doing so is through dialogue. Dialogue, as conceptualised by Bohm and Weinberg (2004), is not a form of debate, negotiation or problem-solving. Instead of trying to convince others or reach quick agreement, it invites participants to set aside immediate judgements and to examine the assumptions underlying their own perspectives. In this way, dialogue creates a shared space in which underlying differences can be explored rather than suppressed. Its purpose is not to produce a predefined solution, but to deepen collective understanding and allow more coherent and reflective responses to emerge.

The number 5 foundation draws on Bohm’s work and commonly uses dialogue as a methodological approach (number 5 foundation, 2024). While the framework presented here was developed independently, its application in practice builds on number 5’s existing dialogue methodology and internal working documents. Dialogue is understood here as a form of action research in which personal experiences, rather than interests, are placed at the centre. It explores the underlying assumptions, norms, and values behind particular views, statements, and forms of behaviour. This bottom-up approach, grounded in equality, takes people’s everyday realities as the guiding logic. This aligns with the framework, as redress processes involve multiple actors and layers of meaning, and problem definitions are shaped by different perspectives that are part of a broader system.

While the dialogue process is described through a set of recurring themes, it is important to note that the framework does not prescribe a fixed sequence of steps or a linear progression through its elements. Instead, each dialogue session can draw on the full framework, depending on what emerges in the conversation and what feels relevant at that moment.

### 5.4.1. Principles of dialogue

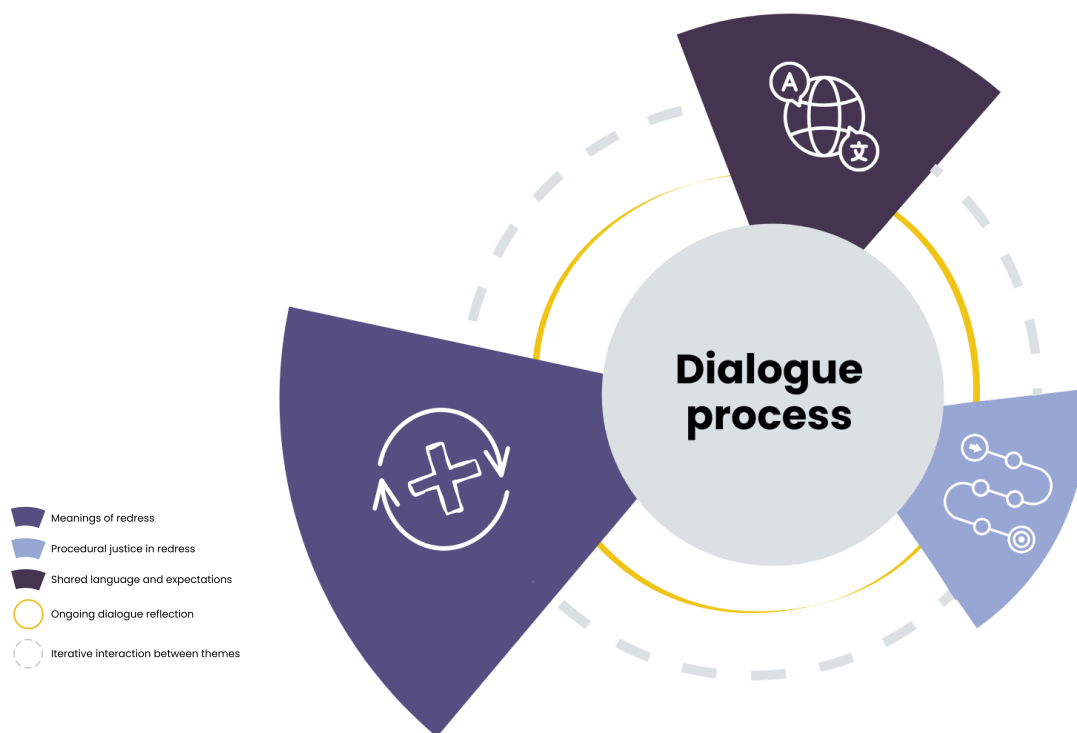
Dialogue processes at number 5 foundation are characterised by several guiding principles. First, it is understood as a dynamic and continuous process in which unplanned turns may occur. For this reason, what follows should be understood as an initial outline for a dialogue process rather than a fixed design. During dialogue sessions, a neutral dialogue facilitator ensures a safe environment, so that everyone has the opportunity to share their thoughts. This helps to prevent dialogue from turning into discussion, where positions are exchanged and participants seek to convince one another. All perspectives are treated as equal and are intended to build on each other.

To gain a meaningful understanding of different definitions of the problem, it is important to include as broad range of perspectives. Perspectives are linked to the roles actors occupy, which are associated with different forms of knowledge. A distinction is often made, for example, between “source knowledge” (experiential knowledge) and system knowledge. Both are equally important and crucial for meaningful dialogue. The actor analysis, as discussed in section 4.2.2 can be used to identify relevant types of actors and perspectives for dialogue. While this analysis is case-specific, it provides a basis for reflecting on which perspectives may need to be represented in dialogue settings. It is important that throughout the dialogue process, each session should include a critical reflection on whether any important perspective is still missing.

### 5.4.2. Dialogue themes and process

The components of this dialogue process are visualised in Figure 5.2. The themes are described below and should not be read as consecutive steps. They could be seen as recurring points of attention that can be addressed in different orders and revisited throughout the dialogue process. During the process, other themes may emerge that can also serve as input for the continuation of the dialogue process.

Although contextual dynamics are not included as a separate theme within this structure, they remain important throughout the dialogue process. After all, as shown in this research, contextual and institutional factors can strongly influence how redress unfolds. Facilitators should therefore remain attentive to these influences and, where relevant, make them explicit within the conversation. In this way, context functions as a reflexive layer that shapes the dialogue process as a whole, rather than as an additional topic to be addressed separately.



**Figure 5.2:** Applying the reflective framework in dialogue

#### Ongoing process reflection

In line with the iterative character of the framework, it is important to continuously examine not only the meanings of redress that are discussed, but also how the dialogue itself unfolds. The dialogue card game developed by number 5 foundation (2025)<sup>1</sup> offers a structured way to support this ongoing reflection. Rather than directing the content of the conversation, the cards invite participants to assess aspects such as the composition of actors and the conditions of dialogue remain appropriate. Although the framework functions as a reflective tool for state-led redress processes, the concrete redress issue under discussion may differ across contexts. Table 5.1 provides an overview of the main components of this tool.

<sup>1</sup>This document is an internal SharePoint publication of the number 5 foundation and may not be publicly accessible.

Component	Core focus	Example guiding questions
Issue	Clarity and inclusiveness of the problem framing	What new insights are we seeking? Is the issue formulated from the perspective of those affected?
Players	Representation of perspectives and roles	Whose insights are needed? Are invisible interests influencing the process?
Place	Equality and accessibility of the dialogue environment	Is the space neutral and accessible to all participants?
Dialogue facilitator	Neutrality and quality of process guidance	Can neutrality be safeguarded? Is the facilitator able to respond to unexpected turns?
Dialogue	Safety, language, and interaction quality	Does everyone feel safe to share? Is the language understandable to all?
Impact	Shared direction and ownership	When is the issue considered addressed? Does everyone feel ownership of the goal?
Follow-up	Continuity and implementation	What steps are needed next? How is progress monitored?
Reflection	Evaluation of the dialogue process itself	Which questions led to new insights? Are important issues left unaddressed?

**Table 5.1:** Overview of the dialogue card set components (number 5 foundation, 2025)

### Meanings of redress

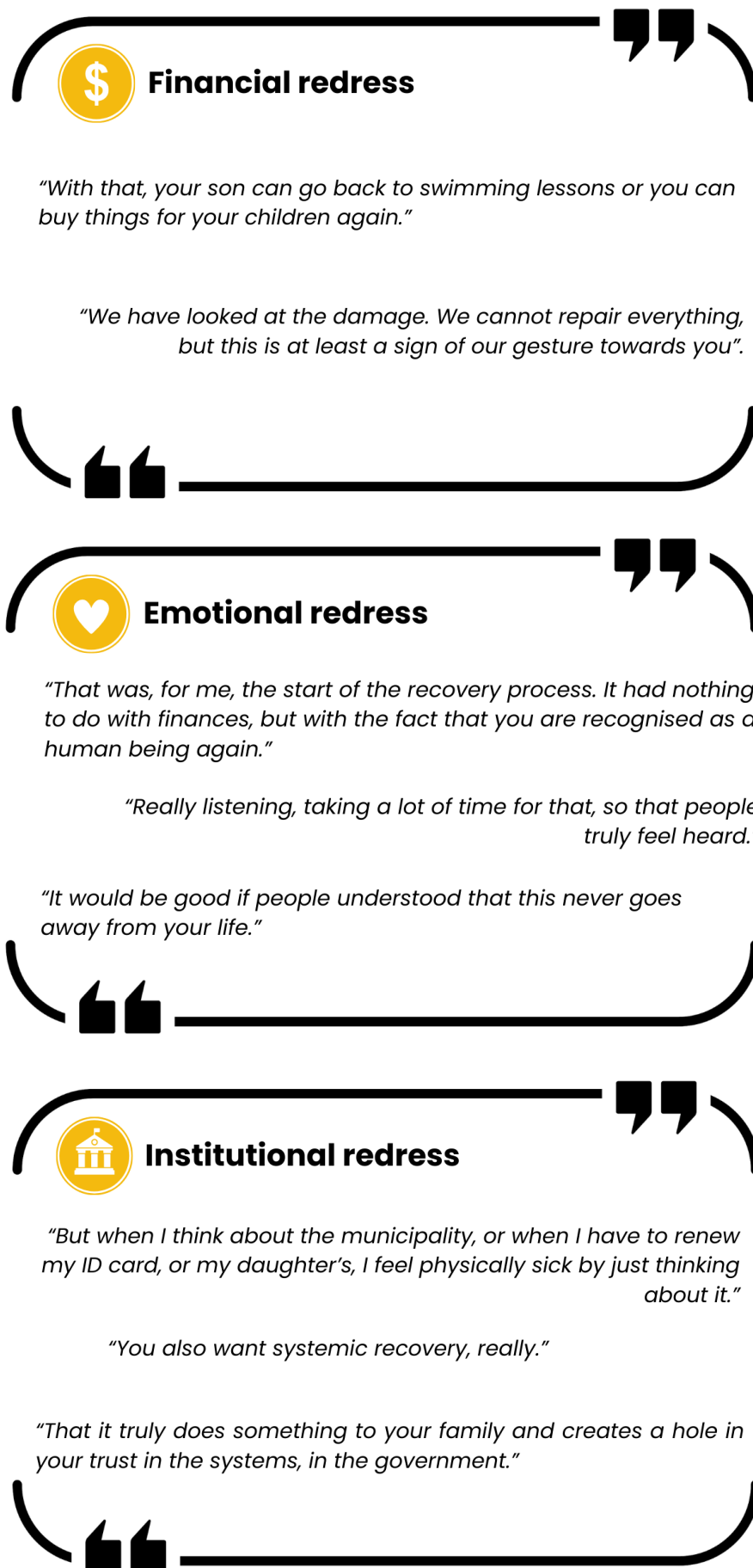
To develop a thorough understanding of the different meanings of redress that exist among system actors, it is important to devote substantial attention to this theme. The empirical findings presented in this research showed that actors articulated three analytically distinct conceptions of redress: a financial, an emotional, and an institutional conception. While these conceptions are case-specific for the childcare benefits redress operation, they illustrate how fundamentally different understandings of redress can coexist within a single redress process.

These conceptions differed not only in what was considered to be restored, but also in how responsibility, process priorities, and success were defined. In future redress processes, similar differences in emphasis are likely to emerge, even if they take different forms or conceptions. The dialogue about the meanings of redress therefore starts from the recognition that multiple conceptions may coexist, interact, and sometimes compete. Rather than assuming a shared understanding, the dialogue explicitly explores how participants define the problem, what they consider to be restored and which values underpin their interpretation.

The three conceptions identified in this study can serve as a concrete starting point for such conversations. For example, short anonymised quotes that reflect different views on redress, as illustrated in Figure 5.3, can be used to stimulate reflection. Participants may recognise themselves in one or more of these framings, contest them or articulate additional perspectives. The purpose is not to fix these categories, but to create space for making underlying assumptions visible. To further support the dialogue, a set of guiding questions was developed. These questions aim to surface differences in emphasis and to explore where tensions may arise.

An example of some guiding questions are as follows:

- What do we actually mean?
  - What does “redress” mean to you in this context?
  - When does a redress process feel “successful”?
- What do we (still) not see?
  - What perspective is missing?
  - What easily fades into the background?
  - For whom might this be insufficient?
  - Which types of harm are difficult to capture?
- Where do tensions arise?
  - Where do you see differences in how redress is described?
  - Which values underlie these differences?
  - Which aspect of redress weighs more heavily in our current approach and is this an explicit choice?
- What should we be attentive to?
  - Which tensions require explicit choices at a later stage?
  - Where is there a risk of implicit or unarticulated assumptions?



**Figure 5.3:** Illustrative anonymised quotes representing financial, emotional, and institutional conceptions of redress.

### Justice in the process

From the perspective of perceived procedural justice, the design of a redress process cannot be separated from how it is experienced by those involved. Perceptions of procedural justice can be assessed along several dimensions, as discussed in Chapter 2. For this part of the dialogue, the statements to measure perceived procedural justice developed by van den Bos (2023) are taken as a starting point.

Rather than treating these as abstract principles, the dialogue can explore what such statements mean in practice for different conceptions of redress. What does professionalism imply for emotional redress? Does it require empathy, time, and personal contact? And what does it mean in the context of financial redress? Does it require transparency in calculation methods, consistency in decisions, and clarity about criteria? Similarly, how does the opportunity to voice concerns influence institutional redress, such as restoring trust in the state?

In practical terms, these propositions can be used as the basis for a structured exercise. Participants may be invited to respond individually to the set of statements using, for example, Post-it notes or visual scales. Differences in interpretation can then be explored collectively: where do perceptions diverge, and why? This method helps to surface implicit assumptions about fairness and to link procedural justice explicitly to the concrete organisation of the redress process.

An illustrative example of how such an exercise may unfold is presented in Figure 5.4. The responses shown are purely fictitious and serve only as an illustration of how the same proposition may be interpreted differently. Dialogue may also reveal additional or alternative conceptions beyond the three identified in this study.

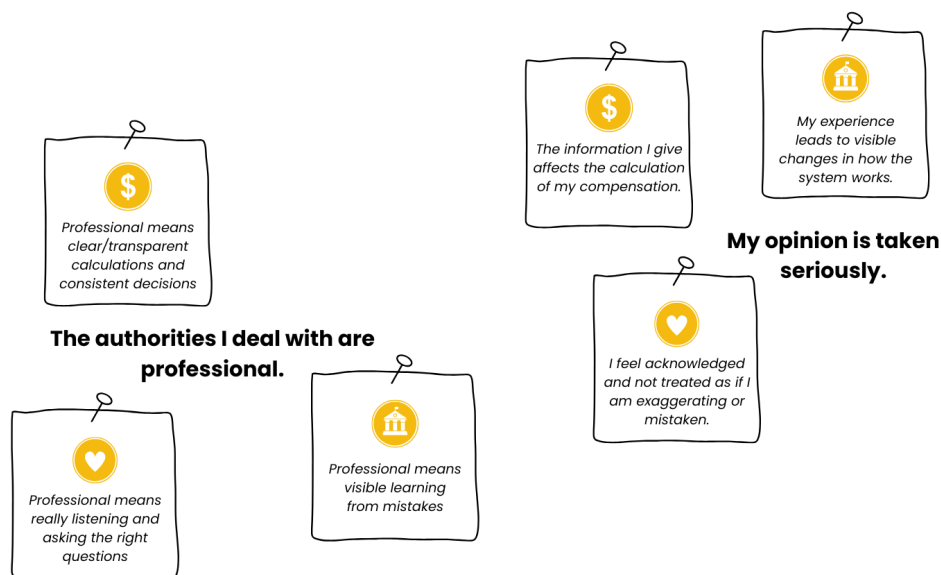


Figure 5.4: Illustrative examples of how perceived procedural justice statements may be interpreted differently

### Shared language and expectations

Number 5 treats language not as a neutral medium but as a key outcome of the dialogue process. Rather than starting from a fixed vocabulary, participants jointly explore which words, distinctions, and framings are appropriate for the issue at hand. This shared language gradually stabilises through repeated sessions. A practical endpoint is reached when core themes, assumptions, and tensions recur without substantially new insights emerging. And when participants' descriptions of the problem become more precise and mutually understandable. At this point of saturation, the main findings can be documented and translated into a concise set of actionable design principles and recommendations. Where appropriate, these principles can be formally embedded in redress frameworks, for example by clarifying roles, rights and responsibilities.

## 5.5. Scope and applicability of the framework

This framework was developed on the basis of a single empirical case, namely the Dutch childcare benefits redress process. While this case shares characteristics with other state-led redress processes, the framework does not claim to capture all possible dynamics across different contexts.

As discussed in Chapter 2, state-led redress ranges from large-scale systemic failures to highly individualised cases such as wrongful convictions. The framework presented here is focused on complex, crisis-driven and large-scale redress processes involving multiple actors and contested understandings of redress. The findings of this study suggest that scale matters: in large-scale operations, the diversity of actors and the need to organise redress at scale intensify tensions between different conceptions of redress.

In more individualised cases, different dynamics may apply. For example, wrongful conviction schemes are often embedded in predefined legal procedures, with established eligibility criteria and compensation rules. In such contexts, there may be less need to design an entirely new redress process, and the space for open-ended negotiation about the meaning of redress may be institutionally constrained. At the same time, some individual cases receive significant media attention or political involvement. In such situations, broader concerns about legitimacy may arise, which can create dynamics similar to those seen in large-scale systemic failures. It is plausible that similarities in underlying conceptions of redress persist across different types of cases, even if they manifest differently depending on scale and institutional setting. In contexts where procedures are already strongly codified, the framework may be less suitable as reflective tool for design. It could be used more as a critical lens to reflect on implicit assumptions embedded in existing structures.

The conceptions and elements included in the framework are analytical distinctions derived from the empirical material. They do not constitute an exhaustive or definitive typology of redress. Finally, the framework is illustrated through its application in dialogue. Dialogue represents one possible way of using the framework in practice, but other forms of application may also be conceivable, depending on the context and the actors involved.

## 5.6. Key takeaways

Despite the uncertainty, complexity and dynamic nature of state-led redress processes, this chapter shows that such processes are not entirely arbitrary. While outcomes and trajectories cannot be predicted in a linear sense, recurring dynamics can be observed in how redress takes shape over time. By bringing together the empirical findings, the framework highlights how structural tensions, moral urgency, limits to make-ability and contextual changes shape both the design and experience of redress. It shows why reflection on conceptions of redress and underlying assumptions remains relevant throughout the process, rather than only at its beginning. The framework can therefore contribute to more honest communication, more realistic expectations and a more transparent way of dealing with unavoidable tensions.

# 6

## Conclusion

This chapter answers the main research question of this study and synthesises the key findings. Rather than presenting a single conclusion, this chapter structures the findings along the three sub-questions that guided the research. Together, these insights provide a coherent answer to the main research question.

### 6.1. Different conceptions among actors

The research has shown that state-led redress does not emerge among actors as a single, stable policy problem. Rather, it is conceptualised in multiple ways, each foregrounding a different object of restoration and a different understanding of what is at stake.

Three prominent conceptions can be identified. In a financial conception, redress is primarily concerned with material damage and legal imbalance. The core problem is framed as outstanding financial harm that must be calculated, compensated, and formally settled. In a more emotional conception, the object of restoration shifts towards dignity, recognition, and the lived experience of injustice. Here, the problem is not reducible to financial loss, but lies in the erosion of trust and personal integrity. In an institutional conception, the focus turns to the legitimacy of the state itself. Redress is understood as a collective and publicly accountable response to a breach of authority, aimed at restoring confidence in public institutions.

Importantly, these conceptions are not mutually exclusive. They frequently coexist within the same process and may even reinforce one another. Yet their coexistence does not resolve the underlying differences in emphasis. From the very beginning, redress carries multiple meanings rather than one single, agreed understanding of the problem. The early phase of state-led redress is therefore not about defining one clear problem, but about negotiating different interpretations of what needs to be restored and for what reason.

### 6.2. Institutional and contextual influences on conceptions

The plurality of meanings identified above does not arise randomly. The emphasis placed on particular conceptions of redress is closely connected to the institutional positions from which actors operate and to the broader context in which the process unfolds.

First, conceptions of redress are strongly shaped by formal responsibilities and mandates. Actors tend to frame redress in ways that align with what they are accountable for and what they can legitimately act upon. National-level actors, responsible for legal consistency and public accountability, are more likely to emphasise manageability, equal treatment, and institutional legitimacy. Organisations operating closer to affected citizens more frequently foreground recognition, individual circumstances, and the relational dimensions of redress. In this sense, conceptions of redress are not merely expressions of personal perspective, but reflections of institutional roles and constraints. The absence of a single, neutral problem definition therefore follows directly from the differentiated structure of the governance

network itself.

Second, redress processes cannot be separated from the crisis context in which they are initiated. Political urgency, public outrage, and sustained media attention create pressure for rapid and visible action. Under such conditions, problem definitions that stress decisiveness, speed, and demonstrable progress are likely to gain prominence. Reflection on underlying assumptions may become secondary to the need to show responsiveness.

Finally, conceptions of redress prove to be dynamic rather than fixed. As contextual conditions change, the relative emphasis placed on different conceptions of redress may shift as well. Developments in case law, critical investigative reports, political decisions and shifts in societal norms are key examples of such influences. Redress is therefore not conceptualised once and for all at the start of the process. Instead, it is continuously reinterpreted within a changing institutional and political environment.

### 6.3. From conceptions to design choices

If redress is characterised by multiple and shifting conceptions, the question arises how these conceptions shape the actual design of the process. Embedded in institutional and contextual dynamics, their influence is never linear or isolated. Rather, these conceptions shape the criteria by which design choices are judged to be appropriate, legitimate, and feasible.

Each conception carries implicit assumptions about what counts as success. When redress is primarily framed as financial repair, design choices tend to prioritise calculability, standardisation, clear qualification criteria, and procedural efficiency. When redress is understood as a relational process of recognition, greater emphasis is placed on individual assessment, flexibility, and time. When institutional legitimacy is foregrounded, transparency, equal treatment, and public defensibility become central design principles.

Because these conceptions coexist within a dynamic governance network, design inevitably involves prioritisation. A concrete redress process cannot maximise all logics simultaneously. For instance, choices that enhance uniformity may limit space for individual tailoring; efforts to personalise procedures may complicate consistency and legal clarity. Tensions between the conceptions of redress therefore become embedded in the design itself.

Moreover, as institutional and contextual conditions shift, the relative dominance of particular conceptions may change. This can result in incremental redesign, additional procedural safeguards or the introduction of new rules and exceptions. The accumulation of regulations and adjustments can thus be understood not simply as bureaucratic expansion, but as an ongoing attempt to balance competing understandings of what redress ought to achieve.

### 6.4. Overall conclusion

This study has shown that state-led redress does not begin from a single, shared problem definition. Instead, multiple conceptions of redress coexist in the early phase, reflecting different perspectives and institutional positions. These conceptions are further shaped by crisis dynamics and evolving contextual conditions, meaning that the emphasis may shift over time. Within this dynamic setting, design choices are not determined by one conception alone. Rather, they depend on which understanding of redress becomes most prominent at a particular moment. Because design requires prioritisation, tensions between financial damage, relational recognition, and institutional legitimacy become embedded in the process itself.

Difficulties in redress processes should therefore not be understood primarily as implementation failures. They are rooted in early, often implicit, choices that shape what later becomes possible. By making the underlying conceptions explicit, the reflective framework developed in this study offers a way to engage more consciously with the plurality of meanings that characterise state-led redress from the beginning.

# 7

## Discussion

The findings of this study challenge the idea that redress can be understood as a single, linear process guided by one stable problem definition. Instead, redress emerges as a multi-dimensional and dynamic process, in which different actors define the problem in different ways and at different moments in time. When these problem definitions remain implicit, there is a risk that design choices are systematically grounded in one perspective at the expense of others. Such implicit prioritisation shapes early design decisions and constrains what becomes possible later in the process.

Recognising these dynamics also highlights the limitations of this study and points to suggestions for future research. The remainder of this chapter elaborates on this.

### 7.1. Limitations

Several limitations of this study have already been discussed in relation to the research design (Section 3.6) and the reflective framework (Section 5.5). Rather than repeating these points, this section synthesises the most important limitations at an integrative level. The aim is to clarify how these limitations jointly shape the scope, interpretation, and implications of the findings.

#### **The early phase of redress**

The first integrative limitation concerns temporality. While this study focuses on the early phase of state-led redress, empirical access to actors involved at the very start of the process was limited. As discussed in Section 3.6, many problem definitions were therefore reconstructed through retrospective accounts. Taken together, this means that the findings capture how early problem definitions are remembered, interpreted, and justified over time, rather than how they unfolded in real time.

#### **Composition of perspectives**

A second limitation concerns the empirical focus and the range of perspectives included in this study. Stichting (Gelijk)waardig Herstel functions as an important empirical entry point because of the explicit problem definition underlying this redress route. Although interviews with actors outside SGH were included, the empirical material remains disproportionately focused on one redress route within a broader and fragmented redress landscape. As a result, the analysis may offer less insights into problem definitions that are dominant in other implementation routes or institutional arrangements. In addition, the number of interviews is relatively limited and reflects the actors that were accessible within the ethical and practical boundaries of the research. An example of a perspective considered important, is the broader societal perspective. This perspective is difficult to capture empirically and not easily represented by a distinct group of actors, which limits the extent to which it could be incorporated into the analysis.

**Other system dynamics**

Another limitation follows from the analytical focus of the study. By design, the analysis centres on problem definitions and their role in shaping design choices. Other system dynamics, such as power relations, legal constraints, or resource dependencies, were considered only insofar as they helped to interpret these problem definitions. As a result, the study does not support causal claims about why specific design choices prevailed, but rather offers an interpretative understanding of how certain choices became thinkable and legitimate.

**Effectiveness of redress**

A further limitation of this study concerns the absence of an evaluation of outcomes or effectiveness. The analysis focuses on the design and problem-definition phase of state-led redress, rather than on the effectiveness or outcomes of specific redress routes. As a result, the study does not make claims about what constitutes 'better' or 'more successful' redress, nor about long-term effects on recovery or trust. It also does not assess the extent to which redress processes may contribute to addressing legitimacy deficits. This limits the scope of the conclusions, but is consistent with the exploratory aim of the research.

**Case transferability**

Finally, the findings are shaped by the case-specific context of the Dutch childcare benefits redress operation. As discussed in Sections 3.6 and 5.5, this context is characterised by crisis-driven urgency, high political salience, and a fragmented institutional landscape. While these characteristics limit statistical generalisation, they strengthen the analytical relevance of the case. The findings should therefore be understood as offering transferable insights into problem definition in state-led redress, rather than as prescriptions for other cases.

## 7.2. Suggestions for future research

Based on the findings that the research generated, multiple suggestions for future research can be proposed. This section explores two suggestions in more detail.

**Towards more adaptive governance of redress processes**

This research shows that problem definitions in state-led redress processes are not static, but shift over time as contexts change. At the same time, redress processes are often designed early on around assumptions about what the core problem is. This creates tensions when emerging problem definitions can no longer be accommodated within existing procedures. As described in Chapter 1 the National Ombudsman also noted that there is frequently a lack of communication with those affected regarding their experiences of the redress operation once redress programs are underway. Future research could therefore focus on how redress processes can be governed in a more adaptive way. Such an approach would allow problem definitions to be monitored and reconsidered over the course of the process, without undermining coherence, or manageability.

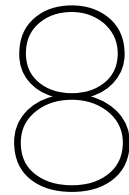
A comparative case study approach could be used to analyse redress processes or similar policy interventions in which adaptivity has been explicitly built into the design. This could be complemented with a focus on identifying possible methods to structurally give a voice to those affected during the redress operation. This would allow researchers to identify how flexibility and meeting the needs of those affected can be balanced with legal certainty, equal treatment, and administrative feasibility. By doing so, future research could build directly on the findings of this study and address one of its key limitations: the lack of insight into how problem definitions evolve and are governed during the execution phase of the process.

**Perceived independence in state-led redress**

A second direction for future research concerns the recurring tension around independence and mandate in state-led redress processes. Across interviews, respondents repeatedly questioned whether the state can credibly organise redress for harm it caused itself. This was raising concerns about impartiality and legitimacy. At the same time, the involvement of intermediary or formally independent parties introduces new questions. It remains unclear to what extent such actors can genuinely operate in an impartial manner, or whether they inevitably become aligned with one side or another. Moreover, the use of intermediaries may have broader implications for the relationship between the state

and affected citizens. While an independent body can create distance and potentially increase trust in decision-making and the further process, it may also implicitly confirm that the direct relationship between the state and citizens has been damaged. This raises the question of how such a relationship can be repaired if interaction is permanently mediated through a third party. From this perspective, independence cannot be understood as a static design feature, but should be seen as a contested and normatively loaded concept.

Therefore, it is suggested that further research could explore how different actors understand and evaluate 'independence' within the design of redress processes. Rather than asking whether an independent party is needed, such research could examine what is perceived as just and legitimate by different actors. Perspectives from affected citizens, policymakers, implementing organisations, and broader societal stakeholders should be included. By exploring this normative concept, a qualitative research could further inform the design of future state-led redress processes.



## Positionality statement

This study was conducted from the position of a student in the master programme Engineering and Policy Analysis at Delft University of Technology. Prior to the start of this research, my understanding of the Dutch childcare benefits scandal was largely shaped by media coverage. I did not have personal or professional connections to individuals directly affected by the scandal or to organisations involved in the redress operation.

I grew up and currently live within a relatively highly educated and socio-economically secure environment. Structural financial vulnerability and deep institutional distrust are not common in this context. As a result, certain experiences described by affected parents initially felt difficult to fully imagine. In particular, I found it challenging at first to grasp how fundamental and persistent distrust towards government institutions can become. At the same time, I consider myself empathetic and sensitive to injustice. My first engagement with the topic was therefore marked by a strong moral response, and I initially tended to frame the situation in more binary terms of wrongdoing and responsibility.

Throughout the research process, I became increasingly aware of this normative starting point. With guidance from my supervisors, I consciously worked towards a more nuanced and analytically balanced perspective. As I engaged more deeply with the institutional context, I developed greater understanding of the governance complexities, legal constraints and structural fragmentation shaping the redress operation. By talking to many different people, I also came to recognise that many individuals involved in the operation are motivated by a genuine intention to help affected citizens. This shift did not deny the seriousness of the harm experienced, but it changed my interpretation of institutional action from one centred on presumed unwillingness (partly unconscious) to one more attentive to structural limitations.

My background influenced the way I approached interviews. Because the lived realities of structural financial vulnerability were not part of my immediate social world, I often asked clarifying questions about the practical consequences of decisions in order to better understand their impact. In conversations with affected parents, I was particularly conscious of language and tone, partly influenced by the emphasis within Number 5 on careful and respectful communication. At the same time, I recognise that not having experienced institutional harm myself places limits on my ability to fully understand what redress feels like from the perspective of those directly affected. This awareness informed my decision not to position the thesis as identifying a single 'correct' definition of redress.

Through the EPA programme, I developed a strong systems-thinking perspective. This led me to view tensions as structural outcomes of interaction rather than individual shortcomings. This orientation contributed to the choice to frame redress as a space in which multiple conceptions coexist and to present tensions as inherent rather than fully resolvable. Consequently, the framework developed in this thesis is reflective rather than prescriptive.

Finally, my prior professional experience in a context focused on preventive mediation, combined with a personal interest in language, has likely influenced my emphasis on dialogue and the explicit articulation of conceptions. I strongly believe that how actors define problems and communicate underlying assumptions significantly shapes how processes unfold. This belief aligns with the central argument of this thesis: that making definitions explicit in the early phases of redress design can help actors navigate structural tensions more consciously.

Making this positioning explicit clarifies the perspective from which the analysis was conducted and the boundaries within which its findings should be interpreted (Jafar, 2018).

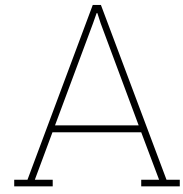
# References

- Aalst, v., Leijten, R., Belhaj, S., van Dam, C., Kuiken, A., van der Lee, T., van Wijngaarden, J., & van Koorten-Arissen, F. (2020, December). *Ongekend onrecht: Verslag - parlementaire ondervragingscommissie kinderopvangtoeslag*. [https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20201217\\_eindverslag\\_parlementaire\\_ondervragingscommissie\\_kinderopvangtoeslag.pdf](https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/20201217_eindverslag_parlementaire_ondervragingscommissie_kinderopvangtoeslag.pdf)
- Alsan, M., Wanamaker, M., & Hardeman, R. R. (2019). The tuskegee study of untreated syphilis: A case study in peripheral trauma with implications for health professionals. *Journal of General Internal Medicine*, 35(1), 322–325. <https://doi.org/10.1007/s11606-019-05309-8>
- Arnold, R. D., & Wade, J. P. (2015). A definition of systems thinking: A systems approach [2015 Conference on Systems Engineering Research]. *Procedia Computer Science*, 44, 669–678. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.03.050>
- Arvidsson, M. (2020). RETROACTIVE RESPONSIBILITY: A Comparison of Argumentation on State Redress for Historical Institutional Child Abuse in Sweden and Denmark. *Scandinavian Journal of History*, 45(2), 159–177. <https://doi.org/10.1080/03468755.2019.1621195>
- Bennis, E., Boerstra, H., Feldman, E., Buitenhuis, M., van Hoof, W., de Maat, O., Mitima-Verloop, B., Pluymert, F., Verweij, M., & te Brake, H. (2025, October). *Eindrapportage vooronderzoek landelijk steunpunt voor toeslagengeduceerden*. ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises. <https://arq.org/sites/default/files/2025-10/Rapportage-vooronderzoek-Landelijk-Steunpunt-voor-toeslagengeduceerden.pdf>
- Bezwaarschriftenadviescommissie hersteloperatie toeslagen. (n.d.). *Bezwaarschriftenadviescommissie hersteloperatie toeslagen (bac)*. Retrieved February 2, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/toeslagen-bezwaarschriftenadviescommissie/>
- Bohm, D., & Weinberg, R. A. (2004). *On dialogue*. Routledge.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Brenninkmeijer, A. (2011). Soorten rechtvaardigheid en hun invloed op mediation. *Tijdschrift Conflictthering*, 4.
- de Bruijn, H., & ten Heuvelhof, E. (2008, January). *Management in networks. on multi-actor decision making*. Routledge London. <https://doi.org/10.4324/9780203885666>
- De Rijksoverheid. (2022, May 30). *Aandacht voor institutioneel racisme binnen toezicht belastingdienst en toeslagen*. Retrieved February 3, 2026, from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag/nieuws/2022/05/30/aandacht-voor-institutioneel-racisme-binnen-toezicht-belastingdienst-en-toeslagen>
- Donner, J., den Ouden, W., Klijnsma, J., uitvoering toeslagen, A., Akdemir, G., & Gosen, C. (2020, March 12). *Omzien in verwondering 2 - eindadvies - adviescommissie uitvoering toeslagen*.
- Enserink, B., Thissen, W., Ruijgh, T., Kwakkel, J., Koppenjan, J., Kortmann, R., Hermans, L., van Daalen, E., Bots, P., & Slinger, J. (Eds.). (2022). *Policy analysis of multi-actor systems* (2nd ed.). TU Delft OPEN Books. <https://doi.org/10.5074/T.2022.004>
- Gemeente Rotterdam. (n.d.). *Toeslagen 010*. Retrieved February 5, 2026, from <https://www.rotterdam.nl/toeslagen-010>
- Government of United States. (2024, September 4). *About the untreated syphilis study at tuskegee*. <https://www.cdc.gov/tuskegee/about/index.html>
- Growns, B., Kukucka, J., Moorhead, R., & Helm, R. K. (2024). The post office scandal in the united kingdom: Mental health and social experiences of wrongly convicted and wrongly accused individuals. *Legal and Criminological Psychology*, 29(1), 17–31.
- Hanse, D., Veen, J. v., Pisuissse, M., Jonkman, E., & Wisse, S. (2023, October 24). *Herstel bieden: Een vak apart* (No. 2023/157). <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/Herstel%20bieden%2C%20een%20vak%20apart.pdf>

- Hoppe, R. (2018). Heuristics for practitioners of policy design: Rules-of-thumb for structuring unstructured problems. *Public Policy and Administration*, 33(4), 384–408.
- Immerzeel, P., & Bollen, D. (2022, August 15). *Onderzoek naar rechtvaardig overheidshandelen onder burgers*. <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-22c7ef5cab3fdb55e0f6ef91f3ce53a88f64bcad/pdf>
- Instituut voor Publieke Waarden. (n.d.). *Hersteloperatie toeslagen*. Retrieved February 2, 2026, from <https://publiekewaarden.nl/info/hersteloperatie-toeslagen>
- Jafar, A. J. N. (2018). What is positionality and should it be expressed in quantitative studies? *Emergency Medicine Journal*, 35(5), 323–324. <https://doi.org/10.1136/emered-2017-207158>
- Jasiński, W., & Kremens, K. (2023). *Compensation for wrongful convictions: A comparative perspective*. <https://doi.org/10.4324/9781003229414>
- Le Sueur, A. (2012). *Designing ReDRess: Who Does it, hoW anD Why?* (Tech. rep.).
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. Springer Science & Business Media.
- Livework. (2021, November). *Ouderbeleving herstelproces kinderopvangtoeslagaffaire*. [https://www.eerstekamer.nl/eu/overig/20211206/bijlage\\_3\\_ouderbeleving/document3/f=/vloinnng75ul3\\_opgemaakt.pdf](https://www.eerstekamer.nl/eu/overig/20211206/bijlage_3_ouderbeleving/document3/f=/vloinnng75ul3_opgemaakt.pdf)
- lotgenotencontact kinderopvangtoeslagaffaire. (n.d.). *Stichting lotgenotencontact: Voor gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire*. Retrieved February 2, 2026, from <https://lotgenotencontact.info/>
- Lundy, P., Ulster University, & Panel of Experts on Redress. (2016, March). *Historical institutional abuse: What survivors want from redress*. [https://www.amnesty.org.uk/files/what\\_survivors\\_want\\_from\\_redress.pdf](https://www.amnesty.org.uk/files/what_survivors_want_from_redress.pdf)
- Martin, A., Mikołajczak, G., & Orr, R. (2020). Does process matter? experimental evidence on the effect of procedural fairness on citizens' evaluations of policy outcomes. *International Political Science Review*, 43(1), 103–117. <https://doi.org/10.1177/0192512120908874>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2021, January 15). *Verklaring van minister-president mark rutte over het aftreden van het kabinet*. Retrieved February 3, 2026, from <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2021/01/15/verklaring-van-minister-president-mark-rutte-over-het-aftreden-van-het-kabinet>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2025, June 30). *Herstel kinderopvangtoeslag*. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kinderopvangtoeslag/maatregelen-kinderopvangtoeslag>
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2025). *Perspectief op erkenning herstel*. <https://www.grenzeloosamenwerken.nl/erkenning-en-herstel/perspectieven-op-erkenning-en-herstel>
- Ministerie van Financiën. (2023, February 3). *Voortgangsrapportage 4e kwartaal 2022: Versnelling in de hersteloperatie*. <https://herstel.toeslagen.nl/voortgangsrapportage-4e-kwartaal-2022-versnelling-in-de-hersteloperatie/>
- Ministerie van Financiën. (2026, January 16). *Feiten en cijfers*. Retrieved February 5, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/dashboard-kinderopvangtoeslag/>
- Ministerie van Financiën. (n.d.-a). *Achtergrond | samen herstellen*. Retrieved February 2, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/samen-herstellen/achtergrond/#h-adviescommissie-uitvoering-toeslagen>
- Ministerie van Financiën. (n.d.-b). *Bestuurlijke adviesraad kinderopvangtoeslag*. Retrieved February 2, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/over-uht/bestuurlijke-adviesraad-kinderopvangtoeslag/>
- Ministerie van Financiën. (n.d.-c). *Commissie van wijzen*. Retrieved February 2, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/over-uht/commissie-van-wijzen/>
- Ministerie van Financiën. (n.d.-d). *Commissie werkelijke schade (cws)*. Retrieved February 2, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/over-uht/commissie-werkelijke-schade/>
- Ministerie van Financiën. (n.d.-e). *Herstelregelingen*. Retrieved February 5, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/herstelregelingen/>
- Ministerie van Financiën. (n.d.-f). *Over de uitvoeringsorganisatie herstel toeslagen (uht)*. Retrieved February 2, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/over-uht/over-de-uitvoeringsorganisatie-herstel-toeslagen-uht/>

- Ministerie van Financiën. (n.d.-g). *Programma directoraat-generaal herstel*. Retrieved February 2, 2026, from <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-financien/organisatie/organogram/programma-directoraat-generaal-herstel>
- Näsström, S. (2007). The legitimacy of the people. *Political Theory*, 35(5), 624–658. <https://doi.org/10.1177/0090591707304951>
- number 5 foundation. (2021, December). *(gelijk)waardig herstel: Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zélf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire*. [https://1e7ecabf-96eb-4f40-be1c-2c7151db930b.filesusr.com/ugd/ed9330\\_30afc653e7214719978fadf2e7480d93.pdf](https://1e7ecabf-96eb-4f40-be1c-2c7151db930b.filesusr.com/ugd/ed9330_30afc653e7214719978fadf2e7480d93.pdf)
- number 5 foundation. (2024). *Jaarplan 2025*. [https://05340e60-0c58-4da8-b910-ce10c7bed0d9.filesusr.com/ugd/3c4b2d\\_9f53934ddf85444a9d5385f190a54e38.pdf](https://05340e60-0c58-4da8-b910-ce10c7bed0d9.filesusr.com/ugd/3c4b2d_9f53934ddf85444a9d5385f190a54e38.pdf)
- number 5 foundation. (2025). *Dialogkaartspel* [Internal document]. Retrieved February 28, 2026, from <https://numberfive.sharepoint.com/sites/docs/.../Kaartspel.pdf>
- Ondersteuning Team Buitenland. (n.d.). *Ondersteuning team buitenland*. Retrieved February 2, 2026, from <https://hetotb.nl/>
- Pembroke, S. (2019). Historical institutional child abuse in ireland: Survivor perspectives on taking part in the commission to inquire into child abuse (cica) and the redress scheme. *Contemporary Justice Review*, 22(1), 43–59. <https://doi.org/10.1080/10282580.2019.1576130>
- Peter, F. (2023). Political legitimacy. In E. N. Zalta & U. Nodelman (Eds.), *The stanford encyclopedia of philosophy* (Winter 2023). Metaphysics Research Lab, Stanford University. <https://plato-stanford-edu.tudelft.idm.oclc.org/archives/win2023/entries/legitimacy/>
- Programma Directie Ambtelijk Vakmanschap. (n.d.). *Erkenning en herstel*. Retrieved February 2, 2026, from <https://www.grenzeloossamenwerken.nl/erkenning-en-herstel>
- Rawls, J. (1971). *A theory of justice*. Harvard University Press.
- Simon, H. A. (1977). *The new science of management decision*. Prentice Hall PTR.
- Simon, H. A. (1991). Organization science [Special Issue: Organizational Learning: Papers in Honor of (and by) James G. March]. *Organization Science*, 2(1), 125–134.
- Sköld, J., Sandin, B., & Schiratzki, J. (2023, December). Redressing or excusing the past? the evaluation of sexual child abuse in the swedish redress scheme for historical abuse in out-of-home care. In *Lived institutions as history of experience* (pp. 317–342). Springer Nature Switzerland Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-38956-6\\_13](https://doi.org/10.1007/978-3-031-38956-6_13)
- Sociale Banken Nederland. (n.d.). *Over sbn*. Retrieved February 2, 2026, from <https://www.sbn.nl/over-sbn/>
- Stichting (Gelijk)waardig Herstel. (2024, March 14). *Eerste verslag onafhankelijke herstelroute kinderopvangtoeslagaffaire*. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2024/03/14/eerste-verslag-stichting-gelijk-waardig-herstel-maart-2024>
- Stichting (Gelijk)waardig Herstel. (2025, August). *Jaarverslag 2023 2024*. [https://www.gelijkwaardigherstel.nl/\\_files/ugd/3c4b2d\\_8e7c5c730ac34f8a841e356992ef749c.pdf](https://www.gelijkwaardigherstel.nl/_files/ugd/3c4b2d_8e7c5c730ac34f8a841e356992ef749c.pdf)
- Stillman, P. G. (1974). The concept of legitimacy. *Polity*, 7(1), 32–56. <https://doi.org/10.2307/3234268>
- Streefkerk, R. (2023, June 22). *Transcribing an interview: 5 steps & transcription software*. Retrieved January 28, 2026, from <https://www.scribbr.com/methodology/transcribe-interview/>
- Thibaut, J., & Walker, L. (1978). A theory of procedure. *California Law Review*, 66(3), 541–566. <http://www.jstor.org/stable/3480099>
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2024, February 1). *Over de commissie*. Retrieved February 2, 2026, from [https://www.tweedekamer.nl/kamerleden\\_en\\_commissies/commissies/pok/over\\_de\\_commissie](https://www.tweedekamer.nl/kamerleden_en_commissies/commissies/pok/over_de_commissie)
- Uitvoeringsorganisatie Herstel Toeslagen. (2025, December 3). *Tijdljn problemen kinderopvangtoeslag*. Retrieved February 1, 2026, from <https://herstel.toeslagen.nl/tijdljn/>
- van Dam, C., Dortmans, C., & Sibma, S. (2025, January 23). *Minder beloven, meer doen*. Retrieved October 22, 2025, from <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2025/01/23/minder-beloven-meer-doen-lr>
- van Huffelen, A. (2020, December 4). *4e voortgangsrapportage kinderopvangtoeslag*. [https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven\\_regering/detail?id=2020Z24003&did=2020D50458](https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/brieven_regering/detail?id=2020Z24003&did=2020D50458)
- van den Berg, W., Alhadjri, M., & Mulder, M. (2017, August 9). *Geen powerplay maar fair play* (No. 2017/095). [https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202017-095%20Geen%20powerplay%20maar%20fair%20play\\_0.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202017-095%20Geen%20powerplay%20maar%20fair%20play_0.pdf)

- van den Bos, K. (2023). *Elkaar eerlijk behandelen: Wantrouwen, polarisatie en complotdenken voor zijn*. Boom juridisch.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten. (2025, June). *Handreiking brede ondersteuning en plan van aanpak*. <https://vng.nl/sites/default/files/2021-05/09-bouwstenen-plan-van-aanpak-voor-geduceerden.pdf>
- Wenar, L. (2025). John rawls. In E. N. Zalta & U. Nodelman (Eds.), *The stanford encyclopedia of philosophy* (Fall 2025). Metaphysics Research Lab, Stanford University. <https://plato.stanford.edu/archives/fall2025/entries/rawls/>
- Winter, S. (2011). Legitimacy, citizenship and state redress. *Citizenship Studies*, 15(6-7), 799–814. <https://doi.org/10.1080/13621025.2011.600091>
- Winter, S. (2019). State Redress as Public Policy: A Two-Sided Coin. *Journal of Law and Social Policy*, 31(1), 34–47. <https://doi.org/10.60082/0829-3929.1364>
- Winter, S. (2020). Tools for Tragedy: Procedures for Assessing Historic Redress Claims. *Politics and Policy*, 49(1), 162–185. <https://doi.org/10.1111/polp.12385>
- Wolfe, S. (2013). *The politics of reparations and apologies* (Vol. 7). Springer Science & Business Media.
- Yin, R. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. SAGE Publications, Inc. <https://elib.vku.udn.vn/bitstream/123456789/5706/1/2018.%20Case%20Study%20Research%20and%20Applications%20Design%20and%20Methods%20%286th%20Edition%29.pdf>



## AI Statement

Transparency in this research is considered as an important aspect. Therefore a brief AI statement is made in this appendix.

During this research AI-tools were used in a supportive manner. The primary aim was to enhance written text, focused on clarity of the English language and structure. It was also used as a partner to brainstorm with, for example about the outline and overall structure of the report. In addition to this, AI-tools proved to be helpful as critical counter-reader, by for example showing blind spots when giving the written text in the report as input. At all times, the researcher was aware that using AI can come with risks, such as wrong information or unreferenced use of information from external sources. Therefore the researcher had a critical attitude towards the usage of AI-tools and always fact checked generated output. The researcher remains responsible for the choices and interpretations made in this thesis.

B

## Informed Consent Materials

# Informed Consent Materials

ENGLISH VERSION

## Participant Information Sheet

→ this sheet will be attached to the invitation email

For my Master's research at TU Delft, I am studying how the government designs redress processes when groups of citizens have been harmed by government actions. I am not re-investigating mistakes or questions of blame. Instead, I aim to understand how such processes take shape and why certain design choices are made. The childcare benefits scandal serves as a key case study, but the goal is to draw lessons for future redress processes.

In this research, I focus specifically on how people involved in redress efforts describe the redress challenge in the early stages. I am interested in how these definitions emerge from each person's role and responsibilities, and how differences in perspective may influence later design choices and the experienced procedural fairness of the process.

### What the interview will cover

The interview centres on your perspective and experience in your role. I am not looking for a particular viewpoint or problem definition; my aim is to understand redress processes more deeply. To give you an idea of what we will discuss, the main topics include:

- Your role and activities within the redress process.
- How the start of the redress process looked from your perspective.
- How you define the redress issue or challenge.
- Where you see differences or commonalities in how others define it.
- How these differences influence the way the process is shaped.

### Data management and privacy

This study follows the required ethical procedures of the TU Delft Human Research Ethics Committee. Participation is entirely voluntary, and choosing not to take part has no consequences. If you agree to participate, I will ask for your permission to record the interview solely for the purpose of producing an accurate written transcript. The recording will be deleted once the transcript is complete. If you prefer not to be recorded, that is fully fine, in that case, I will take notes instead. All written materials will be stored securely within TU Delft and accessible only to me and my direct supervisors.

In line with open science guidelines, transcripts may be included as an appendix to the final thesis only if you explicitly consent to this. All transcripts will be pseudonymised, meaning they will not contain information that can be traced back to individuals. If you do not want your transcript to be included in the appendix, it will be used solely for internal analysis. If you wish, you may review the anonymised transcript beforehand.

I am aware that this topic can be sensitive — both politically and personally. I therefore treat everything you share with care and confidentiality. You may skip any question or end the interview at any moment without any consequences.

If you have questions about this study, you can contact me.

## Opening Statement

→ this will be stated before the interview starts

Before we begin, I would like to briefly explain what participation in this study involves.

This interview is part of my Master's research at TU Delft on how government-led redress processes are designed. The conversation focuses on your role and professional experiences within the redress process. You do not need to share any personal case details.

Your participation is completely voluntary. You may stop the interview or skip any question at any time, without any consequences. With your permission, I will record the conversation solely to ensure an accurate transcription. The recording will be deleted once the interview has been transcribed. The written transcript will be pseudonymised and stored in a secure TU Delft environment. In my thesis or any publications, no information will be traceable to you.

If you explicitly agree, I would, in line with open science principles, include the anonymised transcript as an appendix to the final thesis. If you do not want this, the transcript will be used only internally for analysis and will not be shared.

If you have any questions about the study, you can ask them now or later. If you agree with these conditions, we can start the interview.

## Informatieblad voor deelname aan onderzoek

Voor mijn masteronderzoek aan de TU Delft doe ik onderzoek naar de manier waarop de overheid herstelprocessen ontwerpt wanneer groepen burgers schade hebben geleden door overheidsoptreden. Ik richt mij daarbij niet op het opnieuw onderzoeken van fouten of schuldvragen, maar op het begrijpen van hoe zo'n herstelproces vorm krijgt en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. De toeslagenaffaire gebruik ik hierbij als een belangrijke case study, maar het doel is om lessen te trekken voor toekomstige hersteltrajecten.

In mijn onderzoek kijk ik specifiek naar hoe mensen die bij het herstelproces betrokken zijn het herstelvraagstuk in de beginfase omschrijven. Ik ben geïnteresseerd in hoe deze definities ontstaan vanuit ieders rol en verantwoordelijkheden, en hoe die verschillen later invloed kunnen hebben op de inrichting van het herstelproces en de ervaren procedurele rechtvaardigheid.

### Waar het interview over gaat

Het interview richt zich nadrukkelijk op uw perspectief en ervaring vanuit uw rol. Ik heb geen voorkeur voor een bepaalde visie of probleemdefinitie; mijn doel is om herstelprocessen beter te begrijpen. Om u alvast een beeld te geven van wat we tijdens het interview zullen bespreken, staan hieronder alvast de belangrijkste thema's:

- Uw rol en werkzaamheden binnen het herstelproces.
- Hoe de start van het herstelproces er vanuit uw perspectief uitzag.
- Hoe u herstel en het vraagstuk omschrijft.
- Waar u verschillen en overlap ziet in hoe betrokkenen dit omschrijven.
- Hoe deze verschillen doorwerken in de verdere inrichting van het proces.

### Data management en privacy

Dit onderzoek volgt de verplichte ethische procedure van de TU Delft (Human Research Ethics Committee). Deelname is volledig vrijwillig en weigeren heeft voor u geen enkele consequentie. Als u besluit deel te nemen, vraag ik om uw toestemming om het gesprek op te nemen, uitsluitend om het interview zorgvuldig te kunnen verwerken tot een geschreven verslag. Nadat het interview is uitgewerkt, wordt de opname verwijderd. Als u liever niet heeft dat het gesprek wordt opgenomen, dan is dit geen probleem en maak ik uitsluitend aantekeningen. Het uitgeschreven materiaal wordt opgeslagen in een beveiligde TU Delft-omgeving en is alleen toegankelijk voor mij en mijn directe begeleiders.

In lijn met de richtlijnen voor 'open science' worden transcripties in principe toegevoegd als bijlage aan het eindrapport, op voorwaarde dat u hiermee instemt. Alle gegevens worden gepseudonimiseerd: dat betekent dat zowel de transcripties als de uiteindelijke analyses niet te herleiden zijn naar individuele personen. Mocht u bezwaar hebben tegen opname van uw transcript in de bijlage, dan respecteer ik dat uiteraard en gebruik ik het materiaal uitsluitend voor analyse binnen het onderzoek. Indien gewenst kunt u de geanonimiseerde transcriptie vooraf inzien.

Ik ben mij ervan bewust dat dit onderwerp gevoelig kan zijn, zowel in politieke zin als voor mensen persoonlijk. Daarom ga ik vertrouwelijk en zorgvuldig om met alles wat u met mij deelt. Tijdens het interview kunt u vragen gerust overslaan of het gesprek op elk moment beëindigen, zonder dat dit verdere gevolgen heeft.

Als u vragen heeft over dit onderzoek, kunt u contact met mij opnemen via: Evi van Bemmelen – [e.m.vanbemmelen@student.tudelft.nl](mailto:e.m.vanbemmelen@student.tudelft.nl) of [evi.vanbemmelen@numberfive.community](mailto:evi.vanbemmelen@numberfive.community). Als u zorgen heeft over uw rechten als respondent, kunt u contact opnemen met de Human Research Ethics Committee van de TU Delft via: [hrec@tudelft.nl](mailto:hrec@tudelft.nl).

## Opening statement

Voordat we beginnen, licht ik graag kort toe wat deelname aan dit onderzoek inhoudt.

Dit interview maakt deel uit van mijn masteronderzoek aan de TU Delft naar hoe overheidsherstelprocessen worden ingericht. Het gesprek richt zich op uw rol en professionele ervaringen binnen het herstelproces. U hoeft geen persoonlijke casuïstiek te delen.

Uw deelname is volledig vrijwillig. U kunt op elk moment stoppen of vragen overslaan, zonder enige consequenties. Met uw toestemming neem ik het gesprek op, uitsluitend om het interview zorgvuldig te kunnen uitwerken. De opname wordt verwijderd nadat het gesprek is getranscribeerd. Het uitgeschreven interview wordt gepseudonimiseerd en opgeslagen in een beveiligde TU Delft-omgeving. In mijn thesis of andere publicaties wordt nooit herleidbaar gemaakt wie wat heeft gezegd. Als u hier expliciet mee instemt, zou ik in het kader van 'open science' de geanonimiseerde transcriptie graag als bijlage opnemen in het onderzoeksrapport. Als u dat niet wilt, wordt de transcriptie uitsluitend intern gebruikt voor analyse.

Als u vragen heeft over het onderzoek, kunt u deze nu of later stellen. Wanneer u instemt met deze voorwaarden, kunnen we het interview beginnen.

C

Topic list interview

# Interview vragen versie 3

## Introductie

- Kort voorstellen en doel onderzoek
  - Benadrukken dat ik benieuwd ben naar de rol van respondent
  - Ik heb geen voorkeur voor een van de probleemdefinities, ik ben neutraal → ik wil herstelprocessen begrijpen, context van toelagenaffaire puur als case study
- Mondelinge consent vragen (obv vooraf uitgeschreven standaardtekst)

## Rol en complexiteit

- Kan je beschrijven hoe jouw rol in het proces eruitziet? Waar ben je vooral mee bezig?
- Wat maakt jouw rol complex (/ingewikkeld/uitdagend)? → "Dus mensen onderschatten dat.."

## Start van het herstel proces

- Wat was voor jou de start van je herstel proces?  
En hoe zag dat dat er dan uit?
- Met welke organisaties, groepen of personen had je toen het meest te maken (binnen dit herstelproces)?
- Welke keuzes werden er toen gemaakt die later in het herstelproces belangrijk bleken?

## Definitie van herstel

- Hoe zou je herstel omschrijven vanuit jouw rol?
- Zie je verschillen in hoe verschillende betrokkenen herstel anders definiëren? Zo ja, waar?
- Wat voor effect hebben die verschillen op het vervolg van het herstelproces?

## Definitie van het vraagstuk

- Je noemde eerder dat voor u het herstelproces begon op moment ..X.., als we dat moment als start zien: Wat was toen vanuit jouw rol het belangrijkste probleem dat opgelost moest worden?
- Hoe zou je dat vraagstuk, vanuit jouw rol, omschrijven?
- Verduidelijkingsvragen indien nodig, zoals
  - Wat bedoelt je precies met ...?
  - Kan je een voorbeeld geven van waar dit voor jou zichtbaar werd?
- Zie je verschillen in hoe verschillende betrokkenen het vraagstuk anders definiëren? Waar zitten die verschillen?
- Wat voor effect hebben die verschillen op het vervolg van het herstelproces?

## Toekomst van herstelprocessen

- Stel dat er in de toekomst opnieuw een situatie ontstaat waarin herstel nodig is: hoe zou zo'n herstelproces volgens jou beter kunnen worden ingericht?
- Wat zou je meenemen vanuit je eigen ervaring als belangrijkste les voor een toekomstig herstelproces?

## Afsluiting

- Is er iets anders dat we nog niet besproken hebben, maar wat je wel graag zou willen noemen?

D

## Risk Assessment and Mitigation Plan

### III. Risk Assessment and Mitigation Plan

*NOTE: You can find more guidance on completing this checklist [here](#)*

Please complete the following table in full for all points to which your answer is “yes”. Bear in mind that the vast majority of projects involving human participants as Research Subjects also involve the collection of **Personally Identifiable Information (PII)** and/or **Personally Identifiable Research Data (PIRD)** which may pose potential risks to participants as detailed in Section G: Data Processing and Privacy below.

To ensure alignment between your risk assessment, data management and what you agree with your Research Subjects you can use the last two columns in the table below to refer to specific points in your Data Management Plan (DMP) and Informed Consent Form (ICF) — **but this is not compulsory**.

It’s worth noting that **you’re much more likely to need to resubmit your application if you neglect to identify potential risks**, than if you identify a potential risk and demonstrate how you will mitigate it. If necessary, the HREC will always work with you and colleagues in the Privacy Team and Data Management Services to see how, if at all possible, your research can be conducted.

ISSUE	Yes	No	<i>If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.</i>	DMP #	ICF	
<b>A: Partners and collaboration</b>						
1. Will the research be carried out in collaboration with additional organisational partners such as: <ul style="list-style-type: none"> <li>One or more collaborating research and/or commercial organisations</li> <li>Either a research, or a work experience internship provider<sup>1</sup></li> </ul> <sup>1</sup> <i>If yes, please include the graduation agreement in this application</i>	Yes		There is a risk that the involvement of Number 5 Foundation and Stichting Geijkwaardig Herstel influences which participants are approached and may create a perception of pressure to participate or to respond in a particular way. There is also a risk that external partners expect access to raw data or identifiable information, which could compromise confidentiality.	x		
			<b>RISK ASSESSMENT – what risks could arise?</b> <i>Please ensure that you list ALL of the actual risks that could potentially arise – do not simply state whether you consider any such risks are important!</i>	<b>MITIGATION PLAN – what mitigating steps will you take?</b> <i>Please ensure that you summarise what actual mitigation measures you will take for each potential risk identified – do not simply state that you will e.g. comply with regulations.</i>		

ISSUE	Yes	No	<i>If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.</i>	<i>Please provide the relevant reference #</i>	ICF
2. Is this research dependent on a Data Transfer or Processing Agreement with a collaborating partner or third party supplier? <i>If yes please provide a copy of the signed DTA/DPA</i>		No			
3. Has this research been approved by another (external) research ethics committee (e.g.: HREC and/or MREC/METC)? <i>If yes, please provide a copy of the approval (if possible) and summarise any key points in your Risk Management section below</i>		No			
<b>B: Location</b>					
4. Will the research take place in a country or countries, other than the Netherlands, within the EU?		No			
5. Will the research take place in a country or countries outside the EU?		No			
6. Will the research take place in a place/region or of higher risk – including known dangerous locations (in any country) or locations with non-democratic regimes?		No			
<b>C: Participants</b>					
7. Will the study involve participants who <b>may</b> be vulnerable and possibly (legally) unable to give informed consent? (e.g., children below the legal age for giving consent, people with learning difficulties, people living in care or nursing homes,).		No			
8. Will the study involve participants who <b>may</b> be vulnerable under specific circumstances and in specific contexts, such as victims and witnesses of violence, including domestic violence; sex workers; members of minority groups, refugees, irregular migrants or dissidents?	Yes		Some participants may be parents who have been personally affected by the childcare benefits scandal. Although they are closely involved with Stichting Gelijkwaardig Herstel and are used to speaking about these issues in a	Only parents who actively choose to engage in this work through Stichting Gelijkwaardig Herstel and who are already regularly involved in discussions about this context will	x

		If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.		Please provide the relevant reference #		
ISSUE	Yes	No	RISK ASSESSMENT – what risks could arise? Please ensure that you list ALL of the actual risks that could potentially arise – do not simply state whether you consider any such risks are important!	MITIGATION PLAN – what mitigating steps will you take? Please ensure that you summarise what actual mitigation measures you will take for each potential risk identified – do not simply state that you will e.g. comply with regulations.	DMP #	ICF
			structured setting, their experiences may still be emotionally sensitive.	be invited. The interview will focus on their role and insights in the redress process rather than on detailed personal case histories. Participation is voluntary; participants can skip any question or stop the interview at any time. The interviewer will be attentive to signs of distress and will offer to pause or end the conversation where needed. These safeguards will be clearly explained in the Participant Information and Informed Consent materials.		
9. Are the participants, outside the context of the research, in a dependent or subordinate position to the investigator (such as own children, own students or employees of either TU Delft and/or a collaborating partner organisation)? <i>It is essential that you safeguard against possible adverse consequences of this situation (such as allowing a student's failure to participate to your satisfaction to affect your evaluation of their coursework).</i>		No				
10. Is there a high possibility of re-identification for your participants? (e.g., do they have a very specialist job of which there are only a small number in a given country, are they members of a small community, or employees from a	Yes		The number of people involved in specific roles in the redress process is relatively small. This creates a risk that	All transcripts will be pseudonymised. Role descriptions and organisational references will be generalised (e.g.,	x	x

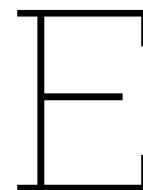
		<i>If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.</i>	Please provide the relevant reference #	ICF
ISSUE	Yes	No	RISK ASSESSMENT – what risks could arise? Please ensure that you list ALL of the actual risks that could potentially arise – do not simply state whether you consider any such risks are important!	MITIGATION PLAN – what mitigating steps will you take? Please ensure that you summarise what actual mitigation measures you will take for each potential risk identified – do not simply state that you will e.g. comply with regulations.
partner company collaborating in the research? Or are they one of only a handful of (expert) participants in the study?			participants could be indirectly identified through their role, organisational context or specific combinations of details, even if names are removed.	“policy officer”, “support professional”, “parent involved in SGH”) and potentially identifying contextual details will be removed or blurred. Only aggregated findings and anonymised quotes will be reported. Access to the full data is restricted to the researcher and supervisor, and data will be stored securely in the TU Delft Project Data environment as described in the Data Management Plan.
<b>D: Recruiting Participants</b> 11. Will your participants be recruited through your own, professional, channels such as conference attendance lists, or through specific network/s such as self-help groups	Yes		Participants are recruited through professional and organisational networks (Number 5 Foundation and Stichting Gelijkwaardig Herstel). This may create a perception of social proximity or expectation to participate.	All invitations will be sent directly by the researcher. It will be made clear that participation is voluntary and declining has no consequences. This is explained in the Participant Information and reiterated at the start of each interview.
12. Will the participants be recruited or accessed in the longer term by a (legal or customary) gatekeeper? (e.g., an adult professional working with children; a community leader or family member who has this customary role – within or outside the EU; the data producer of a long-term cohort study)	No			x
13. Will you be recruiting your participants through a crowd-sourcing service and/or involve a third party data-gathering service, such as a survey platform?	No			
14. Will you be offering any financial, or other, remuneration to participants, and might this induce or bias participation?	No			
<b>E: Subject Matter</b> Research related to medical questions/health may require special attention. See also the website of the <a href="#">CCMO</a> before contacting the HREC.				
15. Will your research involve any of the following:	No			



ISSUE	Yes	No	<i>If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.</i>	<i>Please provide the relevant reference #</i>	<i>ICF</i>
20. Will the study involve disclosing commercially or professionally sensitive, or confidential information? (e.g., relating to decision-making processes or business strategies which might, for example, be of interest to competitors)	Yes	No	<b>RISK ASSESSMENT – what risks could arise?</b> <i>Please ensure that you list ALL of the actual risks that could potentially arise – do not simply state whether you consider any such risks are important!</i>		
21. Has your study been identified by the TU Delft Privacy Team as requiring a Data Processing Impact Assessment (DPIA)? <i>If yes please attach the advice/ approval from the Privacy Team to this application</i>	No	No	Participants may share professionally sensitive information related to internal decision-making, strategic considerations or inter-organisational dynamics within the redress process.	<b>MITIGATION PLAN – what mitigating steps will you take?</b> <i>Please ensure that you summarise what actual mitigation measures you will take for each potential risk identified – do not simply state that you will e.g. comply with regulations.</i>	
22. Does your research investigate causes or areas of conflict? <i>If yes please confirm that your fieldwork has been discussed with the appropriate safety/security advisors and approved by your Department/Faculty.</i>	No	No		The interview protocol avoids asking for confidential or classified information. Participants will be reminded that they should only share what they feel comfortable disclosing. Reporting will be aggregated and anonymised.	
23. Does your research involve observing illegal activities or data processed or provided by authorities responsible for preventing, investigating, detecting or prosecuting criminal offences <i>If so please confirm that your work has been discussed with the appropriate legal advisors and approved by your Department/Faculty.</i>	No	No			
<b>F: Research Methods</b>					
24. Will it be necessary for participants to take part in the study without their knowledge and consent at the time? (e.g., covert observation of people in non-public places).	No	No			
25. Will the study involve actively deceiving the participants? (For example, will participants be deliberately falsely informed, will information be withheld from them or will they be misled in such a way that they are likely to object or show unease when debriefed about the study).	No	No			
26. Is pain or more than mild discomfort likely to result from the study? And/or could your research activity cause an accident involving (non-) participants?	No	No			
27. Will the experiment involve the use of devices that are not 'CE' certified? <i>Only, if yes: continue with the following questions:</i>	No	No			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Was the device built in-house?</li> <li>Was it inspected by a safety expert at TU Delft?</li> </ul>					

			<i>If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.</i>	Please provide the relevant reference #	ICF
ISSUE	Yes	No	RISK ASSESSMENT – what risks could arise? Please ensure that you list ALL of the actual risks that could potentially arise – do not simply state whether you consider any such risks are important!	DMP	ICF
<p><i>If yes, please provide a signed device report</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>If it was not built in-house and not CE-certified, was it inspected by some other, qualified authority in safety and approved?</li> </ul> <p><i>If yes, please provide records of the inspection</i></p>					
<p>28. Will your research involve face-to-face encounters with your participants and if so how will you assess and address Covid considerations?</p>	Yes		The study may involve face-to-face interviews in standard office environments, although most interviews will be conducted online.	Participants can choose between an online or in-person interview. If meeting in person, a normal, well-ventilated office setting will be used. No physical proximity or shared devices are required during the interview.	
<p>29. Will your research involve either: a) “big data”, combined datasets, new data-gathering or new data-merging techniques which might lead to re-identification of your participants and/or b) artificial intelligence or algorithm training where, for example biased datasets could lead to biased outcomes?</p>		No			
<p><b>G: Data Processing and Privacy</b></p> <p>30. Will the research involve collecting, processing and/or storing any directly identifiable PII (Personally Identifiable Information) including name or email address that will be used for administrative purposes only? (eg: obtaining Informed Consent or disbursing remuneration)</p>	Yes		Names and email addresses will be collected for scheduling and obtaining informed consent.	Administrative PII will be stored separately from research data and deleted once no longer needed. Contact details will not appear in transcripts or analysis files. Administrative data will be stored securely in TU Delft systems.	x
<p>31. Will the research involve collecting, processing and/or storing any directly or indirectly identifiable PIRD (Personally Identifiable Research Data) including videos, pictures, IP address, gender, age etc and what other Personal Research Data (including personal or professional views) will you be collecting?</p>	Yes		Audio recordings and interview transcripts may contain identifiable information, such as voice, role descriptions, or contextual details. Some roles within the redress process are	Audio recordings will be deleted after transcription. Transcripts will be pseudonymised and any potentially identifying contextual details will be generalised or omitted. Only the researcher and supervisors will have	x

		If YES please complete the Risk Assessment and Mitigation Plan columns below.		Please provide the relevant reference #		
ISSUE	Yes	No	RISK ASSESSMENT – what risks could arise? Please ensure that you list ALL of the actual risks that could potentially arise – do not simply state whether you consider any such risks are important!	MITIGATION PLAN – what mitigating steps will you take? Please ensure that you summarise what actual mitigation measures you will take for each potential risk identified – do not simply state that you will e.g. comply with regulations.	DMP #	ICF
32. Will this research involve collecting data from the internet, social media and/or publicly available datasets which have been originally contributed by human participants		No	unique, creating a risk of indirect identification.	access to the full data, stored securely in the TU Delft Project Data environment. Only anonymised quotations will be used in reporting.		
33. Will your research findings be published in one or more forms in the public domain, as e.g., Masters thesis, journal publication, conference presentation or wider public dissemination?	Yes		Publishing may increase the risk of indirect identification if quotes or contextual details are too specific.	All published material will be fully anonymised and presented in aggregated form. Transcripts will only be included as an appendix to the final thesis if the participant explicitly consents. All transcripts will be pseudonymised, and any remaining potentially identifying details will be removed or generalised. If a participant does not consent to inclusion of their transcript, their transcript will only be used internally for analysis and will not be published in any form. In such cases, only fully anonymised and aggregated findings may appear in the thesis. No raw or identifiable data will be made public.	x	x
34. Will your research data be archived for re-use and/or teaching in an open, private or semi-open archive?		No				



# Overview of code groups

## **Conception of redress**

- abstract consensus but divergence in implementation
- acknowledgement without erasure
- individual and institutional level
- limits of formalising redress
- multi dimensional nature of redress
- elements of perceived procedural justice
- short and long term

## **Roles and responsibilities**

- bridging role citizens & systems
- contested responsibility & problem ownership
- maintaining organisational continuity
- managing conflicting interests
- relational trust building

## **Government action**

- adhere to legal framework
- assessing plausibility
- citizens harmed
- control oriented
  - absence of human touch
  - accounting for expenses
  - aiming for consistency due to precedent effects
  - assessing on numbers
  - consultation without shared decision-making
  - control
  - reliance on rules and procedures
- discrimination
- from an administrative law perspective

- managing expectations
  - be honest
  - be realistic
  - perfection does not exist
  - promise less

### **Context**

- absence of shared standards
- approach depends on context
- definition changes over time
- dynamic multi-actor environment
- media attention
- part of bigger system
- political designed principles
- political pressure
- public opinion

### **Process design**

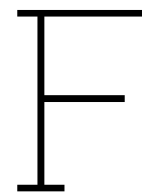
- absence of overarching architecture / fragmented
- co creation needed
- costs & efficiency
- deliberate problem exploration
- designing under uncertainty
- lack of independence
- lack of shared problem definition
- misalignment design & implementation
- misalignment legal & operational realities
- mutual commitment
- political designed principles
- rejection of uniform compensation
- tension precision & speed
- tension standardisation & customisation

### **Effects of process**

- ambiguity of political frameworks
- costs & efficiency
- difficult to explain to broad public
- emotional impact
  - fear
  - frustration
  - tense
  - vulnerable
- institutional trust and legitimacy
  - distrust

- reputation & credibility
  - earning trust
- new considerations
- ongoing uncertainty & recalibration
- process congestion & delay

# Interview transcripts



# Respondent 1

## Interview Information

**Respondent code:** R1

**Organisation of respondent:** Stichting Gelijkwaardig Herstel

**Date of interview:** 25 November 2025

**Location:** Microsoft Teams

**Duration:** 65 minutes

---

**R1:** Dus je onderzoek gaat over de herstelprocessen vanuit de overheid, maar wij werken natuurlijk niet namens de overheid. Dus dan ben ik wel benieuwd waar vanuit mijn ervaring en visie dit daarmee rijmt, zeg maar.

**I:** Ja, Dat is een goeie vraag. Ik wil graag kijken naar wat de visie is van mensen binnen dat herstelproces en ik wil het dan iets breder trekken naar ook wat mensen vanuit de overheid vinden. Dus ik wil eigenlijk zo zoveel mogelijk verschillende rollen betrekken, daarom zou jouw rol daar ook mooi in passen.

**R1:** Ja oké, dus het gaat niet om wat ik vind van wat de overheid doet. Het gaat om wat ik doe in mijn rol binnen dan het onafhankelijke orgaan.

**I:** Ja precies en ik ga ook mensen vanuit overheid spreken. Omdat ik dus eigenlijk gewoon zoveel mogelijk verschillende perspectieven wil en dan vooral in het kader van de beginfase van zo'n herstelproces. Misschien beginnen bij de vraag, **wat is jouw rol in het proces? Hoe ziet dat eruit? Waar ben je vooral mee bezig?** Misschien kan je daar eerst wat over vertellen.

**R1:** Dat is best moeilijk, omdat mijn rol de afgelopen twee jaar verandert en het moment en de context ook wel steeds iets anders vraagt. In de basis ben ik begonnen, en dat ben ik eigenlijk nog steeds, als coördinator, dus begeleid ik iemand binnen het proces dat gelijkwaardig herstel faciliteert. En dat helpt heel erg om te begrijpen in welke context je opereert en met wat voor mensen je te maken hebt en waar de behoeftes liggen. Vanuit dat basis werk, waar ik dus echt begonnen ben met 100 ouders met daaraan gekoppeld ook vrijwilligers, maar in de basis ouders. Op een gegeven moment is dat maximaal 120 ouders geworden volgens mij. Nou dus dat is eigenlijk het beginstuk. Hoe ga je die ouders eigenlijk op een fijne menselijke manier van A naar B krijgen? Daarbij inachtnemend de uitgangspunten en kernwaarden die wij als stichting belangrijk vinden. Daar zijn vervolgens verschillende rollen bij gekomen, dus vanuit die basis werkzaamheden ben ik me ook gaan bemoeien op een gegeven moment met de online omgeving waarin ouders opereren. Dan heb je het letterlijk over hoe ze moeten inloggen, hoe ze dat portaal gebruiken en hoe je dus ook daarin eigenlijk praktisch dat middel gebruikt om die route te doorlopen. En daarin hielp het heel erg om contact te hebben met ouders, omdat je daardoor veel beter begrijpt waar ze tegenaan lopen. En dat is voornamelijk voor mensen die het ontwerpen en het bouwen, daar zit natuurlijk een brug tussen. Want die bouwen het vanuit hun

ervaringen vanuit hun kennis van techniek. Maar om een heel stom voorbeeld te geven, waarin het voor een technicus die dat bouwt in IT is het vanzelfsprekend dat je gewoon een authenticator gebruikt en een dubbele beveiliging maakt terwijl mensen al moeite hebben met überhaupt hun mail openen. Dus daar zitten heel veel stappen tussen en dat toegankelijk maken voor mensen door filmpjes en door uitleg, maar ook voor mensen die het portaal van de achterkant gebruiken zoals medewerkers. Daar heb ik in het begin heel erg op gefocust, omdat er ook gewoon heel weinig was. We zijn ook met heel weinig begonnen, dat is heel goed om te weten. Dat we met een portaal dat nog niet stevig stond en waar nog heel veel vraagtekens over waren, zijn we gewoon begonnen. Maar vanuit die menselijke houding en we gaan het gewoon samen doen, is het steeds een beetje beter geworden. En je ziet nu al dat daar een wereld van verschil inzit. [REDACTED] Nu is het allemaal veel meer geautomatiseerd, maar toen was dat ook gewoon vanuit het is belangrijker dat we beginnen dan dat het perfect staat. En dat brengt je, denk ik best wel ver.

Ja, toen daarna ben ik me meer gaan bemoeien met bredere activiteiten, dus dan heb je het over [REDACTED] Maar ook de cultuur binnen SGH en hoe we eigenlijk onderling contact met collega's blijven houden. Hoe we eigenlijk in een versnipperde organisatie waarin we met mensen vanuit verschillende culturen en bedrijven komen, en ook vanuit verschillende clusters met verschillende werkzaamheden toch ergens een verbindende factor zien te vinden. En dat deden we door middel van cirkels, dat heb je misschien wel eens gehoord. Waarin je eigenlijk cluster overstijgend met elkaar gaat samenwerken en ook weer even uit het werk stapt. Dat hebben we eigenlijk een hele poos gedaan, ik denk ongeveer anderhalf jaar. Nu merk je dat dat ook weer eigenlijk verouderd is, voor de organisatie die we nu zijn, want nu zijn we met 200 plus mensen. Dit werkte goed toen we met 100 plus mensen waren.

En wat ik dus nu voornamelijk doe, is nog steeds eigenlijk die coördinator rol. Dat blijft en ik heb continue mensen bij mij gehad. Nu ben ik echt bezig op [REDACTED] Ik merk als ik dit zo lang moet uitleggen, dan moet je je afvragen of wat je doet wel belangrijk is, maar ja het is dus een soort trappetje geweest. Of naja, het is niet per se beter geworden of zo, maar gewoon iets anders.

I: Dat ontwikkelt gewoon de hele tijd, je zit ook in hele dynamische context denk ik ook natuurlijk.

R1: Ja dat vraagt natuurlijk telkens iets anders. En ik denk dat de basis van waarom ik steeds iets anders erbij heb, is omdat ik vanaf het begin erbij ben, dus dat perspectief heb. En dat dat heel waardevol is, dat in een snel veranderende organisatie mensen weten waarom iets gedaan is en mensen die die continuïteit kunnen aanbrengen.

I: Ja. oké en [REDACTED] kan je daar iets meer over vertellen? Want ik heb het al eens voorbij horen komen via [REDACTED] Ik weet dat hij daar ook in zit, maar verder weet ik eigenlijk niet zo heel goed wat het inhoudt of wat jullie daar doen, zeg maar.

R1: [REDACTED]

I: Ja. oké. [REDACTED] Maar goed, ik snap het ja.

R1: Ja, precies, [REDACTED]

**I: En wat maakt dan jouw rol complex of uitdagend?**

R1: Ik denk wat het ingewikkeld maakt, is dat je eigenlijk een bedrijf aan het runnen bent. Of een Stichting of organisatie die vooruit wil. En daarin heb je dus clusters die best wel voor hun taak redelijk duidelijk is en die willen daar stappen in nemen, wat heel wenselijk ook is. Maar je hebt daar buiten een heel groot krachtenveld wat heel veel invloed heeft op die organisatie, maar waar een best groot gat tussen zit. Want als jij gewoon je werkdagen aan het doen bent, dan ben je niet bezig met wat het ministerie aan het bedenken is voor de nieuwe route en wat er in het bredere spectrum speelt en ook heel veel van die beslissingen, hebben invloed op dat werk waar zij niet zoveel mee kunnen. Dus je hebt eigenlijk die mensen die gewoon door willen gaan en vooruit willen gaan en je hebt een bredere paraplu, of ja hoe zeg je dat, iets wat er omheen hangt, wat daar constant invloed op heeft. En het is ook lastig denk ik om elkaar te begrijpen. Dus dat is heel hectisch en mensen in de organisatie voelen dat niet altijd. Maar andersom ook, mensen die in dat krachtenveld zitten die hebben daar ook weer niet altijd een beeld van. En ik denk dat die twee werelden bij elkaar brengen dat dat vooral de uitdaging, maar ook onze taak is. Wij snappen heel goed wat de organisatie doet, ik ben daar zelf ook begonnen, ik sta dichtbij de mensen. Maar ik zie ook wel wat [REDACTED] voor uitdagende

gesprekken met mensen hebben en hoe moeilijk dat is, maar ook hoe bepalend. Dat is voor de hele stichting. De continuïteit wordt daar, door een bepaald groepje mensen eigenlijk, bepaald. Ik weet dat het allemaal best vaag en abstract is, maar ja dat is het misschien ook wel. Dat is vanuit die rol die ik nu heb de uitdaging, dat je een organisatie hebt die constant in een context zit die de hele tijd verandert en die niet voorspelbaar is. Maar een organisatie heeft wel behoefte aan vastigheid en voorspelbaarheid om vooruit te gaan.

I: Ja als je langetermijndoelen wil maken en dat soort dingen, dan heb je dat wel nodig, denk ik.

R1: Ja, precies. Je bent een heel proces aan het inrichten, maar je weet niet hoeveel mensen daadwerkelijk gaan starten en wanneer dat is. Je moet dus voorbereid zijn op verschillende dingen. Nou, dan heb je ook met je medewerkers te maken. Hoeveel mensen moeten hier werken? Je moet ook weer die mensen niet te lang vastleggen, want het kan ook zo klaar zijn en dan heb je weer te hoge kosten. Er zijn heel veel factoren waar je een inschatting van kan maken, maar je weet het nooit zeker, maar je moet er wel klaar voor zijn en dat is best ingewikkeld. Ook wel mensen die tijdelijk hier maar werken, die mensen zitten toch anders in de wedstrijd. Het is heel veel onzekerheid en er zijn veel onduidelijkheden. Als je in een andere organisatie werkt waarin je doelen helder en voorspelbaar zijn en je tekent allemaal in voor onbepaalde tijd, nou dan ga je heel anders met elkaar te werk.

I: Ja, ik kan me voorstellen dat dat best ingewikkeld is in zo een organisatie.

R1: Ja, maar ook leuk.

I: Ja dat geloof ik. Misschien komen we hier zometeen nog even op terug, Maar ik ben vooral benieuwd, wat voor jou de start was van het herstelproces en hoe zag die start er dan uit?

R1: Hoe bedoel je de start van het herstelproces?

I: Nou, jij bent ongeveer begonnen hier. **Wat was toen de context? Was het proces al begonnen als herstelproces binnen de toelagenaffaire. Zeg maar hoe zie jij dat, wat was voor jou de start?**

R1: Toen ik insprong was waar toen, nou noem het even de gehele behandeling, uit bestond, was dat er op dat moment vanuit de overheid een paar routes waren die op dat moment dus circa 3 jaar bezig waren en waar veel vertraging op zat. Ik kan je het verleden van de hele organisatie ook vertellen als je dat wil, maar dan kan je denk ik zelf ook wel achter komen.

I: Ja heb ik ook al wel een en ander al meegekregen inmiddels.

R1: oké nou ja, dus ik stapte in op het moment dat we van eigenlijk van wat er op papier was bedacht, hoe dat herstel traject eruit moest zien naar de praktijk moest worden gemaakt. Ze zaten hier met volgens mij met zo'n 15 mensen hier in de zolderkamer en een week daarvoor waren de eerste twee coördinatoren gestart en toen startten we met 1 grote groep en was letterlijk de opdracht: jullie krijgen straks namen telefoonnummers, er staat een soort portaal klaar en ga het maar doen. Dus wij waren de eerste mensen die ook dat vertrouwen van ouders moesten gaan winnen. Moesten eraan ontdekken wat betekent het om een coördinator te zijn? Ja uitleg geven en überhaupt naamsbekendheid creëren en werkprocessen opzetten, dus dat ging eigenlijk allemaal parallel. Enerzijds ben je gewoon je werk aan het ontdekken, je bent aan het doen, maar je bent ook aan het vastleggen. Wat is het werk dat we doen? Werkprocessen inrichten. En ja in de bredere zin vertrouwen winnen van mensen, want we deden toen nog een pilot, natuurlijk. En daarin was heel bepalend hoe we ons positioneerde, dat eigenlijk wat er op papier was bedacht in dat rapport en al die manieren van hè de uitgangspunten, hoe we ons gedragen, dat moest dan naar de praktijk worden gebracht. Als wij dat niet als medewerkers zouden uitgedragen dan waren het loze woorden geworden. En dat was heel leuk, het was ook echt een beetje start up vibes, zeg maar.

Je doet het met de middelen die je hebt en dan ga je er het beste van maken. En als iedereen dat prima vindt, dan ga je met de schouders eronder en fijn is ook dat mensen dat heel erg niet erg vonden of zo. Je werkt gewoon heel eerlijk en open en je helpt zo waar het kan, dan kom je nog best ver.

I: **En met welke organisaties of nou ja, groepen en personen hadden jullie toen vooral te maken?** Eigenlijk een beetje het krachtveld waar het net over had.

R1: Nou op dat moment was er in het begin nog wel rust, omdat er een opdracht lag vanuit de overheid. Daar was gewoon voor getekend. Wij mochten een pilot gaan uitvoeren. Toen moesten we dat gaan

doen, dus dat was toen niet zo heel ingewikkeld, behalve dat we onszelf gewoon moesten ontdekken eigenlijk en dat goed moesten neerzetten. Omdat we ook voelden van ja, we moeten het nu ook echt gaan waarmaken. Dus toen was het krachtenveld nog niet zo heel ingewikkeld, ook omdat misschien de overheid dacht van we zien wel wat daar uitkomt en dat ze dachten, ja, dat gaat toch niet lukken? Of zoiets van we hebben ze onderschat, dat kan ook, zeg maar op dat moment, nou ging dat best wel goed. En waar voornamelijk het krachtenveld lag, was bij de ouders. De ouders waren via online omgevingen of via Facebook veel met elkaar contact. En daar werd eigenlijk ons oordeel geveld. Het was heel kwetsbaar ook. Ik had nog wel eens een moment dat ik iets niet wist. Het was mijn derde of vierde week ofzo dat iemand me op vrijdagmiddag belde en dat ik eigenlijk een beetje overdonderd was door de vraag. Ik dacht ik heb geen idee en deze organisatie weet het niet, want we zijn pas net begonnen. En dat werd vervolgens op Facebook geknald met "ja, deze mensen weten niet hoe of wat en dit en dat". Niemand wist iets van SGH, nou, dit was dan het signaal, weet je wel. Maar dat werd ook afgewisseld met positieve verhalen, maar er werden wel gewoon namen en rugnummers van medewerkers in groepen gedeeld waar 20.000 mensen in zaten.

I: Dat is best heftig.

**R1:** Ja als het negatief is wel, maar ik heb dat zelf nooit ervaren gelukkig. Maar omdat het best goed ging, vond ik het niet zo heel erg mijn. Mijn mobiele nummer stond bijvoorbeeld ook een tijdje onder de algemene mailbox, dat heb ik echt zelf gedaan en dat was heel erg dom. En ja, ik werd gewoon door heel veel mensen gebeld van "oh, mijn buurvrouw, die zei dat jij chill was, kan jij iets voor mij betekenen?". Ja is goed, hier heb je een inloglink, maar daar ben ik op een gegeven moment wel mee gekapt.

I: Ja snap ik, je moet wel.

**R1:** ██████████ elke dag kwamen er 60 a 70 mails binnen en dan had ik pauze tijdens een training en dan zat ik nog 300 mails weg te werken, want we wisten ook, we moeten binnen een of twee dagen reageren. Dat was ook gewoon wat we hadden afgesproken. Je moet het vertrouwen wekken door meteen te laten zien dat je er bent en nu zie je al dat die termijn heel veel is opgeschoven, waarvan ik denk, waarom doen we dat niet meer? Maar het vertrouwen is er meer, dus we kunnen meer maken, dat is het misschien ook een beetje.

**I: Ja. Dat krachtenveld lag dus eerst heel erg bij de ouders, denk je dat daar later ook andere organisaties meer in kwamen, overheidswise of?**

**R1:** Ja die stopzetting was bij ons natuurlijk een cruciaal punt. Want wij waren denk ik een half jaar bezig, 6 a 7 maanden en toen werd voor de overheid steeds duidelijker wat wij aan het doen waren en kwamen er echt cijfers bij kijken. Van jullie hebben zoveel mensen afgerond en dit zijn de bedragen die ervoor zijn gemaakt, et cetera. Nou, en daar hadden ze wel veel over te zeggen, omdat ze toen dachten, ho is even dit is wel erg enthousiast, terwijl ze wel ingestemd hebben met het concept. Alleen misschien dat de uitvoering ze verbaasd heeft en daarna heb ik dat van de zijlijn meegekregen. Toen kwamen de belangen ineens tegenover elkaar te staan en de manier waarop dat zich uitte dat speelde dus in dat krachtenveld van wij presenteren een document dat wordt geïnterpreteerd op een bepaalde manier, waardoor zij vinden dat ze genoeg argumenten hebben om dit open te breken. Ik kan er niet teveel over zeggen, want ik was er niet bij en ik heb een eenzijdig perspectief, maar toen werd ook de media ingezet. Dus dat was het punt waarop er in één keer, heel veel krachten speelden, want het effect daarvan was dus dat zowel de overheid zeg maar iets in het pap had, maar dat de gemiddelde Nederlander ook betrokken was, omdat er in een keer een NOS artikel werd gepubliceerd waarin er iemand geanonimiseerd zijn zorgen uitte over dat er onnodig belastinggeld wordt uitgegeven. Ja daar struikelden mensen wel over. Ik weet niet of je dat filmpje kent, maar die heeft heel veel teweeggebracht. Kan ik je eventueel nasturen als je wil. Dat heeft heel veel opengebroken, want we waren gewoon rustig ons werk aan het doen. En in één keer waren we een probleem, want "die stichting die geeft gewoon tonnen aan mensen zonder dat daar over na wordt gedacht". Dat is een beetje wat dat mediabeeld werd. En dan zie je ook maar weer hoe kwetsbaar het is en wat er toen dus gebeurde is dat de geloofwaardigheid van de stichting meer naar de buitenwereld in drang komt en ouders raken gespannen.

I: Ja, omdat iedereen daar ineens een mening over heeft?

**R1:** Ja, iedereen heeft er in een keer een mening over en in één keer kregen we ook heel veel aanmeldingen. Dus er gebeurt in één keer heel veel, waar je eerst gewoon rustig je werk aan het doen bent en steeds merkt dat dat beter gaat en wel nog steeds zoekende bent, want je hebt geen vergelijkingsmateriaal. In één keer kantelt dat op de een of andere dag. Letterlijk één op de andere dag gezeik even heel kort gezegd. Wat het effect daarvan is geweest, is dat toen het zwaargewicht naar de overheid is gegaan en die onderhandelingen. Dus vanaf 30 mei ongeveer is er toen eenzijdig besloten dat we stop werden gezet en dat volgens mij vanuit de pilotovereenkomst mocht dat ook. Omdat de pilot bepaalde dat je gaat evalueren of je dan definitief verder mag gaan. Op dat moment hadden wij zoveel, denk ik, credits opgebouwd in die 7 maanden met ouders dat de optie om niet meer door te gaan, was eigenlijk geen optie meer, omdat je dan meer pijn gaat doen dan nodig is. Dus toen was de vraag vooral, hoe gaat dit verder? En dat heeft 4 a 5 maanden geduurd. Van mei tot en met september heeft dat plaatsgevonden en dat heeft dus heel veel gedaan, want wij konden toen als organisatie niet verder. Wij konden niet onze plannen voortzetten, precies waar we het net over hadden, over instroom, over wat we moesten voorbereiden. Dat wisten we niet, want we wisten überhaupt niet of we door mochten, dus we konden geen investeringen doen. We konden niks echt concreet. We konden alleen voorbereiden op wat er theoretisch gezien zou kunnen gaan gebeuren. En dan dat doen. En voor ouders was het vreselijk, want die zaten ook gewoon nog in het proces. Mensen die een verhaal aan het schrijven waren, mochten daarmee doorgaan, maar alles wat eigenlijk met een berekening te maken had moest stoppen. Waardoor je ook een opstopping krijgt. Want iedereen gaat eigenlijk nog door, maar niks gaat er meer uit.

**I:** Ja, als je dan daarna wel weer verder mag dan heb je ook wel echt een probleem in je keten eigenlijk.

**R1:** Exact en toen moesten wij dat ook weer gaan rechtekken. En dat gaat weer ten koste van hoe geloofwaardig wij zijn, want we zouden de snelle route zijn en dat was toen niet, want je moest in één keer heel lang wachten totdat je geholpen kon worden. Plus, we moesten onze werkwijzes gaan veranderen. Dus op een gegeven moment is er besloten in september voor een DVO, een overeenkomst van het Ministerie en het SGH bestuur, waarin er op papier werd gezet dat wij voor onbepaalde tijd deze hersteloperatie mochten runnen onder bepaalde voorwaarden. Dat zat voornamelijk in het schade analyse kader, de bedragen werden aangepast er werden dingen toegevoegd. Maar ook werd er meer controle ingesteld, dus de overheid wilde dat er een dubbele checking kwam, ook vanuit een externe partij. De externe partij is er nooit gekomen, dat heeft de overheid uiteindelijk allemaal gedaan. Vanuit een beetje die controle, en dat zou je misschien beter met ██████████ kunnen bespreken. Die kunnen daar beter wat over zeggen. Hoe die werelden tegenover elkaar stonden, dus de belangen van de ministeries zijn anders dan onze belangen. Zij moeten op de portemonnee letten en wij willen op herstel zitten. Maar ik wil niet teveel vertellen wat zij je waarschijnlijk zouden vertellen, dus ik ben wel benieuwd wat voor jou relevante informatie is. Maar ik zal het hem op de operatie houden, ik denk dat dat onderscheidend is. Dus dat je alles opnieuw moet gaan bedenken, of in ieder geval het is opnieuw bedacht. We moeten een extra controle et cetera. Maar als het op papier staat en we hebben een go dan betekent dat niet dat je van de ene op de andere dag dat kan gaan doen.

**I:** Nee, dat heeft tijd nodig natuurlijk.

**R1:** Dat heeft super veel tijd nodig, dus wij moesten dat vervolgens aan ons mensen gaan uitleggen. Het moest in het systeem ingebouwd worden. Dat moest gecontroleerd worden van oké, maar als dit dit knopje hier zit, hoe werkt dit dan hier? Dus het idee was ook naar ouders toe en eigenlijk naar onszelf van oké, wij hadden hier die snelle route, we konden iedereen helpen en we hebben hier de mensen, want we hadden op een gegeven moment wel ingecaluleerd dat we nog mensen moesten hebben, maar we konden het niet doen. Nog iets van 3 a 4 maanden vanaf de september konden we heel rustig mondjesmaat af en toe iemand laten afronden, omdat al die processen nog ingebouwd moesten worden. Mensen moesten dat gaan begrijpen, want oh, maar als ik dit moet doen, maar dan moet ik ook dit doen, moet ik ook dit doen. En hoe werkt dit dan? Heel veel vragen. Oh ja, dat weten we ook niet. Maar ja, we hebben in een onderhandelkamer dit op papier gezet. En dat ging dan weer ten koste van het vertrouwen dat ouders in ons hadden. Want in één keer hielpen wij nieuwe mensen. Bedragen werden bijgesteld, er werden meer controles ingesteld. Alleen door de menselijke band kan je mensen bij je houden, dus door te zorgen dat de manier waarop je dat doet dat dat menselijk is, dat je ze altijd serieus neemt. Anders verlies je vertrouwen en dan moet je weer opnieuw beginnen. En dan is het misschien al te laat?

**I: Ja, en dat is juist wat hier zo in dit proces nodig is denk ik toch, dat vertrouwen?**

**R1:** Ja het gevoel dat er in ieder geval een organisatie is die het beste met je voorheeft. Dat hebben we altijd dicht bij ons gehad, dat heeft ons er doorheen gesleept. Maar waar hier vooral dat pijnpunt zit, is de controle drift vanuit de overheid. Waarvoor ze alle argumenten hebben om dat te doen, don't get me wrong, maar wat zoveel effect heeft. Zowel op mentale gesteldheid van mensen, maar ook op de praktische uitvoerbaarheid van een operatie wat extreem veel geld kost.

**I:** Ja, want onderaan de streep had dat misschien ook in andere dingen gestoken kunnen worden?

**R1:** Ja de vraag is, kijk, ik kan het makkelijk zeggen, maar we hebben 4 maanden stilgestaan. Mensen moesten doorbetaald worden. Vervolgens moesten we allemaal nieuwe processen inrichten, waarvan sommige helemaal zijn ontworpen door IT'ers, wat uiteindelijk niet kon. Daar is heel veel geld in gegaan. Elke dag dat wij aan het werk zijn en niet iemand afronden, is eigenlijk verspild geld, terwijl als wij misschien wat minder waren gaan controleren en al zou je mensen teveel geld geven, dan bespaar je op lange termijn waarschijnlijk meer geld. Alleen dat kan je natuurlijk niet verkopen aan de buurman. Maar ja als je bedenkt dat het eigenlijk niet eens te veel geld is, bijvoorbeeld als je het heel concreet gaat maken. Als je bijvoorbeeld zegt dat een ouder die al € 40.000 heeft gehad, krijgt dan 2 ton. Nou, dan denken mensen, ho eens even met weinig bewijzen. Nou en als je dan gaat uitleggen wat mensen daarvoor is overkomen, dan zeggen 9 van de 10 mensen, ja, dan snap ik het wel. Als je je kind niet meer spreekt, is 2 ton dan te veel? Ja, weet ik niet.

**I: Want hoe zou jij herstel dan omschrijven vanuit jouw rol? Wat jij hebt gezien en wat jij wat jij daarvan vindt.**

**R1:** Kijk, uiteindelijk heb je twee componenten. Je hebt het natuurlijk het financiële en het emotionele. Het financiële is iets heel tastbaars, dus dat is voor heel veel mensen heel fijn om daar veel aandacht aan te besteden. Zowel ouders als medewerkers, omdat dat heel concreet is. Wat ik ook heb gezien is dat een bedrag koppelen aan een emotie onmogelijk is, denk ik. Dus als jij ergens heel erg veel pijn voor voelt, dan is geen bedrag daarin voldoende. Dus als je het hebt over procedurele rechtvaardigheid, dan is de manier waarop je daar naar kijkt veel belangrijker. Mensen die goed in hun vel zitten die gaan veel sneller door deze hersteloperatie komen, omdat ze veel rustiger naar iets kunnen kijken en ook afstand van iets kunnen nemen en kunnen zeggen, ik wil dit niet of ik ben tevreden met wat het is. Maar mensen op dat punt krijgen, dat is bijna een onmogelijk opgave. Dat moet vanuit zichzelf komen, daar heb je maar beperkte invloed op. Maar wat dan denk ik de basis is van wat wij kunnen doen als mensen: is ze het gevoel te geven dat je ze serieus neemt, dat het niet erg is, dat je rustig aan mag doen, dat dingen gewoon oké zijn. Dat helpt denk ik al zo veel. Maar ik weet niet of dat antwoord geeft op jouw vraag. In geld komt het natuurlijk heel erg mooi samen, dus dat is heel fijn voor mensen dat het daar om gaat. Alleen als je naar het hele grote plaatje kijkt, dan stelt het niet zoveel voor. Maar het is ook wel weer zo dat als jij heel goed behandeld bent maar er komt echt een bedrag uit waarvan je denkt dit is schandalig, dan is het ook weer afgedaan. Je kan het niet los van elkaar zien.

**I:** Beiden zijn eigenlijk belangrijk?

**R1:** Het is eigenlijk de bevestiging dat het goed was. Terwijl als je het andersom zou gooien, dan zou het niet snel goed zijn. Ik geloof echt dat als jij in een dag iemand 1 ton geeft en mensen hebben heel veel problemen, dan is dat geld op dat moment misschien fijn, want je hebt snel resultaat, maar dan loop je op lange termijn tegen een muur.

**I:** Ja of dat iemand een week later denkt ja en nu

**R1:** En nu ja, mensen die ondertekenen, die denken ook is het dan nu klaar? Zeg maar, is mijn leven nu weer normaal? Wat is nu normaal? Weten zij veel. Dat moeten ze ook allemaal ontdekken.

**I:** En zie jij verschil in hoe verschillende betrokkenen, misschien wel binnen SGH, maar misschien ook wel daarbuiten, herstel anders definiëren? Waar liggen die verschillen dan?

**R1:** Tja definiëren, ik denk dat het best wel fundamenteel is. Ja, hoe zeg je dat? We hebben het er met z'n allen wel over, maar begrijp je echt wat er mee bedoelt, want dat is bijna niet te doen. Dus heel veel mensen gaan aan op het verhaal, omdat ze het een mooi verhaal vinden. Maar ik denk dat je bijna een psycholoog moet zijn om te begrijpen wat er in wat er met mensen op lange termijn gebeurt. Ik weet even niet wat jij gestudeerd hebt?

I: Bestuurskunde, technische bestuurskunde.

**R1:** Ik denk dat het dan best moeilijk is om beseffen wat al die processen en feitelijkheden betekenen. Met techniek en met besturen en systemen wordt iets wat ontastbaar is, wordt in één keer iets abstracts, wordt feitelijk gemaakt. En met gevoelens en met emoties is dat bijna niet te doen. Dus het echt begrijpen wat het betekent om te herstellen, kan bijna niet denk ik en dat kun je ook niet in een proces bevangen. Dus ja terugkomend op jouw vraag, hoe mensen het anders zien; ja, ik denk het wel echt, ook al dat we het er hetzelfde over hebben, je moet daar best diep in graven. Afgelopen week had ik ook een dialooggesprek en toen dacht ik ook al dat ik het te vaak het uitspreek bij [REDACTED] en toen dacht ik, oh wacht, dit is het inderdaad, maar je moet het wel heel vaak tegen jezelf zeggen.

Een mooi voorbeeld is hoe ik het nou vergelijk met dat het heel concreet wordt of niet; we hadden het vorige week over dat waar als coördinator de uitdagingen liggen, is dat je soms niet iemand het antwoord kan geven op de vraag die er is, gewoon omdat je het niet weet. Niet omdat je niet wil, maar omdat je het gewoon niet weet, omdat er een grotere problematiek is of omdat je het gewoon nog niet hebt. En je innerlijk zegt eigenlijk dan dat je iets moet zoeken om iets wel te kunnen doen voor diegene. Wat je dan bijvoorbeeld wel eens doet, ik zoek een schrijver voor jou en ik heb die even nog niet gevonden. Nou dan kan je bedenken, ik ga jou nog even niks sturen, want ik heb nog niemand gevonden, dus ik heb nog geen concreet resultaat voor jou, dus dan ga ik ook niet met jou in verbinding komen. Terwijl als ik dat wel doe en ik laat jou weten, ik ben nog steeds voor jou aan het zoeken en ik doe dat drie keer bijvoorbeeld en ik heb nog steeds niet gevonden, maar de derde keer heb ik iemand gevonden en dat duurt ik bijvoorbeeld twee weken. Dan denk ik dat jij meer aan mij hebt gehad dan wanneer ik de dag erna voor jou iemand had gevonden.

I: Omdat ik dan zo goed voel van oké, je bent echt voor mij bezig om iets voor elkaar te krijgen eigenlijk?

**R1:** Ja, terwijl mijn gevoel en mijn eerste reactie is, ik moet morgen voor jou iemand hebben. Dat is natuurlijk ook super fijn, maar wat ik met jou opbouw door jou drie keer te laten weten, en moet je het ook wel echt doen, met ik ben nog steeds met jou bezig, dan ben je dus drie keer in iemands brein gekomen en heb je gezegd, ik ben er voor jou, ik neem jou serieus. En als ik de volgende dag iemand voor jou had geregeld, dan was het zoiets van "oh, chill, ik weet niet wie die gast is, maar in ieder geval relaxt., bedankt thanks" en dan denk ik goed gedaan. Ja goed gedaan en lekker snel. Maar het idee dat iemand zegt "maar ja die jongen was nou zo aardig en heeft mij drie keer laten weten". Dan vergeten mensen dat het twee weken heeft geduurd. Maar wat mensen vervelend vinden, is als ze drie weken niks horen en dan in één keer iemand krijgen, dan denken ze, oh oké. Dus dat besef, dat dat zo een krachtig middel is, dat heeft mij wel geholpen. Dat kan je jezelf denk ik ook wel voorstellen, hoe lekker is dat? Als je bij een klantenservice gewoon snel reactie krijgt en als mensen zeg maar hé, ik ga er gelijk voor je aan de slag, dan denk je, oh, dit is een chill iemand. En dan duurt wel misschien drie dagen. Ah joh, prima. Terwijl als jij gewoon een robot krijgt, dan denk je ja ik wil het nu. Dus daar valt zoveel in te halen dat je het misschien niet perfect geregeld hebt, maar dat je wel laat zien aan mensen dat ze het goed doen. Dat is in mijn optiek ook iets wat de overheid en sowieso instanties moeten doen. Ze moeten minder beloven. En ze moeten minder verwachtingen scheppen. Ze moeten een eerlijker verhaal scheppen en zeggen, we gaan het samen doen, als in denk met mij mee, help mij. Maar laat me me ook uitleggen waarom dit zo ontzettend complex is. En dat doet de overheid denk ik te weinig. Daarom is er soms nog wel eens een botsing, hoe ontzettend moeilijk het is voor de overheid om al die processen en systemen in zo een menselijkheid te creëren. Dat dat lukt bijna niet. En wat mensen wel altijd onthouden, is die ene persoon die wel aardig tegen ze was.

I: Waar ze zich meer echt gezien door voelden eigenlijk.

**R1:** Precies en als iedereen dat doet, dan denk ik dat mensen allemaal vanzelf ook gewoon rustig gaan doen. Kijk, je hebt ook extreme gevallen en mensen die gewoon echt helemaal op het randje van de afgrond zitten. Dan is dit ook al een utopie, dat dat gaat helpen. Maar voor veel mensen is dat gewoon, denk ik de basis om ook te willen accepteren.

I: We hadden het er net over dat het dus best wel heel moeilijk is om te begrijpen wat herstel nou echt betekent. **Als mensen verschillende ideeën daarover hebben of dat verschillend zien, wat denk je dat dat voor effect heeft op het vervolg van zo'n herstelproces?**

**R1:** Nou ja, het gevolg is dat je op andere dingen gaat inzetten. En andere dingen belangrijker vindt,

omdat je andere belangen hebt, dus vanuit je eigen belang. Voor de overheid is dat nummers afwerken, zorgen dat die 40.000 mensen nul wordt. Ook die bezwaren, dat is hun grootste maatstaf. Je richt het proces zo in dat je zo snel mogelijk ergens vanaf komt. Daarom hebben ze waarschijnlijk ook die afkoopsom bedacht, want ja, dat gaat sneller. We moeten er van af. Wij hebben niet die druk, voor ons is die druk er niet, dus wij kunnen herstel ook anders benaderen, kwalitatief herstel. Dus je hoeft niet morgen alles op te lossen en Daarom kunnen wij mensen de tijd geven. Ja, doe er zo lang over als je wil. Als de bal bij ons ligt, doen we het zo snel mogelijk maar tijd is niet de belangrijkste factor hier. Dus het is ook de positie waar je in staat.

**I: En als je vanuit jouw rol kijkt en vanuit het moment dat jij bij SGH kwam, wat was dan volgens jou het belangrijkste probleem wat opgelost moest worden?**

**R1:** Naar ouders toe?

**I:** Ja bijvoorbeeld.

**R1:** Nou, Ik denk dat je twee problemen hebt eigenlijk. Je hebt een probleem voor iedere individuele ouder; dat voor al die mini problemen een toekomst moet zijn, dat je dat zo goed mogelijk doet. Plus je hebt een probleem met een manier zoals we ons systeem en organisaties inrichten, hoe we met elkaar omgaan. Hoe je dat op grote schaal kan institutionaliseren of in ieder geval op een andere manier kan doen. Dat zijn denk ik twee losse dingen, dus terwijl je eigenlijk mensen aan het helpen bent, ben je ook tegelijkertijd aan het leren voor de toekomst. Voor grotere organisaties. En het probleem is, denk ik, dat de overheid, in dit geval het ministerie van Financiën om precies te zijn, niet de organisatie is om het probleem van die ouders op te lossen en ook niet de organisatie is die het anders gaat doen. En of je ze dat kwalijk kan nemen, dat weet ik ook niet. Maar het begint denk ik heel fundamenteel met wie is dan de juiste persoon om iets op te lossen? En daar zit eigenlijk het probleem. Eigenlijk twee problemen, heel meta niveau van, hé vanuit de overheid; hoe ga je iets praktisch maken? Plus je moet gewoon mensen helpen. Dat moet eigenlijk nu gebeuren en het andere is leren voor de toekomst.

**I:** Ja meer lange termijn misschien?

**R1:** Ja. Ik denk toch wel echt dat het probleem is dat we het onszelf te ingewikkeld maken. Het is denk ik een illusie, en het is de menselijke wil om houvast te creëren, maar het is allemaal schijn. Processen, procedures en regels zijn schijnhouvast. Want in de praktijk gaat het toch anders, want mensen werken met elkaar zoals ze met elkaar werken en daar heeft een procedure invloed op, maar uiteindelijk gaat het om jou en mij. En dat moeten we iets meer erkennen, dat dat gewoon is hoe mensen werken. Maar dat kan je van elk bedrijf zeggen, dat is niet alleen overheid.

**I:** Ja misschien wel, maar denk je dat dit probleem vanuit die ouders, dat dat is voortgekomen uit meer dat meta probleem? Als in, is dat gekoppeld aan elkaar?

**R1:** Ja deels ja, het heeft overlap, maar je kan dat niet één op één zeggen natuurlijk. Maar ik denk in de basis wel, dat je dus menselijkheid uit processen hebt getrokken, dus een bepaalde structuur en houvast willen creëren op iets en daardoor structuren en processen inbouwen, omdat je dan kan zeggen, nu hebben we controle over wat er gebeurt. Maar dat het niet rijmt met wat mensen eigenlijk daadwerkelijk doen met elkaar. En als je dat element inbouwt, dan zie je dat de wereld in één keer heel anders is en het bevestigt inderdaad dat het schijncontrole is, want je creëert uiteindelijk een nog groter probleem. Ik denk dat we ook moeten omarmen dat de wereld niet perfect is en dat je als overheid het nooit goed gaat doen. Dus ga dan ook niet proberen het 100% te fixen. Dus inderdaad de toeslagenaffaire was nooit ontstaan als we hadden geaccepteerd dat er gewoon fraudeurs zijn, dat het gewoon sinds mensen en heugen zo is dat er wel eens een keer iets fout gaat. Dat je gewoon incalculeert dat dat gewoon prima is. Of naja, het is niet prima, maar ja that's life. Ik denk dat we dat breder kunnen trekken, ook met zorginstellingen. Dat we alles willen fixen met elkaar en dat de overheid denkt, nou, wij moeten dit goed doen. Dat is allemaal heel goed bedacht. Maar zo werkt de wereld niet. Zorg er maar gewoon voor dat bijvoorbeeld een kind goed voor zijn moeder zorgt als zij ziek wordt en niet dat er 10.000 zorgmedewerkers klaar staan, want het is gewoon niet realistisch. Het gaat niet gebeuren. Laten we dat met elkaar creëren. En als de overheid zegt dit is gewoon niet mogelijk, want X, Y, Z nou dan gaan mensen vanzelf wel voor zichzelf oplossen.

**I:** Ja dus die complexiteit moet eigenlijk ook meer worden uitgelegd? Dat zei je eigenlijk net ook eerder al.

**R1:** Ja, Dat is gewoon het eerlijke verhaal en verwachtingen scheppen, realistisch zijn naar zichzelf ook, ze overschatten zichzelf, denk ik.

**I:** Het is een ingewikkelde context, denk ik, of tenminste die systemen zijn gewoon heel ingewikkeld.

**R1:** Ja het is ingewikkeld geworden, denk ik, en het is nu lastig om het ook weer af te bouwen. Maar wat je dus nu gewoon ziet, is dat dat mensen dingen niet kunnen doen of ministeries onderling. Omdat IT systemen qua privacy niet met elkaar data kunnen uitwisselen. Terwijl het letterlijk gewoon is van ja hier, je mag mijn informatie hebben, dat gaat mij helpen. Be my Guest maar dat mag dan niet, want we hebben allemaal regels en procedures bedacht waardoor het niet meer mag. En wat dan? Terwijl als mensen onderling zeg je hier is mijn document. We hebben het helemaal opgebouwd en nu moeten we denk ik meer gaan afbouwen. Alleen hoe dat moet. Ja, dat weet ik ook niet.

**I:** Ja, het werkt elkaar eigenlijk tegen dan dat soort regels en procedures?

**R1:** Ja dat denk ik wel. Ik denk dat we het daar met zijn allen over eens zijn, maar dat we niet weten hoe we er vanaf komen. Wat we gaan doen, is dat we nieuwe regels gaan verzinnen, waardoor we denken dat de oude regels niet meer nodig zijn of zo.

**I:** En stel nou dat er in de toekomst opnieuw een situatie ontstaat waarin herstel nodig is, Hoe zou zo'n herstelproces, die dus zeg maar in beginsel bij de overheid ligt omdat het komt door toetreden van de overheid, **hoe zou zo'n herstelproces dan beter kunnen worden ingericht, denk je?**

**R1:** Nou, ik ben wel eens bij ██████████ en ik heb daar langer over nagedacht en het begint denk ik eerst met de vraag stellen, is dit mijn probleem? Is dat wel echt zo? Kijk de toeslagenaffaire, dat staat buiten kijf. Maar je moet jezelf heel erg afvragen, is dit door toedoen van de overheid, ja of nee? Even heel simpel gezegd, de overstromingen in Limburg, kan je dat de overheid aanrekenen? Deels misschien wel, maar niet volledig. Dat ze mensen ondersteunen en dat ze hulp bieden, moeten ze vooral doen. Maar ze moeten niet de illusie wekken dat het hun schuld is dat het probleem is begonnen. Dat begint dan met die verwachtingen. Nou in situaties hè voor jou, als er wel echt een causaal verband is tussen de dader en de dinges, dan is denk ik de eerste vraag, wie is degene die het gaat oplossen? Hoe ver gevorderd is dit probleem? En, is het überhaupt nog mogelijk om vanuit onze rol dit probleem op te lossen? Ook al zouden we misschien de capaciteit hebben om het te doen. Willen mensen überhaupt dat wij het gaan oplossen? Dat zie je ook bij de toeslagenaffaire, dat het zo fundamenteel is dat mensen niet eens willen dat jij het voor hun gaat oplossen. En, dat is iets wat de overheid volgens mij ontzettend moeilijk vindt. Wat als ik dit pitch aan een ambtenaar, dan kijken ze me een beetje zo aan van ja oké kan, maar nee. Wat misschien ook vanuit een goed hart komt, want ja wij moeten dat oplossen, want wij zijn de overheid. Maar ja, is dat realistisch? Nou, daar zitten denk gradaties in. Want als dat iets is wat minder groot is dan prima, dan zijn mensen bereid nog wel met je in gesprek te gaan. Als blijkt dat het niet zo is, dan moet je dus inderdaad gaan kijken, ook heel open en eerlijk, hoe gaan we elkaar helpen? Dat begint erbij dat je gedupeerden altijd naar voren moet trekken. Maar ik heb ook wel geleerd dat alleen gedupeerden ook niet het antwoord op alles hebben, want die die zitten ook in een situatie waarin ze ook niet weten waar ze precies naartoe moeten, dat ze iemand nodig hebben om daar vanuit een bepaalde rol achter zien te komen, daar heeft number 5 veel in betekend. Want een dader en slachtoffer hebben allebei een perspectief, waardoor je altijd vanuit een bepaald perspectief naar een oplossing gaat denken. Want als we alleen gedupeerden naar de oplossing hadden laten denken, dan was het ook niet goed gegaan, denk ik. Je moet alleen hun geluid heel goed begrijpen en dat in een praktisch iets doorvertalen. En daar, even terugkomend op mijn rol, heb ik in het begin ook wel heel erg mijn rol gezien. Door te luisteren wat mensen zeggen en dat praktisch te maken in systemen. Want soms zeggen mensen A, maar is dat precies wat ze willen?

**I:** Ja, er zit soms iets onder misschien.

**R1:** Ja of er is een andere weg. Je moet mensen ook helpen. Ik weet nog een heel mooi voorbeeld toen ik in de IT zat, in het maken van dat portaal. Er op papier bedacht, we moeten mensen een aparte knop geven waarin ze toegang krijgen tot het feitenrelaas, dus je accepteert de luisterend schrijver en je geeft nog bewust toegang aan jouw feitenrelaas. Dat waren twee losse dingen. Vanuit het idee van nou ja ik kan je accepteren als schrijver, maar ik wil wel altijd de toegang tot het feitenrelaas weer in en uit kunnen trekken, want het is mijn verhaal. Nou, op zich klinkt dat logisch. In de praktijk zag je dat mensen dat alleen maar verwarrend vonden, want je moest een code sturen en dat kwam weer

terug en mensen kregen er paniek, want ze dachten "huh ik heb jou toch al geaccepteerd als schrijver, ik heb jou al toegang gegeven". Nou dat gaf veel problemen met die code, mensen snapten dat niet, dus ik had zoiets van die stap moet er uit. Dus ik heb het daar met een ouder over gehad, en zij zei ja, maar je moet altijd de eigen regie over je feiten relaas hebben. Ik zei ja, oké maar als we nou bij de knop zetten, "ik accepteer de schrijver en daarmee geef ik toegang tot het feitenrelaas", is het dan wel goed? Ja, dan is dat wel goed, denk ik. Ja en daarna kunnen ze de schrijver altijd nog eruit halen. Ja dan is het prima. Terwijl als je het van tevoren vraagt, dan zeggen ze misschien iets anders. Dus ouders zeggen iets, maar je moet ze ook wel voorbeelden geven over hoe het dan tot uiting kan komen. Je moet niet bedenken, ik hoor jou en ik ga nu oplossing verzinnen, maar ja zij hebben ook niet alle kennis. Zij weten ook niet hoe ze een IT portaal moeten inrichten. Het gaat er heel erg om, dat je vooral ophaalt van wat is nou echt wat je het belangrijkste vindt en als ik het zo doe is dat dan nog steeds zo? Dat is denk ik hoe ik mijn rol ook heel erg zie, die twee werelden ergens samen te laten komen.

**I:** Eigenlijk dat toetsen van dat praktijkstukje weer terugbrengen en dan toetsen of dat in lijn is met wat ze eigenlijk bedoelen?

**R1:** Ja echt vertalen tussen twee partijen in. En dat moet denk ik ook met een overheid en de gedupeerden. Daar moet ook een tussenpersoon tussen zitten en ik denk dat dat de valkuil is van onze stichting. Dat wij ook heel erg aan de slachtofferkant zitten, omdat er letterlijk slachtoffers bij ons werken, kan je je vraagteken zetten bij hoe neutraal en onafhankelijk wij zijn.

**R1:** Dat is niet een populair opinion, maar dat is wel realistisch. Want als jouw bestuur of als jouw voorzitter zelf een gedupeerde is, tja, ben je dan onafhankelijk? Je kan wel zeggen van wel, maar ergens in jouw hart niet dus.

**I:** Nee, want je hebt gewoon iets meegemaakt wat invloed heeft op jouw kijk zeg maar?

**R1:** Precies en dat leidt tot best wel moeilijke dingen, terwijl die mening wel super belangrijk is. En dat is denk ik, het hele ingewikkelde, Hoe ga je met elkaar om?

**I:** Ik ben gewoon heel benieuwd hoe tackelen jullie dat dan binnen SGH? Hebben jullie het daarover of?

**R1:** Nou, ik denk dat je dat dat ook weer met vertrouwen te maken heeft, want wij moesten in het begin ook als coördinatoren dat met mensen best wel opbouwen, omdat daar ook veel angst zit. Er zit heel veel angst dat het weer gaat zoals het vroeger ging. Maar uiteindelijk, als het vertrouwen er is, dan is het ook wel heel snel goed. Ik heb me altijd wel verantwoordelijk gevoeld voor andere mensen, om te helpen met ik pak het zo aan, probeer het zo te doen. Nu de organisaties groeit merk je ook dat dat ook meer losgelaten is, want ze konden niet meer naar elk individu kijken. Is die wel fris of is die kan die het wel? Even heel gechargeerd gezegd, je probeert wel een systeem in te bedden, dus bij elke sollicitatie zit er altijd wel een ouder bij. Maar ook hun mening is weer niet heilig, daar komen we ook achter. Want die hebben ook natuurlijk weer beperkingen, want die zien misschien iemand die heel aardig is, maar die kan eigenlijk praktisch helemaal niks, maar die was wel heel empathisch tijdens het gesprek. Ja, weet je, dat zijn ook blinde vlekken, en de ander zit weel heel erg op de competenties en die mist weer het andere. Dus hoe we daar echt actief mee bezig zijn? Ja, dat is ook een zoektocht, want uiteindelijk openbaren ook problemen zich vanzelf. Dan kom je er vanzelf achter dat er mensen binnenkomen die misschien niet geschikt zijn. Nou dan ga je daarop aanpassen. Dat gaat een beetje organisch, denk ik. Dus dat zijn vooral die dingen die je zelf wil doen om vooruit te gaan. Maar er speelt dus heel veel omheen, waar heel veel energie naartoe moet. Het is allemaal vaag joh, Als ik het zo hoor.

**I:** Nou Ik vind het helemaal niet vaag. Ik heb natuurlijk ook inmiddels wel iets meer achtergrondinformatie dan misschien een gemiddelde Nederlander, maar ik vind dat je het wel heel duidelijk uitlegt eigenlijk. Ik zie het helemaal zo voor me, zo SGH in zo'n veld met allemaal van dingen eromheen en organisaties en mensen die iets vinden. Maar wel heel mooi om te zien dat het dat jullie je al zo ver zijn in dat proces. Dus dat vind ik wel echt cool.

**R1:** Ik denk het ook en als ik nu zie wat we allemaal neerzetten. Als je mensen met een juiste motivatie ergens neerzet, kom je best wel ver. Maar je ziet ook dat we, ondanks dat we allemaal hetzelfde willen, toch anders in de wedstrijd staan en anders naar dingen kijken. Want als je kijkt naar de nummer 5 ideologie, ondanks dat we er heel veel mee bezig zijn, vind ik het ook ingewikkeld. Die systemische

verandering en we zeggen heel makkelijk terug naar de bron, Maar ik vind ook wel dat te weinig wordt uitgelegd hoe dat dan moet? Daar kan ook niemand echt goed antwoord op geven. Snap je dus ik zie dat daar dat we ook wel heel goed zijn in dingen benoemen hoe het zou moeten. Maar te weinig handvatten hoe je dat dan doet en dat zie je bij dat hele praktische. Wat betekent het dan om je om empathisch te zijn of in de systemische wereld te handelen? Het telt voor mij pas als je het echt kan uitleggen met welke handen en voeten je dit gaat doen, zeg maar. Daar is de overheid ook heel goed in, om nu allemaal conferenties te organiseren. Met hoe we op papier allemaal erkenning en herstel moeten in vliegen en dan gaan we met elkaar allemaal ja knikken en het eens zijn hoe je dat doet. Maar ja en dan?

**I: Is er nog iets wat we nog niet hebben besproken wat je graag zou willen noemen nog?**

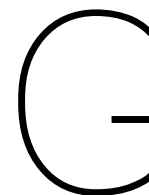
**R1:** Het is natuurlijk ook een persoonlijke visie op dingen. Ik denk zelf dat we iets meer moeten leunen op onszelf of op individueel en ook of mensen zelf, dan op systemen processen. En dat we ook best wel misschien wat kritischer naar gewoon elk individu mogen zijn. Ook ouders naar zichzelf, ook wij naar onszelf. Wat verwacht ik eigenlijk van een ander en wat kan ik eigenlijk bieden dat we daar eerlijker met elkaar over zijn.

**R1:** Want als we met elkaar dezelfde verwachtingen hebben, dan ga je er sneller komen. Ik kan niet zo'n goed voorbeeld geven. Maar als ik gewoon tegen jou zeg, van ja, ik heb het over een week of een maand pas gefixt. Of ik of ik voel heel erg over twee weken heb ik het gefixt en dat wordt dan 3 weken. Dat vind jij erger dan als ik had gezegd, het is een maand en het is een maand geworden. Terwijl het een week korter heeft geduurd bij die drie weken.

**I:** Ja, dat denk ik ook als je weet waar je aan toe bent, dat scheelt gewoon veel.

**R1:** Ja en je mensen ook durft mee te nemen. Ik weet niet wat ik hierin kan doen, help mij even, ik zit hier en hier mee. Dan is iedereen toch ook heel snel van, oh nee joh dat is goed, helemaal prima. Maar als het een verrassing is, dan vinden mensen het hartstikke vervelend. Dus dat is ook de tip voor de herstel; niet meteen te snel in actie gaan, maar eerst even realistisch zijn van hoe groot is dit probleem? En dan daar realistisch in zijn van jongens, dit is echt huge volgens mij, We hebben echt hele grote fouten gemaakt. Als we nu te snel gaan zeggen, zo moet het, dan gaan we jullie heel hard teleurstellen, maar we geven wel elke week of elke maand een update hierover. En dat deden we dus ook in de zomer, toen met stopzetting. We hadden geen antwoorden, want we waren in gesprek met ministerie en we wisten niet waar het toe ging. Maar we hebben elke week met 200 a 300 mensen online in zoom meetings gezeten. Waarin ██████████ telkens een update gaf en eigenlijk inhoudelijk niks te melden was, want we wisten niet waar het naar toe ging, maar dat mensen wel het gevoel hadden van, we zijn met jullie bezig en je hebt hier je plek. We vergeten je niet en we are working on it. Deel je gedachtes, dat nemen we dan weer mee. Ik denk dat dat heel veel heeft gedaan voor veel mensen.

**I:** Dat is wel echt een goede zet geweest, denk ik ook.



## Respondent 2

### Interview Information

**Respondent code:** R2

**Organisation of respondent:** Stichting Gelijkwaardig Herstel

**Date of interview:** 28 November 2025

**Location:** Microsoft Teams

**Duration:** 53 minutes

---

**I:** Ja laten we beginnen. **Ik ben allereerst benieuwd of je wil omschrijven hoe jouw rol in het proces eruitziet, waar jij vooral mee bezig bent?** Gewoon om even een beetje context te schetsen.

**R2:** Ja, ik heb denk ik binnen gelijkwaardig herstel twee rollen. ██████████

**I:** oké ja, ██████████

**R2:** Precies. ██████████

**I:** Ja en hoe lang geleden ben je dan bij Gelijkwaardig Herstel begonnen ongeveer?

**R2:** ██████████

**I:** Ja precies, oh cool. **En wat maakt jouw rol dan complex, of ja uitdagend, wat kom je tegen, zeg maar?**

**R2:** Nou wat ik één van de mooiste dingen vind: omdat het een jonge organisatie is, en de Stichting nog niet bestond, dus eigenlijk heel veel wat je doet is nieuw, dus er staat nog niks. Dat is wel extra, ja, extra mooi. ██████████ Ja, dat zijn dingen, dan mag je een idee echt uitvoeren; en dat vind ik heel leuk, in plaats van dat je een beetje, ja op de zijlijn staat, of met een klein detail bezig bent. Ik vind dat mooi ook aan een kleinere organisatie, dat je over alles kan meepraten. Dus dat vind ik leuk en uitdagend aan de Stichting.

**I:** Ja. Echt een beetje die vertaalslag maken eigenlijk?

**R2:** Ja, dat is natuurlijk ook het uitdagende hè; je zit enerzijds met de beleving van ouders en anderzijds ook gewoon dat je een proces werkbaar moet houden. Dat is daarin toch altijd één grote balanceeract. De grote les die ik daar heb geleerd is dat efficiënt niet altijd effectief is, en dat effectiviteit toch belangrijker en uiteindelijk ook resulteert in een hogere efficiëntie dan, dan als je dat niet laat prevaleren. En dat hebben we bijvoorbeeld heel erg in het begin gehad. Kijk, het zou ideaal zijn in een proceswereld dat je ouder meteen laat inloggen met DigiD, zodat je meteen weet wie het is, dat je meteen alle informatie aan de voorkant hebt. Maar als vervolgens ouders daardoor helemaal niet jouw proces inkomen, omdat ze niet meteen willen inloggen met DigiD en dat weerstand oproept, dan heb je er helemaal niks aan.

Dus dat merk je, dat is altijd een constante spanning eigenlijk, aan de ene kant volledig vertrouwen, maar we moeten toch het totale... Hoe zeg je dat? Toch ergens een aantal administratieve stappen doen, en waar doe je die dan? Nou ja, je ziet wel dat die steeds ietsjes verder naar voren geschoven worden, omdat het proces dat gewoon nodig heeft. Maar dat heeft ook tijd nodig, voordat mensen daar klaar voor zijn, om dat te doen of te accepteren dat we dat doen.

**I:** Hoezo heeft het proces dat nodig? Nu misschien meer dan eerder?

**R2:** Nou eerst was de SGH-pilot, en nu is het gewoon wel echt een administratief proces geworden, met meer eisen, met meer waarborgen. Ja dat is gewoon hoe het nu is afgesproken met het ministerie. Daar zit ook meteen het grote verschil dat waar eerst heel erg dat feitenrelaas leidend was, zijn nu toch wel documenten veel meer leidend geworden. En dat als een document niet klopt, dan is het niet zo dat het feitenrelaas dan gebruikt mag worden, maar nee, dan moet er een nieuw document komen. Maar dat gaat over zoveel jaar geleden dat die documenten er gewoon vaak niet zijn, of niet meer compleet, dan ontstaat er een soort eindeloze spiraal waardoor we vroeger in 6 tot 8 weken iemand tot afronding konden brengen, dat nu 3 tot 4 maanden duurt. Ja, en dat je ook ziet dat in de kosten, dat het eigenlijk allemaal ongeveer keer vijf is gegaan, van de uitvoeringskosten, en dat je dan misschien wel de bedragen als overheid zijnde omlaag hebt gekregen. Nou ja hè, dat ten koste gaat van hogere uitvoeringskosten, en iets wat minder kwantificeerbaar is maar dat het herstel en het gevoel van ouders daar ook veel, ja minder goed door is geworden. En dat het eigenlijk, als je echt herstel wil waarmaken, dan moet je gewoon de ouder vertrouwen en daar wat ruimhartig en soepel mee omgaan; en dan voelt een ouder zich gehoord en erkend en gezien, en dan wil die wel tot afronding komen. Maar nu is het een soort "ja, het moet maar"-gevoel, maar eigenlijk zou ik het liever niet willen; op deze manier.

**I:** Ja, dus je ziet daar wel echt een verandering in eigenlijk?

**R2:** Ja maar echt. Kijk, waar het in de pilot veel meer was dat het feitenrelaas en het verhaal van de ouder voorop stond, is dat nu gewoon documentatie geworden. Van Dam adviseert zegt dat ook, dat het ministerie Financiën is het ministerie van controle, van de getallen, van de cijfers. Heel erg zwart-wit. Maar dat past hier gewoon niet. En dat dit een verkeerde werkwijze is, dat je alles 100% integraal gaat beoordelen, ja, dat zijn allemaal zaken waarvan je denkt: waarom? Waarom doe je het? Als je echt wil herstellen; nauwkeurigheid en snelheid gaan gewoon niet hand in hand. Dat is een soort balans die je, die je moet vinden. Ja die hebben gewoon een uitwisseling op elkaar; als je sneller wil, moet je minder nauwkeurig zijn.

**I: En wat was voor jou dan de start van dat herstelproces? Hoe zag dat er voor jou uit, zeg maar vanuit jouw rol?**

**R2:** Ja, er was nog niks. Dus toen zijn we gaan nadenken over het proces. We zijn begonnen met nadenken over, met termen, de 'luisterend schrijver' hebben we toen bedacht. De 'verteller', die term hebben we toen bedacht. En eigenlijk heel grofmazig begonnen door te kijken wat zijn de stappen die je doorloopt? Je doet een startbijeenkomst, je gaat schrijven, je levert het in, het wordt doorgerekend en het wordt teruggekoppeld. En dat was eigenlijk de basis en dan werd dat telkens verder uitgebreid, met allemaal stappen. Dus we zijn er bijvoorbeeld achter gekomen, dat was een geleerde les, dat de mensen naar de schadeanalysefase, als die gaan [...] Ja we hebben nieuwe startbijeenkomsten toegevoegd voor ouders omdat we erachter kwamen dat de beleving van de schadeanalysefase wel weer echt anders is. Dus dat dat nodig is om met elkaar, daar weer even bij stil te staan; welke fase iemand ingaat?

En het andere, het was allemaal houtje touwtje. Dus het was dan met een Excel-lijst, ja gewoon heel handmatig werk. Ik denk dat het beter is om te zeggen dan dat de tooling, en dat je met een aantal simpele oplossingen toch wel snel het wat, ja geautomatiseerder kan maken. Dat waren wat acties die ik ook heb gedaan in het begin bijvoorbeeld; mensen melden zich aan, heel lang via Microsoft via een online formulier, maar die kregen geen bevestigingsmail, en dan moesten we dat elke week of elke dag handmatig zo'n mail uitsturen. En toen op een gegeven moment ingesteld dat dat, dat mensen wél een automatische bevestiging kregen. Het zijn allemaal zoveel kleine dingen, ja dan word ik een kleine nerd hoor maar, de kleine dingen die het leven zoveel makkelijker maken, en die ook leuk waren om uit te voeren.

**I:** Ja dat doet dan toch veel, denk ik; als mensen het gevoel hebben van oh oké, het is ook echt

binnen. **En met welke organisaties of groepen of personen had je toen in die beginfase het meest contact?** Zeg maar, wie waren er het meest toen betrokken?

**R2:** Ja. Ik denk dat we dat vooral SGH hebben gedaan. De SGH bestaat uit verschillende partnerorganisaties, ██████████ en toen is voor de uitvoering Seeder de Boer Hiero er nog bij gekomen. En Eiffel voor de schadeanalyse. Dus dat is een beetje hoe dat daarin terugkomt. ██████████ Wat we gedaan hebben in het begin is dat we voor de werving van vrijwillig luisterend schrijvers, wel contact hadden met andere organisaties, maar dat was dus echt heel erg een wervingsvraagstuk in plaats van, in plaats van een organisatorisch vraagstuk.

**I:** oké dus dat contact met ministerie en zo en, meer overheid, dat kwam eigenlijk later in het proces.

**R2:** Ja, ik denk, ██████████ En daarvoor was het contact er wel altijd. En wat je ziet is dat het in de pilotfase was het heel erg dat het ministerie van Financiën, weinig betrokken was in het proces. En dat nu met de nieuwe voorwaarden, ze veel actiever betrokken zijn, en veel meer controleren, en veel meer ook informatie aanleveren bij ons. En dat zit dus echt in de uitwisseling van gegevens; gegevens van IBAN, naam, etc. Ja, dat heet de gegevenscheck, die we uitvoeren. En dan is er ook nog een mogelijkheid om via een hulplijn bij hun ondersteunende documentatie op te vragen, want anders kan dat te lang duren. Dan doen ze nou ook nog achteraf een controle op; heeft de schadeanalist het werk goed gedaan? En dan is er nog tijdens de betaling ook nog uitwisseling. Ja, zij betalen ook uiteindelijk. Zij zijn degene die het geld overmaken. Wat ze verder nog doen, is dat ze aanwezig zijn bij de tekenceremonies waarin we ouders laten afronden met het ministerie van Financiën. Dus dat zijn de uitwisselingsmomenten, nu wordt dat weer anders omdat ze dat digitale aanmeldportaal geïntroduceerd hebben. Waardoor zij ook mensen naar ons toe zullen sturen die daarvoor kiezen om ja, eigenlijk tussen de twee routes een keuze te maken.

**I:** Ja. En al die uitwisselingen die je net noemt, is dat ook de reden dat het dan nu dus zoveel langer kan duren? Die extra dingen die zijn toegevoegd?

**R2:** Ja die extra dingen zijn er eigenlijk om te zorgen dat het minder lang duurt. Dus ik denk dat hetgeen wat het langer maakt, is dat er gewoon andere voorwaarden gesteld zijn aan het proces, voor, vanuit het ministerie van Financiën, dat Gelijkwaardig Herstel daarmee akkoord is gegaan. Dat zit 'm naar mijn idee in de nauwkeurigheid, in de rechtmatigheid; dat is altijd een soort, ja tweestrijd. Of nee, nauwkeurigheid en rechtmatigheid gaan hand in hand, maar dan met de snelheid die dat oplevert. En daar zie je ook dat de wetgever volgens mij beoogd: ruimhartigheid, en ruimhartigheid en snelheid. Maar je ziet dat gewoon heel erg ook in de Tweede Kamer terugkomen: dat zodra er een artikel komt, dat er ook maar €1 te veel aan ouders gaat, nee dan is het allemaal weer fraude en fout en noem maar op. Dus dat is eigenlijk heel erg dat niemand een fout wil maken. Maar wat dat je kost, onderaan de streep. Ik denk: als je de som maakt, kosten van pilot: uitkering was groter, maar uitvoering lager. En die totale som is bijna net zo groot als dat het nu is, alleen is de uitkering voor de ouder lager, zijn de operationele kosten veel hoger.

**I:** Dat is wel gek dat dat dan zo is omgedraaid, terwijl het toch heel erg zou gaan om die ouders eigenlijk.

**R2:** Ja, ik denk dat je dat mooi zegt, dat laat dus zien dat het niet echt bij het ministerie om de ouders gaat, maar dat hun eigen belangen, en ja, een minister wil ook niet, hier in de Kamer op aangesproken worden. Het is ook hun DNA van het ministerie van Financiën dat ze gewend zijn om overal een bonnetje van te hebben. Ik denk: als je het bij het ministerie van Sociale Zaken zou hebben, dat er wat meer gevraagd zou worden door het ministerie van Financiën: "hé, je controleert nu 1 op de zoveel, zou je wat meer willen doen als steekproef?". De Algemene Rekenkamer heeft ook onderzoek gedaan naar Gelijkwaardig Herstel, dus dat is misschien ook nog interessant om naar te kijken. Die hebben dat ook in een jaarverslag gerapporteerd. Die kaarten dat ook heel erg aan van: ja, het gaat heel erg over doelmatigheid van beleid. Nou ja, en hoe je daar in doorslaat. Dus dat is ook nog een interessante speler op dit, dit gebied.

**I: En zijn er andere keuzes die in het begin van het herstelproces zijn gemaakt, bijvoorbeeld bij SGH, die later heel belangrijk bleken?**

**R2:** En dat bedoel je voor het proces?

**I:** Ja bijvoorbeeld, want bijvoorbeeld dat het ministerie van Financiën zeg maar uiteindelijk de hersteller,

dat dat daaronder valt, dat is een keuze die is gemaakt, dat achteraf denk ik misschien niet de juiste keuze bleek. Maar goed dat is al heel veel eerder besloten, maar als je kijkt naar de context van SGH, zijn er toen keuzes gemaakt waarvan je nu denkt: dat wás wel of géén goede keuze?

**R2:** Even nadenken hoor. Kijk je zou kunnen beargumenteren dat, er is natuurlijk ook aanleiding geweest, hoe je het ook wendt of keert, voor het ministerie van Financiën, om iets strenger te controleren. Dat is een beetje de, nou ik wil niet zeggen... wat zal dat zijn, weet ik niet... maar dat is alsof je zegt: "wij deden het goede werk dus dan ga je ons de schuld geven, zeg maar. Dan hadden wij ons werk maar beter moeten doen." Dus dat vind ik lastig. Dat zijn keuzes. Ik vind dat een moeilijke vraag om te beantwoorden moet ik zeggen.

**I:** Hij is best breed en groot, ja.

**R2:** Bijvoorbeeld het certificaat van de luisterend schrijvers. Ja, dat had je misschien eerder moeten invoeren. Dat was gewoon een goede, vind ik, keuze. Ik denk dat het soms altijd een tweestrijd is over wat communiceer je open en transparant versus, wat creëert onrust, zeg maar, hoe ga je daarmee om? Dat we ook wel eens wat beloftes hebben gemaakt als SGH zijnde die we niet na konden komen. Ja dat, dat zorgt gewoon heel snel voor een verlies van vertrouwen. Dat zie je vooral met de heropening, zeg maar, na de pilot. Dus volgens mij was dat zo rond september, november 2024. Dat was meer die periode dat we zeiden: "nou, volgende week ben je aan de beurt", maar dat duurde dan nog vier weken, bij wijze van spreken. Wat zijn nog meer keuzes? Daar moet ik even over nadenken dan verder.

**I:** En je noemde het eerder al, had je het al best wel over herstel, en ouders die gehoord moeten worden, en erkend en gezien moeten voelen, **is dat ook hoe je herstel zou omschrijven vanuit je rol? Zijn daar nog andere dingen die daarbij horen, bij dat begrip zeg maar, van herstel?**

**R2:** Ja, ik denk dat herstel helemaal gekoppeld is aan dat begrip van procedurele rechtvaardigheid. En hoe je dat laat terugkomen. Kijk, en ook dat is altijd een spanningsboog, denk ik, met het ministerie van Financiën. Want daarin zeg je eigenlijk: ja, je moet de ouder volledig vertrouwen, maar ja, hè, we willen ook als maatschappij dat het ministerie van Financiën kan zeggen: ja, deze 2,1 miljard euro aan vergoeding hebben we goed uitgegeven. Kijk, wat ik altijd denk is dat herstel gaat ook over de kwaliteit die je levert. En snelheid is daar een onderdeel van. Een hoge snelheid in het proces maakt dat het een kwalitatief goed proces is. Dat is één van de inputwaarden. Dus denk dat dat ook nog bij de ouder meespeelt. Dat herstel daarin terugkomt.

Wat ook, waar ik ook wel aan moet denken, ik weet niet of dat nou precies de vraag gaat beantwoorden of niet, maar de ouders zijn eigenlijk drie keer slachtoffer geworden. Dus de ouder is slachtoffer van de toeslagenaffaire, de ouder is slachtoffer dat die nu eigenlijk te maken heeft met een omgekeerde bewijslast, dat de ouder het maar moet aantonen in plaats van het ministerie. En de ouder is slachtoffer dat het herstel al 6 a 7 jaar duurt. Ja, dat dat gewoon te lang, wat je acceptabel mag vinden. Kijk, en wat je altijd nog kan afvragen is of dat het misschien, maar dat is niet echt herstel, maar wel: in financieel... had er niet een massa-claim ingediend moeten worden? Dan was het misschien anders gegaan. Dat is iets waar SGH ook naar heeft gekeken in het begin, maar niet voor heeft gekozen, omdat het niet echt herstel is. Maar dat zou ook nog wel iets kunnen zijn.

**I:** Is het dan niet echt herstel omdat je dat emotionele deel dan niet meeneemt?

**R2:** Ja, dan is het alleen financieel gezien. Maar ook daarin heb je verschillende gradaties van hoe je het kan doen.

**I:** En je noemde net eigenlijk al dat het ministerie van Financiën dus, naja, een ander belang heeft, of het misschien herstel anders definieert. **Zie je andere verschillen in hoe andere betrokkenen, misschien andere organisaties, andere ministeries, het herstel anders definiëren?**

**R2:** Ja. Ik vind het artikel in het AD van afgelopen maandag is denk ik mooi, geeft een heel mooi inkijkje ook in hoe het ministerie ernaar kijkt. Ik denk ook nog bijvoorbeeld dat je dat ziet in de DUO-schulden, dat herstel ook heel administratief is ingericht. En dat ze dus bijvoorbeeld alleen maar kijken naar de hoofdaanvrager. Dus daar zie je ook nog dingen in terugkomen; dat het hele gezin is geraakt, ex-partners zijn geraakt, maar er wordt alleen maar gekeken naar de persoon die de daadwerkelijke aanvraag heeft gedaan. Nou, dat is nog zo'n versnippering die je ziet in herstel. Dus dat wij als SGH zeggen: het gaat pas goed met jou als het goed gaat met je kinderen. Maar dat is iets waar de overheid

minder in geïnteresseerd is. En ik denk verder andere betrokkenen zijn bijvoorbeeld nog de gemeenten, daarin zie je dat elke gemeente het anders aanpakt. Dat heet de brede ondersteuning.

En daar zie je het ook bijvoorbeeld weer terug in; mensen die zijn afgerond, die krijgen bij ons een bedrag. Nou, dan heb je opeens wat vermogen als ouder, en dan kan je behoeften hebben aan financiële begeleiding. Maar als jij en ik dat nodig hebben, dan gaan we naar een financieel adviseur. Terwijl een gemeente dan zegt: "ja, we hebben hier een schuldhulpmaatje voor je". En dat is natuurlijk totaal, hè, dat hele idee: hey maar daar ben ik juist uit hersteld. Dus ik denk dat het gaat heel erg om hoe maak je mensen weer mens, en hoe je ze laat meedoen in de reguliere zorg of reguliere maatschappij. Maar elke gemeente kijkt daar ook weer anders tegenaan, dus Rotterdam heeft er een groot team voor, maar er zijn ook steden die hebben er helemaal niks voor in geregeld. Of gemeenten die dat niet hebben. Dus dat maakt dat wel ingewikkeld en uitdagend.

**I:** Ja. En bijvoorbeeld zo'n schuldhulpmaatje, zit het dan ook heel erg in de taal die gebruikt wordt? Denk je? Dat dat dan weer over schulden gaat?

**R2:** Ja, taal is dus ook heel belangrijk. Wij spreken vanuit die zin dus ook niet over een gedupeerde of slachtoffer, maar om ouders die getroffen zijn. Of vertellers. Nou, dat is allemaal in die bejegening van taal. Maar het is ook heel erg ja, elke keer nadenken, zeg maar. Ja, hoe doet een normaal iemand dit? En dan zie je bijvoorbeeld van die dingen als gemeenten die dan tweedehands fietsen aan mensen geven. Ja, dat is heel fijn, want die mensen hebben een fiets, maar als ze gewoon hun inkomen hadden gehad, als ze nooit waren geraakt door de toeslagenaffaire, hadden ze gewoon een nieuwe fiets gekocht. Een ander voorbeeld dat ik woensdag hoorde is dat er gemeenten zijn die zeggen: "oké, ja, je huis moet geveerd worden, nou €100 voor blikken verf, dan kan je zelf schilderen." Terwijl een andere gemeente zegt: "oké, €5.000, want dan kan je de schilder ervan betalen." En dat is denk ik ook heel erg, hè, dus als je kijkt naar herstel waar misschien ook nog een definitieverschil is, is dat het een soort gelijkwaardig en eerlijk moet zijn voor iedereen. Maar dat betekent ook dat door elke keer dat de overheid weer nieuwe dingen opzet, ja de mensen die zich in 2021 hebben aangemeld, die hadden toen niet de keuze voor Gelijkwaardig Herstel. Ja, moet je die weer een nieuwe keuze geven of niet? Dat is voor herstel wel, maar voor de administratie niet, zeg maar. Dat is telkens een balans, of nee, een botsend belang eigenlijk.

**I:** Ja, dat is heel ingewikkeld omdat het om zoveel mensen gaat. Hoe je daar dan mee om moet gaan.

**R2:** Wat had je eerder moeten doen? Maar dat is ook weer bij de overheid. De overheid heeft gedacht: geld is het probleem, dus geld is de oplossing. Nou, hup: iedereen €30.000. Maar daar ontstond eigenlijk pas de ellende. Dus er is ook niet goed aan de voorkant gedacht, en er is gewoon pleister op pleister op pleister geplakt. Ja dat zie je ook heel erg terugkomen.

**I:** En die verschillen van de definities van herstel, dus dat al die verschillende betrokkenen dat net allemaal anders definiëren, wat denk je dat het belangrijkste effect daarvan is in het vervolg van het herstelproces? Is dat dat oneerlijke gevoel wat mensen daarvan krijgen? Of?

**R2:** Ja ik denk dat wat je heel erg ziet is dat mensen niet daadwerkelijk tot afronding komen. Dus wat je dan nu ziet gebeuren is dat mensen, eerst zoals zeg maar de Catshuisregeling, dus die definitie van herstel bij Financiën is dat het geld en administratief is. Dus administratief breng je die mensen telkens een plekje verder. Maar, ja je brengt ze telkens een plekje verder in plaats van dat je ze tot volledige closure of tot afronding brengt. Dus eerst was het €30.000, nee oké, dan een integrale beoordeling, nou nog niet genoeg, dan de aanvullende schade, "oké nou ik accepteer het maar, maar ik heb er eigenlijk nog niet genoeg aan", nou dan ga ik naar de gemeente voor brede ondersteuning. Dat is een soort ja, eindeloze, eindeloze gang van zaken. Terwijl wat je wil is dat mensen er ook een punt achter kunnen zetten en zeggen: "nou, dit is gebeurd. Ik heb mijn compensatie. Het zal altijd onderdeel blijven van mij, maar ik ga nu door, ik pak mijn oude leven weer op." Dat is wat je wil bewerkstelligen. En dan uiteindelijk ook denk ik gewoon vanuit de administratie heb je die mensen allemaal wel afgerond, maar als die nog steeds lopen te klagen en te zuchten en te puffen, en nog steeds geen onderdeel zijn, heb je er als maatschappij uiteindelijk ook veel minder aan. En dat merk je gewoon misschien, als ik dat kan zeggen, dat het ministerie of hoe ernaar gekeken wordt als overheid, is gewoon heel erg "penny wise, pound foolish"; dat je denkt, ja leuk dat die mensen zijn afgerond maar had ze nou €10.000 meer gegeven. Ja, we hebben voorbeelden van mensen die na 8 jaar hun oude baan als economiedocent weer oppakken. Ja, die hebben dat kunnen doen omdat ze, zeg ik even, €100.000 hebben gekregen.

Ja, wat voegt een economiedocent wel niet toe aan de maatschappij? Alleen al aan belasting heeft die persoon dat in 3 jaar, 4 jaar weer terugbetaald. En laat staan de waarde die die nog creëert ten opzichte van het lerarentekort, de kennisoverdracht naar, naar leerlingen. Er wordt nooit vanuit een groter geheel naar gekeken.

**I:** Denk je dat, daar ook het belangrijkste probleem ligt, wat gewoon in deze hele context, of zit er nog een ander probleem achter? Denk je? **Wat is volgens jou het belangrijkste probleem wat überhaupt opgelost moest worden?**

**R2:** Kijk ik denk dat probleem één was dat de overheid totaal geen idee heeft wat ze hebben veroorzaakt. Ze erkennen het ook niet echt daadwerkelijk, dat ze het hebben veroorzaakt, want ze vragen nog steeds: “ja maar misschien”, hoe zeg je dat, “misschien was je wel gewoon een slechte ouder en zijn je kinderen daarom uit huis gegaan”. Nou, dat is natuurlijk een bepaalde mindset, ondanks dat je zegt: de kinderopvangtoeslag is bedoeld om te werken zodat je kinderen dat jij kan werken, de kinderen naar opvang kunnen. Nou, dus wat gebeurt er als die toeslag stopgezet wordt? Dan kun je niet meer werken, want je kinderen zitten thuis. Daar ontstaat gewoon heel snel heel veel schade door. Ik denk ook dat ze niet de expertise in huis hebben, hè, waar zit de expertise nou? Bij SGH. Dat is denk ik echt de kracht van SGH; die heeft dat allemaal samen kunnen brengen, vanuit Number5, nou dat heb je gister denk ik ook gezien op die jongerendag, dat is de kracht van Gelijkwaardig Herstel, dat er verzekeraars bijgebracht worden, die hebben allemaal data, die zijn hier gewoon heel ervaren in. Maar dat er ook één van de beste letselschadeadvocaten van Nederland bij betrokken is geraakt, die ook grote projecten heeft gedaan. Een andere fout is dat het dus bij ministerie van Financiën zit. Nou, als je dat nog verder trekt is er nog een fout dat het überhaupt bij de overheid zit. Want de overheid is de dader, en de dader kan niet ook de weldoener worden. Dus ja, had daar een onafhankelijke organisatie tussen gezet. Nou, dat heeft lang geduurd voordat Gelijkwaardig Herstel dat doet, maar dat is echt van groot belang in het herstellen, en in de letselschade zie je dat vaker terugkomen. De onderschatting van de grootte van de ouders, het versnipperd organiseren van het herstellandschap. Ja, dan heb ik denk ik wel de grootste fouten opgenoemd. Er zijn er ongetwijfeld nog meer.

**I: En denk je dat andere betrokkenen het probleem ook echt anders zien?** Dus de dingen die je net opnoemt, zijn zij het daarmee eens? Of denk je dat ze dat echt anders zien?

**R2:** Ik denk dat het ministerie ervan overtuigd is dat zij het goeie doen. Ja dat kan niet anders. Als zij allemaal daar beseft hebben, “nee, wat wij doen, dat is niet goed”, dan zouden ze dat anders doen. Maar dat is gewoon hun DNA, hun organisatie, hun werkwijze. Ik denk dat ze het gewoon niet anders kunnen. Ze kunnen het niet anders organiseren dan op deze manier.

**I:** Want dit is wat ze gewend zijn eigenlijk?

**R2:** Ja. Kijk dat zeggen ze bijvoorbeeld over ‘Mijn Herstel’, de tweede route die er nu naast komt, dat daar ook procedurele rechtvaardigheid in zit. Ja, dat laat dus zien dat je naar mijn mening, niet begrijpt, naar mijn inzicht. Want dan weet je niet wat procedurele rechtvaardigheid is, en dat je dat nooit kan behalen als je als dader dit zelf gaat uitvoeren. En dan heb je een rapport van de Commissie Van Dam, en dan ga je daar uit cherry-picken wat je wel en niet uitkomt. Ja, dat zie je gewoon wel veel terugkomen.

**I: Ja, en wat zal dan denk je het belangrijkste gevolg daarvan zijn, dat het verschil zo groot is?**

**R2:** Dat het heel lang duurt voordat er echt afronding komt. Dat er 6 jaar later pas 4000 mensen tot, sorry, 2000 mensen tot afronding zijn gekomen, van de 43.000. Dat het dus in de operationele kosten heel duur wordt. En dat mensen zich gewoon niet gehoord en gezien voelen als onderdeel van, van de Nederlandse maatschappij. En ik denk dat dat bijvoorbeeld ook een totale erkenning is. Kijk, op het ministerie van Financiën hoor je nu weleens: “ja, het wordt ook wel weer eens tijd dat die burger ons gaat vertrouwen”. Maar vertrouwen krijg je niet, dat moet je verdienen. Maar ja, je bent het ministerie van Financiën. Er is geen concurrent en je hebt al het geld van het land. Nou, ja, zoek het uit beste burger. Dat is misschien conspiracy-denken, dat weet ik niet.

**I:** Ik snap wat je bedoelt. Het is gewoon heel zonde, frustrerend denk ik?

**R2:** Ja. En je denkt: luister dan naar ons. We hebben de kennis, we weten hoe het moet. Maar nee, toch weer naar een compromis zoeken. Nou ja, dat compromis gaat eigenlijk ten koste van de echte

bedoeling en daarmee, ja, verpest je gewoon alles.

**I:** Ja, en stel nou dat er in de toekomst opnieuw een situatie ontstaat waarin herstel nodig is, dus even helemaal los van de toeslagenaffaire. Hoe denk je dan dat dat proces, dat herstelproces, beter kan worden ingericht?

**R2:** Ja kijk, ik denk zelf, leuke vraag, dat het ministerie van Algemene Zaken verantwoordelijk moet worden voor herstelbeleid binnen Nederland. Omdat dat, zover ik het kan overzien, het enige ministerie is wat weinig verantwoordelijkheden heeft, dus ook weinig dingen kan verpesten. Waardoor je per definitie, ervan uit kan gaan dat het een ministerie is wat nooit zelf betrokken is bij het ongeluk.

**I:** Wat niet de dader zal zijn, zeg maar.

**R2:** Wat niet de dader zal zijn, precies. Dus dat dat al veel zorgen wegneemt. En ik denk daarnaast dat het heel belangrijk is dat je kijkt naar de procedurele rechtvaardigheid, waarbij je dat eigenlijk het liefst nog onafhankelijk laat uitvoeren. En dat de SGH-methodiek daar heel goed voor werkt. Het luisteren, het horen, het doorrekenen. En dat het vooral, dat ruimhartigheid, zeker in Nederland, zit niet zozeer in de bedragen. In Amerika krijg je hele hoge schade vergoedingen voor ongelukken. In Nederland krijg je €78.000-79.000 als je kinderen, als je de gemiddelde slachtoffer van de toeslagenaffaire bent. En dat dat dus veel meer gaat om het gezien en gehoord worden. Ik heb ook wel bijvoorbeeld gesprekken met collega's gehad, van mijn partnerorganisatie die bij Groningen betrokken waren. Daar kan dit heel erg werken, alleen je komt daar ook tegen hele praktische bezwaren bijvoorbeeld aan. Namelijk dat als jij een schuur wil gaan verbouwen, dan moet die schuur leeg. En als iemand daar allemaal trekkers in heeft staan, en allemaal dozen en noem maar op, ja, waar moet dat heen? Ja, bij de toeslagenaffaire is dat wel makkelijker, omdat het veel meer gaat over een ander soort materiële schade dan bij andere affaires bijvoorbeeld.

**I:** Ja, dus het is wel heel erg contextafhankelijk?

**R2:** Ja. Maar ik denk alsnog dat er dingen zijn, [REDACTED] De bejegening en de doordenken en dat taal ertoe doet, ja dat moet er allemaal wel meer in terugkomen.

**I:** Ja, dan geef je mensen een totaal onveilig gevoel als je dat doet.

**R2:** Ja. En dat is hier natuurlijk hetzelfde, als jij denkt: hé, beste overheid, jij hebt mij vernacheld, waarom ga je nu vragen of mijn kinderen, hè, waarom stel je mijn ouderschap ter discussie? En kijk: dat moeten we altijd erkennen, er zit een deel bij zit dat echt fraudeur was en nu profiteert. Maar het is een beetje: ja, wat ga je doen? Ga je de 1% slechte mensen laten profiteren van de 99% mensen die goed is? Of draai je hem om en zeg je: nee, de 99% van de mensen gaat lijden onder de 1% van de slechte mensen? En ik vond daar het boek 'Zo hadden we het niet bedoeld' van Jesse Frederik, van De Correspondent, die geeft daar een best wel een analyse van over hoe dat dan gaat, en wat de rol van de media daarbij is en hoe die soms ook het vuur kunnen ophitsen en hoe columnisten zeg maar van de ene op de andere dag een totaal ander geluid laten horen. Dus ik denk ook dat het een brede maatschappelijke rol is die er ligt. Dat maakt het natuurlijk ook zo lastig in het huidige klimaat voor partijen, en ministeries, en politiek, om dit nou goed op te lossen. Gelijktijdig denk ik wel, ik denk dat Hans Vijlbrief in Groningen op handen gedragen wordt, dat hij dat goed heeft gedaan. Maar dat dus dat het ook een stukje leiderschap is. En hoe kleur je dit in? En dat de huidige staatssecretaris dat niet heeft en de voorgangers ook niet

**I:** Nee, en die wisselingen helpen daar natuurlijk niet bij.

**R2:** Nee. Het zijn altijd maar individuen die het doen, en een individu heeft nog nooit echt zo'n proces los kunnen... Dus dat het veel meer collectief georganiseerd moet worden.

**I:** Ja. Ja ja, want ik sprak [REDACTED] laatst en [REDACTED] vertelde ook een beetje over hoe dat was gegaan toen de media er ineens soort van bovenop dook en hoe extreem veel effect dat had op, gewoon het proces van SGH alleen al. Vanaf de één op de andere dag, dat dat al zoveel van doen eigenlijk.

**R2:** Ja. Je oprichter, voorzitter, beschermvrouw die gewoon eigenlijk daardoor van het toneel geveegd wordt. Ja, dat vind ik typerend voor: wil je het wel echt oplossen, zeg maar. En ook als, wat is daar de

rol van media in? Ja, ik vind dat toch wel, dat was shocking. Dat is nog steeds shocking als je daarop terugkijkt, hoe dat is gegaan.

**I:** En vanuit even helemaal vanuit echt jouw eigen ervaring, of vanuit jouw rol, jouw dagelijkse bezigheden zeg maar, **is daar nog een specifiek iets wat je zou meenemen voor toekomstige herstelproces**, even als je het iets kleiner maakt?

**R2:** Ja. Dat je altijd moet denken vanuit dat een proces effectief moet zijn, en niet efficiënt. En dat een proces alleen maar efficiënt kan zijn als het ook effectief is. Dat is wel mijn procedurele geleerde les. En het kijken naar bronexpertise: dus de mensen om wie het gaat ook echt betrokken laten zijn. En niet zeg maar betrokken in “oké, we hebben een plan uitgedacht, ouders wat vinden jullie?” , “ja goed, top, gaan we doen.” Maar dat het echt andersom is: oké, nou ouders, we gaan samen zitten, blanco A4'tje: wat willen jullie? Wat is voor jullie belangrijk? Met mensen waar het om gaat en niet dat je een soort goedkeuringsvinkje gaat halen. Dat zijn geleerde lessen die ik wel altijd zou meenemen als ik ooit nog in een andere herstelorganisatie zou werken.

**I:** Ja, dus dat je ze echt in een loop houdt, en niet één keer vraagt: “joh...”.

**R2:** Ja, dat je ze onderdeel maakt van de inhoud en niet dat je vraagt om goedkeuring of je ideeën als een soort klankbordgroep, klankbordgroep is niet het goede woord, dat je ze op meerdere momenten inhoudelijk betreft en ook echt goed meeneemt.

**I:** Ja. Want dat gaf [R1] ook aan, dat ze dan iets hadden bedacht, en dat dan één van de ouders had gezegd van: “zo moeten we dat dan doen”, maar dat het dan heel onhandig was eigenlijk. En dat ze dan nog een keer vroegen: “oh, maar zou je dan dit niet ook goed vinden?”, “Oh ja, maar dat bedoelde ik eigenlijk.” Dat dat dan ook gewoon eigenlijk prima was.

**R2:** Kijk, de uitvoeringsexpertise en de ervaringsexpertise die, die botsen natuurlijk wel gewoon eens. Dus ja, dat is ook de grote kracht van SGH, dat dat gelukt is, om die te combineren. Dat moeten we gewoon zeggen, dat is de verdienste van Laurentien dat die dat heeft kunnen doen.

**I:** Die vertaalslag maken eigenlijk.

**R2:** Ja en elke keer al die kikkers in de kruiwagen houden. En er zijn zoveel belangen. Het zijn eigenlijk 43.000 meningen van hoe het moet. Maar dat het nu toch lukt om daar een eenheid van te maken, dat is echt iets wat Number 5 kan. Dat is heel bijzonder om te zien hoe ze dat doen.

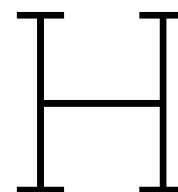
**I:** Ja zeker weten. Cool. **Is er nog iets anders wat we nog niet besproken hebben?** Waar je denkt van: ik denk dat dit nog nuttig is om te vertellen of iets wat je kwijt wil?

**R2:** Nee, ik denk dat we alles wel besproken hebben. We moeten, ondanks dat het ministerie een totaal andere definitie van, herstel, misschien hanteert, of misschien wel dezelfde definitie maar een andere uitvoering eraan geeft, denk ik dat we altijd moeten blijven erkennen dat ook het ministerie van Financiën nou eenmaal speler is en een gerechtvaardigd belang heeft. En dan kopieer ik even [REDACTED] omdat hij dat altijd zegt, dat hebben we niet besproken. Kijk, wat we doen bij Gelijkwaardig Herstel is dat we een schikking afsluiten, of eigenlijk faciliteren, tussen dader en slachtoffer. En een schikking, het zit al in het woord, is per definitie dat je geeft en je neemt wat. En dat is denk ik altijd goed om alsnog, duidelijk te maken, ook daarin, herstel kan niet betekenen dat ouders een blanco check krijgen en allemaal met miljoenen naar huis gaan. Dus dat speelt daar altijd nog, nog mee. Ik denk dat dat schikkingsvoorstel, dat dat uiteindelijk echt heel goed is. En nu je me dit vraagt, denk ik: wat is nog meer fout gegaan? Is dat de hersteloperatie, tot dat Gelijkwaardig Herstel kwam, altijd bestuursrechtelijk was, en dat maakt uit. Want dan kan je in beroep, en in bezwaar, en dan weer naar de rechter, dat dat blijft maar. En dat, als je dus kijkt, naar, oké, je wil mensen echt tot afronding, dat het civiele recht, wat wij doen, wij doen een schikking. Nou, dat is een voorstel, maar je kan daar niet tegen in beroep of bezwaar: het is wat het is. En je accepteert het of je accepteert het niet. En dat dat nog wel interessant is om ook te kijken naar de technische mechanismen die erin zitten vanuit een meer juridische achtergrond. Dat dat eigenlijk echt heel interessant is om bijvoorbeeld een keer met [REDACTED] te bespreken. [REDACTED] responsieve overheid. [REDACTED] ook een onafhankelijke partij die zegt altijd: je moet processen niet juridiseren, volgens mij. Dus niet bezwaar op bezwaar, op gevecht op gevecht stapelen, maar gewoon echt mensen de ruimte bieden om mensen tot afronding te brengen. Ja, en mee te nemen wat voor hun belangrijk is.

**I:** Ja, eigenlijk dat proces gewoon veel menselijker maken. Dat is eigenlijk gewoon waar het op neerkomt?

**R2:** Ja, en niet alles in hokjes opdelen. Ja, dat is het.

**I:** Nou, mooie inzichten denk ik. Bedankt hoor.



## Respondent 3

### Interview Information

**Respondent code:** R3

**Organisation of respondent:** Academic researcher at a Dutch University

**Date of interview:** 1 December 2025

**Location:** Den Haag

**Duration:** 50 minutes

---

**I:** Dan zou ik graag willen beginnen met de vraag of je zou kunnen schetsen vanuit welke rollen en perspectieven je betrokken bent geweest bij de toeslagenaffaire en bij SGH?

**R3:** Ik ben een sociaal psycholoog, iemand die bestudeert wat mensen denken en doen in de maatschappij, met name gericht op wat mensen rechtvaardig of onrechtvaardig vinden en wat dat doet met vertrouwen of afnemend vertrouwen, dus wantrouwen in de samenleving, de overheid en maatschappelijke instituties. Ik doe daar al heel lang onderzoek naar [REDACTED]. Dat blijkt heel goed te werken en veel van wat de SGH-methode behelst te onderbouwen. Het idee van procedurele rechtvaardigheid, echt luisteren naar wat er aan de hand is, dat mensen zich echt gehoord voelen, eerlijk en rechtvaardig behandeld worden door competente mensen die snappen wat er aan de hand is, zodanig dat je er echt weer toe doet als persoon in Nederland. [REDACTED]

Daaraan gerelateerd, niet per se vanuit die rol, doe ik ook gewoon mee aan dingen die daar een rol spelen. [REDACTED] Dan leg ik mijn expertise uit en daar ga ik met mensen over in gesprek, dat is heel leuk om te doen. [REDACTED]

**I:** Superfijn dat daar iets uit lijkt te komen.

**R3:** Zeker. En tegelijkertijd haal ik hier zelf ook dingen uit op. [REDACTED] Als je ziet hoeveel ouders in Rotterdam-Zuid getroffen zijn en toch ook vaak mensen van kleur, dat is toch echt wel een issue in onze samenleving dat er op een of andere manier toch in sluipt. Dat is wel upsetting. En tegelijkertijd fijn als je met elkaar toch iets eraan kan doen. Soms zakt de hoop je in de schoenen, maar nu kan je er wat aan doen.

**I:** Haal je daar dan een soort van inspiratie of moed uit?

**R3:** Ja vind ik wel. Voor mezelf geeft dat zingeving, werken aan een publieke zaak. [REDACTED] Ik wil niet alleen maar zuivere wetenschap bedrijven in een psychologielab, ik wil er ook toedoen op een relevante manier in interactie met elkaar.

En wat ik ook interessant vind Evi, is dat veel van dit soort dingen betreft complexe problematiek. Enerzijds zakt de moed je inderdaad af en toe in de schoenen, maar tegelijkertijd realiseer je je dat je

dit alleen kan oplossen met mensen van verschillende expertise en verschillende mindsets, attitudes. Je kan niet alleen maar hoogleraren sociale psychologie ofzo erin zetten, maar ook niet alleen maar [REDACTED] je hebt iedereen nodig. Dat vind ik wel ontzettend interessant. Je moet het met elkaar doen. In het verlengde daarvan zijn we bijvoorbeeld ook wel aan het praten met het Instituut Milieuschade in Groningen. Die onderzoek doen naar de aardbevingen daar, dat is ook iets vreselijks. Of wat er nou gebeurde met die overstromingen in Limburg. Dat dat in Nederland kan, dat gaat onder meer over rechtvaardigheidsbeleving. Als we nou een gewenste transitie door willen maken, bijvoorbeeld op het gebied van klimaat, dan zou je moeten proberen te bewerkstelligen dat je de mensen die het betreft er echt zoveel mogelijk bij betrekt. Zodat ze toch opengaan voor die veranderingen. Dat is niet het pampieren van mensen, want je moet op een gegeven moment ook wel rechtvaardig leidinggeven in een bepaalde transitie en bepaalde gemeenschappen voor verandering. Maar proberen groepen mensen daarin mee te krijgen is toch wel een uitdaging. Dus niet alleen het herstel, maar ook naar de toekomst toe. Hoe moeilijk ook.

**I:** Zie je dat ook als onderdeel van het herstelproces, die toekomstvisie? Of is dat iets wat daarna komt?

**R3:** Nou ja, dat is wel iets wat daarna komt. Maar het ideaal plaatje zou natuurlijk zijn dat die toeslagenschandaal op een gegeven moment achter de rug is. Nu zitten we er nog middenin en zijn er grote issues en is er een grote groep ouders die geholpen moet worden. Maar je hoopt dat het een eindig probleem is. En dan zou je wel door willen pakken: hoe belangrijk ook, maar dit staat voor iets wat nog groter is. Kunnen we daar lessen uit leren, zodat we het gaan proberen te voorkomen?

**I:** Dus dat het onderdeel is van een groter probleem/systeem?

**R3:** Ja, dat denk ik wel. Wat je ziet is dat als een maatschappelijk systeem een bepaalde afslag neemt die eigenlijk ongewenste consequenties heeft, dan duurt het heel lang voordat zo'n systeem zichzelf corrigeert, en vaak corrigeert het zichzelf ook onvoldoende. We hebben het nu veel over persoonlijk herstel van ouders, en terecht want dat staat nu ook voorop, laat daar geen misverstand over zijn. Maar je wil eigenlijk ook systemisch herstel. Dat het systeem zegt van joh, hoe krijgen we er meer lerend vermogen in en de wens om te leren en de wens om in te grijpen. Daar spelen denk ik verschillende dingen een rol. Bijvoorbeeld de hoge verantwoordingscultuur onder bijvoorbeeld ambtenaren, dat ze zich continue moeten verantwoorden waardoor je minder snel aan het lerend vermogen toe komt.

**I:** Dus er simpelweg geen tijd voor, of misschien geen prioriteit?

**R3:** Ja, of misschien word je er wel op afgefakkeld. Als je zegt, ja wacht even die algoritmes, kloppen die wel? Als je dat een paar jaar geleden bij de belastingdienst gezegd had, dan had je waarschijnlijk enorm veel tegen gekregen, laat ik het even netjes zeggen. Je kan mensen ook in een bepaalde rol zetten, zoals advocaat van de duivel, dat is vaak het idee als groepen juist onder druk moeten functioneren. Dan gaan ze vaak beter presteren als je iemand in een rol zet, van jij bent er om systematische tegenspraak te organiseren. John F. Kennedy deed dat bijvoorbeeld toen er een crisis was, er kwamen allemaal kernwapens naar Amerika vanuit Rusland en die zouden in Cuba worden geleverd gericht op de V.S. John F. Kennedy was toen president en die stond onder enorme druk met zijn kleine kabinet en die heeft toen zijn broer Robert Kennedy in de rol van advocaat van de duivel gezet. Wat gaan we doen, de schepen komen eraan, hoe gaan we reageren? Nou jij [Robert Kennedy] bent degene om tegengas te geven, als we bepaalde beslissingen willen nemen. Dat kan je structureel in gaan bouwen. We hebben het vaak over micro-oplossingen of de persoonlijke stijl van een ouder, of over hoe zit de samenleving in elkaar. Maar er is ook een meso niveau, dat kan je ook inregelen en gaan waarderen. En nu, zeker als er stront aan de knikker is, of er is een crisis, waarderen we verschillen niet zo. Ik denk dat jullie als moderne studenten dat heel goed door hebben, echt belangrijke dingen, zijn complexe dingen. Die zijn daarom belangrijk en heel moeilijk, maar eigenlijk is dat ook, laten we wel zijn voor universiteitsmensen, heel lekker. We zijn naar de universiteit gegaan om nieuwe dingen te leren, dus volgens mij zitten daar ook een gedeelte van de oplossing in. Dus niet zo zeer bij die concrete toeslagenaffaire. Maar eigenlijk het probleem meer omarmen, is eigenlijk ook wel leuk.

**I:** Ja daar valt veel te behalen eigenlijk?

**R3:** Ja. En dan moet je dus juist met heel veel verschillende mensen en verschillende expertise gaan samenwerken, waarom vinden we dat niet leuk? Het is moeilijk, ja dat is fijn, want anders denk je nou

dit is alleen maar suffe tv. Je gaat naar iets wat intrigeert, je leest een boek wat intrigerend is of kijkt een film dat opeens een plot wisseling heeft, dat is ook leuk.

I: Zo had ik er nog niet naar gekeken inderdaad, maar daar ben ik het wel mee eens.

**R3:** Naja en waarom we er ook niet naar kijken, [REDACTED] Dit is niet het moment om te zeggen, nou dat is leuk zeg, maar bijvoorbeeld bij een Rijksoverheid heb je zoveel departementen waar complexe dingen op hun bordje komen. Dat moet ook een beetje de lol van het werk zijn.

I: Ja daar zit zeker wat in denk ik. **En als we even teruggaan naar de start van het herstelproces: hoe heb jij dat zien ontstaan?** [REDACTED]

**R3:** [REDACTED] Hij schreef altijd mooie jaarverslagen, waarin hij beschreef wat voor zaken er speelde. Bij de ombudsman kan je als burger aankloppen als je problemen hebt met de overheid. Hij had ook elk jaar een reflectie, en dat ging onder meer over dat soort dingen, als procedurele rechtvaardigheid. Hij kaartte toen al aan hoe de overheid mensen behandelde, dat is discriminatoir en dat gaat mis met die algoritmes enzo. En toen we hadden we zoiets van "Weet je dat nou wel zeker, Dat was een beetje het sentiment dat in Den Haag leefde. Maar hij had wel gelijk, hij zag het wel heel vroeg. In die zin zag ik het wel aankomen, maar tegelijk ook weer niet natuurlijk, dat het zoveel mensen betreft en dat het zo lang door ettert, tot in de rechtbank toe. Met uitzondering van bijvoorbeeld de Rotterdamse rechtbank, maar heel veel rechters voelden zich toch verplicht om in het voordeel van de staat te oordelen. Dat was wel heel apart.

I: En dat het nog steeds niet helemaal opgelost is, is ook heftig.

**R3:** Dat we toch op een of andere manier een samenleving hebben wat te langzaam corrigeert en dat niet effectief genoeg doet. Dat is verbazingwekkend.

I: SGH zit in een soort krachtenveld met allemaal andere actoren, hoe zou je die dynamiek omschrijven vanuit jouw achtergrond? Even ook buiten SGH.

**R3:** Er zijn heel veel dingen over te zeggen. Laat ik een belangrijk punt nemen, het oordeel van de Commissie-Van Dam was heel goed. Die zei dat er echt iets aan de hand is en dat er iets moet gebeuren. De SGH-methode lijkt heel goed te werken en die moeten kunnen opschalen, maar ik denk wel dat ze dat kunnen. Dat wil niet zeggen dat je in uitzonderlijke situaties geen maatwerk moet plegen, maar dat is misschien 10 procent van de gevallen. En dat zou dan een andere partij moeten doen, let wel dan niet een partij die onderdeel was van de oorzaak van het probleem, zoals het ministerie van Financiën. Dat het Ministerie, of de Belastingdienst, is gericht op het binnenhalen van geld en niet op uitkeren, aldus van Dam. En ze waren mede-veroorzaker van het probleem. Die moeten niet onderdeel zijn van de oplossing. Dat is bestuurlijk niet helder.

Ik denk dat dat een hele goede analyse was. Een tweede ding is denk ik dat SGH, waar ik zelf heel erg voor ben en wat een moderne aanpak voorstaat. Dat we zeggen dit is een complexe issue, dat betekent dat we daarvoor verschillende expertises nodig hebben, onder meer dus die van de mensen die het betreft: ouders en kinderen. Ervaringsdeskundigen zijn minstens zo belangrijk als expertise van wetenschappers of beleids mensen etc. Dat vind ik een goede benadering, een soort grassroots beweging, een beweging van onderop. Ik denk dat dat een hele interessante, goede manier is en ik denk ook dat ze over 20 jaar erachter komen dat SGH daar ver in vooroploopt. Veel traditionele organisaties moeten daar denk ik nog heel erg aan wennen, die zijn nog niet zo georganiseerd. Dat speelt trouwens ook in de wetenschap. Ik heb laatst [REDACTED] Dus niet vanuit de goedbedoelde ivoren toren, vanuit de wetenschap of universiteit, bedenken wat problemen zijn en wat is daar de duiding of analyse van en hoe ga ik dat onderzoeken en wat ga ik aanbevelen. Nee, dat je dat in samenspraak doet met de mensen die het betreft. Daar is van alles over te zeggen natuurlijk, je moet als wetenschappelijke expert ook in een bepaalde expertise rol blijven. Maar ik denk dat we daar veel meer naartoe moeten, een bottom-up-achtige approach. Ik denk dat SGH daarin echt voorop loopt. Ik denk dat het verstandig is voor die herstelprocedure en ik vind het zelf ook bere-interessant. Dat leer ik er ook van. Ik had een keer aan [REDACTED] De ouders kregen minimaal net zo veel het woord. Dat vind ik charmant en eye-opening. Zo kan het dus ook.

We doen ook veel onderzoek in de maatschappij, [REDACTED] Wat je ziet is dat veel mensen die daar aankloppen heel constructief omgaan met hun problemen. Mensen staan helemaal niet in de alarm-

stand of zijn niet heel onredelijk. Ze willen gewoon weten wat er speelt en wat ze moeten doen en snappen daar vaak ook de redelijkheid van. Maar vaak wordt er heel juridisch of technisch gecommuniceerd, waardoor het ingewikkeld wordt. Er zit veel meer sociaal kapitaal in de samenleving dan we onszelf realiseren.

**I:** Er valt veel meer te halen eigenlijk?

**R3:** Ja, ik denk dat we dat met elkaar moeten doen.

**I:** [REDACTED] ervaren procedurele rechtvaardigheid, [REDACTED] Hoe zou jij herstel omschrijven vanuit die invalshoek?

**R3:** Ik denk dat het heel goed is dat het interviewprotocol van SGH begint met eerst de vraag: "Wie was jij voor de toeslagenaffaire?" Dat is geniaal. Een open vraag waarmee je echt luistert naar wie iemand is en was. Natuurlijk je kan niet terug in de tijd, er is heel veel gebeurd, mensen zijn anders geworden etc., maar voor dat uitgangspunt kiezen is heel slim. Daar gaat procedurele rechtvaardigheid ook over in belangrijke mate, het echt luisteren, daar veel tijd voor nemen, zodat mensen zich echt gehoord voelen. Dus dat is niet het pampieren van mensen, maar ze echt rechtvaardig behandelen. En in essentie gaat het dan om dat jij het idee hebt van ik hoor er weer toe, ik word als mens gezien, als volwaardig iemand in deze samenleving, in de stad waar ik woon, waar ik onderdeel van ben. Ik denk dat dat wel de essentie is van het herstel met name. Dat stuk erkenning zeg maar, dat is ook wel wat we lijken te zien in het vragenlijst onderzoek. Die is voorlopig, even benadrukken voor het transcript, maar de analyse die we vorige week lieten zien suggereert dat wel in belangrijke mate.

**I: Zie je verschillen in hoe verschillende betrokkenen herstel anders definiëren? Overheidsinstanties, SGH, andere rollen?**

**R3:** Ja. Heel vaak richt een herstel zich een zich uiteindelijk op een schadeanalyse proces, op een bepaalde financiële uitkomst. En vergis je niet: financiën en materiële uitkomsten zijn ook belangrijk, want daarmee kan je zoon weer naar zwembles of kan je weer spullen voor je kinderen kopen. Ook uitkomsten zijn belangrijk vanwege een symbolische waarde, we hebben naar de schade gekeken, we kunnen niet alles herstellen maar dit is in ieder geval wel een teken van onze handreiking naar jou zeg maar. Dat speelt ook mee, en naast die uitkomsten willen mensen zich met name vooral gehoord en gezien weten, dat zijn wel hele belangrijke dingen. Is dat een antwoord op je vraag?

**I:** Ja zeker, maar ik ben misschien ook nog op zoek naar, denk je dat het verschil, in hoe mensen herstel definiëren, alleen zit in financieel v.s. emotioneel herstel, of ligt daar nog iets anders onder misschien?

**R3:** Er zitten wel wat andere dingen onder. Iets wat we nog niet expliciet hebben besproken, maar is er vertrouwen in de persoon die in een herstel proces zit ja of nee. Of zie je dat toch als een stiekeme fraudeur? Dat is denk ik ook essentieel aan de SGH-methode, er is een uitgebreid interviewprotocol en daarin kunnen ouders hun verhaal doen. En in principe wordt dat vertrouwd, dus het is op basis van vertrouwen, dat is het uitgangspunt. En dat is denk ik iets anders dan wanneer je insteekt van nou er zijn allerlei dingen fout gegaan hier heb je een beetje poen, om wat wij fout hebben gedaan te compenseren. Dat is veel meer wantrouwen. En ik denk dat dat wel een hele belangrijke rol speelt in dat herstelproces. Als je het idee hebt van ik word echt weer vertrouwd en de dingen die ik zeg, die ik met je deel, die worden in principe voor waar aangenomen, dan voel ik me erkend en gezien en dan ga ik me ook coöperatiever opstellen. Dan kan je er vervolgens ook beter in vinden dat je misschien niet alle financiële schade volledig hersteld wordt. Maar mensen zijn dan ook wel weer veerkrachtig.

**I: Die verschillen in de basis eigenlijk, hoe zie je dat dat effect heeft op het vervolg van een herstelproces, of hoe het herstelproces wordt ingericht?**

**R3:** Dat wordt dan heel anders ingericht. Wat SGH doet, is ze gaan praten met mensen, neemt daar de tijd voor, zodat je echt je verhaal kan doen en dat je als persoon wordt gezien. Dat is heel anders dan wat het ministerie van Financiën nu lijkt te gaan doen met een soort digitale procedure met vakjes die je moet aanklikken. Dat is een hele andere en onpersoonlijke manier, zoals het er nu uit ziet en meer juridisch ingestoken, waarbij een advocaat mogelijk als begeleider erbij zit. Dat is een hele andere insteek. Het rechtstelsel, dus advocaten en overheden bijvoorbeeld dat leunt heel vaak toch op een soort toernooimodel; zo van we gaan het strijdtoneel op en kijken wie er wint. Terwijl eigenlijk, wil je daar juist heel erg van ik, denk ik. Met deze vreselijke misstanden.

Idemdito bij Groningen, met de scheuren in huizen. Dan gaan we dat heel nauwkeurig onderzoeken, en hoe zit het precies met die vijf scheuren en waar komen die vandaan? Als we dat met allemaal technocraten hebben uitgezocht, dan komen we met een officieel rapport, maar in de tussentijd zijn er vijf nieuwe scheuren bij gekomen. Het duurt veel te lang, technocratisch ingevuld, langs technocratisch beleid of juridisch gedetailleerd werk. Ik denk dat je daar lessen uit moet trekken, dus misschien wel goed om te zeggen van nou 90 procent van de gevallen kunnen we vrij snel en coulant af doen. Dat betekent dan misschien sommige ouders iets meer geld geven dan waar ze echt recht op zouden hebben, maar moet je kijken wat dat het systeem bespaart, moet je kijken wat dat doet met het herstel van vertrouwen en persoonlijk herstel van die ouders en dat wil niet zeggen dat je voor 10 procent bijvoorbeeld wel dat maatwerk moet gaan leveren. En dat is dan een andere vorm van procedure. Dat vind ik een prima analyse om dat ook te hebben, want dat zal je waarschijnlijk altijd hebben. Dat zegt van Dam ook in het advies. Dus op die manier. Maar dat vergt een andere manier van kijken, dat je niet als bewindspersoon voor elk wisselwasje naar de kamer wordt geroepen. Vergeet niet, de toeslagenaffaire is onder meer bovengehaald door politici zoals Omtzigt, dat is heel goed. Maar dezelfde politiek heeft een paar jaar daarvoor de problemen rondom de Bulgaren aangekaart, waar een aantal Bulgaren misbruik maakten van ons uitkeringsstelsel. En daar werd moord en brand over geschreeuwd. Terecht dat je daar op ingrijpt, maar daardoor zijn in de wetgeving best veel van die coulant en hardheidsafspraken, dat als dingen niet helemaal duidelijk zijn de rechter mag afwijken, zijn heel erg verzwakt. En ik denk zelf, daar is niet iedereen het mee eens, maar ook veel juristen wel, dat daardoor het voor veel rechters vrij lastig was om te zeggen nou we gaan toch tegen de staat in met ons oordeel in de toeslagaffaire. Dus dat grijpt allemaal in elkaar. Als je met meer rust dat politieke debat voert. Die nuance, precisie en rust moet je proberen bij verschillende kwesties toch overeind houden, dat voorkomt dat er nog veel grotere shit ontstaat, zoals die toeslagenaffaire. Dat is mijn analyse.

**I: Denk je dat hoe het herstelproces wordt aangevlogen, dat dat ook heel erg te maken heeft met dat betrokkenen het probleem/vraagstuk van het herstelproces anders definiëren?**

**R3:** Dat is een empirische vraag, dus dat zou je kunnen onderzoeken. Dat wordt een mooie scriptie voor de TU Delft bijvoorbeeld. Maar het zou me niet verbazen als dat het geval is. Bijvoorbeeld het Sociaal Cultureel Planbureau doet ook wel onderzoek naar mensvisies die achter verschillende vormen van beleid zitten. En daar zie je dit soort dingen ook wel naar voren komen. Dus ga je uit van de mens die in principe geneigd is te frauderen en die daarin wordt beteugeld, of ga je uit van een basis van vertrouwen en moet je dan in de gaten houden dat daar door een enkeling excessief misbruik wordt gemaakt of ga je uit van rational economic manview of juridisch perspectief. Er zijn een aantal verschillende mensvisies die je naast elkaar kan leggen. Ik heb dat eerder nog niet zo expliciet gezegd, maar veel van het overheidsbeleid dat leunt vaak op financiële/economische stroom of op een juridische stroom waarmee je gedrag probeert te sturen. Ik denk zelf dat het ook gaat om omgangsvormen en dat je weet wat mensen drijft, motiveert, bezig houdt. Dus meer op menswaardigheid georiënteerde stromen. Daarom vind ik de SGH-methode belangrijk, omdat we dat nog veel meer moeten leren met elkaar. Dat zeg ik dus ook tegen mijn eigen discipline, sociale psychologie. We zouden relevanter moeten zijn in het aanleveren van concrete handvatten waarmee ambtenaren beleid kunnen uitvoeren. Dat we dat soms te weinig doen.

**I: En aan wat voor soort handvatten denk je dan?**

**R3:** Bijvoorbeeld dat als je mensen procedureel rechtvaardig behandelt, dat ze dan open gaan en dat ze zich dan eerder coöperatief opstellen. Dat soort inzichten, bijvoorbeeld het voeren van een gesprek zodat het procedureel rechtvaardig goed gaat, dat kan je ook trainen. Veel van wat je ook ziet bij juridisch opgeleide ambtenaren, is dat ze het eng vinden om keukentafelgesprekken te voeren. Maar daar is een project geweest, prettig contact met de overheid van Binnenlandse Zaken, die hebben mensen daarin getraind en dat werkte goed. Dat soort dingen zijn trainbaar. Ik denk dat dat heel fijn en belangrijk is, dus dat zou iets meer gedaan kunnen worden.

Bij sociale psychologie leiden we mensen heel vaak op voor het psychologielaab, dat is gewoon dood-zonde. Je moet die kennis ook kunnen gebruiken, niet alleen vanwege de toepasbaarheid en de externe validiteit maar ook omdat als jij die inzichten toepast in de realiteit, dan krijg je ook weer feedback. Zo van het zit zoals je dacht, maar wel met belangrijke nuances en dat feeds back into your research. Dan krijg je veel meer grip en nuance en precisie in je onderzoek. Dus niet of, of. [REDACTED] aan de

TU Delft gestudeerd en daar zie je dat wel iets meer volgens mij dat wat je doet ook meer in de praktijk toetst en dat komt terug in je onderzoek. Dat zouden we aan universiteiten meer moeten doen, zowel in onderzoek als in onderwijs. We zijn allemaal aan de beurt, niet alleen de overheid of het ministerie van Financiën, zeg ik half grappend voor het transcript, maar ook de wetenschap. We moeten allemaal leren en dat is belangrijk en ook leuk.

**I:** En onder dat leren valt ook verschillende perspectieven benutten.

**R3:** Precies. En dat is eigenlijk hartstikke interessant.

**I:** Dus het is hele complexe materie, **hoe denk je dat die verschillende perspectieven, want dat vinden we dus allemaal ingewikkeld en moeilijk, nu effect op elkaar hebben? Dat er dus zoveel verschillen zijn en dat mensen dingen anders zien, hoe kunnen we dat beter benutten?**

**R3:** We moeten enerzijds mensen trainen, dus die al werkzaam zijn bij bijvoorbeeld de overheid. Maar we moeten ook jonge mensen in opleidingen met verschillende perspectieven in aanraking brengen. Dus wat jij nou doet is een voorbeeld hiervan, maar ik denk ook, waar we het nog niet over hebben gehad, is dat we dit soort veranderingen tijd moeten geven.

Misschien een beetje een rare zijsprong, maar neem bijvoorbeeld de transitie naar wennen aan roetveegpieten i.p.v. zwarte pieten. Dat was een heel gedoe, dat werd in morele termen uitgevochten, daar kwam heel veel polarisatie over. Maar wat ik heel interessant vond, is dat je bij veel vieringen en intochten van Sinterklaas toch roetveegpieten had. En dan zagen die ouders dat het die kinderen geen bal uitmaakte en daardoor kantelde het enorm. Dat die transitie naar roetveegpiet heel erg in de stroomversnelling kwam. Dat laat zien hoe belangrijk het is om dingen gewoon uit te proberen. Ik denk dat de SGH-aanpak een succes wordt voor de casus en dat mensen die nu nog kritisch zijn, hier ook positief van leren. Dat heeft tijd nodig. Net zoals dat we tijd nodig hadden om erachter te komen van verhip die algoritmes die stonden verkeerd, en hebben mensen met een niet stereotype Nederlands achternaam gediscrimineerd. Dat moet allemaal geleerd worden, en daarvoor is ruimte nodig.

**I: Wat zijn dan de grootste lessen die je vanuit jouw achtergrond meeneemt voor toekomstige staatsherstelprocessen?** Stel dat er in de toekomst weer een crisis of schandaal aan het licht komt, wat dan?

**R3:** Ik hoop dat je meer je voelsprietten uit hebt staan en dingen eerder doorhebt. Dat je eerder durft in te grijpen, zodat het probleem niet zo enorm oploopt. Dat je het eerder in de gaten hebt. Dat is heel belangrijk. En dat je dan snel menswaardig maatwerk pleegt voor dingen die mis zijn gegaan. Maar ik zoek het vooral in dat het systeem vroegtijdig herkent van dit is goed bedoeld, maar het heeft verkeerde gevolgen. En dat we het sneller doorhebben. Dan heb je vakmatige kennis nodig binnen de overheid, niet alleen proceskennis. Zodat je sneller kan doorhebben van hé dit gaat mis en niet alleen maar leunen op consultants of andere mensen.

**I:** Dus meer feedbackloops binnen de overheid.

**R3:** Ja.

**I:** En dan concreet in die startfase van een herstelproces, als er net iets aan het licht komt, er moet wat gebeuren [...]

**R3:** Ga naar de mensen toe die het betreft en stel open vragen. Luister. Probeer echt je tentakels uit te zetten zodat je door krijgt, wat is hier aan de hand? En stel je open voor dingen die je niet had verwacht. Dat je denkt, huh dat kan toch helemaal niet? Schuif dat ongeloof en normatieve reactie maar even voor je uit. Dat wil niet zeggen dat alles klopt of dat alles mag en kan, het is ook prima dat je op een gegeven moment zegt, als je heel goed naar de dingen hebt gekeken, ik zie dit als de kern wat er is mis gegaan. Andere dingen vind ik ook de verantwoordelijkheid van iemand zelf, je hoeft echt mensen niet te pampieren, nogmaals. Dat verwachten mensen ook niet, maar ze verwachten wel dat ze serieus worden genomen. Dat er tijdig en goed op wordt ingegrepen. En dat is geen nederlaag. Het is voortschrijdend inzicht. Dat willen we toch? Nu zit het vaak in een toernooimodel: anders gaat de staatssecretaris onderuit, dus we gaan er alles aan doen om de staatssecretaris te beschermen. Dat is de verkeerde reflex. Je moet alles doen om Nederland beter te maken, ook als dat betekent dat je soms moet zeggen: wacht even, "We weten het even niet" of "Het blijkt toch anders te zijn". Dan is dat prima.

**I:** Daarin begin je eigenlijk al met mensen gehoord laten voelen en echt het probleem identificeren.

**R3:** Ja. En dat kan dus door open vragen te stellen. Je hoeft het niet zelf vooraf te bedenken. Ga snel naar mensen toe en vraag: wat is er aan de hand, hoe is het met je, wat speelt er? Je kan ook eerlijk zijn: "Ik zit hier in deze rol, ik weet ook niet wat er aan de hand is, ik weet niet wat dit gesprek precies gaat betekenen, maar ik weet wel dat ik geïnteresseerd ben in jou en in de buurman, buurvrouw etc.". Je kan verwachtingsmanagement doen en toch open blijven.

Soms zitten mensen ook in de kramp, omdat ze denken dat ze meteen verantwoording moeten afleggen of financieel aangeklaagd worden. Vaak is dat helemaal niet zo. Als je dat als onderdeel ziet van je taak, en weet dat we werken met complexe zaken in een complexe samenleving en wereld, dan zal je voortschrijdend inzicht moeten betonen, dat is toch heel logisch.

**I:** Dus als overheidssystemen meer dit gevoel zouden omarmen, dan zou dat al heel veel uitmaken?

**R3:** Ja. En vergis je niet, het is niet zo dat alles slecht gaat. De Belastingdienst, die bij de toeslagenaffaire duidelijk een scheve schaats heeft gereden op bepaalde onderdelen, maar dezelfde Belastingdienst heeft het oneindig veel makkelijker gemaakt om je inkomstenbelasting aan te geven etc. Of erfbelasting etc. Daar wordt heel goed en heel kundig door mensen aan gewerkt. Dezelfde dienst doet ook de meest fantastische dingen. Er zit veel capaciteit en potentieel.

**I:** Het is zonde dat dat volledig ondersneeuwt wordt door zoiets als dit.

**R3:** Ja. Dat kan verschillende redenen hebben. Johan Cruijff zei altijd: je sterke punt is ook je zwakke punt. Dat is het ook vaak. ██████████ Wat wel gaaf is aan militairen, is dat ze een "can-do" mentaliteit hebben; het lijkt onmogelijk, maar we fixen het gewoon. Dat is echt fantastisch, in nood situaties heb je dat ook echt nodig. Maar dat kan je ook opbreken, want als er bezuinigingen moeten plaats vinden, maar eigenlijk kan dat niet en we doen het toch. Als je dat jaar in jaar uitdoet, dan verpest je de kwaliteit van je organisatie. Dus zoiets moois als de "can-do" mentaliteit kan je ook in de weg zitten, zo heb je wel meer aspecten van een organisatiecultuur. Dat geldt ook in universiteiten. Er zijn problemen met betrouwbaarheid van publicaties of relevantie van onderwijs, dat komt ook door perverse prikkels die onbedoeld in het systeem zijn gekomen. Maar corrigeer dat maar is.

**I:** Wat zou dat bij SGH zijn? Wat is hun kracht en tegelijk hun uitdaging?

**R3:** Wat van Dam terecht zei, een heikel punt is de opschaling. Kan je in voldoende mate opschalen zodat je voldoende zaken kan behandelen? En dat zit natuurlijk in de context dat het ministerie van Financiën andere dingen doet dan SGH. Logisch dat dat veel aandacht trekt, maar dat kan je ook afleiden. Heel begrijpelijk, maar ook een gevaar.

**I:** Dat het ministerie SGH afleidt, of andersom?

**R3:** Dat SGH wordt afgeleid door de manoeuvres van het ministerie. Je vroeg naar wat is een uitdaging voor SGH, ik denk dat dat wel een issue is, naast de opschaling. Hoe begrijpelijk ook, maar op een gegeven moment moet je wel denken oke keep calm and carry on. Dus ook een beetje focus op de bal en wat jij kan doen. Dat leer je vaak ook in de sport; als je focust op wat jij kan doen en moet doen, dat is het enige. Maar dat is wel heel lastig.

**I:** Is er nog iets wat we niet besproken hebben waarvan je denkt dit zou nog een belangrijke toevoeging zijn?

**R3:** Nee, ik denk het niet, we hebben veel besproken.



## Respondent 4

### Interview Information

**Respondent code:** R4

**Organisation of respondent:** Ministry of Finance

**Date of interview:** 4 December 2025

**Location:** The Hague

**Duration:** 70 minutes

---

**I:** Ik zou graag willen beginnen met de vraag of je kan beschrijven hoe jouw rol in het proces eruitziet, dus waar jij vooral mee bezig bent.

**R4:** Ja, ik ben [REDACTED]. Dat betekent dat je werkafspraken hebt met elkaar, maar tegelijkertijd zit je ook met elkaar in een proces. En een belangrijk deel van het proces wordt bij SGH uitgevoerd, en een deel zit hier intern bij het ministerie. Ik probeer [REDACTED] en op een goede positieve manier kunnen helpen, zodat ouders hopelijk de toeslagenaffaire op een goede manier achter zich kunnen laten. Dat is kort mijn inhoudelijke rol.

**I:** Wat maakt jouw rol complex? Wat is ingewikkeld aan je werk?

**R4:** Ingewikkeld aan mijn werk? Er is zoveel ingewikkeld aan mijn werk. [REDACTED] toen stond eigenlijk SGH route aan de vooravond van het echte opschalen. Tegelijkertijd lag er het rapport van de Commissie van Dam, dat zei we moeten het stelsel simpeler maken, terug naar twee schaderoutes. [REDACTED] [REDACTED] zorgen dat we met elkaar sneller meer ouders kunnen helpen.

De relatie tussen de stichting en het ministerie is altijd complex geweest, ook voor mijn tijd. Dat krijg je mee uit de overlevering. En ik denk dat wat de afgelopen jaren is gebeurd, dat zijn een weerslag heeft op de huidige werkwijze en de manier waarop het ministerie en SGH met elkaar communiceert. Soms hoop je dat mensen het aan twee kanten achter zich kunnen laten. Maar in de realiteit, is het vertrouwen heel broos. En dat staat opschaling in de weg. Dat maakt het complex. Altijd naar het perspectief van SGH en de ouders kijken, dat is rationeel gezien niet altijd logisch. Efficiënte procesverbetering bijvoorbeeld. stel je zou er naar kijken, we hebben een proces, we gaan van A naar B, richt dat zo efficiënt mogelijk in, zodat we zo snel mogelijk mensen kunnen helpen, dat deze manier niet altijd aan de kant van SGH [...] Want we hebben een ouderperspectief, en ouders vinden het ingewikkeld. We hebben een goed idee dat toch wordt afgeschoten, omdat het niet past in de ouderbeleving die SGH wil neerzetten. Daar kan je van alles van vinden, maar dat is vanuit SGH geredeneerd. Vanuit hun uitgangspunten is het een logisch verhaal. Tegelijk zie je dat het ministerie acteert als ministerie. Ze letten op de centen die we met elkaar als Nederland verdienen. Ze zorgen dat dat op een goede manier wordt uitgegeven, zodat Nederland een financieel gezond land blijft en de middelen op de juiste plek terecht komen. Dus die bewaken de schatkist en bepalen wie welk deel van het geld krijgt. De hersteloperatie past niet zo goed tussen deze muren. Dus dat maakt het gewoon

moeilijk. Dat maakt het van twee kanten moeilijk. Het ministerie moet haar uitgaven maatschappelijk kunnen verantwoorden. Het gaat over heel veel geld. De hele hersteloperatie is groter dan de SGH-route. Het gaat om 14 miljard. Dus vanuit het ministerie moeten we dat goed verantwoorden richting de maatschappij. We moeten iedereen zo goed mogelijk helpen. Iedereen moet krijgen waar diegene recht op heeft, en dat is het ook. We moeten het aan iedereen kunnen uitleggen. Ook aan de mensen die niet gedupeerd zijn. Dat we ouders op een correcte manier hebben geholpen. Dat zorg ook voor [...] informatie. Dat betekent dat we soms aanvullende stukken vragen, [...] Niet als bewijs, wel met de vraag: is het aannemelijk wat iemand vertelt? Je ziet aan twee kanten gedrag ontstaan die logisch zijn vanuit de oorsprong van de organisaties. Dat maakt het aan twee kanten complex, omdat je fundamenteel anders in de wedstrijd zit. Het uitgangspunt van SGH is, en ik chargeer nu, geloof in het verhaal van de ouder. Aan de andere kant zegt het ministerie: wij keren het geld uit, wij moeten dat verantwoorden richting de Tweede Kamer en de rest van de maatschappij. Dat lijkt een soort tegenstelling. Dat hoeft er niet te zijn. Maar dat wringt soms wel.

I: Dat merk je in de opschaling?

**R4:** Ja dat merk je niet alleen in de opschaling, dat merk je eigenlijk in ieder gesprek. Ook wat je onderling voelt. Omdat je vertrekpunt gewoon anders is. Dat vind ik dus op zichzelf ook interessant, een tegengesteld belang. ■■■■■■ Dat wil niet zeggen dat de een gelijk heeft en de ander ongelijk, maar je komt vanaf een andere positie.

I: Je noemde net kort de politiek, merk je veel van de politieke context in je werk?

**R4:** Ja zeker, we hebben tot op heden een staatssecretaris op dit onderwerp zitten. Staatssecretaris is gebonden aan kabinetsbeleid, en die stuurt en die maakt ook eigen politieke keuzes. [...] Het mandaat bij de politiek, die bepaalt de koers. Dan voeren wij het zo goed mogelijk uit, binnen de context die er is. Want het ambtenarenapparaat is gebonden aan de politieke context. Politiek bepaalt we gaan links af, dan gaan we links af. Zo goed mogelijk doen. Je probeert ambtelijk een bewindspersoon te adviseren, maar het is uiteindelijk de bewindspersoon die de koers bepaalt.

I: Dan heb je een beperkte ruimte van wat je wel of niet kan doen?

**R4:** Ja en ik denk dat dat geldt voor iedere hersteloperatie.

I: Als we kijken naar de start van het herstelproces: Wat denk je dat binnen het ministerie van financiën wordt gezien als begin van het herstelproces, hoe zag die start eruit?

**R4:** Dat begon met het beroemde memo Palmén, die nu staatssecretaris is. Jurist bij [...]: het huidige beleid leidt tot problemen, dit gaat niet goed in de uitvoering, we duperen nu mensen, dat was de strekking van haar verhaal. Dat bracht alles aan het rollen. Er zijn inmiddels boeken over geschreven, over de historie. De conclusie was: hier is echt heel veel misgegaan op alle vlakken, in uitvoering, in de rechterlijke macht, systeemfalen binnen Nederland als het gaat om de overheid. Dat het op die manier erkend werd door de overheid zelf, dat maakt deze context uniek. Dat is het beginpunt geweest: we moeten een hersteloperatie opzetten, er zijn dingen verkeerd gegaan. We moeten mensen die gedupeerd zijn helpen, dingen recht zetten, dat is een moeilijk woord. Maar mensen op een dusdanige manier compenseren en helpen zodat ze verder kunnen met hun leven. Dan is natuurlijk altijd de vraag, tot hoever strekt die verantwoordelijkheid dan weer? Dat is denk ik wel het vertrekpunt geweest. Dat mensen zeggen ok we gaan een hersteloperatie starten, inventariseren waar is het allemaal verkeerd gegaan. Natuurlijk eerst bij de belastingdienst, dienst toeslagen zelf. Daar is van alles opgetuigd. Vervolgens de vraag over aanvullende schade, wat moeten we daar nog voor doen. Als vergoeding is gekozen voor de nationale inventarisatie bij het UHT. Veroorzaakt door invoeringen van dienst toeslagen, dat is kwijt gescholden. Dan heb je Catshuisregeling gehad, iedereen heeft 30.000 euro gehad. En nu heb je nog een aanvullend deel. Volgens mij is de gemiddelde aanvullende schade ook 80-90 duizend euro. Dus het gaat om heel veel geld. Dat is denk ik de manier hoe de overheid dit probeert te herstellen. Los van het stuk emotioneel herstel en brede ondersteuning, maar in ieder geval zodat mensen die in de financiële problemen zijn gekomen, uit de financiële problemen komen. Vanaf daar moet je kijken wat mensen aanvullend nodig hebben om hun leven op de rit te krijgen.

I: ■■■■■■ Hoe zag het proces eruit toen je binnenkwam?

**R4:** ■■■■■■ Toen ik kwam, functioneerde eigenlijk maar één route goed. De enige die open was,

was de SGH route. De tweede route moest nog ontwikkeld worden. We hadden ook nog een kleine stroom, dat bestaat nog steeds, de VSO-regieroute, die bestaat nog steeds, enkel op uitnodiging. Daar komen alleen advocaten en cliënten met bijzondere of spoedzaken. Vanwege bijzondere situaties. Dat is geen opengestelde route voor gedupeerden. Daar kom je enkel met verwijzing.

**I:** Zijn er keuzes in het ontwerp van het herstelproces die al ver voor je betrokken raakte werden gemaakt, die nu heel veel invloed hebben op hoe het proces verloopt?

**R4:** Ja. Toen ik hier kwam, er was gestart met een soort pilot, toen kwam iedereen tot de conclusie dit werkt eigenlijk niet. Zonder mensen te kort te doen, ik denk dat SGH op dat moment met de beste intenties is gestart, maar nog te onvolwassen was dat daar echt een goed stabiel proces stond. Tegelijkertijd wist het ministerie ook nog niet van oké wij hebben hier een rol in, hoe gaan we hier de regie in voeren? Toen kwam er een evaluatie, het stopzetten van de pilot. Uit de overlevering weet ik dat dat, zeker bij SGH, als heel pijnlijk is ervaren. Vervolgens is er gesproken over een dienstverleningsovereenkomst gemaakt. Daarmee is een opdrachtgever, opdrachtnemer relatie gecreëerd. Dat is eigenlijk de enige manier die het ministerie kent: bij alle overige uitvoerders ligt gewoon een overeenkomst ten grondslag. Dat is nu eenmaal de terminologie. SGH vindt zichzelf onafhankelijk en ik denk ook dat ze dat als stichting zijn, maar voor de uitvoering van de hersteloperatie is SGH voor het ministerie opdrachtnemer, net als alle andere partijen die namens het ministerie een deel van de hersteloperatie uitvoeren. Uiteindelijk heeft de staat iets op te lossen met de burger. Het is heel fijn dat SGH daarbij helpt maar kan niet de verantwoordelijkheid van de staat overnemen, ze zijn intermediair. Daar ligt een overeenkomst aan ten grondslag die beschrijft: SGH gaat deze mensen helpen daar hebben ze zoveel X capaciteit voor nodig, een pand, ICT, een vastgesteld proces... van alles en nog wat. Het ministerie betaalt daar eigenlijk voor. De hele organisatie van SGH wordt gefinancierd door het ministerie.

**I:** En het ministerie keert het geld uit?

**R4:** Ja. In andere termen zou je misschien zeggen, we hebben een deel van het proces geoutsourced. Je moet altijd een beetje opletten met terminologie in dit soort context. We hebben een herstelroute, als er geen SGH geweest zou zijn, zou het ministerie het zelf moeten doen. Gelukkig dat zij het doen. Ik denk dat het voor alle partijen veel beter is, omdat je een partij hebt die iets dichter bij de ouder staat. En daarmee voor de ouder ook een betere beleving oplevert.

**I:** Zijn er nog andere dingen die eerder als keuze zijn gemaakt en die je nu heel erg merkt?

**R4:** [...] Daar is de afspraak gemaakt over het herstelmodel. Een schade kader. Alles wat daar is vastgelegd bestond al toen ik binnenkwam. Die route liep eigenlijk ook al. Volgens mij zijn ze augustus september 2024 gestart. ██████████ Dat proces liep eigenlijk al. Tussentijds zie je dat we zijn gaan doorontwikkelen, dat we tot nieuwe afspraken zijn gekomen. Maar de werkafspraken lagen al vast. Dus binnen die kaders ben ik ook binnengekomen. Daar ga ik inderdaad in mee. We hebben een dienstverlenersovereenkomst, ga dat uitvoeren.

**I:** Ja precies, aan de slag. Hoe zou je herstel omschrijven vanuit jouw rol? Hoe zie jij herstel?

**R4:** [...]in de brede vorm van het woord. Maar als je gaat kijken naar wat wij willen doen, dan kijken we naar financieel herstel. Ondanks dat je misschien kan zeggen het luisterend schrijven heeft een stuk emotioneel herstel misschien in zich. Maar in de basis is het meer financieel herstel, dan emotioneel herstel.

**I:** Heb je het idee dat er verschillen zijn in hoe verschillende betrokken organisaties herstel anders definiëren?

**R4:** Ja. Je kunt ook in de brede zin naar herstel kijken: wat hebben mensen nodig om verder te kunnen in hun leven? Dat is misschien wel meer dan dat stukje financiële compensatie. Mensen zijn ook emotioneel gedupeerd. Dat is ook heel persoonlijk. Wat heb je dan nodig om verder te kunnen? Sommige ouders hebben het vertrouwen in alle publieke instituties verloren. Dat is een heel moeilijk vraagstuk. Zeker als ministerie zijnde zou het zelfoverschatting zijn als je met een methode zou komen die dat oplost. Ik denk dat dat zo persoonlijk is. Vanuit de hersteloperatie moet je zeggen, je kunt iemand tot een bepaald niveau helpen. Dat laatste stukje is persoonsafhankelijk. Dat maakt het heel lastig. Dus ook van wanneer kan iemand het afsluiten. Interessant is dat we nu de tweede route erbij hebben. Waar in de SGH-route dat stukje emotioneel herstel zit, is dat in de mijnherstel route

minder, want het is een meer zakelijke route. Dat zijn mensen met advocaten, die zeggen: ik heb mijn administratie op orde, ik kan heel goed articuleren wat mij is overkomen en waar mij schade zit, ik vul dat digitaal in, en dan wordt het afgehandeld. Een veel zakelijkere manier van kijken. Ik denk dat dat een grote groep die getroffen is goed kan helpen. Niet iedereen beleeft denk ik wat hen is overkomen op dezelfde manier. Ik denk dat bij SGH veel mensen komen die zeggen: ik ben ook emotioneel geschaad en ik wil ook dat mijn verhaal wordt opgeschreven. Dat is een unique selling point voor de SGH-route.

Ik denk dat je voor twee verschillende doelgroepen, nu twee verschillende methodes ziet. Die gaan zich natuurlijk selecteren. Sommige zeggen: we hebben behoeften aan feitenrelaas. Andere hebben leven redelijk op de rit en willen gewoon excuses van de overheid maar kunnen prima leven met een wat meer zakelijke afhandeling. Dat is denk ik de situatie waar we nu staan. Ik denk ook dat er in dat opzicht voor beide routes behoeften is. [...] En dat het aan het individu is 'wat past bij mij'? Dat kan het vertrekpunt zijn. In het kader van emotioneel herstel is dat lastig. Dan zou je kunnen zeggen 'die nieuwe route doet daar niks aan'.

Ik chargeer de hele tijd een beetje he, ik probeer het onderscheid duidelijk te maken, er zit wel degelijk emotioneel herstel in, maar een kleiner percentage. Maar dat mensen zelf de keuze maken, 'wat past bij mij'. Dat past bij eigen regie. Om dat vanuit de overheid te bepalen 'dit is geschikter voor u' vind ik heel erg paternalistisch. Misschien is dat voor mij persoonlijk. Als je dus heel erg vanuit emotioneel herstel beredeneerd, dan kan je zeggen: Als een schadeherstelroute vooral zakelijk is, daar is niemand mee geholpen. Als dat je overtuiging is, begrijp ik dat je twijfels hebt bij zo'n route.

Als je dat iemand bent die bezig is met emotioneel herstel, hier hebben we ook mensen die daar mee bezig zijn, je zal er een andere beleving bij hebben dan ik dat misschien heb. Wat ik denk, is dat als mensen dat nodig hebben, je dat je dat altijd ernaast nog kan organiseren.

**I:** Het is belangrijk dat mensen zelf kunnen kiezen wat ze nodig hebben, dat is eigenlijk wat je zegt?

**R4:** Zeker. Ik probeer ook naar mezelf vertalen, hoe zou ik er zelf in staan, omdat ik zelf niet in zo'n situatie zit. Ik ben denk ik een wat rationeel mens, dan kies ik een methode waar ik zelf doorheen kan, met een advocaat. En mijn eigen ding kan doen, zonder dat ik afhankelijk ben van een ander, dat past veel meer bij mij als persoon, dan voor misschien veel anderen. Ik kan me ook voorstellen dat iemand het heel fijn vindt dat er eindelijk een vrijwilliger is die bij je komt zitten, die naar je verhaal luistert. Ik begrijp dat dat een vertrekpunt kan worden van mijn persoonlijke herstel. En aan het einde van de rit komt er ook nog financiële vergoeding bij, prima. Ik heb dat eerste deel vooral heel erg nodig.

**I:** Ja het zijn wel twee hele verschillende manieren denk ik. Fijn dat mensen zelf kunnen kiezen wat prettig is en wat bij iemand past.

**R4:** Ja precies, dat is eigen regie. Dat vind ik dus een lastige, aan de ene kant kan je zeggen we denken dat mensen gedupeerd zijn en dat je er alleen met financieel herstel niet bent. Maar tegelijkertijd is dat ook een persoonlijke keuze. Wie ben ik om er wat van te vinden?

**I:** Hoe zou je vanuit jouw rol het probleem omschrijven dat de hersteloperatie probeert op te lossen? Het vraagstuk waar we het hier over hebben.

**R4:** Ik hoop dat mensen financieel uit de problemen zijn, die veroorzaakt zijn door de KOT, en dat zij verder kunnen met hun leven. Maar ook dat ze weer vertrouwen hebben in de instituties in Nederland. Want je hebt een heel ingewikkeld leven als je dat niet doet. Je kunt niet zeggen, ik ga in een land leven zonder overheid. Dit zijn ook mensen die nog steeds gebruikmaken van toeslagen, belastingaangifte doen, je hebt een paspoort nodig. Dus zeggen van: die overheid is zo vervelend etc, is geen optie. Je kunt je niet onttrekken aan de maatschappij. Ik vind dat een belangrijk deel van de hersteloperatie gericht moet zijn op het herwinnen van het vertrouwen van die mensen. Dan heeft de overheid echt wat te doen he. Dat mensen niet afhaken. Want dan kom je denk ik in een keer in de hoek van complottheorieën terecht. Dan wordt het heel ingewikkeld. Waar ik me van alles bij kan voorstellen. Als je het vertrouwen echt verloren bent, dan denk ik dat het heel moeilijk is om die stap weer te zetten. Dat is denk ik de verantwoordelijkheid van iedereen in deze hersteloperatie, kijken of je daar toch een bijdrage aan kan leveren. Als we dat niet met elkaar voor elkaar krijgen,

Plus een deel van de mensen had al een ingewikkeld leven voor de KOT. Er zijn natuurlijk veel mensen

in Nederland die al in de armoede zitten, die andere problemen hebben. Dan komt dit er nog een keer bij. Oorzaak en gevolg wordt dan ook wel lastig. Is het de druppel die de emmer deed overlopen? Is het een druppel op een gloeiend plaat? Is het een van de tien problemen die iemand heeft? En dan is het ook interessant om het vanuit de overheid te beredeneren, dat is ook voor zo'n onderzoek interessant: hoe ver strekt dan de verantwoordelijkheid die je hebt als overheid? Je kan niet alle problemen van mensen oplossen. [...] Mocht het de druppel zijn, ben je dan de druppel aan het compenseren, of ben je de hele emmer aan het compenseren? Ik weet het niet. Ik vind het in professionele zin wel fascinerend, om daarover na te denken: hoe doe je dit dan? Wanneer doe je het goed?

**I:** Je had het net al over vertrouwen in instituties en de verantwoordelijkheid om daar aan bij te dragen, of in ieder geval moeite voor te doen.

**R4:** Ja als je het dan hebt over zo'n SGH route, vind ik dus ook dat daar voor iedereen een verantwoordelijkheid ligt. Ook bij SGH. Dus, je schiet er niks mee op om negatief over die overheid te praten. Daar is niemand bij gebaad. Dus ja, een overheid kan zeggen "we zaten fout en we gaan het zo goed mogelijk herstellen". En dat zou denk ik voor iedereen iedereen in de hersteloperatie het perspectief en narratief moeten zijn.

De overheid erkent schuld en wil dat vertrouwen ook heel graag weer herwinnen. Als mensen boos zijn op, en teleurgesteld zijn in, de overheid, dan hoef je dat niet te weerspreken. Maar ik vind wel dat je de verantwoordelijkheid hebt om toch te laten zien dat er ook een ander perspectief is.

**I:** Zie je verschillen in hoe betrokkenen dit vraagstuk definiëren? Waar zitten die verschillen?

**R4:** Ja. Ik denk dat dat afhangt van je positie. Dat is de Wet van Miles; "where you stand, depends on where you sit". Dus afhankelijk van wat je positie is, zal dat je standpunt bepalen. Dan kom ik terug op wat ik eerder zei: het ministerie komt ergens vandaan, heeft een positie, dus die redeneert vanuit de rol van overheid. Een stichting is met een bepaalde doelstelling opgericht en doet dat vanaf haar perspectief. Ouders zelf weer vanuit hun eigen perspectief. Het is geen kwestie van goed of fout. Iedereen heeft een ander wereldbeeld. Dus iedereen percipieert het probleem dus ook op een andere manier.

**I:** Wat voor effect heeft dat op een herstelproces? Die verschillen zijn er, er is geen goed of fout. Maar wat heeft dat voor effect?

**R4:** Dat het moeilijk is om een hersteloperatie in te richten waar je het iedereen naar zijn zin maakt. Je hebt een hersteloperatie en je hebt duizenden mensen te helpen. Maar het zijn allemaal individuen. Allemaal met een persoonlijke opvatting en voor hun gevoel met een persoonlijk probleem. Je zit met elkaar in hetzelfde schuitje, er zijn meer gedupeerde ouders. Tegelijk is iedere situatie uniek. Maar een hersteloperatie georganiseerd op de massa die toch voldoende recht doet aan de individuele situatie, is heel moeilijk. Ook in Groningen, en ik denk in iedere hersteloperatie, van welke overheid dan ook. Want ja, ga je voor efficiency of de persoonlijke benadering? Niet een proces maken wat maatwerk oplevert voor iedereen. Je kan het zo persoonlijk maken, tegelijkertijd ben je op zoek naar een stukje standaardisatie, ook om tempo te maken. Anders duurt zo'n hersteloperatie tot in het eindeloze. Dat is ook waarom er gekozen is om te werken met forfaits. We kunnen wel recht doen aan iedere situatie, maar dat doen we op basis van een vastgesteld gedrag. De een zal zeggen 'voor mij is het te weinig'. De ander zal zeggen 'ik word een beetje overgecompenseerd', maar het gaat over het geheel, is dat voor jou acceptabel? En ja dat betekent eigenlijk wat give or take op ieder punt. Op sommige punten krijg je misschien meer dan je had verwacht, en op andere minder. Onderaan de streep moet het voor jouw beleving voldoende zijn. Of dat dat daadwerkelijk zo is, dat is dan persoonlijk.

**I:** En als het een beetje kan, ook dat vertrouwen weer beter krijgen?

**R4:** Ja de focus lijkt soms heel erg te liggen op de financiële kant van het verhaal, maar geld is een tijdelijke oplossing. Je hebt het wel nodig he. Er is niks ergers dan gezondheidsproblemen of financiële problemen, omdat het gewoon iedere dag terugkomt. Het is geen tandpijn die je een keer in de tien jaar overkomt en wat de tandarts kan oplossen. Nee, eten moet je iedere dag en als je de rekening niet kan betalen omdat je in financiële problemen terecht bent gekomen, heb je daar iedere dag last van. Ik denk dat dat een enorme stressfactor is voor heel veel mensen. Los van de vraag of je gedupeerd bent. Als je in armoede leeft, dat doet niemand goed.

**I:** Complexe context denk ik. Het lijkt me ook voor voor het ministerie van Financiën lastig, om vanuit de oorsprong van de organisatie, wat je zelf ook al noemde. Het lijkt mij een lastige combinatie?

**R4:** Ja het is ook wel een complex onderwerp. Dat klopt, ik denk dat het inherent is aan elke hersteloperatie. Je probeert goed te doen, maar een organisatie is er nooit op ingericht. Er is niemand gespecialiseerd in hersteloperaties.

**I:** Zou dat helpen?

**R4:** Misschien. De overheid is heel groot en breed. [...] Op heel veel vlakken gaan er dingen verkeerd. Hoe gaan we daarmee om? Misschien zijn hersteloperaties ook wel een vak. Er zijn heel veel dingen geweest. Ook met mijnbouwschade. Er zijn zoveel vraagstukken waarbij mensen achteraf gecompenseerd moesten worden. Ik heb toch het gevoel dat we als overheid heel vaak het wiel opnieuw aan het uitvinden zijn. En dus iedere keer weer op de situatie proberen, er een regeling voor te treffen. Ik denk wel dat je kan wachten tot er weer een volgende affaire is, een volgend schandaal. ██████████

**I:** Dat was ook mijn volgende vraag; stel dat er in de toekomst inderdaad een nieuwe situatie aan het licht komt waar herstel nodig is. Hoe denk je dan dat een hersteloperatie aan de voorkant beter kan worden ingericht? Wat zijn de lessen die je meeneemt?

**R4:** Ik was er niet vanaf het begin betrokken. Maar ik denk dat het zou helpen als je wat lessons learned zou hebben van andere hersteloperaties. Ik denk dat het grootste risico is als je het wiel opnieuw gaat uitvinden. En dus iedere keer weer logischerwijs in dezelfde valkuilen trapt.

**I:** En dat zijn?

**R4:** Je moet natuurlijk altijd naar het onderwerp kijken, maar hoe richt je nu zo'n hersteloperatie in? Wanneer doe je het goed? Misschien kun je naar een kader, of type vergoeding dat meer gestandaardiseerd is. Dat er ook een stuk maatwerk voor is, hoe een herstelmodel tot stand is gekomen. Kan je het ook op een dusdanige manier inrichten, zodat we het ook in een andere situatie kunnen gebruiken? Hoe vervelend het ook is, het voelt ook heel raar om een "hersteloperatie op de plank" te hebben met uitgangspunten, maar een soort toolkit die je in verschillende situaties kan inzetten, voor zover dat is. Je kan discussiëren over bedragen. Maar wel, hoe richt ik dat nu in? Is dat allemaal maatwerk of kunnen we toch iets meer snelheid maken door dingen wat te generaliseren? Ik denk dat daar je oplossingsrichting zit. En ook wel vragen als overheid, je bent partij in een hersteloperatie. Doe je er dan als overheid goed aan om daar zelf onderdeel uit van te maken? Enerzijds kan je zeggen ja, want stel ik maak jouw fiets kapot, dan zeg je ook tegen mij kan je die fiets maken. Maar goed in dit soort grootschalige dingen kan je je afvragen 'heb je soms neutrale partijen nodig die dat dan doet?'

**I:** Ja, zoals een onafhankelijke organisatie?

**R4:** Ja, maar dan ook echt onafhankelijk. Toen ik hier binnenkwam dacht ik hey die [...] een hersteloperatie apart in elkaar. Dat heeft ook te maken met de rol van SGH, want die heeft natuurlijk eigenlijk twee petten op. Enerzijds zijn ze belangenbehartiger, anderzijds zijn ze neutrale uitvoerder. Hoe kun je zeggen: ik ben een neutrale uitvoerder als je per definitie partijdig bent, want je bent voor en door ouders? Die hebben een belang, en daar is niks mis mee. Maar ik krijg dat in mijn hoofd heel moeilijk bij elkaar. ██████████ Belangen behartiging en het feitenrelaas, dat zijn unique selling points van een stichting als SGH. Die taken zou je daar kunnen beleggen. De schadebeoordeling zou ik nooit bij dezelfde organisatie beleggen, maar bij een derde partij, om iedere schijn van belangenverstremming of partijdigheid te voorkomen. Voor die schadenanalyse/beoordeling, moet daar toekomstige hersteloperaties niet een echt onafhankelijke club voor komen die maar één taak heeft? En de manier hoe je de schade articuleert zou dan per herstelroute uniek kunnen worden ingericht. In dit geval[...]feitenrelaas opstellen. Dat feitenrelaas gaat dan naar een echt compleet onafhankelijke club, daar volgt de schadeanalyse en komt een voorstel uit.

De MijnHerstel route doet dat op een andere manier, maar daar komt ook een documentje uit, dat [...] in. En misschien zou je dat wel voor alle toekomstige hersteloperaties kunnen doen. ██████████ Dan heb je het echt bij een onafhankelijke partij belegd. Ik denk dat dat voor iedereen heel veel rust zou geven. Als overheid kan je dan gewoon zeggen, het kost wat het kost. Daar gaan wij niet over. Dan zeg je: jullie als onafhankelijke schadebeoordelaar beoordelen dit conform dit vastgestelde kader [...]. Je kan dan zeggen: over de uitslag wordt niet gecorrespondeerd. Dat is aan jullie, dat is jullie expertise.

Ik denk dat dat voor de overheid ook richting de buitenwereld rust zou kunnen geven. De overheid kan dan zeggen: we hebben dat op een nette manier georganiseerd, volledig neutraal. ██████████

**I:** Denk je dat het ministerie van Financiën, in dit geval, het helemaal los zou kunnen laten? Want uiteindelijk bepaalt de overheid ook hoeveel geld er beschikbaar is.

**R4:** Dat is een politieke keuze. Het kabinet en de Tweede Kamer hebben vastgesteld wat het budget voor de hersteloperatie is en daar hebben we het mee te doen. We moeten dat zo goed mogelijk uitgeven en dat het beleid allemaal passend is. Maar ik denk het wel, waarom niet? Het zal wel wennen zijn in het begin natuurlijk.

**I:** Dat je een onafhankelijke organisatie hebt waar een belangenbehartiger voor de burger komt en een belangbehartiger van de staat. En dat er op die manier een soort mediation plaatsvindt.

**R4:** Als je schade hebt in Groningen, dan zijn dat vaak foto's of dan maken bouwkundigen en ingenieurs een schaderapport de omschrijving van de schade. Maar dat een onafhankelijke partij dan zegt daar staat zo veel schadevergoeding tegenover. Dat je die taak onafhankelijk belegt. Je moet kijken of dat procesmatig lekker loopt. Ik denk dat dat zowel voor de gedupeerden als voor de maatschappij rust geeft, als je weet hier is een instituut voor, en die beoordelen onafhankelijk van wie dan ook de schade. Dan kan je denk ik op die manier ook een schaalbaar model hebben. Je kan voor verschillende type schades of type affaires dit dan inzetten. Je hebt inderdaad dan een vak om dit soort schade te beoordelen.

**I:** Dan staat ook de infrastructuur.

**R4:** Ja zeker als het gaat om compensatie van de immateriële dingen, emotionele schades enzo. Schade aan huis is misschien moeilijker te beoordelen dan schade die iemand heeft door de toelagenaffaire. [...] componenten. Hoe de overheid is omgegaan met desbetreffende burgers, ik denk dat je daar wel iets mee kan.

**I:** dat het ook heel duidelijk is wat voor hulp er is, wat de verschillende opties zijn.

**R4:** Je zou het wat meer kunnen uniformeren. Los van wat voor affaire je ook hebt binnen de overheid.

**I:** Ja ik denk dat daar zeker wat in zit, zolang er ruimte is voor maatwerk. Ik denk dat dat ook belangrijk is. Dat hangt misschien ook weer af van situaties.

**R4:** In de SGH-route doen ze het middels het uniforme schadekader [...] "Ik voelde me gediscrimineerd door de overheid." Daar staat een bedrag tegenover, maar waarom zou dat in een andere affaire een ander bedrag moeten zijn? Je zou kunnen zeggen van nou het is een soort generiek iets, los van in welke hoedanigheid je het ervaart, daar gebruiken we hetzelfde kader voor. En eventueel zelfde ondersteunende stukken die je daarvoor nodig hebt. Of je zegt ik geloof mensen dan op hun woord. Dat zijn denk ik dingen die je op een een of andere manier als oplossingsrichting over na zou kunnen denken denken. Kun je daar als overheid met oog op toekomst iets van leren? Hoe moeilijk dat ook wel is. Het is heel moeilijk om dingen over een kam te scheren.

**I:** Er zijn ook zoveel verschillende dingen gebeurd, de tijd help ook niet, dat het al jaren duurt en dat er van alles aan de hand is. Dat maakt het natuurlijk ook complexer denk ik.

**R4:** Zeker, dat is het ook. In zo'n hersteloperatie, gaat het soms om dingen die jaren geleden zijn gebeurd. Dat is ook heel moeilijk. Weet jij wat je 15 jaar geleden deed?

**I:** Nee niet echt, precies. Als laatste vraag, wat zou je vanuit jouw persoonlijke ervaring, met oog op Groningen als belangrijkste les meenemen voor toekomstige herstelprocessen?

**R4:** Eerst denken dan doen. Ik denk dat er heel snel het gevoel ontstaat, er is mensen onrecht aangedaan. [...] maatschappij, media etc: dat moeten we zo snel mogelijk oppakken. Daar is natuurlijk iedereen het mee eens. Maar wat het gevolg daarvan is, is dat je gaat zeggen: "het wordt learning by doing". We gaan zo snel mogelijk beginnen met alle mogelijke gevolgen van dien. Want met de beste intenties gaan allerlei partijen aan de slag om dingen op te lossen. Maar de druk ligt er wel bovenop. Ook een kamer blijft vragen, 'beste staatssecretaris, beste minister is het al opgelost?' daardoor ontstaat een vorm van druk, waardoor je soms zegt als we er iets langer over na hadden gedacht, hadden we andere keuzes gemaakt.

I: Zie je dat hier ook in deze specifieke casus? Achteraf gezien.

**R4:** Ja dat denk ik wel. Als je gaat kijken naar hoe heel de operatie is opgezet, van er moet nu iets komen. Als je gaat kijken naar de oudste schadeanalyses, ik wil die mensen niet te kort doen, maar dat is (gechargeerd) op de achterkant van een bierviltje even snel geschreven, want we moeten die mensen nu helpen. Dus met de beste intenties. Als je er nu naar kijkt dan hebben we het nu wel een stukje beter voor elkaar dan toen. Dus het is soms wel beginnen en doorontwikkelen, want soms ontkom je er niet aan. Soms gun je de overheid, ondanks dat de overheid dan dit soort gevallen iets wil rechtzetten, gun je dan meer tijd om er even over na te denken, hoe gaan we dit op een goede manier doen. Wetende dat je niet alles van tevoren kunt verzinnen.

I: Zodat er beter nagedacht kan worden over hoe het proces kan worden ingericht of?

**R4:** Ja. Maar die tijd is er niet altijd.

I: Ja of je moet dat dan wel doen, als je dat heel duidelijk communiceert. Ik weet het ook niet hoor, ik zit nu gewoon hardop na te denken.

**R4:** Ja dat is natuurlijk ingewikkeld als je als ouder gedupeerd bent en ze gaan nog even bedenken wat ze gaan doen. Dat zie je nu ook. Eigenlijk bij zo'n Mijnherstel route, er zitten zoveel mensen te wachten. De kamer vroeg er ook om 'dat rapport van Dam lag er in januari, beste staatssecretaris, wanneer komt die tweede route?' dus dan wordt er onwijs hard gewerkt om de tweede route uit de grond te stampen. Het is niet zo dat je in een keer een route hebt die 100 procent staat. Ja misschien goed genoeg om te starten. Maar een hoop denkwerk en dingen om te doen. Duizenden mensen staan nog ergens in de wachtrij. En die hebben ook het recht om geholpen te worden. Die weten nu niets. Die weten nu alleen er is een SGH route, als mensen zeggen dat past mij niet of ik wil heel graag weten wat de tweede route in gaat houden. Die maken nu nog geen keuze.

I: Wellicht als er iets meer een kader of onafhankelijke partij is, die breder voor allerlei herstelprocessen dingen doet, als daar al meer klaarligt is er misschien net iets meer tijd om na te denken hoe specifieke vraagstukken worden ingericht.

**R4:** Ik ben ook wel benieuwd als je nu een rondje langs de velden maakt, wat dan de beelden van anderen zijn. Dit is natuurlijk een specifiek onderwerp waar van alles over te vertellen is en waar veel over geschreven is. Maar ik kan me voorstellen dat mensen die echt aan het begin stonden van die hersteloperatie. [...] van voor de SGH route, mensen die bij Dienst Toeslagen het UHT aan het optuigen waren, dat je daar ook wat mensen van spreekt, dat zijn natuurlijk mensen die echt helemaal vooraan stonden. Dat zijn de mensen die de eerste ideeën hadden van hoe gaan wij mensen helpen. Aanvullend herstel is echt pas later gekomen.

I: Ik wil vooral kijken of die verschillen van hoe mensen naar deze dingen kijken, of die niet meer benut kunnen worden op een een of andere manier. Dat lijkt me heel interessant. Want verschillen zijn er, dat is zo denk ik. Maar uiteindelijk wil iedereen hetzelfde. Alleen liggen er andere dingen onder. Als je dat beter bij elkaar krijgt voor in de toekomst. Ik ben wel benieuwd of daar iets zinnigs over te zeggen is. Ik denk wel dat daar veel te halen valt in dat opzicht.

I: Is er nog iets anders dat je wil bespreken of benoemen?

**R4:** Hoe ben je bij number 5 terecht gekomen?

# J

## Respondent 5

### Interview Information

**Respondent code:** R5

**Organisation of respondent:** Stichting Gelijkwaardig Herstel

**Date of interview:** 4 December 2025

**Location:** Microsoft Teams

**Duration:** 45 minutes

---

**I:** Ik wil beginnen met de vraag of je kan beschrijven hoe jouw rol in het herstelproces eruitziet. Waar ben je nu vooral mee bezig?

**R5:** Ik ben in de eerste plaats voor Stichting Gelijkwaardig Herstel [REDACTED]

**I:** Dat is een hele hoop.

**R5:** Ja, als ik het nu zo terugluister wel ja.

**I:** Klinkt als heel divers werk.

**R5:** Het is heel divers, en dat is de dynamiek waar ik best goed op ga.

**I:** Ja snap ik, leuk. Ik weet dat je ook bij de overheid hebt gewerkt en zelf gedupeerd bent geweest van het schandaal. Kun je daar meer over vertellen?

**R5:** Ja. Ik ben gedupeerd vanaf [REDACTED] en dat heeft op mij persoonlijk een behoorlijke impact gehad. Toen dat begon had ik een jong gezin, twee kinderen [REDACTED] Ik was getrouwd. Ik had een goede baan bij [REDACTED] bij de overheid, in een managementfunctie. Binnen een tijdsbestek van tien jaar is dat volledig weggeslagen. Ik ben letterlijk onder de brug geëindigd en dat was niet oké, als ik het zo mag zeggen. Ik durfde me op een gegeven moment niet te melden bij de Belastingdienst, want ik had A zoiets van ik wil rust, en ik dacht het gaat toch niet over mij, want ik ben geen gedupeerde. Dat merk ik nu ook bij veel ouders. Toen ik uiteindelijk toch die stap durfde te nemen om me aan te melden, schrokken ze daar ook en hebben ze me gelijk geholpen. En toen ben ik begonnen met het helpen van andere ouders, eerst door een lotgenotengroep op te zetten, die later is opgegaan in SGH. Daarna ben ik als eenpitter verder gegaan met het helpen van ouders. Ik merkte dat ik er voldoening uit haalde, maar ik wilde er ook mijn werk van maken, want ik was ondertussen arbeidsongeschikt geraakt. Toen heb ik gesolliciteerd bij de overheid, bij UHT, als persoonlijk zaakbehandelaar en daar heb ik drie jaar gewerkt. Maar de cultuur en sfeer binnen die organisatie waren niet de mijne. Ik raakte in gesprek met Laurentien en zij bood mij de mogelijkheid om bij SGH aan de slag te gaan. Dus ik heb mijn vaste contract, wat ik eindelijk weer had, opgezegd en de sprong gewaagd. Dat was in een notendop mijn verhaal.

**I:** Je hebt wel heel wat meegemaakt zo te horen.

**R5:** Ja, het was een rollercoaster. Ik ben geen uitzondering; dat geldt voor een hoop ouders hoor, ik ben geen uitzondering wat dat betreft.

**I:** Ik heb inmiddels wel wat verhalen gehoord natuurlijk, maar elke keer als ik die verhalen hoor, dan is het toch weer even slikken. Heftig.

**R5:** Dat is het rare, ik ga niet zeggen dat het voor mij normaal is. Maar voor mij is het inmiddels bijna een algemeenheid, waar ik me onvoldoende realiseer dat het voor mensen zoals jij nog steeds wel is van 'wow'. En dat bewustzijn mag bij mij wel groter hoor. Dat het voor andere mensen toch nog wel even een confrontatie is.

**I:** Ik kan me voorstellen dat als dit je dagelijkse werk is, daar deal je de hele week mee en bent er elke dag mee bezig.

**R5:** Ja, ik kan er goed mee omgaan. Zeker nu ik veel contact heb met andere ouders, weet ik ook dat het hun situatie is, niet de mijne, dus ik kan het goed scheiden. Maar tegelijkertijd, als ik met ouders in gesprek raak dan hoor ik vaak gewoon dat beeld van herkenning. Van jij begrijpt mij tenminste, jij weet waar ik doorheen ga. En dat vind ik wel een verrijking, dat ik dat aan iemand kan geven. Ik weet wat jij hebt doorgemaakt en ik ben blij dat je me begrijpt, of gaat begrijpen. Maar weet ook dat er voor jou weer een toekomst is. Het is mooi om dat te kunnen overbrengen.

**I:** Dat geloof ik. Mooie dingen waar je mee bezig bent.

**R5:** Ik ben een dankbaar mens, dat zeker.

**I:** Als we kijken naar je huidige rol: wat maakt het werk dat je doet complex of uitdagend?

**R5:** De uitdaging, vind ik nog steeds, zit in het laten zien aan de maatschappij in zijn geheel dat het probleem nog helemaal niet is opgelost. Je merkt dat mensen vaak vragen; speelt dat nou nog steeds, dat was toch al lang opgelost? En dit terwijl we nog maar aan het begin van het herstel staan. Nog geen vijf procent van alle gedupeerde ouders is geholpen uiteindelijk. Mensen moeten ook begrijpen, of naja moeten, het zou mooi zijn als mensen begrijpen dat dit nooit meer weggaat uit je leven. Het blijft altijd een onderdeel van je leven. Ik zou het mooi vinden als de maatschappij daar wat meer van doordrongen zou zijn. Dat vind ik nog steeds wel confronterend. En ja dat lokale en landelijke overheden nog steeds niet goed samenwerken om het probleem serieus te tackelen. Het is vaak window dressing. Ze weten de menselijke maat maar niet aan te raken op een of andere manier. Dat zorgt ook voor steeds meer frustratie bij gedupeerde ouders.

**I:** En daar moet jij dan tussen schipperen en dat gesprek blijven voeren met die ouders?

**R5:** Ja, en ik moet blijven uitleggen dat SGH niet van de overheid is. Overheden worden structureel gewantrouwd en dat begrijp ik volkomen.

**I:** Ik ben benieuwd wat voor jou de start was van het herstelproces en hoe dat eruitzag?

**R5:** De start van mijn herstelproces was het feit dat ik erkend werd als gedupeerde. Dan kan je daar een label aan hangen, je weet dat er iets niet goed zat in de relatie met de overheid, maar je kon je vinger er niet op leggen wat. Toen ik in [REDACTED] die eerste envelop kreeg van de Belastingdienst, schrok ik. Het was ook best een aanzienlijk bedrag. Normaal bel je de Belastingdienst en dan ga je in gesprek en dan kom je er wel uit. Maar vanaf die eerste envelop gingen bij mij en bij veel anderen alle luiken dicht. Normale communicatie was niet meer mogelijk. Je komt dan op een hellend vlak. Op het moment dat ik erkend werd als gedupeerde, dat ik er niks aan kon doen, dan kan je pas beginnen aan je eigen herstelproces. Dat is voor mij de start van het herstelproces geweest, dat had niets met financiën te maken, maar met het feit dat je weer als mens erkend wordt. Dat hoor ik ook terug van een hoop andere ouders, je wordt niet meer gezien als mens, maar als verdacht individu.

**I:** Je krijgt een hele andere identiteit eigenlijk?

**R5:** Inderdaad. Het begint echt met erkenning.

**I:** Als je dan kijkt naar het herstelproces dat is opgezet door de overheid: waar lag daar de start?

**R5:** De overheid gaat je persoonlijke dossier onderzoeken: wat is teruggevorderd, waarom is het teruggevorderd, en is dat al dan niet terecht? Dat is hun proces. In mijn geval was de uitkomst dat het

niet terecht was en dat ze me zouden compenseren. Daarna kwamen aanvullende routes, die nooit uit de verf zijn gekomen. Dus vanuit de overheid zou ik dat niet willen zien als een herstelproces. Dat is echt mijn particuliere mening, maar die is redelijk gekleurd natuurlijk.

I: Zijn er keuzes gemaakt in het begin van het herstelproces bij de overheid, die veel invloed hebben gehad op het vervolg, die later heel belangrijk bleken?

**R5:** Jazeker. Juist omdat ik hier vanaf het begin mee bezig ben geweest. In december 2020 kwam het rapport van de parlementaire onderzoekscommissie van Van Dam: Ongekend Onrecht. Het kabinet dreigde te gaan vallen en toen is men eigenlijk paniekvoetbal gaan spelen en heeft men de Catshuis-regeling in het leven geroepen. Daarmee zijn ze eigenlijk de regie al kwijtgeraakt. In vervolg daarop, zijn ze allen maar corrigerend en curatief bezig geweest. Ze hebben de hele hersteloperatie continu bijgestuurd om grip te kunnen houden. Ik denk dat het in het leven roepen van de Catshuisregeling een behoorlijke dwaling is geweest. Dat heeft ervoor gezorgd dat een proces dat redelijk beheersbaar was, volledig uit de hand is gelopen en zo lang heeft geduurd eigenlijk.

I: Ja. En hoezo was het eerst wél beheersbaar denk je?

**R5:** Er zijn ongeveer 70.000 meldingen geweest. Al die meldingen zijn individueel onderzocht, dat is een goede zaak, uiteraard. Daarvan bleken er 42.000 terecht te zijn geweest. Dat betekent dat je een aanzuigende werking van 30.000 meldingen hebt gehad, wat dat hele proces onwijs vertraagd en gefrustreerd heeft. Ik ga niet zeggen hoe het beter had moeten, want dat weet ik ook niet. Maar ik weet wel dat dat een duidelijke invloed heeft gehad.

I: Daardoor heeft alles veel langer geduurd?

**R5:** Ja, dat, en dat heeft de frustratie van gedupeerden echt aanzienlijk versterkt. Vervolgens heeft men de Commissie Werkelijke Schade in het leven geroepen, wat eigenlijk een papieren tijger was. Die eigenlijk nooit gefunctioneerd heeft. Ze hebben nooit echt veel aanvragen kunnen afhandelen, dat heeft voor nóg meer frustratie gezorgd. Toen kwam Stichting Gelijkwaardig Herstel. Het ministerie zag dat direct als een bedreiging en heeft het hele proces op veel manieren weten te frustreren. Als professional en als gedupeerde denk ik: ze hadden nooit de slager zijn eigen vlees moeten laten keuren. De hersteloperatie had nooit door het ministerie van Financiën uitgevoerd moeten worden, maar door een onafhankelijke partij. Dat is later ook geconcludeerd door de tweede commissie van Van Dam, die adviseerde: breng het onder bij Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

I: Veel mensen die ik spreek, noemen dit als belangrijk punt.

**R5:** Ja. Daar zijn dingen niet goed gegaan, en het gaat nog steeds niet zoals het moet eigenlijk. En wat mij nu opvalt, is dat we een staatssecretaris hebben die optreedt als reclamezuil voor haar organisatie. Dat is vanuit haar optiek ook begrijpelijk, maar het doet geen recht aan de werkelijkheid. Ik zie bij haar veel dingen voor de bühne. Ze vaart haar eigen koers. Wat haar beweegredenen daarvoor is, weet ik niet.

I: Vanuit je professionele rol: je zei net dat herstel begint met erkenning. Is dat ook hoe jij herstel zou omschrijven vanuit je professionele rol als je kijkt naar het begrip herstel?

**R5:** Zeker. Ik had daar net nog een sessie over met ██████████ het belang van emotioneel herstel in plaats van financieel herstel. Ik heb zelf mijn feitenrelaas laten optekenen en ben met de luisterend schrijver aan de slag gegaan. Toen merkte ik pas hoe belangrijk het was om dat gesprek te voeren met iemand. En dat mis je dan bij andere partijen.

I: Zie je verschillen in hoe betrokken organisaties herstel anders definiëren? Waar liggen die verschillen?

**R5:** Ja. Bij veel organisaties ligt de nadruk op financieel herstel. Juist mijn ervaring bij UHT als persoonlijk zaakbehandelaar is dat toen ik daar net begon, was het ouderverhaal leidend. Ik heb zelf ook persoonlijk zaakbehandelaars opgeleid binnen de organisatie en hen altijd proberen mee te geven: dit is waarschijnlijk de eerste en enige keer dat een ouder zijn verhaal kan doen, dus neem dat mee omdat het zo belangrijk is. Maar tegenwoordig krijgen ouders een half uur aan de telefoon om te vertellen wat er gebeurd is. Er moet tempo gemaakt worden en het gaat om financiële afhandeling. Emotioneel

herstel is volledig onderbelicht gebleven. Ouders lopen daar nog steeds tegenaan. Ze voelen zich niet gehoord en niet begrepen.

**I:** Wat voor effect heeft dat verschil in definitie op het vervolg van het herstelproces?

**R5:** Dat je je toch niet serieus genomen voelt. Ik merk gewoon dat, niet alleen aan mezelf maar ook aan de ouders die ik spreek, dat die tijd, aandacht, menselijke benadering: dat dat zo belangrijk voor ze is. Mensen zeggen vaak: met een zak geld ben ik niet geholpen. Dit blijft heel mijn leven bij me, geen geld kan dit goed maken. Juist doordat je mensen die tijd en menselijke aandacht onthoudt, kunnen ze niet helen. Daar heeft de overheid echt een afslag gemist.

**I:** Denk je dat elke ouder dat emotionele stuk nodig heeft? Iedereen heeft een andere situatie.

**R5:** Niet elke ouder, dat zou te generaliserend zijn. Maar wel het merendeel. Er is altijd een groep ouders die zegt: been there, done that, ik wil door met mijn leven. Dat moet je respecteren en die ruimte moet er ook zijn. Maar ik kan me niet aan de indruk onttrekken dat een hoop ouders zich nog steeds niet echt voldoende gezien voelen. Het is nog steeds een ambtelijke, afstandelijke benadering van vandaag de dag. Ik ken een hoop oud-collega's bij UHT die werken met hart en ziel en er voor de ouders staan. Daar ben ik echt van overtuigd. Maar de algemene benadering is: de ouder die zo snel mogelijk geholpen moet worden, het halen van targets.

**I:** De efficiëntie die een rol speelt?

**R5:** Ja de efficiëntie en dan verlies je de menselijke maat uit het oog. Er worden nog steeds foutieve beslissingen genomen. Na vijf jaar kan je dat echt niet meer maken. Het is niet meer uitlegbaar.

**I:** Nee, want het is al een flinke tijd bezig.

**R5:** Het is nu vijf jaar geleden sinds het rapport uitkwam. Ze zijn nu de laatste integrale beoordelingen aan het doen, maar dan heb je nog steeds een stroom van zo'n 40.000 ouders die nog de aanvullende schaderoutes door moeten. Veel ouders zijn echt moe gestreden. Ik spreek steeds meer ouders die zeggen: over twee jaar is mijn dochter twaalf, dan kan ik eruit stappen. Dan word het echt koud rond mijn hart. Het zijn vaak moeders van nog geen veertig. Dat ik denk hemelsnaam, hoe moet dat. Dat zijn de dingen die me nog steeds raken, wat ik echt verschrikkelijk vind. Dat daar onvoldoende oog voor is.

**I:** Heftig.

**R5:** Ja echt heftig. En het is niet alleen de landelijke overheid, het is ook de bejegening door gemeentes. Daar valt ook nog een wereld te winnen. Ons streven [REDACTED] is om in contact te komen met al die gemeentelijke afdelingen. Om naast ze te gaan staan, om echt om die ouder heen te gaan staan. Die menselijke benadering en dat is wat mijn werk nu zo mooi maakt.

**I:** Ja, om iedereen samen te laten werken.

**R5:** En tegen de ouder te kunnen zeggen: we zien je, we horen je, we gaan om je heen staan en we gaan je helpen. Dat werkt. En wat ouders als prettig ervaren.

**I:** Hoe zou je, vanuit jouw rol, het probleem of vraagstuk omschrijven dat het herstelproces moet oplossen? Over welk vraagstuk hebben we het eigenlijk?

**R5:** Bejegening van de burger vanuit een optiek van wantrouwen. De doorgeslagen neoliberalisering eigenlijk. De Bulgarenfraude, wat eigenlijk een heel klein probleem was, is op een dusdanige manier aangepakt dat gewoon hele bevolkingsgroepen uit het lood zijn geslagen. En dat destijds verantwoordelijke bewindslieden dat nog steeds niet inzien, vind ik nog meer stuitend. Maar dat zal een generatie ding zijn. Het oude-witte-mannen-probleem.

**I:** Zo zou ik het misschien niet omschrijven, maar het gaat om wantrouwen dus?

**R5:** Het is bejegening vanuit wantrouwen. En politiek willen scoren op dat moment. Lekker een harde lijn voeren tegen al die vermeende fraudeurs en dat je daarmee je doel volledig voorbijschiet. Voeg daaraan toe de discriminatie die wel degelijk heeft plaatsgevonden binnen het probleem. Ik ben een [REDACTED]

het aantal ouders dat alleenstaand, vrouwelijk en van buitenlandse afkomst is, is onevenredig groot. Dat vind ik wel een groot maatschappelijk probleem.

**I:** En als je kijkt naar hoe we dit vraagstuk definiëren, zie je dan verschillen in hoe anderen betrokkenen dit anders definiëren?

**R5:** Ik denk dat een hoop mensen hetzelfde zien, maar ik denk niet iedereen. Het is ook wel een veelzijdig probleem, maar discriminatie is wel een medebepalende factor geweest. En ook de wens om snoeihard op te treden tegen fraude. Dat was de hele tendens van de tijdgeest op dat moment. We hebben het dan over twintig jaar geleden, 2003 is daar de aanleg voor geweest.

**I:** Dus dat heeft doorgewerkt eigenlijk in hoe dit is aangepakt?

**R5:** Ja en dat gaat voorlopig nog wel doorwerken ook. Het is een maatschappelijke tendens, met een wildgroei alle kanten op. Dit is één van de meest donkerste uitwassen eigenlijk.

**I:** Waar denk je dat die verschillen het meest liggen in hoe mensen dit anders zien?

**R5:** Ik denk in sociaal-maatschappelijke status en je positie binnen het politieke spectrum. Ik denk dat mensen links in het politieke spectrum kijken hier anders tegen aan dan mensen rechts op het politieke spectrum. De welvoorzienende en welverdienende Nederlander er heel anders tegenaan kijkt dan Nederlanders uit de onderste lagen van de samenleving.

**I:** Voor veel mensen is het een ver-van-mijn-bedshow. En concreet overheid, bepaalde ministeries, versus andere organisaties? Als je het meer breed trekt zeg maar?

**R5:** Ik ben daar nooit voldoende ingedoken. Vanuit de overheid, vanuit het kabinetsbeleid was natuurlijk de wens om harder op te treden. Zowel uit Financiën, Justitie, Sociale Zaken, noem er nog maar een paar op. De tegenkrachten vind je vooral links binnen het politieke spectrum. Al was het een PvdA minister van Sociale Zaken die er mede aan de wieg van stond. Maar partijen als SP en dergelijke zijn altijd alert geweest en hebben er altijd voor gewaarschuwd. Maar de maatschappelijke organisaties an sich, heb ik niet zo scherp op mijn netvlies wat dat betreft.

**I:** Stel nou dat er in de toekomst opnieuw een situatie ontstaat waarin herstel nodig is. Hoe kan zo'n herstelproces beter worden ingericht?

**R5:** Die situaties zijn er al: Groningen, UWV. Daar zijn ook hersteloperaties bezig. Het is natuurlijk voor de hand liggend dat ik de SGH-methode ga propageren, maar in algemene zin: luister naar mensen. Luister niet naar je onderbuik, dat rommelt vaak, maar daar komt vaak weinig wijsheid uit eigenlijk. Meten is weten en gissen is missen. Zorg dat je je feiten op orde hebt. Spreek vanuit waarheidsgetrouwe beelden.

**I:** Ja. En meer vanuit vertrouwen?

**R5:** Ja zeker.

**I:** Dat zijn denk ik mooie dingen om mee te nemen. En wat is vanuit jouw eigen ervaring de belangrijkste les voor een toekomstig herstelproces?

**R5:** Dat vind ik moeilijk.

**I:** Het is ook een brede vraag, dus je mag er even over nadenken.

**R5:** Dat ik meer op mezelf moet durven vertrouwen. Ik was echt een [REDACTED] mens, ik heb bijna dertig jaar bij [REDACTED] gewerkt. Ik was en ben nog steeds altijd voorstander van rechtvaardigheid en integriteit. En op het moment dat je eigen integriteit in twijfel wordt getrokken, word je eigenlijk onderuitgehaald. Dat geldt niet alleen voor mij, maar ook voor een hoop anderen. Ik had meer op mezelf moeten vertrouwen. Ik ging echt aan mezelf twijfelen. Als de overheid al zegt dat je een fout hebt begaan, dan zal het wel zo zijn. Dat zou ik geen tweede keer meer laten gebeuren.

**I:** Ik kan het me natuurlijk helemaal niet voorstellen, maar als je het zo omschrijft, klinkt het als een heftige situatie waar je dan in komt.

**R5:** Ik zou me een volgende keer niet meer zo snel omver laten beuken door de overheid denk ik. Dan ben je zo'n [...] sukkel, zo voelt het tenminste.

**I:** Je noemde net rechtvaardigheid en integriteit, dat je dat heel erg kent vanuit je werk bij ██████████. Waar zie je de conflicten in dit soort belangen? Het DNA van organisaties is heel anders denk ik, waar zie je daar verschillen in?

**R5:** Het DNA van SGH is dusdanig anders, dat we erkennen dat we een lerende organisatie zijn en niet alles weten. We lossen het in gezamenlijkheid op door naast mensen te gaan staan. Dat is wat ik duidelijk bij de overheid mis. De overheid gaat toch in diens autoriteitspositie zitten: die bepaalt, en dan heb je als burger maar te volgen. Het simpele feit dat alle luiken dicht gingen en dat een eenvoudige dialoog niet meer mogelijk was. Dat er gewoon gezegd werd, je krijgt een brief thuis en je hebt er maar naar te handelen. De SGH-methodiek is dusdanig anders dat je als mens ook gezien wordt. Niet alleen ik als medewerker, maar ik merkte het ook in de bejegening van mijn collega's die niet gedupeerd zijn, dat is gewoon een totaal andere benadering die veel meer van deze tijd is eigenlijk.

**I:** Hoezo is het meer van deze tijd denk je?

**R5:** Die menselijke maat, die het land best wel kwijt is geraakt in de afgelopen decennia. Ik noemde al eerder de neoliberalisering in de marktwerking. Die tijd hebben we wel gehad denk ik. Juist omdat de mensen van dat eerste uur zo hun nek hebben uitgestoken, Laurentien in de eerste plaats, dat het anders kan en anders moet. Als je dan ziet hoe zij ook is aangevallen, dat beklijft ook nog steeds.

Vanuit mijn huidige rol ██████████ zoek ik bijvoorbeeld contact met de ██████████ om te gaan samenwerken, om ook die vrijwilligers te vinden. Daar zitten dan oude witte mannen, daar ben ik weer. Dat zijn mensen vanuit de rechterlijke macht, die niet met ons willen samenwerken vanwege de "smet" die aan ons kleeft die het ministerie over haar heeft uitgestort. Dan denk ik: je hebt nog steeds niets geleerd.

**I:** Frustrerend lijkt me.

**R5:** Aan de ene kant is dat frustrerend, maar aan de andere kant geeft het me alleen maar meer vechtlust.

**I:** Mooi om te horen.

**R5:** We noemen dat gekscherend een oude-witte-mannenprobleem. Wat mij betreft is dat gewoon zo. Dat zie je gewoon vaak het is de oude gevestigde orde, the old boys network, die denken dat ze nog steeds de dienst uitmaken. Maar sorry, de bordjes zijn verhangen, zo werkt het niet meer. Ik weet niet hoe oud je bent. Mijn ██████████ Zij kijken heel anders naar de maatschappij. Jullie zijn de toekomst, dus we kunnen maar beter mee doen.

**I:** Ja honderd procent. Ik ben 24 dus ja.

**R5:** Ja dezelfde categorie. Mijn generatie, de generatie boven mij en ook nog wel de millennials zullen toch moeten begrijpen dat de toekomst voor Gen Z is. Ik zeg niet dat Gen Z alles weet, want zo is het ook weer niet, maar er moet meer geluisterd worden. Gen Z staat gewoon heel anders in het leven. Wat ik van mijn dochters meekrijg, op een veel gezondere manier.

**I:** Ik ben nu wel benieuwd wat je [..]

**R5:** Mijn dochters zijn veel respectvoller naar anderen toe, naar leeftijdgenoten, maar ook naar iedereen. Ze houden rekening met anderen, ze zijn minder zelfzuchtig, kijken meer om zich heen. Dat vind ik prettig.

**I:** Dat klinkt heel mooi en hoopvol.

**R5:** Ja, dat vooral, vind ik wel. Ik moet nog een paar jaar en dan kan ik lekker van mijn oude dag gaan genieten. Ik probeer iedereen te ondersteunen die daar behoefte aan heeft. Op een gegeven moment moet mijn generatie gaan beseffen dat ze een dienende rol gaat krijgen. Dat je het niet meer voor het zeggen hebt. Opschuiven opa, dat zeg ik vaak.

**I:** Ik denk dat dat niet voor iedereen even makkelijk te accepteren valt helaas.

**R5:** Dat is hun probleem, niet ons probleem.

**I:** Helemaal waar.

**R5:** Mijn advies aan jou: neem je ruimte.

**I:** Goed advies. Dat ga ik zeker onthouden.

**I:** Kort terugkomend op die onafhankelijkheid waar we het eerder over hadden. Je zei: de slager moet niet zijn eigen vlees keuren.

**R5:** Degene die het probleem veroorzaakt heeft, gaat het nu oplossen. Alsof je wordt aangereden door een bus, en de buschauffeur bepaalt wat jouw schade is. Beleg dat bij een onafhankelijke organisatie. Dat kunnen wij zijn, maar er zijn meer organisaties die die rol makkelijk kunnen oppakken. Maar had dat nooit belegd bij de dader.

**I:** Hoe zou zo'n onafhankelijke situatie eruitzien? SGH profileert zich als onafhankelijk, maar tegelijkertijd is ze natuurlijk veel bezig met het belang van de ouder, want daaruit is SGH ook ontstaan. Hoe zie je dat?

**R5:** Dat is noodgedwongen ontstaan, omdat niemand het belang van de ouder voor ogen had. De overheid bleef ouders met wantrouwen bejegenen. Dat heb ik zelf ervaren als gedupeerde, maar ook als medewerker bij UHT. Toen ik daar kwam werken, werd er gezegd: "je bent een gedupeerde, kom je ons controleren?" Mijn reactie was om in de [REDACTED] Ik ben altijd wel een beetje rebels geweest, dus ik ging daar wel tegenin. Maar er zijn daar zeker wel medewerkers huilend weggepest. Dat is niet oké. Wat is dan een onafhankelijke organisatie? Kijk SGH is opgericht voor en door ouders, dat is een ding, maar er zijn meteen externe partijen bij betrokken, zoals letselschadejuristen en dergelijke, om tot een objectief oordeel te komen. Je hebt toch de expertise van gedupeerden nodig om goede input te krijgen, maar het merendeel van onze organisatie bestaat uit medewerkers van partnerorganisaties. Het aantal gedupeerden dat bij SGH werkt, is klein, dat is zeker geen overheersende meerderheid. De meerderheid komt van partnerorganisaties uit de markt.

**I:** Denk je dat, daar was ik laatst over aan het nadenken, het zou helpen als er een onafhankelijke organisatie bestaat voor erkenning en herstel, los van context? Dat voor elke crisis o.i.d. dat aan het licht komt, daar bij kan helpen.

**R5:** Ja natuurlijk. Het herstelmodel dat wij hebben is op dit moment toegespitst op het toeslagenschandaal, maar het model an sich is werkbaar. Wat jij noemt, Erkenning en Herstel, daar is Binnenlandse Zaken mee bezig, maar hoe onafhankelijk is dat? Dat is ook weer een onderdeel van de overheid. Je zou een onafhankelijke landelijke organisatie moeten optuigen, los van de overheid, met een bepaald herstelmodel, dat hoeft niet eens de onze te zijn, maar die wel een gedegen generiek herstelmodel hanteert voor soortgelijke zaken. Maar trek dat alsjeblieft los van de overheid, want daar ga je al fout eigenlijk.

**I:** Een soort toolkit, klinkt een beetje gek misschien in deze context, maar iets wat je op de plank hebt liggen wat je kan toepassen afhankelijk van de crisis.

**R5:** Ja. Een gemoduleerde methodiek eigenlijk. We hebben nu een dusdanige casus, daar hebben we zo'n module bij nodig, een herstelmodule, een genoegdoeningsmodule. Maar neem alle aspecten mee die belangrijk zijn voor herstel. Herstel is niet alleen financieel herstel. Psychologisch emotioneel herstel wordt door de overheid nog steeds structureel onderschat en over het hoofd gezien. Maar ik weet uit ervaring dat dat de kern is van je herstel. Ik durf wel te zeggen dat ik erover mee kan praten, ik heb mijn verhaal gedaan in sessies met mijn luisterend schrijver. Daarna heb ik een half jaar voor dood op de bank gezeten, want alles kwam weer boven. Maar toen die stof eenmaal was neergedaald, voelde ik me weer super sterk. Dat maakte me de mens wie ik nu ben. Daardoor is ook een beetje mijn pleidooi voor emotioneel herstel; ouders die denken dat ze zonder emotioneel herstel door kunnen, ik kan niet voor een ander spreken, maar negen van de tien keer komen ze zichzelf later toch weer tegen. Het klinkt wat plastisch, maar je trekt de korst van de wond af, je spoelt hem schoon en je laat hem opnieuw helen en dan kan je door. Dat is wat emotioneel herstel doet. Dat is niet alleen van mij, die hoor ik ook van anderen.

**I:** Mooi verwoord, ik zie het helemaal voor me.

**R5:** Ik hoop het niet voor je.

**I:** Nee, maar goed om te horen. Dat het wel zoiets zou kunnen zijn.

**R5:** Ik zal nooit zeggen dat het exact een kopie van SGH moet worden, maar richt een onafhankelijke organisatie op, wel gefundeerd door de overheid, maar met eigen beslissingsbevoegdheid en ontwikkel een methodiek. Zet er deskundigen in uit het werkveld: onafhankelijke juristen, wetenschappers, gedragswetenschappers. Tuig dat goed op en bemens dat goed met adequaat personeel. kan je hersteloperaties generiek aanpakken en per situatie op maat maken.

**I:** Denk je dat zoiets bevorderend zou zijn voor het vertrouwen, als het goed wordt uitgevoerd?

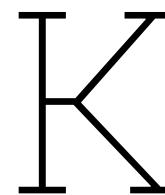
**R5:** Ja als dat goed wordt uitgevoerd. En dat valt en staat met communicatie. Leg uit wat je doet, waarom je onafhankelijk van de overheid werkt. Dan ben je juist vertrouwenwekkend. Het vertrouwen in de overheid is nou eenmaal laag op dit moment.

**I:** Ja. Dat zijn mooie inzichten. Dank voor je openheid.

**R5:** Tuurlijk.

**I:** Is er nog iets wat we niet besproken hebben dat je wel wil noemen?

**R5:** Dat komt bij mij altijd later. Ik laat het bezinken en kom erop terug, dan bel of app ik je.



## Respondent 7

### Interview Information

**Respondent code:** R7

**Organisation of respondent:** Ombudsman Rotterdam Rijnmond

**Date of interview:** 9 December 2025

**Location:** Rotterdam

**Duration:** 55 minutes

---

**I:** Waarom is het verschil zo groot, wat je nu ziet, de collectiviteit die beschadigd is door de overheid?

**R7:** De mate van beschadigd zijn, vind ik heftig. En ik kende de wereld van Den Haag nog niet, en ik zit nu in in allerlei gesprekken met SG's, DG's, straatsecretarissen. Ik vind het afschuwelijk. Zo ver van de werkelijkheid af staan. De taal die gebruikt wordt. Eigenlijk het complete onvermogen om iets te kunnen doen ook. Alles is gecompliceerd. Te complex. Dat is het woord. Als je met deze mensen praat, dan heb je in een uur tijd 80000 keer het woord complex gehoord. My god, maar dat is ook persoonlijk hè, ik moet gewoon wat dichterbij op de materie zitten en echt iets kunnen doen. Maar bijvoorbeeld laatst was er de opening van het Belasting Museum, van toeslagen tragedie. Daar zijn dan dus drie ouders en twee jongeren, en voor de rest allemaal mensen in pakken. En er rijdt zo'n busje met heel mooi erop toeslagen. Ik dacht toen 'oh ze hebben zelfs een bus', ja maar dat is allemaal betaald door de Belastingdienst. Dus aan de ene kant op die manier wel heel erg eigenaarschap willen nemen. We gaan er ook gewoon een expositie over maken, want het is niet goed wat er gebeurd is. Maar de herstelaanpak? Wij spreken gewoon van een herstelschandaal. Het is gewoon verschrikkelijk. En wat ik ook nog nooit heb meegemaakt, ik ben wel bang dat jeugdzorg qua heftigheid hier achteraan gaat, qua impact, maar dat alles wat bedacht wordt ook meteen weer lelijk wordt [gemaakt]. 'Laurentien heeft een stichting dus ja die gaan we opdracht geven, hatsee nee Laurentien is een draak' en vervolgens hebben we nu een digitale herstel route 'yay' nee allemaal ouders 'we zijn helemaal niet meegenomen hoe die bedacht is' alles wordt lelijk. Het is ongelofelijk.

**I:** En hoezo spreken jullie van een herstelschandaal?

**R7:** Mensen krijgen hun dossier niet, je bent tien jaar beschuldigd van iets. En uiteindelijk horen we 'ja sorry, we hebben je vals beschuldigd', ok mag ik het dossier zien op basis waarvan jullie die beschuldigingen [..]. Dat krijgen mensen gewoon niet. Mensen gaan naar de commissie werkelijke schade, daar komen ze in een formele molen terecht. Van toch weer bewijslast aanleveren, toch weer [..]. Ja dat is precies het mechanisme waarmee mensen in de shit zijn gekomen. Dus de dader, in dit geval het Ministerie van Financiën, is ook de gene die met de oplossing komt. Nou, dan geven ze de opdracht aan Stichting Gelijkwaardig Herstel. Nou, binnen drie weken schikken ze van de bedragen. Dan gaan ze vervolgens zeggen 'alles wat daar besloten wordt gaat eerst weer terug naar het UHT'. Alles moet iedere keer weer gecontroleerd worden. De basis is wantrouwen. Dat is de basis waarop het ontstaan is, en dat is de basis waarop ze proberen te herstellen. Ik vind het nog steeds echt bizar

dat we met elkaar accepteren dat mensen hun dossier niet krijgen. En dat zegt ook fundamenteel iets over iedereen in Nederland, want dat kan mij ook overkomen, dat ik ineens in een of andere batch terecht kom, ergens van beschuldigd word, heel veel terug moet betalen, helemaal naar de tyfus ga, en als ik dan vervolgens naar de rechter wil? Ik kan niet naar de rechter want ik heb geen papieren. Want ik krijg het niet. Ik krijg niet waarvan ik beschuldigd word; het bewijs. Niks. Ja dat vind ik echt [...] En dat is een grondrecht, dus dat gaat heel ver. De orde van advocaten hebben opgeroepen om dat wel toe te kennen, die dossiers wel te maken. En we zijn overal geweest. Ook nog bij een andere club, god hoe heette die ook alweer. Ik weet het niet. Iedereen vindt ook dat dat moet kunnen. De geschillencommissie, daar zijn we ook geweest, de BAC. Daar hebben we dan met een consultant te maken, die komt op een gegeven moment hier op werkbezoek in een sportwagen, dat wil je niet weten. En dat maakt niet uit, want dat is die jongen gewoon gegund, maar later op LinkedIn dan zie ik dat die ook lobbyt voor wapenhandel. Dus dat is zo'n consultant die wordt gewoon ingehuurd. En hij was zo goed, dat de kinderombudsvrouw en ik even dachten dat hij een gedupeerde jongeren was. Zo op het onderwerp, zo dedicated sprak hij erover. Maar uiteindelijk is het gewoon een gladder jongen. En ik heb niets tegen hem, maar ik denk bij mijzelf 'dude' en inmiddels kost ook die hele hersteloperatie meer, ambtelijk, dan er ooit richting die [ouders gaat]. Waarom? Omdat we niet kunnen vertrouwen, omdat het niet zo mag zijn dat er iets te veel geld naar die mensen gaat. Ja ik, ik vind het heel heftig. Ik heb echt zo iets van... en ik merk nu dat druk ligt op de gemeentes, want dat wilde ik nog zeggen, die positie die ik nu heb, ik zit dus op allerlei samenwerkingen, onder andere op [REDACTED] maar daarnaast ben ik ook gestart met een bemiddelingspool samen met gemeente Rotterdam. Daar zit voor de helft ambtenaren in van de gemeente, en voor de helft collega's van ons, die allemaal dezelfde mediation opleiding hebben gedaan. En die kan je nu inschakelen als er een conflict is tussen ambtenaar en inwoner, of ondernemer, waarbij je denkt 'ja we kunnen nu wel heen en weer gaan schrijven', dus eigenlijk herstel voorkomen. Dus door gewoon al helemaal aan het begin [...] Je merkt nu, we zijn nog maar net begonnen en mensen kennen ons nog niet, dat we nu nog vooral de shit krijgen waar natuurlijk al heel veel mis is gegaan, en met name worden we nu vaak gevraagd op dossiers rondom brede ondersteuning. Want de gemeenten willen dossiers gaan afsluiten, die willen meer gaan standaardiseren, die willen erdoorheen, want ze hebben ook die wachtlijst van een jaar. Ik snap het ook. Ik snap het allemaal. Maar je merkt ook dat, we hadden dus laatst zo'n bemiddelingsgesprek, en dan merk ik, bij een bemiddelingsgesprek moet je wel ook allebei willen oplossen. In eerste instantie denken mensen dat wel, maar als je dus te maken hebt met een gedupeerde, dat merk ik gewoon, bejegening is heel belangrijk. Hoe behandel jij die mensen? Welke taal gebruik je? Hoe ga je met ze om? Er zit daar een teamleider van de gemeente die echt de beste bedoeling heeft, volgens mij. Het is allemaal anoniem hè? Maar die vindt gewoon niet de juiste taal, waardoor er een soort rode lap iedere keer weer [ontstaat]. Er zit natuurlijk heel veel trauma in die "gedupeerden", mag ik dan niet zeggen, weet ik veel. Geraakten? Dat ook, dat zoeken naar [...] Maar dat heb ik ook als ik wil uitleggen dat iemand van een andere achtergrond is [...].

I: Ja snap ik, zo van hoe zeg je dat dan correct?

**R7:** Want als jij een zaal ouders bij elkaar hebt, wat wij een aantal keren gehad hebben, dan zie je ook wel echt letterlijk een 'witte hulpverlener' staan, dat degenen die de middag organiseren, zijn allemaal witte mensen, en de zaal zit vol met donkere mensen. Het is gewoon zo en dat moeten we ook niet ontkennen. Maar je merkt gewoon dat het verhardt. Want de gemeente is wel bereikbaar en daar heb je iemand die jou gaat helpen. Maar het is een hele, hele gevoelige doelgroep, en de hulpverlening was natuurlijk compleet regeloos. Ruimhartig, dat was de opdracht. Dat betekent dus dat een wijkcoach vogelvrij is in feite, in zijn beslissingen; dat kan fijn voelen, maar ik ben ooit begonnen als schuldhulpverlener, ik vond de ellende van mensen prima te doen, omdat ik wist wat ik kon betekenen voor ze. Ik wist ook precies hoe we daar konden komen met elkaar. En dan zijn kaders in een bepaalde zin wel fijn. En het is natuurlijk mooi als je daar van af kan wijken en flexibel kunt zijn, maar de brede ondersteuning in eerste instantie was gewoon niet te doen.

I: Gewoon onduidelijk?

**R7:** Compleet onduidelijk. En als jij in Rotterdam woonde, kon je bijvoorbeeld wel dat krijgen, maar in Capelle mogen ze het ook weer zelf weten. En mensen zijn al wantrouwend, en terecht. Dus die hebben eigenlijk behoefte aan duidelijkheid, helder en strak. Alleen ja, nu krijg je dat de gemeentes proberen helder en strak te zijn, maar dat ervaren mensen nu meer als 'jij wil van me af' en 'straks heb

ik niet meer waar ik recht op heb'. En in de tussentijd, de brede ondersteuning is eigenlijk bedoeld voor het stukje perspectief. En de werkelijke schade moet natuurlijk via SGH, of de Commissie Werkelijke Schade, of via de digitale route. En dat duurt ongelooflijk lang. Op een gegeven moment krijg je ook geluiden van 'het geld raakt op'. Dan verlegt de druk zich op de gemeentes, want die hebben ook geld, om aan dat perspectief te werken. En dan krijg je ook nog dat iedereen met zijn eigen biases zit. Als iemand komt voor een dakkapel, ik kan dan denken misschien lukt het mij ook wel niet, een dakkapel. Hoezo moet je een dakkapel voor perspectief? Aan de andere kant denk ik, wie zijn wij om te bepalen wat iemand nodig heeft voor perspectief? Je weet het gewoon niet. Er zitten ook mensen tussen die helemaal geen kinderen hebben, die zich hebben aangemeld. Begrijp je wat ik bedoel? Er hoeft er maar één van te zijn, en daar gaat de publieke opinie. Het is echt een lastig, heel, heel erg, ja complex.

En het lullige is over herstelproces, de gemeentes hebben helemaal aan het begin tegen het Ministerie gezegd: geef ons onze mensen. Geef ons de mensen die hier wonen, die beschadigd zijn en laat ons dat herstel aanpakken. Wat heb je daarvoor nodig? De dossiers. Van oké dit is er gebeurd, nu blijkt dat niet te kloppen, dus dan moeten we dat oplossen. Maar die dossiers komen niet. We hadden hier één keer een gesprek met allemaal ambtenaren en één SG of DG, I don't know. Dat is de enige die praat. We hebben hier een staatssecretaris op bezoek gehad, één van de vele van die we hebben gehad. Daar wilde [REDACTED] even één op één mee praten. Nou, die twee mannen die mee waren, die waren alleen maar aan het kijken van 'wat gebeurt daar, waar gaat ze het over hebben?'. Voor mijn gevoel zit daar gewoon heel veel kramp. Ik zeg natuurlijk misschien best rare dingen. Ik voel heel veel kramp. En inmiddels is het zo'n puinhoop geworden, dat ik het ook niet meer weer, hoe we het niet complex [...]. Want je kan niet terug in de tijd. Want als je terug in de tijd zou gaan, zou het herstel nooit door het Ministerie van Financiën zijn gedaan. Daar zitten gewoon niet de mensen die begrijpen hoe je een hersteloperatie [...]. Het gaat niet alleen maar over geld.

**I:** Nee. Dat is een van mijn andere vragen. **Hoe zou jij herstel omschrijven? Wat is volgens jou herstel?**

**R7:** Als degene die beschadigd is zegt: 'Ik kan verder met mijn leven.'

**I:** Dus dat iemand meer perspectief heeft?

**R7:** Dat maakt mij niet uit. Dat is ook van die ander. Ik heb het niet hoeven leven. Ik heb geen idee hoe dit voelt. Je hebt weleens ruzie met iemand. Het moment dat je het uitpraat en je hebt het gevoel 'jij ziet mij, ik zie jou, ik hoor jou, we begrijpen elkaar' dan kan je weer verder. Alleen hier is dat stuk, dat in het klein moet eigenlijk in het groot.

**I:** Die erkenning en gehoord worden?

**R7:** Dat denk ik, maar voor sommige mensen is dat het misschien niet. Dat is helemaal niet waar ze op zitten te wachten maar 'ik wil gewoon 100000 euro' oké, ja dat kan ook.

**I:** Het is heel wisselend per individu?

**R7:** Ja, daarom snap ik op zich die flexibele insteek in eerste instantie wel. Alleen die is heel erg neergelegd bij de gemeenten. En een hele starre insteek bij werkelijke schade. En dat is gewoon raar.

**I:** Dus hoog over bij het Ministerie is het te 'volgens de regels'?

**R7:** Ja, ik weet niet wat daar... waarom duurt het allemaal zo lang? Waarom moeten mensen toch weer alles verantwoorden en bewijs aanleveren? Waarom wordt er niet vertrouwd? Er is gewoon wantrouwen. De herstelaanpak is gelardeerd met wantrouwen. We gaan niet uit van de meeste mensen deugen.

**I:** **En heb je het idee dat alle verschillende betrokkenen herstel anders definiëren?** Of denk je dat iedereen het wel een beetje als hetzelfde ziet?

**R7:** Dan ben ik wel benieuwd wat er uit zo'n proces is gekomen van bijvoorbeeld ik ben alleen bij de eerste dag geweest. Ik denk persoonlijk, bottomline, dat het herstel is als je weer verder kunt met je leven. Dat het je niet meer in de weg staat om een leven te leiden. Ik denk niet dat je alles kan herstellen. Ik heb ook een tijd rondom jeugdzorg gewerkt. Ja, hoe herstel je dat een kind de onvoorwaardelijke liefde van zijn ouders heeft moeten missen? Dat herstel je niet. Je kunt alleen kijken hoe kan je misschien toch nog toch nog een redelijk fijn leven leiden. Sommige mensen hebben zoveel trauma,

dat je vanuit die basis toch nog een fijn leven kan leiden, dat zou voor mij herstel zijn. Daarom vind ik die methode van SGH wel sterk. Één, gaat die echt uit van onvoorwaardelijk vertrouwen. Nou dat vind ik echt heel goed. Dat luisterend schrijven, waarbij dus eigenlijk... want dat is ook wat vaak gebeurt, mensen luisteren vaak om iets te horen, 'oh maar dan kunnen we dat', 'ja en dan kunnen we zus'. Dat heb ik ook geleerd als 'wil je dat ik er iets mee doe?' 'nee daar hoeft je niets mee te doen'. Gewoon luisteren, en even die weerstand, en de boosheid, dat moet er allemaal uit. En vaak komt er dan vanzelf wel ruimte en licht bij die mensen zelf. En daar moeten ze af en toe ook bij geholpen worden. Maar ik vind dat ook wel echt een lastige vraag. Wij werken veel met jongeren. Die vind ik heel krachtig, positief, heel erg gericht op toekomst, andere toon dan de ouders, ik vind ze ook heel kwetsbaar.

I: Wat voor toon hebben zij dan anders?

**R7:** Veel creatiever, veel meer met spoken word, met muziek, filmpjes willen maken. We hebben echt heel vaak meetings gehad tussen tweede Kamerleden en jongeren, en dat jongeren op een gegeven moment zeiden 'wij gaan jullie helpen' omdat tweede Kamerleden de hele tijd aangaven van 'het is complex', 'het is zo moeilijk', wij hebben het er zo moeilijk in in feite. Dat zeggen ze niet letterlijk zo. Maar dat jongeren dus gaan zeggen 'ja maar wij weten wat je moet doen, dus wij kunnen helpen'. Dus ook wel soort van empathie, meer nog voor de ambtenaren, bij de ouders zit meer bitterheid.

I: Want het duurt al zo lang?

**R7:** Ja en ook 'wat ons is aangedaan' maar ook het discriminatie-element. Dat moeten we echt niet onderschatten. Dat zit bij een aantal ouders nog heel diep. En dat gaat denk ik ook niet hersteld worden. Ik denk dat we dat ook moeten accepteren. Ik denk dat als je kijkt naar het slavernij verleden, dat er ook mensen zullen zijn die daar niet overheen komen. Dat zijn zulke moeilijke dingen. Hoe moet ik voor een ander bepalen 'oké nu is het wel mooi geweest'. Dat is echt heel lastig. En wat ik vooral heel erg mis, is dat wij vooral proberen dit te voorkomen, dat er herstel nodig is. Dat missen wij heel erg in de herstelaanpak, waarvan wij denken: hier moet je dus ook weer dingen in gaan oplossen straks.

Dat mensen hun dossier niet krijgen, dat vind ik echt in basis heel erg kwalijk. Dat is gewoon een grondrecht. Je wordt ergens van beschuldigd en dan heb jij gewoon het recht om jezelf te kunnen verweren. Dat kan alleen maar als je op papier hebt waarvan je wordt beschuldigd. Anders kan een advocaat ook niks. Ook de toegang tot recht wordt mensen ontzegd. Dan kan je niet spreken van een goede herstelaanpak. Ze zijn natuurlijk als de dood dat al die mensen naar de rechtbank gaan. Dit vul ik in trouwens, want ik heb het niet gecheckt, het zou kunnen. Je hebt wel ook heel veel beweging gekregen op heel veel vlakken, door dit schandaal. Ook bij rechters, die hebben ook kinderen uit huis geplaatst. Die keken naar de situatie, nou het ging daar thuis niet lekker, dus het kind moet weg. Wat een rechter niet doet, wat heeft nou eigenlijk gemaakt dat deze mensen zo... Dat kan je ook niet verwachten. Aan de andere kant zijn zij natuurlijk ook in de spiegel aan het kijken, misschien hadden we dat wel wat meer moeten doen.

Want over herstel gesproken: hoe doe je dat? Dat je je kind kwijt bent geraakt? Er zijn natuurlijk best wel veel mensen die in de basis kwetsbaar zijn. Misschien ik zelf ook wel. Misschien was ik ook helemaal gek geworden als mijn kinderen waren weggehaald, of als ik tien jaar lang vals beschuldigd was, en ik zes banen had moeten nemen, en maar niet begrijp waar ik eigenlijk tegen aan het vechten ben. Is het dan verwijtbaar dat je agressief wordt? Of dat je je kinderen geen eten meer kunt geven? Juist de mensen die zijn geraakt hierdoor waren al kwetsbaar. Er zijn hele postcodegebieden waarvan iedereen weet: dat is een wijk met veel kwetsbare bewoners. Daar was al weinig rek. Ik spreek de laatste tijd steeds meer mensen die hoogopgeleid zijn, goede baan, en die dan aan mij bekennen: eigenlijk ben ik ook een slachtoffer. Maar die zijn oké, want die hadden een ongelooflijk netwerk. En die hadden veerkracht. En een netwerk. Ik zeg wel tegen die mensen altijd: 'het zou goed zijn als je je wat meer laat horen, want nu is heel erg het idee dat het die donkere inwoner is uit een achterstandswijk'. In plaats van dat men denkt, oh dus er is geprofileerd, denkt men, zie je wel, die zullen wel iets verkeerd hebben gedaan. Het zou voor de beeldvorming, ik vind het erg dat het nodig is, ik merk het ook aan [REDACTED] Hij zei 'ik heb ook een collega die zegt dat ze [gedupeerde is]'. Bij hem veranderde daardoor echt iets in zijn beeld. En zo werkt het gewoon bij mensen.

I: Helemaal als je het alleen in krantenkoppen voorbij ziet komen en er niet dagelijks mee te maken hebt?

**R7:** Ja precies. En de media vind ik al helemaal een smerige gluipjakker in het hele verhaal. Ook in de politiek op dit moment, maar ook hierin. Alles wat er geprobeerd is om die herstelaanpak beter te maken, werd echt een dag later weer lelijk [gemaakt]. En dan denk ik 'besef wel hè dat ieder artikel dat jij schrijft over bijvoorbeeld een Laurentien, al die ouders weer vijf stappen terugzet. Op wantrouwen. En het is juice, en het is lekker, en daar houden we van. Ook zo'n Marco Borsato. Dat wordt ook allemaal [...]. Wat denk je dat dit doet met slachtoffers van... Ik weet niet of hij schuldig is. Maar dit soort dingen helpen niet aan herstel. De media helpt niet aan herstel. Media helpt vooral aan, toch wel die bitterheid en pijn aanwakkeren. En dat is ook nog iets, wij zijn dan... Het is op dun ijs waarop je manoeuvreert.

We hadden laatst een soort middag georganiseerd "Klein mens tegen het grote onrecht". Met Jan Struis, die heeft een boek geschreven over zijn opa die vals beschuldigd was in de oorlog, van fout zijn. Ik weet niet het fijne ervan, want ik heb het boek niet gelezen. Maar uiteindelijk bleek dat dat niet waar was. Dat hij juist tegen dingen in was gegaan. Dat is nu rechtgezet. Dat was een aanleiding om een middag te organiseren over klein mens tegen het grote onrecht. We hebben een hele groep ouders en jongeren waarmee we contact hebben. Ik heb er toen voor gekozen, want aan de ene kant wil je mensen betrekken en laten weten wat je doet, aan de andere kant merk ik ook dat als je ze teveel blootstelt, iedere keer weer, aan bijeenkomsten waarbij je ze herinnert aan hun slachtofferschap, dat dat niet werkt. Ik heb toen een mail gestuurd naar alle ouders, zo open en transparant mogelijk, van 'we organiseren die middag, [REDACTED] jullie zijn welkom, maar weet dit is zo'n middag waar jullie niks aan gaan hebben, voor je eigen situatie. Het gaat je niet helpen, je gaat niet krijgen wat je zoekt. Het is puur een middag die ons hopelijk weer verder helpt in de grotere lobby richting Den Haag: van doe dit nou netjes jongens. En ik ben daar heel voorzichtig mee. We hadden laatst een middag in Arminius, die kerk hier, toen was [REDACTED] Chris van Dam was er, die een rapport heeft geschreven. Hij is een grote witte man van vijftig-plus. In feite de dader, qua uiterlijk. En een hele zaal vol.

**I:** Dat rapport was heel sterk.

**R7:** Dat rapport was heel sterk. Alleen hij ging dus aan de zaal [...]. Het was ook interactief bedoeld. Dus het was echt een uitdaging. 500 man in die zaal, hij was er, de staatssecretaris was er, die was net nieuw, de nieuwe wethouder was er, iedereen wilde even zichzelf laten zien. We hadden één toeslagenouder die ook ging zingen. Dat ging door merg en been, zo mooi, maar ook die pijn. Uiteindelijk een hele mooie goeie bijeenkomst. Maar ik ben me constant bewust van de schade bij de mensen die in de zaal zitten. Op een gegeven moment had Chris van Dam had gepresenteerd. Zijn rapport is goed, dat is fantastisch. Maar één van de ouders zei, ja maar wij willen ons dossier. Want dat zat er niet in. En toen ging hij uitleggen aan haar waarom zij dat niet belangrijk moest vinden. Dan mis je net even de gevoeligheid. En toen gaf ik hem nog een escape, van nou jullie zijn het hier gewoon niet over eens, dat kan, dat mag gewoon. En hij ging gewoon door: 'neenee, ik vind dat wij een goede keuze hebben gemaakt door dat niet mee te nemen' en 'het is veel beter als jullie dat loslaten'.

**I:** Wordt er dan teveel door alles en iedereen ingevuld?

**R7:** Ja je merkt gewoon dat, het onderzoek is goed, maar met deze groep in gesprek gaan, of reageren op deze mensen, dat is iets waar een bepaalde sensitiviteit voor nodig is. En als je die niet hebt, kan je beter gewoon je mond houden. En hij ging gewoon uitleggen aan de hele groep waarom zij niet moest belangrijk moesten vinden wat zij [belangrijk vonden]. Het kan zelfs zijn dat hij gelijk heeft, maar dat doet er eigenlijk niet toe. Het is een soort mansplaining, aan deze groep, door een witte man van 55, met een blauw pak aan. En het is de visualisatie van de dader. En die gevoeligheid niet oppikken, dat zie ik gewoon heel vaak. Bij het Belastingmuseum was een moderator, daar waren twee ouders die dan in gesprek gingen, en een advocaat die toen heel veel voor ouders betekend heeft. Die doet nu die zaken niet meer. En die moderator zei op een gegeven moment tegen één vrouw, bij wie volgens mij discriminatie-element heel diep zit, waar heel veel pijn zit, en woede, dat zie je gewoon aan haar. Je voelt gewoon [...]. En die ging tegen haar zeggen 'ja maar die woede, die moet je vasthouden. Ik dacht: wat zeg jij? Je moet je omdraaien naar de zaal en al die mensen aankijken, en zeggen: jullie mogen die woede van haar overnemen, zodat zij hem los kan laten. En dat begrijp ik dan niet. En daarin zie ik dus constant weer schade.

**I:** Daar wordt het alleen maar erger van?

**R7:** Ja, want het is weer een witte man die de moderator is en die aan deze vrouw gaat uitleggen

'lekker die woeden vasthouden joh, dat is echt goed voor je'. Het gewoon niet begrijpen. En het is trauma-sensitief werken, of hoe dat heet. En dat merk ik ook bij de gemeente. Daar zit een teamleider op die dan net weer niet de juiste toon weet te vinden, terwijl hij wel de goede intenties heeft. Ik ben niet boos op die mensen. Alleen het punt is dat, we met elkaar beter moeten nadenken over hoe je dingen communiceert. Ik maak dus nu wel bewust keuzes dat als we mensen ergens voor uitnodigen, dat ik heel helder maak 'jij gaat hier gewoon geen reet aan hebben' en als je er dan aan toe bent, kom. Want er zijn mensen, die zijn op een gegeven moment al richting herstel aan het gaan, en die kunnen een bijdrage leveren op zo'n moment.

Dat eerlijk zijn, dat open zijn. Ken je Verloren Onschuld en Verloren Jeugd? Dat zijn twee hele mooie theatervoorstellingen, die zijn hier door het wijk-theater gemaakt. Dan zitten er allemaal ambtenaren of professionals omheen, en dan daarna hebben ze een gesprek. Het is een beetje gebaseerd op de waarheidsbevindingen uit Afrika, dat heet volgens mij anders, ik weet het niet meer. Toen om ervoor te zorgen dat Afrika verder kan, daar is natuurlijk ook keihard gewerkt aan herstel vanwege apartheid. Daar hadden ze toen dit soort gesprekken steeds georganiseerd. En dat proberen ze bij het wijktheater dus te doen; aan de hand van verhalen maken ze een voorstelling, zeker die van kinderen vond ik heel indringend. Maar daar hebben ze nu dus ook een film van gemaakt. Daar hadden we première van en daar zaten allemaal ouders in de zaal. Toen zag ik ook gebeuren waar ik dus zo bang voor ben, dat noemen ze revictimisatie. De zwakste plek van deze ouders zijn de kinderen. De film focuste heel erg op het uit huis plaatsen van kinderen. Dat is natuurlijk niet massaal gebeurd, maar het is wel gebeurd. En dat, daar weer aan blootgesteld worden, ook aan de angst dat het kan gebeuren, dat is gewoon gebeurd, we hebben dat laten gebeuren. Je kunt gewoon je kind kwijtraken doordat je tien jaar vals beschuldigd bent. En dat gegeven, nou de hele zaal ging weer helemaal, ik had gewoon het gevoel dat we drie jaar terug in de tijd gingen, qua heftige emoties. Toen dacht ik: ja wat doen we deze mensen eigenlijk aan? Waarom zitten ze hier eigenlijk? Je bedoelt het goed.

I: Zo van we zijn ermee bezig, en er zijn allemaal manieren om het te laten zien, maar ..

**R7:** En dat vind ik heel mooi aan die taal, die volgens mij ook heel erg bij Stichting Gelijkwaardig Herstel is, het is heel erg gericht op heling. En waar te weinig oog voor is, want jij doet een onderzoek naar herstel, maar het gaat eigenlijk ook over heling. En dat is een proces dat van binnen plaatsvindt. Uiteraard is dat ook onderhevig aan wat om jou heen gebeurt. Maar dat is een heel grillig, ik weet niet [...]. Ik ben nooit iemand verloren. Ik heb nog nooit diepe diepe rouw meegemaakt. Ik zie het wel bij mensen om mij heen nu. Er is geen lijn. De één is binnen drie weken weer aan het werk, de ander snapt het hele leven niet meer.

**I: Denk je dat de definitie van het vraagstuk, het probleem dat het herstelproces probeert op te lossen, denk je dat dat veranderd is door de tijd heen?**

**R7:** De definitie?

I: Ja dus hoe het probleem wordt gezien, wat het probleem is. Denk je dat dat vijf jaar geleden toen het herstelproces begon, anders was dan nu?

**R7:** Ik merk vooral dat men er nu vanaf wil zijn. Daarmee is denk ik niet de definitie [...]. Dat ruimhartige is veranderd. Dat is even bij de gemeentes, want je hebt nu twee sporen waarop [...]. Eigenlijk zijn de gemeentes meer op heling gericht, daar komen ze trouwens helemaal niet aan toe hoor, omdat het herstel niet loopt. Ik denk wel dat het sentiment rondom deze groep veranderd is. Ik weet niet de definitie? Ik weet niet eens wat die was en wat het nu is.

I: Ja ik kan me voorstellen dat dat per betrokkene heel anders is.

**R7:** Bedoel je vanuit overheid of vanuit mensen?

I: Ja vanuit alle betrokkenen.

**R7:** Wat ik overall hoor is: vertrouw me en luister naar me. Dus dat is niet veranderd. Dat is nog steeds [zo]. Alleen hoor je steeds vaker: 'dat gaat toch niet gebeuren', 'ik ga niet stemmen, heeft toch geen zin'.

I: Die taal is dus heel belangrijk [...]

**R7:** Waar je mensen aan blootstelt.

I: Dus de taal richting ouders, kinderen?

**R7:** Brieven die nu nog vanuit de belastingdienst worden gestuurd, waarbij we bijvoorbeeld ook weer een zaak met iemand die geen btw-nummer meer had, omdat er dingen mis waren gegaan, die krijgt dan vervolgens geen contact. Dat is ook zo [...]. Wees bereikbaar, wees gewoon menselijk bereikbaar. Dit gaat over mensen hun inkomen, hun leven. Ik ben budgetconsulent schuldhelpverlener geweest, mensen konden mij gewoon twee keer per dag een uur bellen, het ging over hun geld, ik moet gewoon bereikbaar zijn. Het kan niet zo zijn dat jij een probleem hebt en dat ik gewoon niet opneem. Je hebt een mens nodig die met jou meekijkt, 'hé waarom is dat btw nummer gestopt en kan ik al twee maanden niet werken en dus heb ik geen inkomen voor mijn gezin?' en je loopt gewoon tegen een muur van 'ja we kunnen ook die brieven even niet vinden van waarom we dat hebben gedaan'. Er is nu ook een belangen behartiger Belasting en Toeslagen, ik weet even haar naam ook niet, dat zo iemand nodig is, is al bizar. Maar wees gewoon als overheid dienstbaar aan je volk, en wees gewoon bereikbaar, en kijk mee. En natuurlijk zitten er gewoon mensen bij die de boel belazeren, maar dat moeten we ook gewoon accepteren. Als we er tegenaan lopen, moet je dat aanpakken, en niet meteen een hele groep gaan proberen [...] of alles willen voorkomen. Dat is het leven.

**I: En stel dat er in de toekomst opnieuw herstel nodig is, nou bijvoorbeeld jeugdzorg noemde je net al. Hoe zou dat beter kunnen worden ingericht?**

**R7:** Heel goed luisteren naar hoe iedereen die betrokken is bij het onderwerp, hoe die denken over herstel. Hier is toen door gemeentes gezegd: geef ons onze mensen. Dus niet in die controlekramp willen gaan. En misschien ook niet de dader de oplossing laten bieden. Dus probeer heel goed te onderzoeken wie de juiste tools in huis heeft om daadwerkelijk vanaf dag één dat herstel goed aan te pakken. Overigens vind ik bij Rotterdam Inclusief, loopt dat echt heel goed. Dus dat zou echt een interessante partner zijn, daar gaan we vanuit.

- *brief informal conversation* - Wij zijn natuurlijk de plek waar mensen naartoe gaan als ze een klacht hebben over bejegening van [...], maar wij zijn ook het meldpunt van integriteitszaken voor de gemeente. Er komt natuurlijk ook een herstelproces in Amsterdam aan, want het is daar nu oorlog tussen de burgemeester en de ombudsman, wat super kwalijk is. Dat is ook een hele bijzondere gang van zaken.

- *brief informal conversation* -

Die hebben gevochten voor de hele groep, dat is fantastisch. Maar sommige mensen kunnen niet meer stoppen met vechten, als je begrijpt wat ik bedoel. Dat is gewoon hun identiteit geworden. Dat merk ik ook wel bij de toeslagen, het wordt gewoon je identiteit. 'Ik vecht voor mijn groep' waardoor ze eigenlijk niet uit het vechtgroef komen. Ze zijn fantastisch die mensen, want je hebt ze keihard nodig om dingen aan het licht te brengen. Maar soms is het ook ingewikkeld, want hoe kunnen we het voor jou nog goed doen? Dat kan eigenlijk niet. Want dat zijn gewoon beroepsvechters geworden, beetje vakbondachtig, maar daar is het gewoon een baan. Dus dat is ook wel een groep waar je [...]. Dat is ook lastig. Je merkt ook dat groepen überhaupt, ook in die Toeslagen, dat hadden we in het begin heel sterk, had Marianne nog de wens om die groepen te verenigen.

I: Die ouder groepen? En hoezo was dat niet [...]

**R7:** Don't go there. Iedereen heeft [...]. Daar zit zoveel emotie. Ja maar ik ben, wij zijn de echte vertegenwoordigers. Ik werkte hiervoor in de wijk, dan had je ook groepen. En dan had je als gemeente de wens om die samen [te brengen]. Ik zeg 'laat het'. Het wordt gewoon een slagveld. En iedereen heeft zijn kracht op zijn eigen manier, voor zijn eigen achterban. Dat is ook goed. Het hoeft niet allemaal [...]. Het is een beetje hetzelfde als hoe sommige oorlogen zijn ontstaan, omdat iemand van bovenaf bepaalt vanaf nu ben jij getrouwd met die, en jullie gaan samen daar wonen, want dat vinden wij beter. Dat gaat gewoon niet goed. Het moet van binnenuit komen. Anders is het opgelegd en dan gaat het uiteindelijk weer ergens wringen. Dat is in Joegoslavië gebeurd. Daar is echt van bovenaf besloten, we gaan het zo husselen. Dat werkt gewoon niet.

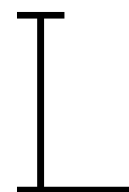
Herstel is met name gewoon geduld. En het moet van binnenuit. Je moet van buitenaf denk ik wel faciliteren en de juiste zaken eromheen bouwen. Maar het echte herstel komt van binnenuit.

- *brief informal conversation* -

**R7:** Herstel is op eieren lopen.

I: Ja je weet natuurlijk soms ook niet hoe je het wel of niet goed kan doen/

**R7:** Precies en soms in de afgelopen drie en half jaar dacht ik [..]. Ik vind ook dat je het ongemak moet kunnen dragen, als niet slachtoffer. Dus af en toe dacht ik in de afgelopen drie en half jaar, gaan we nu weer met de bus naar Den Haag, ga ik dit nu weer doen met die mensen? Oké [REDACTED], je hebt niet tien jaar met dit ongemak hoeven leven. Wat ik ervaar is minimaal. En ik vind ook dat ik hoopvol en positief moet kunnen blijven, zolang ik met deze doelgroep werk, moeten zij zich aan mij op kunnen trekken. Als dat niet meer kan, wat ik snap, en dat is misschien leuk om met [REDACTED] over te hebben, want zij neemt nu afstand en ik snap dat. Zij zat ook in de oog van de storm, in de uitvoering. Dat je op een gegeven moment dan ook plaats moet maken voor iemand anders. Want zodra je niet meer die professional kan zijn die dat kan dragen, moet je gewoon stoppen. Dan ga je mee in de bitterheid of in de pijn, daar hebben mensen niets aan, daar ben jij niet voor, daar moeten anderen hun rol pakken. Dus dat ongemak dragen is denk ik ook een heel belangrijk element in de herstelaanpak. Erkennen. Ik kan nooit tegen een ouder zeggen, ik begrijp jou. Ik zal nooit echt begrijpen wat die gene heeft meegemaakt. Ik kan wel mijn best doen en vragen wil je iets of is er iets dat ik anders moet doen. En zo open mogelijk zijn. Ik vond het ook spannend om zo'n mail te schrijven van jullie zijn wel uitgenodigd maar weet dat [etc.]. Daar wordt gewoon niet negatief op gereageerd, mensen kunnen dat heel goed hebben.



## Respondent 8

### Interview Information

**Respondent code:** R8

**Organisation of respondent:** Organisation not relevant, interviewed from perspective as affected parent

**Date of interview:** 15 December 2025

**Location:** Online

**Duration:** 65 minutes

---

**R8:** Ik ben op [REDACTED] bevallen van mijn dochter, [REDACTED]. Ik woonde toen in [REDACTED]. Ik zat toen nog op school, en toen heb ik opvang aangevraagd voor januari 2013. Ik dacht: dan is ze bijna een jaar, dus dan ga ik haar naar school sturen. In die tijd was ik nog samen met haar vader en toen heeft haar vader ook heel vaak opgelet toen ik weer na de zomervakantie naar school moest. Ik heb toen opvang aangevraagd in [REDACTED] vanaf januari 2013. Allemaal goed gegaan. Ze is daar naar de opvang geweest tot april 2013. Tot mei heb ik toen moeten betalen, want je hebt een maand opzegtermijn. Toen zijn we terug verhuisd naar [REDACTED] waar ik nu ook woon. Toen is ze naar de opvang hier geweest, naar de crèche. Dat is allemaal gewoon goed verlopen. Maar in de eerste jaren dat ze in [REDACTED] op de crèche zat, dus 2013-2014, kreeg ik in een jaar tijd echt tien keer verzoeken om bewijzen aan te leveren. Dat weet ik omdat ik later mijn dossier heb ontvangen. Heb ik echt een stuk of tien keer bewijzen moeten aanleveren. Dan krijg je over een bepaalde periode, van we willen van die maand tot die maand, willen wij bewijzen hebben. Moest ik naar de Belastingdienst facturen van de kinderopvang sturen, mijn ID-kaart, mijn bankpas en mijn bankafschriften, om te laten zien dat ik het geld had overgemaakt. Al die keren ook gewoon gedaan. Hoe vaak dat precies is geweest weet ik niet, dat moet ik in het dossier checken. Toen heb ik in 2015, toen was ik inmiddels al uit elkaar met haar vader, [REDACTED]. In 2015 kreeg ik toen een verrekening, want dat kan binnen twee jaar plaatsvinden. Toen kwam er een brief dat ik dus 3.000 euro en nog wat moest terugbetalen. Ik heb meteen gebeld. Ik had alleen mijn studiefinanciering, ik studeerde en ik had mijn eigen woning. Ik was financieel volledig verantwoordelijk voor [REDACTED] want haar vader heeft nooit alimentatie betaald, tot nu toe niet. Ik ben altijd financieel verantwoordelijk voor haar geweest. [REDACTED] Ik heb die narekening gekregen, 3000 euro. Uiteindelijk hebben ze dat steeds verrekend met mijn zorgtoeslag, huurtoeslag en kinderopvangtoeslag. Daardoor ben ik in financiële knel gekomen. Toen ben ik de woning waar ik toen verbleef uitgezet. Ik ben toen naar de gemeente [REDACTED] gegaan en heb gevraagd om hulp. Ze konden me niet helpen. Ze hebben me doorverwezen naar de vrouwenopvang, doorverwezen naar het Leger des Heils en naar andere soorten opvanghuizen. En ik heb toen een WMO-radar, of WMO-consulent, vanuit het wijkteam gehad, zo'n wijkcoach. Die kon me ook niet verder helpen. Ik heb urgentie aangevraagd, kreeg ik ook geen urgentie voor. Alle opvanghuizen hebben mij eigenlijk geweigerd, omdat eigenlijk ik niet in een hokje paste. Ik kwam niet uit een gewelddadige relatie. Ik kon goed voor mijn kind zorgen. Ik functioneerde nog goed in de

maatschappij, ik kon gewoon naar school gaan, ik kon gewoon werken. Daarom paste ik niet in een hokje en heb ik eigenlijk geen hulp gekregen. Met heel veel moeite, ik heb uiteindelijk brieven gestuurd naar de burgemeester en naar alle wethouders, heb ik een inschrijfadres gekregen bij de gemeente voor daklozen. Dat is een puntadres. Dat is daarna gewijzigd naar een adres in [REDACTED] waar meerdere mensen ingeschreven staan die geen vaste woon- of verblijfplaats hebben. Ik ben altijd onder de radar gebleven. Vanaf dat moment heb ik eigenlijk bij mijn zussen en bij mijn ouders geslapen, om de twee dagen, samen met [REDACTED] Ik ben [REDACTED] ook nooit kwijtgeraakt. Dat heeft in totaal vanaf 2015 tot en met 2021 geduurd. In de tussentijd heb ik altijd gereageerd op woningen via Woonnet Rijnmond. Ik heb particulier geprobeerd te reageren, maar ja je moet inkomenseisen natuurlijk, dus voor particulier kwam ik niet echt in aanmerking. Ik heb gekeken buiten de omgeving Rotterdam; ook niet in aanmerking. Ik heb toen gekeken naar antikraakstudio's, maar dat mag niet met een kind, dus dat was voor mij sowieso geen optie. En de gemeente [REDACTED] heeft altijd een bepaalde druk achter mij gelegd. Tot het punt kwam dat er contact met mij werd opgenomen vanuit de Belastingdienst. Dat was volgens mij in 2020 [REDACTED] toen kwam het in het nieuws, de Catshuisregeling. Toen werd het allemaal bekendgemaakt. Als jaartallen niet correct zijn, moet je me maar gelijk wijzigingen. Maar in de tussentijd, in [REDACTED] heeft hij een omgangsregeling gekregen. Dat is nooit naar behoren verlopen, het contact tussen mij en hem. Hij wist ook dat ik geen vaste woon- of verblijfplaats had. Het gezag werd gedeeld, omgangsregeling werd vastgesteld. Was ik het ermee eens? Nee. Maar ik heb het toegelaten en ik heb moeten meewerken, omdat als het zover kwam, tot jeugdbescherming of Veilig Thuis, had ik nooit gewonnen, dan was ik haar gewoon kwijt geweest. Ik heb meerdere zittingen met hem gehad, omdat [REDACTED] Ik heb dat jarenlang zo moeten doen. Ik had geen keuze. Tot in 2020, toen kreeg ik van de belastingdienst. Toen kreeg ik opeens in begin [REDACTED] 2021 een brief van de gemeente [REDACTED] dat ze dus een onderzoek waren gestart. Ze hadden een brief naar mijn moeder gestuurd en naar mijn vader gestuurd, wat ze wilden mij uitschrijven, want het duurde allemaal te lang. Dus toen heb ik aangegeven kunnen ze voor mij bemiddelen? Ik stond al zoveel jaar ingeschreven bij Woonnet Rijnmond. Kunnen jullie niet bellen? De situatie voorleggen? Want dan kan ik gewoon naar een andere woning. Ze zeiden nee, ze hadden een studio gevonden bij een particulier en zeiden dat ik daarheen moest. Ik zei dat je daar niet met kinderen mag wonen en dat ik daar niet naartoe ga. Dat is een groot issue geworden bij de gemeente [REDACTED] Het is een heel lang verhaal. Waarmee [REDACTED] mij toen heeft geholpen. Die heb ik toen leren kennen in het begin van het gedupeerdenverhaal. En toen heb ik hulp gezocht bij de Belastingdienst. Ik heb hulp gezocht bij de brede ondersteuning van de gemeente [REDACTED] Uiteindelijk heb ik een gesprek gehad met de gemeente [REDACTED] Ik heb een ombudsman meegenomen, die was aan het begin ook heel erg betrokken bij de toeslagenaffaire. Die is meegegaan en uiteindelijk heeft hij het inschrijfadres kunnen verlengen, omdat hij vond dat ik genoeg bewijs heb overlegd, en waarom ze mij eigenlijk niet tegemoetkomen, of niet naar de menselijke maat kijken. We moeten maatwerk bieden, waarom wordt hier geen rekening mee gehouden als ze dit en dit al aan geeft? Uiteindelijk hebben ze mijn inschrijfadres verlengd. Ze hebben me ook geprobeerd door te sturen naar de gemeente Rotterdam, omdat allebei mijn zussen in de gemeente Rotterdam wonen. En ik verbleef ook bij hen. Je mag nooit langer dan drie dagen ergens verblijven. Toen wilden ze mij ook nog afschuiven naar de gemeente Rotterdam, maar dat is in de tussentijd niet gebeurd. Ik had wel een hele lieve mevrouw gehad bij de gemeente [REDACTED] bij de brede ondersteuning. Zij zei dat als ik zou worden uitgeschreven, zij wel een adresje voor mij had in [REDACTED] Zij heeft mij geholpen met urgentie aanvragen. Toen heb ik contact gehad met de contactpersoon bij het SUWR, dat is de urgentie organisatie die urgenties verleent of afwijst voor regio Rijnmond. Toen ik die mevrouw sprak zei ze tegen mij dat als de gemeente eerder had gemaild hierover, hadden we jou al urgentie kunnen geven. Maar goed, maakt niet uit, gebeurd is gebeurd. Ik heb urgentie gekregen en dus een woning toegewezen gekregen. Brede ondersteuning heeft mij tot een bepaalde hoogte geholpen. Want ze gingen toen kijken naar bijstandsniveau. Ze hebben een vloer voor mij betaald, een slaapkamer voor mijn dochter, dus het bed daarvan en toen was het zeg maar op. De rest heb ik zelf betaald. Maar goed, alle kleine beetjes helpen dus ik ging daar niet heel ver op in. En ik had zoiets van ze hebben mij goed geholpen. Toen bleek dus achteraf dat ik hoorde dat de gemeente [REDACTED] in de tijd dat ze bezig waren met het adresonderzoek, ze wilde me uitschrijven, dat ik heb gehoord dat ze toen ook hebben voorgesteld aan de Belastingdienst van zullen we haar kind afnemen om haar stress te verminderen.

I: Te verminderen? Oké.

**R8:** Ze hebben toen ook contact opgenomen met de vader van mijn dochter. Ze hebben uiteindelijk ook zelf een melding willen maken bij Veilig Thuis. Toen heb ik tegen haar gezegd: sorry hoor als jij gewoon een adres, het was echt niet negatief, om op haar neer te kijken bedoeld. Maar ik zei dat gaat toch buiten jouw functie om? [...] Waarom ga je er zoveel bij halen? Maar bij de gemeente [REDACTED] is het wel zo dat ze elkaar onderling allemaal kennen. Dus op elke afdeling zijn het eigenlijk vriendinnetjes van elkaar en zo is dat hoe het gaat, en hoe het tot nu toe loopt.

Uiteindelijk heb ik mijn woning toegewezen gekregen. Ik ben daar gaan wonen. Toen heb ik weer heel veel zittingen gehad met de vader van mijn dochter, want die heeft al die bewijzen, die de gemeente [REDACTED] met hem had gedeeld, heeft hij voorgelegd aan de rechter. Ik heb een kort geding gehad. Binnen twee dagen moest ik verschijnen. Ik moest heel snel een advocaat vinden, want mijn oude advocaat was met zwangerschapsverlof. Uiteindelijk heb ik een andere advocaat gevonden en dat is allemaal goed gegaan. Ik heb een zitting gehad en uiteindelijk moest ik hem dwangsommen betalen als mijn dochter niet zou gaan. Ik heb dat vier of vijf keer betaald. Dat is allemaal gebeurd. Ik raak er ook wel geïrriteerd van als ik eraan denk, maar goed. Ik heb het betaald. Ben ik ervan af, ook al met deurwaarders en noem het allemaal maar op. Bij de toeslagen heb ik mij toen aangemeld. Ik ben toen niet door de lichte toets heen gekomen. Dat begon met een lichte toets, dat je door de computer wordt gescoord. Daar kwam ik niet doorheen. Ik had toen bij [...]

**I:** Weet je waarom niet?

**R8:** Nee, daar hebben ze geen reden voor gegeven. Ik ben gebeld door iemand die die de testen deed. Er waren twee personen die dat moesten doen in het begin. De eerste persoon belde mij van 'ja want het klopt niet' 'ja heb je bewijzen voor mij'. Ik zei dat ik alles nog had. Ik had niet veel meer, omdat ik geen vaste woon- of verblijfplaats had, maar als ze iets nodig hadden, kon ik het voor je opzoeken. Vroeg ze mij om een brief die ik had gekregen, die heb ik naar haar verstuurd. Toen dacht ik: weet je wat ik doe? Ik ga de opvang in [REDACTED] bellen om te vragen of zij mijn dossier nog hadden, mijn aanmeldformulier, het contract die we samen hadden getekend en hebben jullie nog oude facturen van mij. Want ik dacht ik heb niet alles meer. Heb ik naar [REDACTED] gebeld, naar de kinderopvang. Ze hebben meerdere locaties. Het is één bedrijf met meerdere locaties verspreid over [REDACTED]. Ze zeiden nee we hebben je contract niet meer hadden, maar we hebben nog wel een paar facturen. Ik heb gevraagd of ze die wilden mailen. Hebben ze een factuur naar mij gemaild waarin er werd aangegeven dat ik in november 2012 opvang heb afgenomen, en dat ik die factuur nooit betaald heb. Toen zei ik tegen hun ik heb bij jullie pas opvang genomen vanaf januari 2013, en ook de locatie die er staat, mijn dochter is daar nog nooit naar toe geweest. Dus hoe komen jullie aan die factuur, dan moeten jullie toch ook mijn contract hebben van januari 2013, als jullie die oude factuur hebben. En als ik een factuur in december 2012 niet heb betaald, hoe kan mijn dochter dan in januari op een andere locatie van jullie starten, bij dezelfde organisatie? Uiteindelijk hadden ze helemaal niks meer, maar die factuur heb ik bewaard. Toen wist ik oh daar was het blijkbaar fout gegaan. Daarom moest ik dat geld terugbetalen, die 3.000 euro. Als je het berekent, januari en februari in de tijd dat [REDACTED] naar de opvang ging, was het ongeveer 1.500 euro per maand. Nu is het waarschijnlijk duurder. Toen dacht ik daar komt die 3.000 euro vandaan die ik terug moest betalen. Uiteindelijk heb ik daar niks meer over gehoord. Ze hadden ook niks meer dan alleen die factuur. Maar gelukkig had ik die factuur. Uiteindelijk heb ik dat gemaild naar de mevrouw van de lichte toets. Zij belde en zei dat het echt naar integraal moest. Het duurt wel even voordat er weer contact met je opgenomen wordt. Mijn zus is ook gedupeerd. Zij had een zaakbehandelaar. Zij heeft mijn verhaal bij hem voorgelegd. Hij heeft contact met mij opgenomen. Zo ben ik eigenlijk uit de stapel gehaald. Mijn zaakbehandelaar heeft tot drie keer toe mijn dossier naar voren gehaald. Uiteindelijk moest het naar een tafel waar mensen moesten beslissen over mijn dossier, omdat het voor hen niet duidelijk was. Dus wat ik jou nu heb uitgelegd was voor hen niet duidelijk. Dat er een factuur was die ik had gekregen die eigenlijk helemaal niet waar was, want ik heb toen geen opvang afgenomen. Ik ben pas op een andere datum en bij een andere locatie gestart. Dat heeft echt wel lang geduurd. Ik denk dat hij me in april heeft gebeld en dat ik pas in november wat heb gehoord. En toen januari 2022 ben ik pas erkend, uit mijn hoofd. Het heeft echt negen maanden geduurd, heel lang heeft het geduurd. En ik ben erkend in 2017. Toen ik zeg maar geen [...], toen was ik al dakloos. Uiteindelijk dacht ik: ik ben in ieder geval erkend, het is prima. In de tussentijd moest ik natuurlijk van alles [...].

**I:** In 2017 ben je erkend en toen pas vijf jaar later ben je officieel [...]

**R8:** Nee. Ik ben pas in de periode dat het aan het licht kwam, erkend in 2022 over het jaartal 2017, maar toen zat ik al in al die ellende.

**I:** Ah oke, ja ik snap wat je bedoelt.

**R8:** Dus toen heb ik gezegd: klopt, in 2017 heb ik ook ellende meegemaakt met dat postadres en noem maar op, maar dat komt ergens vandaan. Toen ben ik verhuisd. Ik woonde in de woning die ik had gekregen vanuit de urgentie. Uiteindelijk zijn de twee personen bij de brede ondersteuning van de gemeente [REDACTED] die mij goed hebben geholpen, allebei niet meer werkzaam daar. Ik kreeg een nieuwe coach, ben ik daarmee in gesprek gegaan. Alle grote schulden zijn nu in ieder geval wel kwijtgescholden; dus DUO, weet je, alle overheidsinstanties waar ik schulden bij had, zijn kwijtgescholden. Alle kleine schulden die ik nog had, heb ik samen met een medewerker van de gemeente ingediend bij SBN uit mijn hoofd. Dat is uiteindelijk ook afgelost. Tot op de dag van vandaag heb ik geen schulden meer. Dat is allemaal goed verlopen. Maar ja in de tussentijd, had ik een baan, toen heb ik mij ziek gemeld want het werd met allemaal teveel. Ik had het gedoe met de vader van mijn kind, ten tweede had ik met de Belastingdienst. Dus ik had me toen ziek gemeld. Twee jaar ziek, dus ziek uit dienst. Toen zei ik tegen de gemeente [REDACTED] jullie hebben me geholpen met een woning natuurlijk en met een gedeelte van de inrichting. Mag ik een opleiding doen? Ik wil me specialiseren in één vak. Ik heb nooit mijn opleiding kunnen afronden. Dan heb ik gewoon weer een kans op de arbeidsmarkt. Daar werd zo moeilijk over gedaan. Ik zei dat ik niet nog vier jaar naar school wil. Ik ben al dertig plus. Die tijd en mogelijkheid heb ik niet, en financieel met die studiefinanciering ga ik het niet redden. Met een dochter, met een huis die ik moet betalen. Het is niet meer als tien jaar geleden dat de prijzen meevallen.

**R8:** Nou werd er heel moeilijk over gedaan, maar door mijn eerste coach die mij zo goed heeft geholpen, is het wel in mijn plan van aanpak gekomen. Met heel veel halen en trekken, heb ik uiteindelijk die opleiding gekregen. Dus dat wel.

**I:** Oh wat fijn! Ben je daar nu nog mee bezig? Met die opleiding.

**R8:** Ik heb die opleiding afgerond in april. [REDACTED] Ik heb inmiddels al een jaar een vast contract gekregen, heel snel al, na negen maanden. [REDACTED] Dat gaat wel gewoon goed. Maar ja als ik die opleiding niet had gehad, had ik niet zo kunnen doorgroeien. Uiteindelijk heb ik mijn beschikking binnen gehad en is het geld gestort, de Catshuisregeling. Integraal is ook verder beoordeeld. Ik had niet meer dan 30.000 euro schuld, dus dan moet je door naar of commissie of naar Stichting Gelijkwaardig Herstel.

Maar ik ben toen in bezwaar gegaan. Ik heb toen aangegeven dat de jaartallen niet klopten. 2013 en 2012 moesten erbij genomen worden. Want dit is de brief die ik heb, en dit is de factuur die ik heb. Daar is het begonnen. En tuurlijk hoort 2017 erbij tot aan ik mijn woning heb gekregen, maar daar is eigenlijk de ellende niet begonnen. Dat zijn de jaren dat het ontdekt is. Of ten minste in 2015, toen ik die eerste beschikking binnen kreeg. Heb ik die brieven verstuurd en gebeld. Maar in de tijd dat ik bezwaar indiende bij het UHT, kon dat niet online. Je moest alles per brief versturen. Dus ik heb vijf keer een brief verstuurd. In de tussentijd was ik verhuisd. Ik heb opnieuw een brief gestuurd met mijn nieuwe adres. Ik dacht: natuurlijk weet de Belastingdienst waar ik woon. Maar ik dacht voor hetzelfde geld heeft iemand een fout gemaakt, en dat gebeurt daar wel vaker, en dat mag ik niet zeggen, dat ze het naar mijn oude adres gestuurd hebben. Dus ik stuur hun weer een brief van ik ben verhuisd dus ik woon vanaf die en die datum nu hier. Elke keer belde ik, ja mevrouw dat duurt wel even, [...] Ik heb een auto-ongeluk gehad. Mijn auto was total loss. Ik heb het vier tot vijf maanden losgelaten. Daarna was ik mijn post aan het opruimen. En in mei juni was ik mijn post aan het sorteren. Want ik betaal het altijd jaarlijks. Dus ik dacht nu is het tijd om alles eruit te gooien, want anders heb je zulke dikke stapels met papier en dan raak ik in de war. Dus ik ging mijn post sorteren en toen dacht ik waarom heb ik nooit een reactie gehad op al mijn brieven. Dus ik heb gebeld en gevraagd hebben jullie al die brieven verstuurd of krijg ik het via de mail, hoe werkt dat? En toen ik niet door die lichte toets heen kwam, heb ik mijn dossier opgevraagd. Sommige mensen wachten daar vijf jaar op. Ik vind dat belachelijk. En toen heb ik gebeld, 'nee we hebben niets ontvangen'. Ik heb al die brieven hier voor me. 'Ja u kunt dat online doen' Ik heb dat nooit online gedaan en in mijn periode bestond online niet. 'Kunt u het nog een keer versturen' dus heb ik dat nog een keer verstuurd. Ik heb nu aangegeven dat ik hen in gebreke zou stellen. Het gaat om een jaartal dat gewoon aangepast moest worden. Toen heb ik een brief

teruggekregen, dat ze het in goede orde ontvangen hebben, toen na een week een brief teruggestuurd dat ze langer de tijd nodig hebben om het te bekijken, maar ook dat ze het gaan afkeuren. Toen dacht ik: ik stuur gewoon mijn oude brieven weer met het verzoek; neem het in behandeling. Dus daar liep ik heel erg tegenaan. Het leek alsof niemand mij begreep. Begrijp jij mij, of is het gewoon moeilijk hoe ik het uitleg?

I: Ja, ik zit echt met verbazing te luisteren moet ik zeggen.

**R8:** Dus ik gebeld twee of drie keer toe. Ik zeg: ik heb jullie een brief gestuurd met daarbij een bijlage dat mijn oude bezwaren nooit in behandeling zijn genomen. 'Ja maar dan telt de voorste brief' Ik ze

I: nee, die brieven die ik hiervoor heb gestuurd die tellen gewoon. En wat ik had gedaan, is dat ik het twee keer online heb verstuurd en ik heb het twee keer per post gestuurd. Bij de post had ik er een klein handgeschreven briefje bij gedaan. Ik hoopte dat jullie mij echt zouden zien, echt een zin. De rest was allemaal hetzelfde. Dat handgeschreven briefje had ik niet bij de online versie gedaan. Ik dacht: ik ga testen hoe het binnenkomt bij hen. Uiteindelijk heb ik gebeld en gevraagd of ze iets hadden binnengekregen. Ik vroeg hoeveel bijlagen erbij zaten. Bij de online versie waren het er zeven. Bij wat ik per post had verstuurd waren het er acht. '7' Dus die per post was blijkbaar nooit aangekomen.

I: Oh, dat is wel echt slim.

**R8:** Ik dacht: het is ontvangen, laat maar gaan. Soms moet je niet over kleine dingen struikelen. Nu heb ik uiteindelijk. Ik heb gebeld, hebben ze het ontvangen? Hebben ze een brief verstuurd? Officieel hebben ze tot [REDACTED] februari de tijd om het te behandelen, omdat het nu binnen gekomen is. Ik heb gevraagd naar het BAK, een onafhankelijke geschillencommissie. Ik had zoiets van ik ga met al mijn bewijzen die ik heb. Ik vertel mijn verhaal. Ik vraag ook of het duidelijk is. Of ze kunnen samenvatten wat mijn verzoek is. Heb ik het gewoon beter dan als ik het telefonisch of per brief moest doen, want ik dacht blijkbaar ben ik niet duidelijk genoeg, of kwam het gewoon niet goed over. Dus ik wacht tot [REDACTED] februari. Maar in de tussentijd nadat ik die brief [...] [REDACTED] duurde, ben ik gebeld 'Mevrouw we willen het dossier naar je versturen'. Ik dacht: snel. Het dossier is bezorgd na een week, heel netjes. Uitgeprint, Id Kaart, mijn achternaam stond verkeerd. Maakt niet uit, ik had het ontvangen. En opeens kreeg ik twee bedragen terug. Want ze hadden mijn toeslagen van 2024 opnieuw berekend, kreeg ik opeens geld terug. Dacht ik, snel. Allemaal binnen een week tijd.

I: En dat was net nadat je had bedacht dat je naar de BAK zou gaan?

**R8:** Ja. Want ik heb dat echt letterlijk verzocht. Ik ga naar het BAK. Ik ga niks naar jullie mee sturen. Als ik naar het BAK ga dien ik heel het dossier in. En dan mag die bak het online krijgen en op papier krijgen. Want ik neem twee dossiers mee, een voor hun om in te lezen en een voor mij om te laten zien wat ik nou precies bedoel. Opeens kon het allemaal wel. Nu wacht ik tot [REDACTED] tot dat ik reactie krijg. Eigenlijk heel kort wat het herstel, wat het UHT eigenlijk voor mij heeft gedaan. Ik heb het getroffen met bepaalde werknemers. Dus mijn persoonlijke zaakbehandelaar was heel aardig. Twee personen bij de gemeente [REDACTED] waren heel aardig. Wat ik daarna heb gekregen was echt baggerzooi. Want ik heb heel vaak gemaïld en kreeg ik geen reactie. Later bleek dat die persoon zwanger was en niet meer werkte, maar niemand die dat terugkoppelt. Je komt nergens doorheen. De gemeente Rotterdam heeft een campagne gehouden over de toeslagenaffaire. Ze hebben mensen opgeroepen om zichzelf te melden en vertrouwen te hebben in het herstelproces. [REDACTED] Natuurlijk gun ik hun de personen die ik ook heb gehad, of soortgelijke behandelingen. Want ik heb twee personen gehad bij de brede ondersteuning van gemeente [REDACTED] die mij goed hebben geholpen. Stroomopwaarts en mijn persoonlijk zaakbehandelaar. De belastingdienst heeft mij ook goed ondersteund. Maar als ik het heel zwart-wit bekijk: als ik geen familie had, en geen achtervang, dan was ik mijn dochter kwijt geweest. Dan had ik echt niet gezeten waar ik nu zit. Het heeft me heel veel ellende gekost. Het heeft me heel veel tijd en moeite gekost. En ik heb zoiets van het is zoveel jaar dat het speelt. In het begin begrijp ik dat het proces opgezet moest worden en dat er haken en ogen aan zaten. Dat iedereen, ook de organisatie zelf, een bepaalde structuur moet vinden of moet bekijken hoe ze mensen het beste kunnen helpen. Maar het lijkt net alsof het alleen maar erger wordt. En ik denk ook dat een groot gedeelte van de gedupeerden gewoon niet loslaat, en gewoon doorgaat. Dat ik denk van 'hoeveel geld zou je gelukkig maken', of dat stukje uit je geheugen wissen? Het heeft mij niet verbitterd gemaakt, ik ben er niet blij mee geweest, het heeft me wel gevormd tot de persoon die ik nu ben. Het heeft wel een bepaalde oplettendheid bij mij gecreëerd. Het is niet dat

ik heel wantrouwend ben naar de belastingdienst toe, of naar de gemeenten toe. Naar de gemeente [REDACTED] wel, ben ik echt heel oplettend. Maar het heeft me wel heel oplettend gemaakt, dat ook organisaties en grote overheidsinstellingen fouten kunnen maken. Dan moet je niet aan jezelf gaan twijfelen. Dat heeft het wel met mij gedaan. Uiteindelijk heb ik daar heel veel nasleep van. Want ik ben naar de rechter geweest, heel veel keren. Voordat het naar buiten kwam, Catshuisregeling en de klokkenluiders, daarvoor was het helemaal niet bekend. Werd je eigenlijk gewoon als gek verklaard als je zou zeggen de belastingdienst heeft mij in problemen gebracht of heeft fouten gemaakt. Het heeft wel heel veel impact gehad op mij en ook op mijn dochter. Ik kon bij heel veel dingen niet voor haar opkomen zoals ik voor haar hoorde op te komen. Ook met betrekking tot haar vader. Ze is nu [REDACTED] en ik zit er nog steeds aan vast. Vandaag heb ik weer een gesprek met Veilig Thuis omdat mijn dochter gewoon weigert om te gaan. Aan de andere kant heb ik wel het rechtssysteem en een heel dossier, wat eigenlijk gebaseerd is op dingen waarbij ik moest toegeven, waarbij ik eigenlijk wel als een labiele moeder ben neergezet, 'ja ze heeft geen inschrijfadres bij de gemeente'. Als ik het jou zo vertel dan weet je waarom het zo is gebeurd. Als je mij ziet, zouden mensen het niet geloven wat er allemaal gebeurd is en wat ik allemaal heb meegemaakt. Maar het is wel zo. In sommige situaties is het natuurlijk veel erger. Ik had mijn dochter kunnen verliezen. Natuurlijk ben ik blij dat dat niet is gebeurd. Ik kan dat ook niet meenemen in heel mijn verhaal. Maar ik weet wel echt wat de consequenties hadden kunnen zijn, en waar ik ook gewoon van dag tot dag in mee moet gaan, nu nog steeds. Ik wil echt gewoon van het hele herstelproces af. Ik ben doorgegaan met mijn leven. Ik heb een opleiding gehaald. Ik heb een goede baan. Ik heb een vaste baan. Ik woon samen. Ik heb een partner die heel lief is voor mij, die echt alles doet op elk vlak, financieel, ook emotioneel, ook voor mijn dochter. Wat dat betreft gaat het gewoon goed.

I: Superfijn.

**R8:** Ik heb een lieve familie. Ik ben gezond. Ik heb leuke vriendinnen. Mijn dochter gaat goed, [REDACTED] Ik woon in een rustige buurt. [REDACTED] Wat dat betreft loopt het allemaal gewoon goed. Maar ik wil er gewoon vanaf zijn. Het duurt gewoon zo lang voordat je weer ergens komt. Ik heb tot [REDACTED] Wettelijk mogen ze het nog een keer verlengen. Terwijl ik denk, pas dat jaartal dan gewoon aan. Ik heb bewijzen aangeleverd. Ik heb nooit opvang afgenomen. Ergens zeggen ze dat de bewijslast niet bij ouders ligt, maar aan de andere kant is dat wel een eis van hun. Daar gaan ze wel op verder borduren en dat vind ik jammer.

I: Heftig verhaal. Maar het is superfijn om te horen dat je nu fijne mensen om je heen hebt. Dat heb je volgens mij altijd gehad als ik het zo hoor, maar dat je je opleiding hebt kunnen doen en alles, dat is heel fijn. Je noemde net dat je er nog heel erg een nasleep van hebt, zou je zeggen dat je hersteld bent, tussen aanhalingstekens? Wat is hersteld voor jou?

**R8:** Ik moet eerlijk zeggen van niet. Ik heb laatst een gesprek gehad met een goede vriend van mij. Hij werkt ook als werkcoach, of wijkcoach toelagen bij de gemeente Rotterdam. En ik merk dat ik nu, sinds ik in een rustiger stadium ben gekomen, merk ik dat ik het gevoel heb dat ik iets mis. En dat klinkt heel gek en heel raar. Dat ik een soort van spanning mis, het gevoel dat er elk moment iets kan gebeuren. Dat komt omdat ik al die jaren zo heb geleefd. Ik heb er met de huisarts over gesproken. Alles gaat goed. Privé heb ik eigenlijk geen problemen. Ik heb een stabiele relatie. [REDACTED] Soms mis ik wel een bepaald stuk. Dat ik denk ze kon nooit een kindje meenemen naar huis, naar haar kamer toen ze op de basisschool zat. Ze kon nooit kindjes laten logeren. Dus dat stukje heb ik gemist. Maar ik heb daar ook wel met haar over gesproken. Ze heeft nooit echt het gevoel gehad dat ik zulke grote problemen had. Ik heb haar eigenlijk altijd erbuiten gehouden. Voor haar was het een soort van normaal. Het is niet normaal, dat heb ik haar wel uitgelegd, maar het heeft geen negatieve nasleep op haar gehad. Maar ik heb er wel met de huisarts erover gesproken. Daarom leg ik nu ook echt druk achter dat bezwaar. Het gaat me helemaal niet om het geld dat je eruit kan krijgen. Het gaat mij om dat stukje, dat het hele proces goed wordt nagelopen. Dat er goed wordt gekeken. In 2017, inderdaad was ik toen dakloos, maar waar is het begonnen? Daar gaat het mij om. Ik wil gewoon snel van het proces af zijn. Ik heb al een verwijzing naar de psycholoog. Ik wil er wel echt over praten om dat stukje los te laten. Ik denk dat het heel erg tussen mijn oren zit. Het gevoel dat er elk moment iets kan gebeuren. Ik leef ook echt van moment tot moment af en toe, omdat wat je vandaag hebt, heb je morgen soms gewoon niet.

I: Ja, dat heb je letterlijk meegemaakt.

**R8:** Ja. Vandaar dat ik daar nu nog onbewust last van heb, denk ik. Ik kan er makkelijk met je over praten. Het is heel zwart-wit als ik het je vertel. Ik ben waarschijnlijk duizend details vergeten. Dit is in grote lijnen wat er is gebeurd. Vanaf het moment dat de gemeente het adresonderzoek startte, heb ik alles bijgehouden. Ik wil het graag uit mijn mail hebben. Ik wil dat hele mapje gewoon weggooien. En ik wil ook eigenlijk, ik woon in [REDACTED] het is echt wel leuk waar ik woon. Maar als ik aan de gemeente moet denken, of als ik mijn ID-kaart moet verlengen, of die van mijn dochter, [REDACTED] word ik kotsmisselijk als ik eraan denk.

**I:** Ja, je hebt er veel associaties mee natuurlijk.

**R8:** Als ik die afspraak maak al, en daarnaartoe moet. Dan denk ik gaan we weer. Nu met Veilig Thuis, mijn dochter loopt tegen het een en ander aan met de omgang naar haar vader toe. Ik heb ook geen zin om weer een zitting te starten. Hij heeft altijd een zitting gestart, uiteindelijk heeft hij teruggetrokken. De laatste keer had ik een rechter die wel naar mij luisterde, die mij wel begreep. Op den duur zei ik: [REDACTED] ga maar met haar het gesprek aan. Laat haar maar vertellen waarom ze het niet wil. Ik zit hier wel vanuit haar, maar blijkbaar daalt het niet wat ik vertel, of de woorden die uit mijn mond komen. Uiteindelijk zei de rechter dat is goed, over drie maanden kom je terug en dan wil ik met jouw dochter in gesprek. Haar vader weigerde en uiteindelijk heeft hij de zitting teruggetrokken. Dus het is niet doorgegaan. Maar goed. Hij is van een standaard omgangsregeling: om de ene weekend, om de ene woensdag, de helft van de feestdagen. En de speciale andere dagen, dus Vaderdag en dat soort dergelijke. Is hij naar twee uurtjes om de ene week gegaan, onder begeleiding van mij. Dat is het laatste wat nu geldt. Maar ze loopt nu heel erg tegen haar vader aan. Nu is er een Veilig Thuis melding voor gemaakt. Dus vandaag heeft ze gesprek daarover. Dus dat moet nog afgerond worden. Met de Belastingdienst: iedereen krijgt hartkloppingen als je een blauwe envelop krijgt. Van shit wat moet er nu gebeuren. Ik heb al mijn toeslagen stopgezet. Ik heb er geen recht meer op. Ik verdien te veel en mijn partner ook. Kindgebondenbudget volgens mij, een klein bedrag. Ik heb het gewoon stopgezet omdat ik denk ik wil er niks meer mee te maken hebben.

**I:** Dat snap ik.

**R8:** Dus die nasleep heb ik er nu nog last van? Ik denk onbewust van wel. Ik stort me vooral op wat ik wel heb en wat wel loopt in mijn leven. In principe heb ik alles zo stabiel mogelijk. Maar ik wil het gewoon afsluiten. Ik wil er gewoon van af. De een gaat er wat langer in zitten, en gaat langer door. Dat zie je natuurlijk in het nieuws, met de al die protesten. De ander wil er gewoon van af zijn. Tot nu toe heb ik mijn leven gewoon zelf opgepakt. Ik heb zelf alle besluiten genomen en bepaalde keuzes genomen waardoor ik hier ben geëindigd waar ik nu ben. En dat wil ik ook gewoon zo houden, die regie.

**I:** Ja, dat begrijp ik. Want hoe zou je herstel omschrijven? Wanneer ben je hersteld?

**R8:** Voor mij?

**I:** Ja voor jou, vanuit jouw perspectief.

**R8:** Vanuit mijn perspectief, ik denk zelf dat als ze een bepaald dossier behandelen, dus als het bij mij in één keer door was gelopen, dan was je ook gewoon hersteld geweest. Dan hebben ze in een keer doorgelopen. Herstel kan je zien als zaken die nog afgewikkeld moeten worden in het dossier. Dat is tussen mij en de belastingdienst natuurlijk. Zij moeten besluiten maken, beoordelen en er op reageren. Maar als ze één dossier oppakken en het gaat helemaal door tot het eind, of dat nou naar Stichting Gelijkwaardig Herstel is of toch een commissie, tot je de laatste beslissing daar van ontvangt, dan is hun deel gedaan. En dan heb je nog de nazorg die ze bieden, dat loopt via de gemeente. Als dat stukje tussen de Belastingdienst en de gedupeerde afgerond is, dan is het aan de gedupeerde om te herstellen. In mijn geval heb ik zelf hulp nodig om het te bespreken en af te ronden. Met een psycholoog. Hiervoor heb ik ook [REDACTED] ik had daar echt een trauma van. Bij de psycholoog heb ik toen EMDR-therapie gehad. Ik kijk er nu heel anders naar, moet ik heel eerlijk zeggen. Het is nog steeds pijnlijk, verdrietig, het is niet leuk. Maar ik heb nu niet meer die scherpe randjes. Dus EMDR heeft geholpen, ik heb mijn oude psycholoog een mail gestuurd met dit en dit is er allemaal gebeurd in mijn leven, heel kort. Ik wil graag langs komen, zet me maar op de wachtlijst. Ik wil pas starten als dit stuk is afgerond. Voor mij in mijn geval, als ik het afsluit. Tot op een bepaalde hoogte heb ik de schade kunnen beperken. Zelf als het gewoon opgelost is tussen mij en het UHT, dat schriftelijke. En ik ga

gewoon naar mijn psycholoog, en ik volg bijvoorbeeld EMDR of een andere therapie, of ik heb alleen gesprekken met haar, des noods zijn het twaalf sessies denk ik, en ik heb er een hele andere kijk op. Omdat ik weet dat EMDR heeft geholpen, is het voor mij gewoon dan wel afgesloten, denk ik.

**I:** Denk je dat hoe herstel, dat begrip, gedefinieerd wordt, denk je dat dat heel erg verschilt aan wie je het vraagt? Andere ouders, maar misschien ook andere organisaties, overheid bijvoorbeeld. Waar liggen die verschillen?

**R8:** Groot denk ik. Ten eerste is het heel iets persoonlijks. Kijk wij kunnen aanknopingspunten hebben. Allebei zijn wij vrouwen. Ik was twintig toen ik moeder werd van [REDACTED] Ik denk zelf als ik bepaalde dingen ga vertellen. Van toen ik op school was, toen ik moeder werd, van die periode kan je jezelf heel goed in kunnen verplaatsen. Een jongen misschien niet. Maar dat maakt niet dat hij het minder erg vindt voor mij dan wat jij vindt. Dus ik denk dat het persoonlijk is. Ik denk zelf dat het ook te maken heeft met empathie. Hoe empatisch is iemand ingesteld. Ik denk ook dat het te maken heeft met je functie vanuit de gemeente. Een kwaliteitsmedewerker en een wijkcoach hebben twee hele andere functies, en ook hele andere karaktertrekken. Anders zou je ook niet voor een bepaalde baan kiezen. Dus dat denk ik, dat het ook op functie, dat het ook daar mee te maken heeft. En ik denk dat het te maken heeft met dat iedereen is gedupeerd. Van mij had het veel erger kunnen zijn. Ik weet niet of het waar is, maar ik hoor wel eens horrorverhalen dat gedupeerde kinderen uit huis zijn geplaatst, dat ze overleden zijn, dat ze begraven zijn en dat de biologische moeder er niet van op de hoogte is. En als je er dan naar gaat kijken denk je wel van het is van de belastingdienst gekomen. Tuurlijk kan je de dood niet tegenhouden. Maar ik denk waar zijn die stappen dan eigenlijk gebleven? En tot in hoeverre is de belastingdienst verantwoordelijk als de jeugdzorg daar eigenlijk in meegegaan is? Het is heel groot, als je naar bepaalde casussen gaat kijken. Er zijn dingen die je niet meer terug kan halen. Geen geldbedrag die die moeder kan troosten denk ik dan. Geen geldbedrag dat ze haar dochter of zoon weer een keer kan vasthouden, er weer een keer een gesprek mee kan voeren. Ik denk dat herstel per persoon echt wel verschilt, en ook per niveau denk ik, waar je zit.

**I:** Voor niveau, qua functie bedoel je? functie zeker.

**I:** Ik ben dus heel erg bezig met kijken naar hoe dat herstelproces is ingericht en hoe in de toekomst dat beter zou kunnen. Als je terugkijkt op jouw hele ervaring, maar misschien ook op het herstelproces wat er vanuit de overheid ligt, welke momenten en keuzes in dat proces hebben het meeste verschil gemaakt? Zowel positief als negatief?

**R8:** Positief? Dat ik dus een zaakbehandelaar heb gehad die zich echt voor mij heeft ingezet. Normaal doet hij dat een keer. De tweede keer kan ook nog, maar hij heeft het tot vier keer toe gedaan. Bij een of andere tafel. Ik weet het niet, de Commissie der Wijze, zo heette dat. Daar ben ik uiteindelijk naar toegegaan. En van de commissie der wijze is er maar een persoon geweest die zei 'ik zie het'.

**I:** Oké.

**R8:** Ik denk zelf dat je het ook moet treffen met de persoon die dat ziet, die dat behandelt. Overal heb je mensen die proberen te misbruik te maken of die ergens doorheen floepen. Waar bij mij ook heel erg de pijn zat, ik woon hier nu een jaar, daarvoor had ik dus een woning met urgentie gekregen. Dat is niet zover hiervandaan, maar dat was echt een achterstandsbuurt. Ik moet het even netjes verwoorden, achterstandsbuurt. Uiteindelijk kwam de buurvrouw boven mij naar me toe 'heb je het gehoord?', 'ik zeg wat?', 'ja je moet je aanmelden voor die gedupeerde dingen bij de belasting dienst' zei ik 'oh hoezo?', ik was al in dat hele proces natuurlijk. 'Ik heb me aangemeld en ik heb dat geld op mijn rekening gekregen, ik heb het opgemaakt maar ik heb wel 30000 gehad' en laatst heb ik ook nog gehoord dat ze nog 75000 euro gehad heeft bij integraal. Terwijl ze helemaal niet gedupeerd was. Ze is na die 30.000 euro in de schuldsanering terecht gekomen. Hebben ze een of ander project dat je in anderhalf jaar de tijd hebt, schuldsanering en dat je daarna schuldenvrij bent. Heeft ze gedaan en in de tussentijd heeft ze weet ik veel hoeveel duizend euro gekregen voor haar 2 of 3 kinderen, en daarna heeft ze 75.000 euro gehad. En dat snap ik he, dat ligt niet aan de organisatie, maar ik vind dat als je een dossier toegewezen krijgt, en ik snap dat ze zitten met wachttijden en duizenden dossiers, dat snap ik ook wel. Ik denk dat als ze het proces konden verbeteren, als ze een persoon [..]. Zodra je aan de beurt komt, dat ze heel dat dossier met je begeleiden. Dat hoeft niet een persoon te zijn. Dat kan bijvoorbeeld de zaakbehandelaar zijn die alle feiten voor jou op een rijtje zet en zegt 'dit is wat het voor jou is geworden'. En dat je van de zaakbehandelaar gelijk doorgaat naar een andere collega. Die

zegt 'ok wat heb je nu nodig' 'dit gaan we doen, je gaat naar sgh, of naar commissie'. Dat je daarna weer bij een persoon komt die zegt 'dit is het einde van jouw proces', 'dit is wat de belastingdienst doet', want je hebt natuurlijk gedupeerd: ja of nee. En dan heb je integraal, na integraal heb je commissie of sgh. Dat ze daarna zeggen 'oke nu krijg je nazorg'. Dat is bij de gemeente, dat is weet ik veel waar, maar dat je dossier in een keer wordt behandeld. Want nu blijft het weer op de stapel liggen, wat heel veel ongenoegen gaat creëren, wat ook heel veel rumoer gaat creëren, in die groep gedupeerden. Op Facebook heb je groepen zitten, ik heb daar ook ingezet, op den duur ging ik eruit omdat ze mij [...] gingen delen. Toen dacht ik niet op reageren. Dat gaat nog meer rumoer creëren. Dat is hoe ik het zie.

I: Dus als het gewoon in een keer meer helemaal [...]

**R8:** Kijk wat er nu komt met al die bezwaren. En dat kost ook tijd. Als dat dossier in een keer behandeld was, hadden die mensen de tijd er niet voor gehad, lijkt mij.

I: Dus eigenlijk die opstapeling van al die kleine miniprocesen die in het grote proces zitten, waardoor je de hele tijd moet wachten? Waardoor je gewoon heel lang bezig bent

**R8:** Ik bedoel het is nu 2026, krijg ik reactie, dan denk ik we zijn al vier jaar verder.

I: Ja. En zijn er nog andere dingen daarnaast, want eigenlijk noem je dus versnippering, al die kleine stukjes, dat het heel lang maakt. Zijn er nog andere dingen die in de toekomst, stel er komt iets aan het licht. Zijn er nog andere dingen hoe zo'n proces beter kan worden ingericht?

**R8:** Heel dat proces?

I: Ja stel dat er in de toekomst komt er een soortgelijk schandaal aan het licht en ze gaan een herstelproces inrichten, van wat zou jij zeggen, dit moet sowieso anders? Los van wat je net al noemde, die versnippering.

**R8:** Ik denk ook dat alles bij één organisatie moet blijven. En dat hoeft niet per se de Belastingdienst te zijn. Ik denk wel dat ze een tak mogen creëren wat uiteindelijk onder hun valt, vanuit natuurlijk, de herstelorganisatie. Maar ik denk zelf dat het geen belastingmedewerkers moeten zijn. Want als je het goed gaat bekijken. Stel je voor, jij pikt een red bull uit de supermarkt, en jij bent een advocaat, zou je dan jezelf ook mogen, is dat eerlijk? Of nee, niet eens advocaat, officier. Of de rechter die je altijd in de gangen ziet. 'Hey hoe is het' daar ga je naartoe. 'Het is maar red bull joh, laat maar gaan' maar de andere persoon die een red bull steelt, die heeft wel een winkerverbod, die heeft wel een boete die die moet betalen. Bij jou is het gewoon, ach ja ze is het toch vergeten zei ze. Maar die andere die het vergeten, moeten wel een boete krijgen. Dus dat is wat ik denk, en ik denk dat ze het nooit zo hadden moeten uitzetten.

I: Hoe bedoel je uitzetten?

**R8:** Ze hebben dus een stukje dat de belastingdienst heeft, de gemeentes mogen zelf bepalen, die hebben zelf hun eigen richtlijnen om gedupeerden te helpen. Ik in ██████████ krijg veel minder dan mijn zus in Rotterdam, natuurlijk gun ik het mijn zus van harte. Er zijn gedupeerden in Rotterdam die 4 ton hebben gekregen, wat gedeclareerd wordt bij de Minister van Financiën, waar ik maar 4.000 heb gekregen. En dat maakt mij niet uit, want ik heb het gewoon kunnen dragen. Maar is dat eerlijk? En dat gaat het hele herstelproces weer beïnvloeden en verergeren. Zorg ervoor dat er een organisatie is die alles doet. Je hebt meerdere afdelingen: dossiers behandelen, nazorg, brede herstel, financiële hulp, wijkcoaches, of maatschappelijk werkers die dat proces gaan behandelen, waar er ook een protocol is, een werkwijze is, waar er niet verschillende werkwijzen voor zijn, waar ik in ██████████ heel wat anders hebt dan wat iemand in Groningen heeft. Dat kan niet, terwijl je dezelfde, je bent eigenlijk gedupeerd door de belastingdienst, andere voorwaarden. Je bent anders gedupeerd, iemand is misschien zijn kind kwijtgeraakt en ik niet. Dus daar moet ik ook mee rekening houden, maar dan heb je wel een werkwijze die je aanhoudt, dat is wat ik denk. Dat zou overzichtelijker zijn, dat zou makkelijker zijn, en dat zou ook eerlijker zijn.

I: Dat herstel van mensen, zou dan eerlijker zijn? [...] Dus het zou onafhankelijker moeten zijn, is dat ook wat je zegt?

**R8:** Ja. Direct kan je niet beschuldigen, of kan je niet zeggen 'oh ik vind dat de gemeenten niet' [...] 'oneerlijk zijn of dat ze niet iedereen gelijk behandelen' dat mag je niet zeggen. Maar dat is wel zo. Want waarom mag iemand uit Groningen dit niet, maar iemand uit Rotterdam wel? Ik noem een voorbeeld hè, waarom wordt een nieuwe fiets in Rotterdam wel goedgekeurd, maar in Groningen moet je een tweedehands fiets ophalen. Waarom is dat zo?

**I:** En ik was ook een beetje aan het kijken naar wat taal doet hierin. Denk je dat het veel uitmaakt welke taal er wordt gebruikt of hoe dingen aan jou worden gecommuniceerd? Denk je dat daar ook nog iets ligt?

**R8:** Bedoel je taal in de zin van Nederlands of taal in de zin van brieven die worden verstuurd?

**I:** Ja, de woorden die gekozen worden die naar jou worden gecommuniceerd.

**R8:** Ik denk dat er over de woorden, dat er echt een heel goed persoon voor communicatie zit bij het UHT. En dat er wel echt wordt nagedacht over de berichtgeving, over de website, over de flyers die ze versturen, over de brieven die ze versturen, ik heb daar niet veel op aan te merken, dat is wel altijd correct. Het is en blijft de belastingdienst, het is en blijft een overheidsinstelling. Dus ik vind ook wel dat dat altijd formeel gedaan moet worden. Dat mensen daar moeite bij hebben, om dat te lezen, dat kan natuurlijk ook. Iemand die misschien lager geschoold is, iemand die niet in Nederland geboren is, iemand waarvan Nederlands geen moedertaal is, ja dat heb je altijd. Hoe formeler je iets opstelt, hoe minder [...] gevoel je daarbij hebt. Anders ga je speculeren, en dan heb je interpreteren, en hoe ver ga je dan? Ik vind dat ze daar gewoon hulp voor moeten krijgen, als ze dat niet begrijpen. En ik neem aan dat als je belt naar de belastingtelefoon, heel eerlijk, of naar het nummer van het UHT, dan heb je altijd wel mensen die jou dat uitleggen, die zijn altijd wel vriendelijk, alleen kunnen ze niet veel. Het zijn gewoon personen die de telefoon opnemen, die de vraag uitzetten naar de persoon of naar afdeling waar het hoort, maar voor de rest gaan ze echt wel met je inhoudelijk een brief bespreken.

**I:** [...] En wat zou je meenemen vanuit je eigen ervaring, als belangrijkste les voor een toekomstig herstelproces?

**R8:** Korte lijntjes houden denk ik, met de personen die erbij betrokken zijn denk ik zelf. Dat ik er wat meer bovenop moet gaan zitten. In het begin zat ik er heel erg bovenop, omdat ik hele hoge nood had, voor mijn woning en voor die veilig thuis melding en daarna heb ik uit vertrouwen een beetje het stukje los gelaten. Omdat ik gewoon goed geholpen was op dat moment, dacht ik het komt wel goed het komt wel goed. Ze doen het nu echt wel goed, mijn zaakbehandelaar is ook wel aardig. Maar hij is niet de persoon die de bezwaren doet, ik ging gewoon van goed vertrouwen uit. Ik denk dat ik er nu wel strakker in had moeten zitten, denk ik.

**I:** En dat vertrouwen, is dat ook iets wat herstelt moet worden denk je? Onder ouders die gedupeerd zijn.

**R8:** Jawel, ik denk het wel.

**I:** En als er in de toekomst iets zou gebeuren, wat zou er binnen zo'n proces helpen om dat vertrouwen tijdens dat proces misschien een beetje beter te maken? Snap je mijn vraag?

**R8:** Ja ik snap je. Het gaat natuurlijk om de kinderopvangtoeslag. Ik heb nu begrepen dat ze ook huurzorg, en Kindgebondenbudget, dat ze ook weer een nieuwe tak voor. Ik denk zelf dat als jij mensen, maakt niet uit wie, gedupeerd of niet, ik vind dat als iemand belt, of iemand stuurt een mail of een brief, of die verzoekt om contact, van 'hey dit is er aan de hand', 'dit is er gebeurt', 'dit klopt niet' dat er wel echt een mogelijk moet zijn dat er iemand van die afdeling contact opneemt, om dat gewoon goed door te lopen, want ik kan niet geloven dat er zoveel mensen gedupeerd zijn en dat ze niet eerder aan de bel hebben getrokken. Maar dat ze eigenlijk een soort van weggeschoven zijn. Vanwege [...] dit is wat we hebben en dit is gewoon wat het is. Dus ik denk dat er vanuit de Belastingdienst, als er signalen komen, en ik ga niet zeggen dat alle signalen correct zijn of niet correct zijn. Maar dat de signalen wel goed doorgelezen worden om een fout te voorkomen. Hebben ze een fout gemaakt? Het is menselijk, het kan. Of het ligt aan het systeem of het ligt aan een persoon die misschien een cijfertje of lettertje verkeerd typt, dat kan iedereen overkomen. En ik vind, als daar excuses voor komt, is er ook vanuit de belastingdienst gedaan wat er gedaan moet worden. En of degene het accepteert of niet accepteert, je kan niet meer dan een fout herstellen. Dus ik denk dat daar serieus aandacht aan besteed moet

worden. Als je belt en je legt de situatie uit, dat er gewoon tijd en gelegenheid genomen wordt, dat er iemand terugbelt. Het hoeft niet dezelfde dag, maar wel binnen een bepaalde termijn natuurlijk. Dan word je wel serieus genomen. Dan wordt er wel naar gekeken als iemand wat meldt. Of het nou wel of niet zo is, dat is wat anders. Maar dan voorkom je wel zulke fouten, vind ik.

**I:** Dus als iemand tijdens dat proces meer serieus genomen wordt dan zou dat wel het vertrouwen ten goeden doen?

**R8:** Ja ik noem een voorbeeld, bijvoorbeeld aan het einde van het jaar krijg je altijd die brieven van toeslagen die berekend worden. Als iemand dan belt, ja maar dit klopt niet of het moet aangepast. Dat iemand zegt 'oke we kijken met u mee, of u wordt teruggebeld en we gaan het samen met u uitzoeken'. En ik denk dat er ook een mogelijkheid moet zijn, dat doen ze heel goed de Belastingdienst, ze sturen altijd brieven. Dit keer hebben ze het ook heel netjes gedaan, sturen ze een flyer mee. Let op, verandert je inkomen, verandert dit, ga je samenwonen, dat ze echt alles neerzetten. En een telefoonnummer, dat als je soms vragen hebt, dat je ze kan bellen. En een website, een filmpje en je hebt zo'n QR-code die je kan scannen. Ik denk dat het daar ook een stukje misgaat. Dat ze het heel snel afkappen. En wat ik zelf ook heel vervelend vind, is dat als je de Belastingdienst belt en je vraagt om een schriftelijke bevestiging, van kan je bevestigen dat we dit en dit hebben afgesproken? Dan kan dat niet. Nee mevrouw we maken een notitie in het systeem, hoeveel notities heb je dan wel niet van mij gemaakt die dan nu missen? Dat vind ik vervelend.

**I:** Ja je wil dat gewoon op papier hebben staan.

**R8:** Ja dat ze de mogelijkheid hebben om een korte mail te versturen. En dat hoeft niet eens vanuit hun eigen naam of eigen mailbox, maar dat ze dat vanuit de teammailbox versturen of iets. En natuurlijk creëert dat meer werk, maar he. Ik weet niet of dat nu nog bestaat, maar ik heb laatst op het kantoor van de Belastingdienst in Rotterdam, documenten ingeleverd. Die brieven van mij, weer, ik heb het verstuurd per post, ik heb het bij het belasting kantoor afgegeven en ik heb het online gedaan. Ik dacht, weet je dan kan het niet fout gaan. Ik ben daar heel kort geweest om iets in te leveren, ik heb verder niks gevraagd en met niemand gesproken. Maar ik denk zelf dat ze daar ook de gelegenheid moeten hebben als mensen vragen hebben over iets, dat er daar iemand zit die daarbij helpt. Net als dat je een wijkteam kan binnen lopen. [..]

**I:** Ik denk dat je allemaal mooie inzichten hebt [..]

**R8:** Ja misschien ook wel al eerder genoemd door anderen.

**I:** Ja maar dat is juist het interessante denk ik, om te kijken of mensen vanuit verschillende perspectieven en rollen er anders naar kijken. Dat is wat ik probeer te doen met mijn onderzoek.

**R8:** Ja bijvoorbeeld als je ergens tegenaan loopt en je hebt een klacht. En je moet dat telefonisch doen [REDACTED], 9 van de 10 keer bel ik niet eens. En ergens zit het me ook niet lekker, het is iets heel persoonlijks dat ik je vertel. Ze sturen mij een brief en ik stuur een brief terug, waarom bel ik niet? Om emoties en dat soort dingen te voorkomen. Maar als je een klacht hebt, bijvoorbeeld iemand heeft een fout gemaakt. En je krijgt een telefoontje, dan heb je geen gezicht achter die persoon, misschien staat die stem jou niet aan, want je hebt geen gezicht, misschien is die gene gewoon heel droog of zit er minder emotie in die stem. Waardoor je al denkt van he, dat geeft je een bepaald gevoel. Als je iemand tegenover je hebt zitten, die zegt o wat erg en je ziet iemand, dan voel je je gewoon meer gehoord dan bij die gene aan de telefoon. Terwijl die aan de telefoon dezelfde intenties kan hebben als degene die tegenover jou zit. Misschien heeft die persoon tegenover jou wel helemaal geen zin in jou, maar denkt ie wel van ik ga even een kwartiertje met jou in gesprek, zo gepiept. Dat is denk ik ook heel psychologisch. En als je hele grote fouten maakt, dat je dat echt wel moet doen. Als je kinderen uit huis plaatst etc, je kan dat gewoon met geen geld bedrag, met niks kan je dat goed maken. Echt niet.

**I:** Nee dat denk ik ook niet.

**R8:** Natuurlijk zijn er gesprekken geweest met de staatssecretaris, die Alexandra van Huffelen en ik weet niet hoe die andere heet. Die heb ik ook gesproken, maar die was echt hard, echt keihard. Alexandra was echt wel heel aardig, heel betrokken en weet ik veel hoeveel duizenden gesprekken ze moet voeren met mensen. En die ander was veel harder, die zei van [REDACTED], dat ik echt

dacht oke. Dus dat is wel mooi, maar ik denk dat als ze hun contactpersoon of zaakbehandelaar of iets dergelijks een keer zien, ga ergens een keer koffie drinken, of nodig ze uit op het kantoor in de buurt bij de Belastingdienst zelf. Ga lekker zitten, wil je koffie, wil je thee? Dan is het ook een kantoor maar dan heb je gewoon een persoonlijk gesprek en dan doe je het daarna wel telefonisch.

**I:** Dan heb je in ieder geval iemand ontmoet. Ik weet weer welke vraag ik net wilde stellen; denk je dat in het vervolg ouders meer moeten worden meegenomen, in dit geval ouders maar anders de mensen die het raakt, in wat de oplossing gaat zijn of hoe het herstel proces eruit gaat zien?

**R8:** Nee.

**I:** Nee? Denk je dat dat helemaal moet worden bedacht vanuit [..]

**R8:** Ze moeten niet meer meegenomen worden. Misschien het beste in een gesprek aangeven waar ze tegenaan lopen en wat voor hun opgelost zou moeten zijn. Maar ik denk dat als je ze allemaal een keuze gaat geven, dat dat gewoon nooit genoeg gaat zijn.

**I:** Genoeg gaat zijn qua?

**R8:** Gewoon qua herstel. Ze hebben gewoon geen rem. En dat kan ik je vertellen, omdat [REDACTED] Het is gewoon nooit genoeg voor sommigen. En sommigen hebben heel veel meegemaakt, dus dan snap ik dat ze dingen krijgen, als je niks meer hebt, natuurlijk krijg je dan een huis ingericht en al je kinderen terug. Dat is logisch. Maar voor sommige mensen is het gewoon niet genoeg. Dus ik zou zeggen nee.

**I:** Dit is nu natuurlijk allemaal al best wel lang bezig, en het is al een tijd geleden. Maar stel er komt iets aan het licht en op het moment dat het herstelproces wordt ingericht, dus echt meteen nadat dat allemaal gebeurd is. Denk je dat er dan wel met ouders, of gedupeerden, gepraat moet worden van goh wat denken jullie dat nodig is? Of dan ook niet.

**R8:** Ja dat kan, ik denk dat het ook wel kan en dat daar bepaalde punten uitgehaald moeten worden. Maar dan ga je weer heel veel gedoe krijgen, dat de ene groep is gehoord en de andere groep is niet gehoord. Dus ik denk dat dat de vraag is in een gesprek naar de gedupeerde toe zeg maar. Dat ik aan jou vraag van he dit en dit is er met je gebeurd, wat zou het misschien voor jou oplossen? Dat is wat ik denk, dat het in een persoonlijk gesprek wel ter sprake kan komen, maar dat het niet bij voorhand om een heel proces in te gaan richten, ze dat moeten gaan vragen, dat denk ik niet. Dat er meer maatwerk geboden moet worden.

**I:** Dat is natuurlijk wel wat ze bij SGH een beetje hebben gedaan, dat ze eerst met heel veel ouders hebben gepraat en toen pas een methode en dingen bedacht hebben. Hoe kijk je daarnaar? Hoe zie je dat?

**R8:** Ik vind het een heel mooi initiatief en ik sta nog steeds echt wel achter jullie route. En als ik had moeten kiezen, had ik ook voor die route gekozen, maar zover ben ik helaas nog niet. Maar het brengt ook heel veel negativiteit met zich mee. Met name in die Facebook groepen waarin ik zit, het wordt nu heel slecht afgeschilderd. Alsof ze geen keuze hadden, en dit is niet meegenomen en dat is niet meegenomen en geen bezwaar, we hebben de VSO al getekend, ik weet niet precies hoe die route verloopt hoor, ik heb me er niet in verdiept moet ik eerlijk zeggen. Maar ik denk zelf dat het altijd, het kaatst een soort van terug. Dus ze zijn geholpen met alles en nu achteraf vinden ze dat het allemaal niet goed genoeg is. Want dat is beloofd en dat had ik aangeven en dat is niet meegenomen. Het kan ook liggen aan het niveau van bepaalde mensen, niet verkeerd bedoeld. Dat ze dan terugkomen op iets, en dat ze vinden dat ze ergens meer recht op hebben ofzo. Ik heb het gevoel dat SGH nu ook wat meer in slecht daglicht wordt gezet, terwijl ze echt wel wat meer vaart hebben gemaakt. Ze hebben best wel wat dossiers afgerond, ze hebben echt wel mensen die hun verhalen opschrijven. Het is mooi dat initiatief, maar ik denk zelf dat sommige mensen daar misbruik van maken. En in die groepen waarin ik zit, zie ik dat heel erg. Van ik heb een VSO en ik heb dit en ik ga naar mijn advocaat. Dan denk ik, je hebt zelf getekend, je was er zelf bij. Is het geld nu op? Dat je nu weer terug gaat of dat je weer een bezwaar wilt? Dus ja ik denk dat daar een bepaalde streep in getrokken moet worden. En wat ik zeg, per persoon moet daar naar gekeken worden. Zodat je later nooit meer vinger wijzen hebt.

**I:** Ja dus daarna zijn er dan mensen die toch weer meer en [..]

**R8:** Ja ze gaan klagen, van die heeft dat gekregen, en weet ik veel, die krijg 5.000 euro voor dat. O ik kreeg daar maar 3.000 euro voor, waarom jij 5? Als je dat soort gesprekken voert en het in het herstelproces meeneemt en zegt, dit is wat je nodig hebt en dit is wat jij krijgt. En al komt het ter sprake, van oh zij heeft 5.000 gehad en hij 3.000, dan kan er altijd gezegd worden van ja er was maatwerk. Er is gekeken naar jou situatie en naar zijn situatie, dat is voor ons anders geweest, punt. Dan heb je ook niet die nasleep dat er weer rechters zijn, dat ze weer die gaan dagen, dat ze daar weer allemaal gaan protesteren, dat ze die wetten weer naar boven gaan halen. Dan wordt er echt gekeken naar mensen die echt herstel nodig hebben.

**I:** Ik vraag me af of die negativiteit die er nu omheen hangt en die je nu noemt, of dat specifiek met de organisatie SGH te maken heeft of dat dat komt doordat er zoveel verschillende kaders en dingen zijn geweest en dat ook elke gemeente het weer anders doet.

**R8:** Dat komt echt door de verschillende kaders, dat heeft echt niet met SGH te maken. Het heeft ook niet met een bepaalde gemeente te maken. Het heeft gewoon te maken met dat die richtlijnen, die kaders, zijn te groot. Het is gewoon geen vak meer, je hebt geen uitzonderingen meer, want het is een en al uitzondering eigenlijk.

**I:** Dus daar moet gewoon veel beter over na worden gedacht vanaf het begin eigenlijk?

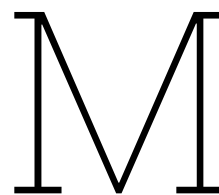
**R8:** Ja. En natuurlijk is het logisch dat ze dat gaan uitzetten naar de gemeentes. Mensen kunnen daar naartoe, mensen gaan in gesprekken. Maar als de ene gemeente het zo mag inrichten, en de andere gemeente anders, natuurlijk heb je dan geen sprake van herstel als mensen zich onderling gediscrimineerd voelen. Om het zo te benoemen.

**I:** Want dat was al de kern van het probleem, dus dan [..]

**R8:** Ja we worden gediscrimineerd, omdat ik in Rotterdam woon, of omdat ik in Zwolle of Maastricht woon, zo gaat dat dan.

**I:** Nou heel erg bedankt voor je tijd, zijn er nog dingen die je extra wil noemen?

**R8:** Nee ik denk het niet, als je nog vragen hebt, mag je me bellen. En als ik nog ergens op terug kom, laat ik het je weten.



## Respondent 10

### Interview Information

**Respondent code:** R10

**Organisation of respondent:** Ministry of the Interior and Kingdom Relations

**Date of interview:** 22 December 2025

**Location:** Online

**Duration:** 70 minutes

---

**I:** Kan je me iets meer vertellen over het programma Erkenning en Herstel? Waar zijn jullie precies mee bezig? Kan je daar wat context bij schetsen?

**R10:** Er is op een gegeven moment een rapport van de Ombudsman verschenen, 'Herstel een vak apart'. Vanuit de lessen die hij trekt, er waren ondertussen al een aantal rijksambtenaren ook bezig, ook iemand bijvoorbeeld die bij ons bij de hersteloperatie had gewerkt, om na te denken hoe kunnen we dit nou [...]. We hadden ook al eens bij Groningen geïnformeerd vanuit het ministerie van Financiën. Ze waren al aan het kijken van: volgens mij is dit iets wat de overheid echt moet leren en wat structureel moet worden. Dus eigenlijk is dat rapport ook aangegrepen door de mensen die hier al over na aan het denken waren om ook meters te maken en er werk van te maken, zodat de overheid hier echt een programma op zet. Wat we doen: ██████████ Er is een apart programmateam dat de lijnen uitzet en nadenkt over hoe het programma opgebouwd moet worden. Zij zouden je het beter kunnen vertellen. Ik hoop je ook nog aan een van hen te koppelen. Maar ik kan wel vertellen waar het programma mee bezig is. Het is eigenlijk tweeledig. Aan de ene kant kijken we: hoe kan de overheid dit in de toekomst beter doen? Het herstel vormgeven. Het ultieme doel is natuurlijk dat er geen hersteloperaties meer nodig zouden zijn. Maar goed dat is ook een beetje utopisch, vind ik zelf, want waar mensen werken worden gewoon fouten gemaakt. Maar wel: hoe kun je dat herstel dan zo goed mogelijk doen als overheid? In algemene zin. Maar een tweede is ook om nieuwe en lopende hersteloperaties echt ook actief te ondersteunen. Dat zijn we nu ook aan het ontwikkelen en aan het ophalen. Van wat voor ondersteuning is er dan nodig om dat goed te kunnen doen.

**I:** Oké, interessant. Ik denk heel belangrijk ook.

**R10:** Ja, ik denk zeker, dit is echt iets wat de overheid moet leren, dat herstel goed doen.

**I:** Wat is jouw rol binnen het programma? Waar ben jij precies mee bezig?

**R10:** Binnen het programma zijn een aantal lijnen ontwikkeld. Er is bijvoorbeeld een lijn leren en paraatheid, die gaat over klaarstaan voor hersteloperaties, maar ook ophalen van wat leren we dan in de praktijk daar van? Er is ook een lijn kennis, en daar zit ik op. ██████████ ervaringskennis is en hoe we daar goed mee omgaan, met de kennis van gedupeerden. Dus hoe geven we dat een plek in hersteloperaties of erkenningstrajecten.

**I:** En hoe ben je dat aan het uitzoeken?

**R10:** Ik heb heel veel gesprekken gehouden, ook met gedupeerden van de toeslagenaffaire. Bij het programma hebben we ook een aantal mensen van andere hersteloperaties die gedupeerd waren, daar heb ik ook een aantal van gesproken. Ik heb een aantal ambtenaren geïnterviewd, ik heb mensen die bezig zijn met het onderwerp ervaringsdeskundigheid en ervaringskennis geïnterviewd. En ik heb deskresearch gedaan, heel veel gelezen. Ik ben dat allemaal een beetje bij elkaar aan het brengen. ██████████ Enerzijds is het een stuk kennis: wat is ervaringskennis eigenlijk, wat zijn good practices, hoe kan je ermee om gaan? Anderzijds zijn we ook wel op zoek als programma, moet je niet de hersteloperatie ook veel meer in toerusten, van hoe ga je hier goed mee om? ██████████

**I:** Dus als ik het goed begrijp wil je dus ook iets zeggen over hoe je ervaringskennis structureel betreft in zo'n proces?

**R10:** Ja zeker. En het lastige daar in is, vind ik, dit vraagt een verander mindset. Want de overheid is gewoon nog niet zo goed in betrekken van ervaringskennis. Dus ik kan wel opschrijven hoe het moet of waar je het kan vinden, maar eigenlijk gaat het om een gedragsverandering of een cultuurverandering, waarvoor ik aan de lat sta zeg maar. Dus het is wel heel moeilijk om [...]

**I:** Ja. Hoe ga je daar nu mee om? Je kan natuurlijk niet die hele cultuur in je eentje veranderen.

**R10:** Nee. Het hele programma wil wel inzetten op dat we een lerende omgeving ook creëren en zijn. Dus hoe ik er nu mee omga, is dat ik denk, ik wil meer op bewustwording gaan zitten en vragen aanreiken die organisaties zichzelf moeten stellen. Om te zoeken van welke keuzes maak ik en waarom? Ik weet het nog niet precies, maar ik ben daarmee dus aan het puzzelen en aan het praten met verschillende mensen om daar uit te komen.

**I:** Dat vind ik echt super interessant. Leuk dat je hier zo'n rol in hebt gekregen. Hoe lang gaat dit programma duren?

**R10:** Dit programma is denk ik wel meerjarig, maar ██████████ praktijk onderzoek, dus in de praktijk hier verder mee door ontwikkelen. Daarna gaat het gewoon verder. ██████████

**I:** Als je kijkt naar hoe binnen het programma over herstel wordt gesproken, hoe wordt herstel gezien? Hoe wordt herstel gedefinieerd?

**R10:** Daar is iemand een visie op aan het schrijven, dus daarin is het programma ook nog volop in ontwikkeling. Maar in algemene zin, goede vraag, dat zou ik even na moeten kijken wat we daarover hebben opgeschreven. Even zo uit mijn hoofd, het programma is erkenning en herstel, dus het heeft twee aspecten die samenhangen. Ik zie het zelf een beetje als twee communicerende vaten, de een kan niet zonder de ander. De een heeft ook, in mijn gevoel, weinig waarde zonder de ander. Zo wordt er in het programma ook wel naar gekeken, dat dat hand in hand gaat. Maar ik heb eigenlijk niet een definitie paraat, dat kan je beter aan iemand anders vragen denk ik. Ik kan het wel voor je nazoeken hoor.

**I:** Dat is ook logisch, als het programma nog niet zo lang bestaat, dat het ook zoeken is van hoe gaan we dat dan definiëren. Maar misschien dan binnen de mensen die jij spreekt, zie je daarin verschillen in hoe betrokkenen herstel definiëren? Hoe zij herstel zien, wat volgens hen belangrijk is.

**R10:** Nou dat is een hele goede, vind je het goed als ik 'm ook beantwoord, niet alleen vanuit het programma waar ik nu zit, maar ook vanuit mijn achtergrond van toen ik bij het Ministerie van Financiën zat?

**I:** Ja zeker.

**R10:** Want wat ik zie, maar dat is dan mijn persoonlijke observatie, is dat de overheid wel worstelt met dat stukje. Kijk als iets is misgegaan willen ze gewoon herstellen. En iedereen om mij heen wil dat ook heel menselijk, menswaardig, eerlijk doen. Dat zie je echt wel, ik zie ook heel veel ambtenaren die het ook echt heel erg vinden dat de overheid missers maakt, zeg maar. Dus dat is gewoon heel duidelijk, ik ben eigenlijk niemand tegen gekomen, die zegt 'nou boeie, het zal wel'. Dus iedereen vind het heel erg. Daarbinnen, maar dat is volgens mij heel menselijk, zie je wel verschil tussen mensen die gewend zijn naar buiten te kijken en naar wat het met de inwoners doet en mensen die daar verder van afstaan. Wat het nou precies bij de inwoners doet, of die verder afstaan bij de mate waarin het

inwoners beïnvloedt. Dus ze kunnen ze zich wel inleven van dit doet wat met mensen, maar omdat ze gewoon heel anders leven en niet zozeer in van die bubbels zitten waar ze ook mensen tegenkomen die direct geraakt worden door beleid, of door verkeerd/falend beleid. En dus niet zo het besef hebben van wat daar aan herstel nodig is, dus die herstel heel erg zien als de overheid moet gewoon weer het goede gaan doen. Dus dat verschil zie ik, dat er mensen zijn die gewoon met de beste bedoelingen en de beste overtuigingen vinden, de overheid moet weer het goede doen. En een groep die daarbij nog beseft, van ja dit heeft ook levens van mensen ook echt heel erg beïnvloedt, dus je moet drie stappen extra zetten om daarbij te komen en dat ook te kunnen herstellen. Dit zal niet iedereen met mij eens zijn, maar dit is mijn observatie van hoe ik ernaar kijk. En dat is misschien wel, als je gewoon kijkt, bijvoorbeeld als je zelf ruzie hebt gehad met iemand. Soms heb je gewoon dat er dingen mis gaan tussen mensen en dat de een vindt van ik heb alles al gedaan om weer het goede te tonen, terwijl de ander begrijpt mij gewoon niet. Je hebt nu wel een gesprek met mij en je zegt wel ik doe het anders, maar ik voel niet dat jij voelt wat het mij gedaan heeft. Dat is volgens mij gewoon normaal tussen mensen, en die kloof zie ik heel erg tussen de overheid en de inwoners.

**I:** En daarin helpt het dus als je mensen kent die daadwerkelijk geraakt zijn, om beter te begrijpen [...].

**R10:** Ja dat is een, maar ik denk ook wel dat het te maken heeft met hoeveel inlevingsvermogen heb je en ook wat is je overtuiging, hoeveel inlevingsvermogen je zou moeten toepassen zeg maar. En bijvoorbeeld een overtuiging is, ik ben ambtenaren tegengekomen die ontzettend overtuigd zijn van de overheid moet een beschermer zijn van mensen. Dus die kan ook niet te snel zeggen, van ik snap het niet, ik begrijp het niet, het ligt niet in mijn macht. Dus die hebben een soort overtuiging van hoe de overheid zich als beschermer moet opstellen en ik noem dat een beetje paternalistisch. Dat is wel goed bedoeld, maar dat maakt ook dat die kloof soms blijft bestaan volgens mij.

**I:** Want daardoor ga je dan sneller zeggen, wij denken dat dit goed is, terwijl iemand anders misschien iets anders nodig heeft?

**R10:** Ja zoiets, maar ook het stukje, gewoon zeggen van we begrijpen dit niet. En daarin naast iemand gaan staan en zeggen ik snap ook niet hoe het zo gelopen is, ik weet eerlijk gezegd niet zo goed hoe ik dit op moet lossen. Dat je die common ground een beetje vindt, van we zijn beide op zoek. Dat zit bij heel veel mensen gewoon niet in het denken dat de overheid dat zou moeten of kunnen doen. En dat is in erkenning heel lastig, want ja soms voel je je daardoor als gedupeerde niet voldoende erkend. Omdat de overheid de alwetende persoon blijft en de oplosser blijft.

**I:** Ja het is wel een interessant punt dat je aankaart, dat zie ik ook wel terug in de gesprekken die ik heb gevoerd, dit verschil. Want iedereen heeft de goede bedoelingen, maar ja en dan.

**R10:** Ja en volgens mij zitten daar dus echt belemerende overtuigingen onder ofzo.

**I:** Wat denk je dat deze verschillen voor effect hebben? In hoe mensen dit zien, kan het naast elkaar bestaan, botst dat, of hoe heeft het effect op een herstelproces?

**R10:** Ik denk dat voor een deel van de gedupeerden het helemaal niet uitmaakt. Ik heb gewoon een zakelijk probleem, joh fix het. Het boeit me niet of je me begrijpt. Ook wel mensen die best wel zwaar gedupeerd zijn, dus dit principe hangt volgens mij niet aan hoe ver je gedupeerd bent, maar in hoe je er zelf naar kijkt. Dus of je het als een zakelijk iets ziet, of dat je van de overheid iets verwacht zeg maar. Je vroeg hoe beïnvloedt dit gedupeerden, maar ik zie echt wel een groep waarbij het daardoor niet als erkenning voelt. Dus dan zijn er wel allerlei regelingen, ik moet wel zeggen ik heb gewerkt in de toelagenaffaire, ik hoor nu bij programma Erkenning en Herstel dat het wel heel erg verschilt wat voor soort hersteloperatie je mee te maken hebt. Dat zou ook nog interessant zijn voor jou misschien, om dat verder te verkennen. Maar ik praat dus heel erg vanuit die context. Dat er dus mensen zijn die, dat zeggen ze ook wel over elkaar, dat doordat ze zich niet erkend voelen, gaan ze in die transactieve strijd. Dus willen ze zoveel mogelijk halen. Omdat ze dan het idee hebben van ik ben niet gehoord, dus dan blijf je een soort van in die strijd. Dit zeggen gedupeerden ook wel eens over elkaar, van die persoon die blijft zo aan het strijden om zoveel mogelijk te krijgen, omdat het eigenlijk, dat zeggen mensen ook wel over zichzelf als ze daar eenmaal uit zijn. Van ik voelde die erkenning niet en ik probeerde die erkenning te krijgen door in ieder geval een bepaald bedrag, een bepaalde hoogte van een bedrag te krijgen, want dat voelt dan als erkenning. En achteraf zeggen ze dan, dat is helemaal niet erkenning, want dat is een lastige strijd, dat blijft heel vervelend voelen. Ook sommige mensen

die financieel gezien redelijk goed gecompenseerd zijn, kunnen gewoon heel sterk het gevoel houden van het is onvoldoende. Of die hebben zelf door, het zit er inderdaad in dat het als onvoldoende voelt, omdat ik mij gewoon niet erkend voel. Ik heb dat onvoldoende onderzocht, of ik heb dat niet onderzocht, ik observeer het, om te weten hoe erg dat is. Ik kan me voorstellen dat dat blijft eten in die mensen en dat dat ook intergenerationeel iets doet. De gedupeerden van de toeslagen hebben natuurlijk allemaal kinderen, daardoor [...]. Dat werkt volgens mij door in hoe je gezin en hoe je kinderen naar de overheid kijken. Maar dat is een aanname die ik doe. En wat ik ook wel terughoor, maar wat ik niet voldoende kan onderbouwen met getallen of iets. Ik weet ook niet of daar onderzoek naar is gedaan. Maar dat is wel wat ik zie en hoor vanuit mijn contacten, dat dat gewoon echt wat doet in je gezin en een gat slaat in je vertrouwen in de systemen, in de overheid.

**I:** Dus dat vertrouwen wordt dan eigenlijk ook niet genoeg hersteld, als je je zo daarover voelt?

**R10:** Nee. En ik heb het idee dat aan de kant van de overheid, er heel veel ambtenaren zijn die het wel begrijpen en dat er ook heel veel ambtenaren zijn die dat niet begrijpen. Die echt denken, maar we hebben toch dit gedaan, we hebben toch dat gedaan. Er is zoveel compensatie geboden, er zijn zoveel regelingen opgetuigd. En ik duidt dat voor mezelf een beetje in transactioneel, relationeel verschil, hoe je het aanvliegt. Waarbij ik ook denk de overheid is een systeem hè, geen mens. De principes zijn ook niet menswaardig eigenlijk, die zijn systeem waardig. En mensen proberen het wel zo menswaardig in te vullen, maar het is een soort transactie iets en niet een relationeel iets, de overheid.

**I:** Ja dan staat dit daar best wel ver van af als je dat wel op een relationele manier wil inrichten.

**R10:** Ja en er zijn mensen zat die dat ook echt wel doen binnen de overheid.

**I:** Stel nou dat er een nieuwe herstelopgave ontstaat, kan je iets meer inzicht geven in hoe zo'n proces dan vaak vorm wordt gegeven? Waar begint dat? Je kan vanuit de toeslagenaffaire praten, want dat dient ook voor mij als case study.

**R10:** Er gebeuren eigenlijk een aantal dingen tegelijkertijd. In de maatschappij is er een verhaal van dit speelt. Er komt politieke druk, van hé er is iets aan de hand, dat kan denk ik ook in andere situaties zijn dat de overheid zelf merkt van we hebben hier fouten gemaakt. Dus drie bubbels waarin het idee ontstaat van er is iets fout gegaan. Hoe het bij toeslagen is gegaan, is dat op een gegeven moment, ik weet het niet precies, dit zou je moeten checken ergens. Maar in ieder geval is er op een gegeven moment, dat weet ik wel, een kwartiermaker aangesteld. Die moest dan gaan kijken hoe gaan we dit goed vormgeven? Maar die kwartiermaker is aangesteld op het moment dat er eigenlijk al bij Toeslagen zelf, in de politiek, in de publieke omgeving al mensen erin aan het roeren zijn, van hier is iets aan de hand. Mensen hebben misschien al zelf laten weten, gedupeerden, dat weet ik niet precies. Maar er ontstaat dus eigenlijk reuring van er is iets aan de hand. En op een gegeven moment is bij Toeslagen dus een kwartiermaker aangesteld en die moest dus gaan organiseren van hoe doen we dit goed. Hoewel de politiek hier wel een beetje op voor liep, waarschijnlijk heb je dit allemaal wel al onderzocht. Want op een gegeven moment had je natuurlijk het Catshuis met die 30.000 euro, en toen moest er dus heel snel een uitvoeringsorganisatie daarvoor opgetuigd worden. En ik weet niet zo goed in welke fase dan die kwartiermaker aan de slag is gegaan. Maar dat is een beetje wat ik net schetste, want jij vroeg hoe gaat dat dan? Nou dat is dus die drie plekken waar reuring ontstaat en dat gaat heel erg organisch en niet echt organisatorisch. En ik heb zelf ook het idee dat het een soort crisis reactie is, er moet gewoon acuut iets gebeuren. Dat merkte ik ook bij Toeslagen, bij Min Fin, toen ik er al drie jaar zat, bij dat DG wat is opgericht, daar heerste gewoon een soort crisis mentaliteit. Wat heel veel goeds in zich heeft, van we lossen dat op, we lossen het snel op. Maar ja op een gegeven moment ben je niet meer in crisis en ik vind ook dat als je in crisis handelt daarna meteen een soort tweede lijn voor de lange termijn en eroverheen kijken opzetten. En ik heb zelf niet het idee dat dat gedaan is.

**I:** Want het was een soort van full focus op we moeten het nu nu fixen zeg maar?

**R10:** Ja. En ik heb zelf het idee, maar dat is ook weer mijn observatie, dat er een soort redders mentaliteit ontstaat zeg maar. En volgens mij, maar dat heb ik niet onderzocht, dat is ook wel interessant om te onderzoeken eigenlijk, het is ook handig voor mijn eigen opdracht. Als je in zo'n reddersreflex stapt, misschien ga je dan automatisch heel erg zorgen voor de ander, in plaats van samen met de ander te zitten van wat is er nodig? Misschien is dat wel een heel logisch reflex, maar het zijn inderdaad een aantal reflexen die je aan het werk ziet.

**I:** Ik kan me voorstellen dat je ook sneller in die reflex schiet als het een crisis betreft, in plaats van als het wordt gezien van we moeten dit op de lange termijn goed gaan aanpakken.

**R10:** Ik zit opeens te denken, wat denk ik ook heel leuk is voor jou, er is een herstelsimulatie gemaakt. Een soort spel wat je als groep kan doen, om te beleven wat er gebeurt. Ik kan je daaraan wel koppelen, aan de mensen die dat hebben gemaakt.

**I:** Is dat gemaakt vanuit de toeslagenaffaire?

**R10:** Ja, wel voor het programma Erkenning en Herstel ook, dus er is wel geprobeerd iets breder te kijken en wat meer te veralgemeniseren.

**I:** Cool, heel leuk! Oké dus dit is een beetje hoe het toen is gegaan. Als er nu in de toekomst weer iets zou gebeuren, hoe zou dat dan denk je beter kunnen worden opgepakt?

**R10:** We zijn daar nu een leidraad voor aan het schrijven, die ook een beetje is ontstaan vanuit interviews, met meerdere mensen tegelijk, een soort ontwerpessies en met desk research. Die leidraad geeft een set van vragen en leidende principes, van waar moet je allemaal aan denken, welke vragen moet je beantwoorden om een hersteloperatie goed in te richten? Een van de eerste vragen is nu ook, ga in gesprek met de mensen om wie het gaat. Dat is best wel nieuw eigenlijk, want dat doet de overheid niet standaard, dus dat moet ik wel meegeven. Dat is een, dat we zo'n leidraad ontwikkelen, maar we geven ook aan dat, en daar moet het programma een rol in spelen, moet het in de praktijk verder ontwikkeld moet worden aan de hand van nieuwe hersteloperaties zeg maar. Is dit antwoord op je vraag? Even denken wat vroeg jij?

**I:** Ja hoe het herstel in de toekomst beter zou kunnen beginnen, of hoe dat beter georganiseerd zou kunnen worden?

**R10:** Het helpt al heel erg als er een soort, we wilden het eerst een kader noemen, maar noemen we het een leidraad. Dat helpt natuurlijk al heel erg als dat er is. Alleen volgens mij hebben we als programma niet een status dat we dat dwingend op zouden kunnen leggen. Ik weet ook niet of we dat zouden moeten willen hoor, dat is de andere kant. Want de werkelijkheid vraagt gewoon dat je in contact gaat met die gedupeerden en met iedereen die het is overkomen, ook dat .. de ruimte krijgen om eerlijk onder woorden te brengen en onder ogen te zien van dit is er mis gegaan. Hier moeten we gewoon in de toekomst andere keuzes in maken. Dus die ruimte en veiligheid, je kan wel een leidraad ontwikkelen, maar eigenlijk is dat de leidraad zeg maar. Dat je die veiligheid creeert om zelf eerlijk te kijken van wat is er mis gegaan? En volgens mij moet je dan ook kijken naar wat ik net zei over die belemmerende overtuigingen. Want een overheid die altijd zich als de beschermer op wil stellen, kan die eerlijk zeggen dit heb ik niet goed gedaan? Dus je moet bijna ook naar cultuur kijken. Dus op jouw vraag, van hoe kan het beter, denk ik persoonlijk er moet meer, hoe zeg je dat, dat vraagt een cultuurverandering denk ik van de overheid. Ik vind dat de maatschappij verder is dan de overheid zelf.

**I:** In welk opzicht?

**R10:** Ik snap dat je dat vraagt, wacht even ik kom eerst even terug op dat eerste punt. Wat ik wilde zeggen, mijn persoonlijke idee van hoe kan het in de toekomst beter, is dat het ingericht moet worden op cultuurverandering. En op dat de overheid leert. En dan kom ik op de term responsieve overheid, zal ik straks even toelichten. En het antwoord van het programma en van de overheid zelf denk ik, is door dit programma in te richten, dus op de vraag hoe kunnen hersteloperaties in de toekomst beter, door te leren van de hersteloperaties, door inderdaad zo'n soort leidraad toe te gaan passen. Dat zijn eigenlijk de twee verschillende antwoorden. En dan terugkomend op wat ik zei over mijn eigen antwoord, over die cultuur en gedragsverandering. Ik weet niet of jij stukken van de NSOB (Nederlandse School van Openbaar Bestuur) hebt gelezen, die hebben bijvoorbeeld een model ontwikkeld waarin ze de vier rollen van de overheid beschrijven. Even heel kort samengevat, het is in een kwadrant. Links heb je vanuit de overheid naar de maatschappij toe en rechts heb je andersom, dus van de maatschappij naar de overheid toe. Ik zeg het niet helemaal goed, maar ik sla het even een beetje plat. En dan heb je eigenlijk links onder, de eerste rol die de overheid heeft is de rechterlijke macht, die wetten schrijft en dat reguleert. Dan heb je daar links boven de uitvoerende rol van de overheid, je moet ook zorgen dat die wetten uitgevoerd worden, alle uitvoeringsorganisaties, UWV, UHT, IB groep, noem maar op. Dan heb je in het kwadrant rechts boven het new public management, daar heb je meer de, hoe noemen ze dat, een soort samenwerkende rol. Dus hoe ga je als overheid ook samenwerken met partijen in

de maatschappij, die eigenlijk je wetten en je uitvoering ondersteunen. Ik weet even niet meer hoe die heet.

I: Ik kan het denk ik wel terugvinden als ik even zoek.

**R10:** Ja, heel interessant waar ik het over wilde hebben, waar de maatschappij dus in voorloopt, rechts onder heb je de responsieve rol van de overheid. Dat is van in de maatschappij gebeurt ook van alles, waar je als overheid op moet reageren. Maar het ook een rol kan geven in die uitvoering van die wetten en die regels, in het maatschappelijk leven zeg maar. Dat new public management, volgens mij zijn ze daar nog bijna lerend in. Naast onze uitvoeringsprincipes, en naast onze eigen uitvoeringsorganisaties zijn er ook gewoon maatschappelijke organisaties, opdrachtnemers, bedrijven actief in het maatschappelijk domein, daar neemt de overheid een beetje een regie rol. Die responsieve rol, van ook reageren op wat er maatschappelijk gebeurt en welke krachten er in de maatschappij aan het werk zijn, dat kan de overheid nog niet zo goed. En dat model gaat er niet van uit dat je moet kiezen tussen die vier rollen, maar het lastige is, en daarmee wordt er eigenlijk veel te veel van ambtenaren en de overheid gevraagd, dat je alle vier de rollen hebt als overheid. In verschillende situaties leren, welke rol pas ik hoe toe? En ik kom hierop, omdat ik zei de maatschappij loopt voor, de maatschappij is heel ver in mee doen, de maatschappij heeft oplossend vermogen zelf zeg maar. En de overheid is eigenlijk nog helemaal niet zo ver om responsief te zijn op dat oplossend vermogen van de inwoners zelf. Dus daar koppel ik aan, dat de overheid nog achter loopt. Sowieso zijn natuurlijk alle ambtenaren die aan het werk zijn, al eerder opgeleid om hun werk te doen. Dus die hele rol van het responsieve, dat is nog niet ontwikkeld. Terwijl de maatschappij, dat merkte we bij toeslagen ook, staat gewoon te rammelen aan de poorten, die hebben zelf wel oplossingen. De overheid denkt, wij moeten dat geven, die oplossingen. Ik heb er zelf ook gesprekken over gehad, dat mensen dat expliciet zeiden. Van ja maar dat is onze taak, wij moeten dit oplossen. Als mensen dan zelf met een oplossing kwamen, ja dat kan gewoon bijna dan niet ofzo. Niet iedereen hoor.

I: Dat is eigenlijk echt zonde, er ligt zoveel potentieel denk ik.

**R10:** Ja dat bedoel ik met dat de overheid er eigenlijk nog op achterloopt ofzo. Maar volgens mij geeft de NSOB zelf ook wel aan dat dit best een lastig model is. Ze zijn zelf ook nog wel op zoek.

I: Goede tip, ik ga er zeker even naar kijken. In mijn interviews kwamen een aantal dingen constant naar boven, ik heb mensen gesproken van verschillende rollen, en daar komen een aantal spanningen of een soort dilemma's naar boven. Ik ben heel benieuwd hoe jij daar naar kijkt. We hebben het net al een beetje besproken, maar het verschil in focus op cijfers/financiën versus dat emotionele herstel. Dus aan de ene kant focus op aantallen, hoe snel gaat het, hoeveel wordt er uitbetaald, dat is natuurlijk erg sterk gekoppeld aan die politieke en publieke verantwoording. Van we moeten alle uitgaven kunnen verantwoorden, dat wordt door betrokkenen vaak ervaren als weer die controle, wantrouwend, opnieuw moeten bewijzen. Terwijl daar soms veel meer een belang ligt in erkenning, gehoord worden, vertrouwen. Dat vraagt natuurlijk weer veel meer tijd en maatwerk. Hoe zou een toekomstig herstelproces beter met deze spanning omgaan? Want het is van beide kanten ook wel te begrijpen, ik vind het niet goed of fout.

**R10:** Heel herkenbaar, en een hele goede vraag die ik mezelf ook stel inderdaad. Want dit is ook precies het botsen van die vier rollen zeg maar, van die rechtmatige rol en die responsieve rol. Want de overheid moet op rechtmatigheid blijven letten, alleen als je vraagt hoe kan dat in de toekomst beter. Ja dat is wel een hele lange termijn issue, maar toch meer te leren de relationele rol te pakken. Het is goed dat je het vraagt, dat helpt mij ook het onder worden te brengen. Die rechtmatige rol, daar zijn al die ambtenaren in grootgebracht zeg maar. Dit kunnen we heel goed, de systemen zijn daar ook op gebouwd en dat moet ook hè, want het is op massa ingericht dus dat moet ook. Maar daarnaast zou volgens mij veel meer aandacht moeten zijn, toch voor dat responsieve, hoe je dat beter kan vormgeven. En hoe je kan zorgen dat de systemen inderdaad dienend zijn aan wat er nodig is, maar ook aan wat er kan. Wil je nog een keer je vraag herhalen? Ik merk dat ik een beetje verzand in [..]

I: Ja dus hoe dat dilemma, dus aan de ene kant meer de focus op cijfers en financiën en aan de andere kant het emotionele herstel, erkenning, vertrouwen, daar beter gehoor aan kan worden gegeven in een toekomstig herstelproces?

**R10:** Wat ik denk, en dat ga ik ook in mijn eigen opdracht opschrijven. We moeten A, erkennen dat

die spanning er is, door die niet te erkennen blijf je die frictie houden zeg maar. Dus erkennen dat die spanning er is en dat die verschillende rollen nodig zijn, die verschillende aspecten. Maar volgens mij moet je ook een aparte ruimte creëren, om dat bij elkaar te brengen. En dat zit toch in het in staat zijn om contact aan te gaan en dingen open te leggen. Ik geloof daar gewoon heel erg in, dat we bij de start van zo'n operatie, dat ambtenaren de ruimte moeten hebben om zelf nog zonder contact met gedupeerden te kijken wat is er nou mis gegaan, waar zit het probleem, hoe verhouden we ons daartoe? Dus meer tijd te nemen voor die introspectie zeg maar en daar vervolgens ook eerlijk over in gesprek gaan met de groep die gedupeerd is, of met vertegenwoordigers daarvan. En ook in de uitvoering van je traject adaptief zijn, want volgens mij denken we ook heel vaak van zo zit het en dan wordt er weer meer duidelijk, bijvoorbeeld van de impact of scope. Dus ik denk dat die twee dingen, het relationele en het adaptieve, ik denk dat je daar meer op in moet zetten. En dat vraagt volgens mij echt een cultuurverandering, want het adaptieve vraagt ook dat je aan de voorkant niet alles al weet en dat je dat ook zegt.

**I:** Dat je dat erkent?

**R10:** Ja.

**I:** Je zei net, erkennen dat die spanning er is, heb je het idee dat dat nu te weinig gebeurt?

**R10:** Ja. Ik weet niet of te weinig het juiste woord is, dat is een goede vraag. Je hebt erkennen en erkennen hè, daar gaat het hele programma over. Ik denk dat de diepte van die spanning te weinig gezien of gevoeld wordt. Maar ik denk dat die wel erkend wordt, maar meer een soort cognitief en een soort zeggen dat het er is, maar het doorleven en begrijpen waar die spanning de wrijving geeft [...]. We hadden het net over een crisis situatie, daar wordt niet de tijd voor genomen in een crisis situatie. En volgens mij vergeten we het ook daarna nog te beleggen. Dat je wel die diepere introspectie en samspraak nodig hebt.

**I:** Misschien dat het wel een beetje gevoeld wordt, maar dat het dan vooral blijkt tijdens de uitvoering van oh dit is best een groot verschil en dat wringt nu aan alle kanten. Dus dat het misschien minder voorafgaand bewust wordt besproken?

**R10:** Ja.

**I:** In de gesprekken die ik heb gevoerd, heb ik wel het idee dat er heel duidelijk naar voren komt van het is gewoon heel ingewikkeld. We hebben gewoon andere visies hierop, op de uitvoering.

**R10:** Het is werk en leefwereld. Je kan in je werk heel makkelijk zeggen, dit is nou eenmaal ingewikkeld en we moeten het gewoon aangaan en het loslaten. Terwijl in de leefwereld, als het jouw persoonlijke leven raakt, is dat 'het is nou eenmaal ingewikkeld' heeft gevolgen voor jouw leef [...] en hoe je je voelt. En dat verschil, volgens mij pakken we dat te weinig. Het zijn gewoon verschillende werelden, het is echt die systeem en die leefwereld die elkaar raken. Als je vanuit die systeemwereld onvoldoende besef hebt dat die leefwereld een andere dynamiek heeft, een andere diepgang, daar moet je continue van bewust zijn. Ik heb zelfs ook mensen gesproken die zeggen, nee ik wil dat niet, ik wil me daar niet van bewust zijn, want dan kan ik mijn werk niet meer goed doen. Ook gewoon goed bedoeld hè, want daar zit ook wel wat in natuurlijk. Want als je dat echt allemaal gaat voelen, dan is het niet meer werkbaar. Dus het is gewoon een mismatch die er is, inderdaad. Misschien heb je wel gelijk, zijn mensen zich er wel van bewust, ergens weet men dat wel. Ik vind het heel leuk om hier hardop woorden aan te geven, want ik zoek hier zelf ook naar. Je wil die kloof overbruggen, maar misschien is die wel niet te overbruggen.

**I:** Ja dus dan moet je een manier vinden om daar toch mee om te gaan.

**R10:** Ja en als je het plat slaat, heb ik heel vaak van gedupeerden gehoord; nee is ook een antwoord, als je me maar in de ogen kijkt en het contact met mij aangaat.

**I:** Ja en dat gewoon eerlijk zegt?

**R10:** Ja. Ik denk zelf dat als ik voorbeelden in het gewone leven zoek, als iemand met mij mee gaat, mij in de ogen kijkt en respect voor mij heeft, dan kan ik heel ver gaan in begrijpen waar die ander zijn grenzen liggen. Volgens mij werkt het ook gewoon zo.

**I:** En dat bij elkaar brengen, dat noemde je net, apart die ruimte creëren en het bij elkaar brengen. Denk je dat dat noodzakelijk is?

**R10:** Ja.

**I:** Om een goed herstelproces te kunnen hebben?

**R10:** Ja dat denk ik. Je hebt de leefwereld, je hebt de systeemwereld, volgens mij moet je een soort ruimte creëren waar die twee een soort van gelijkwaardig ontmoeten. Dat vraagt wel een hele andere vaardigheden, dan die nu in de overheid aanwezig zijn. Ik heb hier best lang over nagedacht, wat een hele lastige is, is de vraag of er een derde partij nodig ja of nee en wat moet die derde partij kunnen?

**I:** Dat was mijn volgende vraag, dus het is leuk dat je daarover begint.

**R10:** Ja ik vind dat een moeilijke vraag, ik denk dat je dat in de praktijk moet bekijken. En dat het ook van de derde partij vraagt om heel zelf reflectief te zijn op de eigen rol. Hier heb ik ook het een en ander aan desk research naar gedaan, want daar kom ik ook met die ervaringskennis heel erg [...]. Er zijn mensen die vinden, daar heb je een brug voor nodig en er zijn mensen die vinden van nee, kijk die brug kan ook in die drama driehoek terecht komen zeg maar. Dan komt er een derde bij die het ingewikkelder maakt, die wil een brug zijn, maar die kan daardoor ook het echte verbinden juist in de weg staan. Want doordat die partij nodig is, bevestigt die dat bijvoorbeeld de overheid jou niet bereikt, of andersom dat de inwoner de overheid niet begrijpt ofzo. Dus er zit een hele psychologische ingewikkeldheid aan die derde partij. Ik denk niet dat je per definitie kan stellen dat die nodig is, maar ik denk wel dat er situaties kunnen zijn waarin het heel helpend is als zo'n partij er is. Ik denk dat als je zo'n nieuwe ruimte creëert, dan heb je volgens mij sowieso nodig dat dat professioneel begeleidt wordt. En ik denk dat een derde partij nooit neutraal moet zijn, maar meerzijdig partijdig. Dat vind ik wel wat anders, want neutraal bestaat niet, volgens mij kan dat niet.

**I:** Helemaal als de overheid wel de betaler is zeg maar, als daar het geld vandaan komt, dan is het al de vraag of je neutraal bent.

**R10:** Ook andersom, want een inwoner is ook niet neutraal. Die heeft iets te halen, dat bedoel ik niet eens transactioneel, dat bedoel ik ook gewoon in erkenning, psychologisch gezien. Niemand is neutraal, ook een derde partij niet. Volgens mij heb je nodig dat die echt meerzijdig partijdig is, dat die zich in beide in kan leven en in beide hoogacht. Dus niet tegen de een zeggen van zie je wel die ander begrijpt het niet ofzo, daar zitten nogal wat eisen of voorwaarden aan.

**I:** Een soort mediation-achtige rol ofzo, waarbij je wel echt belangenbehartigers hebt, of iets in die trant.

**R10:** Ja alleen belangenbehartigers zijn vaak voor een partij juist.

**I:** Ja of voor beiden [...]

**R10:** Dan zou je een voor de overheid en een voor de inwoners nodig hebben. Je wil eigenlijk dat die overheid en die inwoners weer een goede relatie krijgen. Dus je moet als derde partij ook eigenlijk altijd bereid zijn om je weer terug te trekken. En je moet niet de brug zijn, maar je moet de brug maken, denk ik. Maar ik kan me ook goed voorstellen dat het heel fijn is als er een tijdje een derde partij is, waar beide partijen hun grief of, dan kom je meer in de mediation sfeer, bij kwijt kunnen. Dat moet wel altijd [...]. Die overheid en inwoner moeten gewoon altijd weer met elkaar verder. In een normale ruzie kan je zeggen oké dan gaan we uit elkaar, want het matcht niet meer en dit heeft te veel pijn gedaan, of dit schuurt te veel. Als overheid en inwoner kan je dat gewoon niet doen, die kunnen niet zonder elkaar. Dus je moet zorgen dat je die relatie altijd weer 'manned', hoe zeg je dat in goed Nederlands?

**I:** Ja dus weer hersteld of heelt. Ik snap wat je bedoelt, dat zei iemand anders ook die ik sprak. Je kan je niet onttrekken aan de maatschappij, dat doen mensen wel maar [...]. En als je een misvatting over herstel zou kunnen corrigeren of aan het licht zou kunnen brengen bij mensen bij de overheid, of misschien ook wel gedupeerden of mensen die je spreekt, wat zou dat dan zijn?

**R10:** Herstel is geen uitkomst, maar een proces. Ik denk dat ik dat wel de grootste [...]. De overheid praat over 'we bieden herstel'. Herstel is gewoon een helingsproces ofzo, dat is niet een resultaat wat je boekt. En het is niet zo dat de overheid het biedt, maar wat je samen moet vinden ofzo.

**I:** Mooi gezegd. En wat doet taal in een herstelproces?

**R10:** Ja heel veel, heel veel. Dit vind ik een hele lastige. Wat ik merk, ik heb [REDACTED] taal vanuit mijn achtergrond. Ik ben geneigd om dan de juiste woorden te gebruiken zodat mensen begrijpen wat het inhoudt, maar als mensen die woorden overnemen, zonder dat te begrijpen wat het inhoudt, dan ondermijn je het nog meer. Dus daarom is taal een hele lastige. De juiste taal zou moeten volgen op die gedragsverandering en als die er niet werkelijk is, dan heb je ook niks aan de juiste taal. Dan wordt het alleen maar problematischer als je de juiste taal gebruikt, zonder dat daar de juiste mindset achter zit die die taal eigenlijk zou moeten produceren. Dus daarom vind ik het een hele lastige, want ik ben ook geneigd om in te zetten op taal. Daar zit het precies, net als dat woord 'erkenning'.

**I:** Ja wat is dat eigenlijk?

**R10:** Ik kan jou niet erkenning bieden door te zeggen, 'ja dat erken ik'. Dus taal is heel belangrijk, ja. Maar je moet volgens mij altijd heel goed opletten, past die taal wel bij de mindset, of eigenlijk is mindset ook nog niet eens het goede, want die mindset zit bij de meeste mensen wel goed. Maar heb je dan ook echt een mindset om responsief te zijn? Dat is het denk ik, de responsieve mindset. Ik denk dat het verder gaat, ook een handelingsset zeg maar.

**I:** Ja dus hoe zie je dan de uitvoering daarin. Nog een laatste vraag, wat zou je meenemen uit je eigen ervaring als belangrijkste les voor een toekomstig herstel proces?

**R10:** Bedoel je mijn eigen ervaring in het werken in de hersteloperatie?

**I:** Ja bijvoorbeeld.

**R10:** Als belangrijkste les voor?

**I:** Hoe zo'n proces kan worden ingericht of waar beter opgelet kan worden, of wat je heel erg hebt zien mis gaan.

**R10:** Moeilijke vraag.

**I:** Ja snap ik.

**R10:** Meer omdat ik een hele boel antwoorden heb.

**I:** Je mag er ook een paar geven, dat helpt mij alleen maar.

**R10:** Durf fouten te maken en durf dat ook te erkennen. Wat ik ook een belangrijke les vindt, is dat voor de stem voor de gedupeerde en de inwoner hebben we geen structuren, geen tools, er zijn geen natuurlijke ontmoetingsplaatsen. Het moet echt helemaal opgehaald worden. Bijvoorbeeld bij DG Herstel, is een team parlementair om vragen te beantwoorden vanuit de politiek, om debatten voor te bereiden. Er is niet een team inwoners, die ruimte heeft om op de geluiden van buiten te acteren. Ja dat is er wel maar dat is woordvoering enzo, dat is niet eens binnen DG Herstel geregeld, maar woordvoering is gericht op communicatie van binnen naar buiten. Hoe communiceren we wat we doen en daar worden strategische keuzes in gemaakt, omdat er meerdere doelen zijn. Dus daar zijn gewoon geen procedures voor ingericht, dat vind ik ook wel een les. En ook voor andere hersteloperaties, dat we nu meegeven, richt daar capaciteit op in. Neem contact op met die gedupeerden, dat zit standaard gewoon niet in de processen. Dat is wel een belangrijke les vanuit mijn eigen ervaring. Ook dat je daar in het begin, bij de inrichting, ook je formatiebeleid zeg maar, dus hoeveel formatie hebben we nodig in zo'n hersteloperatie? Dat moet die kwartiermaker allemaal gaan regelen. Dus bij het begin bij dat formeren en hoeveel geld reserveer je daarvoor, daar moet ruimte worden ingericht voor contact met gedupeerden. Dat is wel een belangrijke les. En daarin durven samen onderweg te zijn, in plaats van aan de voorkant alles al willen weten en kunnen. En daarvoor heb je ook echt ambtelijke moed nodig, want dat is tegen de standaard gang van zaken in eigenlijk. Je hebt zo'n beleidskompas en die stelt, wat is het probleem, wat zijn de stappen om het probleem op te lossen? Dat is werken naar een doel, terwijl je volgens mij in erkenning en herstel moet je werken vanuit de bedoeling. Dan weet je nog niet waar je heen gaat, dat is volgens mij ook wel een belangrijke les, dat je dat moet durven. Maar wat ik zeg, daar heb je ambtelijke moed voor nodig, want dan moet je het binnen de processen ook anders durven doen dan hoe het standaard georganiseerd is.

**I:** Dus het is minder maakbaar eigenlijk?

**R10:** Ja en dat vraagt ook wel iets van je leiderschap. En dat vind ik ook een interessante, als je kijkt naar de overheid dan worden er vaak mensen op gezet die al een staat van dienst hebben, maar die dus ook al een bepaalde leeftijd hebben. Heel veel ervaring meenemen, wat positief is, maar wel ervaring in hoe de overheid het altijd doet. Terwijl hierin heeft 'wat je altijd doet' juist een fout opgeleverd. Dus moet je eigenlijk leiders hebben die bereid zijn het echt anders te doen dan hoe we het altijd deden.

**I:** Dat is dan juist zo belangrijk eigenlijk?

**R10:** Ja, maar goed tegelijk snap ik wel dat je iemand zoekt die een bepaalde stevigheid heeft en ergens voor durft te gaan staan. En dan val je toch vaak weer terug op mensen die toch al een soort staat van dienst hebben. Het is ook best lastig hoor.

**I:** Je moet eigenlijk een soort structureel inbouwen, dat er een advocaat van de duivel is, die de hele tijd gaat toetsen of we niet weer hetzelfde gaan doen als altijd.

**R10:** Ja precies. En dan vind ik wel een lastig iets, binnen de overheid gaat alles over zoveel schijven, ik vraag me af of je zo'n hersteloperatie niet wat meer lean and mean in kan richten. Maar dat weet ik gewoon niet. Mag je aan andere mensen gaan vragen.

**I:** Hele mooie inzichten, ik heb het idee dat je veel ervaring hebt en veel mensen hebt gesproken hierover.

**R10:** Ja ik heb heel veel mensen gesproken. Het lastige is wel dat ik daardoor steeds meer vragen heb en steeds minder antwoorden. Maar dat is misschien ook wel het antwoord, blijf altijd samen onderweg en samen zoekend. Dan denk ik ook dat [..].

#### *Example of responsive government in social domain*

Ik geloof hier echt in, als je samen zegt, wij moeten iets herstellen, zowel de gedupeerde als de overheid. En als je samen op weg bent, dan hoeft het helemaal niet zo ingewikkeld te worden. Dan kan je gewoon samen kijken wat is er nodig? Maar goed, misschien is het wel een utopie dat dat zou kunnen. Dat zou het volgende zijn, dat is wel interessant.

#### *Informal conversation*

**R10:** Mensen willen echt wel, ik ben geen mensen tegengekomen van die deugen niet of [..]. Maar er zijn teveel oude patronen die werkzaam zijn.