

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@bua.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

Ongekend terrein

Werken aan gelijkwaardig herstel is ongekend terrein en een proces van de lange adem. Dit kan alleen slagen vanuit erkenning van het ondoorgrondelijke leed dat mensen in de toeslagenaffaire is aangedaan. Alleen door dieper te luisteren naar alle lagen van de levensgebeurtenissen van mensen, door elkaar aan te spreken als personen, en door elkaars expertise en gelijkwaardigheid te erkennen, kan het geschonden vertrouwen stap voor stap hersteld worden.

door Laurentien van Oranje Van Oranje is professioneel dialoogexpert en communicatiedeskundige. Via de mede door haar opgerichte Number 5 Foundation werkt zij inmiddels ruim twee jaar samen met kinderen, jongeren en volwassenen die zijn getroffen door de toeslagenaffaire.¹

‘Ongekend terrein’, noemt wethouder Froukje de Jonge van Almere publiekelijk de afhandeling van de kinderopvangtoeslagaffaire.² Wat vraagt dat van eenieder die dit ongekende terrein betreedt? Want daar zijn meer vragen dan antwoorden. Daar heeft iedereen een (iets) andere rol dan gebruikelijk in het krachtenveld van bestuur, beleid en uitvoering. Dat ongekende voelt misschien kwetsbaar en onveilig in een wereld waarin vaak wordt afgerekend op antwoorden en kortetermijnbeloftes, en waarin doorgaans wordt gedacht vanuit deelbelangen en representativiteit van doelgroepen. Dit ongekende terrein wordt gekenmerkt door wederzijds onbegrip vanwege botsingen tussen systeemlogica en menslogica, en door ongemakkelijke gesprekken van daders en slachtoffers waarin woorden voor de een iets anders betekenen dan voor de ander. Maar ongekend terrein biedt ook perspectief voor het nieuwe, als mensen elkaar zien als *mens*, om daarna *functioneel* te snappen wat nodig is om iets op te lossen. Zo’n rolverschuiving tussen overheid en de mensen om wie het gaat onthult – in de woorden van wetenschapper David Bohm – een gedeeld beeld van de werkelijkheid. Daarmee legt ongekend terrein de basis om vanuit gelijkwaardigheid te gaan samenwerken. Overheid en burgers kunnen vanuit hun eigen perspectief en op basis van hun eigen kennis gezamenlijk bouwen aan oplossingen in een crisissituatie, en op langere termijn aan een rechtvaardige samenleving.

Alles begint met erkenning

Vanuit de erkenning van ongekend terrein beseft de gemeente Almere dat zij niet langer het recht heeft om zich in de hersteloperatie als weldoener op te stellen. Excuses voor geleden leed en goede bedoelingen om getroffenen te ondersteunen, zijn niet toereikend. Is een verandering van rol dan uiteindelijk het écht ongekende voor een overheid die nu het goede wil doen? Want overheden zijn er toch voor burgers?

Voor het oplossen van situaties, juist omdat zij daarin een rol hebben gespeeld? Het is dan ook niet verwonderlijk dat Almere de aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire ziet in het kader van haar ambitie om te ‘bouwen aan vertrouwen’ tussen overheid en burgers. Almere wil bijdragen aan een nieuwe bestuurscultuur waarin wederzijds begrip en oprechte verbinding tussen overheid en burgers randvoorwaarden zijn van het herstel van vertrouwen. Dat vraagt om een aanpak van de lange adem.

Bouwen aan vertrouwen vraagt ook om een transparant proces van duizenden en stappen die niet lineair gezet kunnen worden. Want het vraagt om zien, horen, vragen, luisteren en reflecteren voor het acteren. Ongekend terrein kent dus geen aanpak van ‘grote stappen, snel thuis’. Helaas, want de urgentie om mensen nú uit het moeras te halen, is gigantisch. Er is een enorme tijdsdruk om de kinderopvangtoeslagaffaire op te lossen. Gedupeerden hebben nú problemen van allerlei aard – financieel, emotioneel, praktisch – terwijl de langetermijnoplossing ligt in dieper snappen wat er gaande is en in wat mensen nodig hebben voor (emotioneel) herstel. Dat voelt tegenstrijdig, en misschien maakt dat het wel zo lastig om het ongekend terrein te omarmen. Juist door de druk voelt terugvallen op wat men kent misschien comfortabeler. Ongekend terrein lijkt meer tijd te kosten, omdat het om een andere grondhouding vraagt, en om oplossingen waarin bovenstroom en onderstroom altijd met elkaar zijn verbonden. Maar de tijdsdruk mag geen valkuil worden. Je dént dat je het snapt of iets even gauw oplost – door mensen bijvoorbeeld in

te delen in traditionele hulpverleningscategorieën van ‘licht’, ‘gemiddeld’ en ‘zwaar’ – maar als je het ongekend terrein niet betreedt, kom je misschien wel nooit thuis. Door te snel te gaan raak je misschien nooit de onderstroom aan van onrecht. Het leven van een mens is geen casus waarin problemen met vinkjes kunnen worden gecategoriseerd, laat staan dat ze daarmee worden opgelost.

Een mens is geen casus waarin problemen met vinkjes kunnen worden gecategoriseerd, laat staan dat ze daarmee worden opgelost

De gemeente Almere en het college van ‘herstelexperts’ dat daar actief is, willen hierop acteren, en zij spreken daarom de wens uit om vanuit gelijkwaardige samenwerking deze crisissituatie het hoofd te gaan bieden. Dat doen ze ieder in een eigen rol en met eigen verantwoordelijkheden, maar wel vanuit dezelfde grondhouding en op basis van dezelfde informatie, en met hetzelfde doel voor ogen: situatie voor situatie oplossen. Transparantie schept vertrouwen, en dat betekent een volgende fase in de aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire in Almere.

De twee schijnbaar onverdachte woorden ‘ongekend terrein’ openen de deuren naar een aanpak die de diepste onderstroom van het ondoorgrondelijke onrecht aanraakt. Deze moedige ‘Almeerse erkenning’ durft grofweg vier lagen van erkenning aan te raken:

1. *Erkenning van mens-zijn*. Dit betekent het daadwerkelijk zien van de mensen die het betreft voor wie ieder van hen is – en, even belangrijk, *was* voordat alles begon. Het doet me denken aan een uitspraak van leiderschapsexpert en auteur Stephen Covey: ‘Het diepste verlangen van de menselijke geest

is om erkend te worden.’ In dit geval betekent dit dat de slachtoffers van de kinderopvangtoeslagaffaire niet slechts erkenning krijgen als een groep slachtoffers van die affaire, maar ook voor de ontwikkeling die zij daarin doormaakten. Het gaat er ook om te erkennen dat mensen zijn geworden tot mensen die ze niet waren of wilden zijn, met levenssituaties waar ze niet om hadden gevraagd, gezinnen die niet meer samenwonen. Erkenning betekent diep luisteren naar alle lagen van een levensverhaal van een medemens, omdat je écht wilt weten wie hij of zij is en was; je moet de wanhoop voelen, ook al kun je het niet begrijpen omdat je het niet hebt meegemaakt; je moet toelaten dat je je (plaatsvervangend) schaamt en dat je ongemak voelt. Deze mensen zijn altijd méér dan slachtoffers; ooit waren ze werkende mensen en burgers.

2. *Erkenning van gelijkwaardigheid.* Het meest fundamentele onrecht is het wegnemen van de regie over het eigen leven. Ik schaam me vaak over mijn onvermogen om de juiste woorden te vinden om te duiden waarom gelijkwaardig samenwerken aan oplossingen met de mensen om wie het gaat, veel meer is dan ‘het betrekken van de mensen om wie het gaat’ of ‘participatie’. Waarom het zoveel betekent en oplevert voor iederéén, op alle niveaus. Maar dat vraagt wel om een andere blik op mensen. Je moet hen niet zien als doelgroep, ‘kwetsbaren’ of ‘gedupeerden’. Maar gewoon, als medemensen. Waarom is dat eigenlijk niet gewoon? Maar gelijkwaardigheid is er dus niet zomaar. Die ontstaat vanuit

*Er is een andere blik op mensen nodig;
je moet hen niet zien als doelgroep,
‘kwetsbaren’ of ‘gedupeerden’*

een erkenning dat iedereen een stukje van de waarheid heeft, en andere kennis dan jijzelf. In gelijkwaardigheid zit ‘waarden’, en dat vraagt om een grondhouding van principiële bescheidenheid over wat je wel en niet weet. Je moet

luisteren en doorvoelen, niet meteen in actie komen vanuit bekende structuren, aannames en interventies waar ‘de ander’ geen onderdeel van was of is. Gelijkwaardigheid moet dus vanuit neutraliteit worden gefaciliteerd en bewaakt; vanuit een neutraal middelpunt met als enige rol het horen van alle verschillende waarheden, zodat uiteindelijk het gedeelde beeld van de werkelijkheid zich aandient waar David Bohm over spreekt.

3. *Erkenning van wantrouwen.* Er wordt onderkend dat mensen de instanties wantrouwen die ‘mededader’ zijn van wat hun aangedaan is (en wordt, want bij velen duurt het nog voort), wat dus ook leidend is in hoe door hen naar instanties wordt gekeken. Dat wantrouwen is daardoor ook vaak leidend in hoe hulpverlening wordt gezien. Gelijkwaardigheid en mederegie kunnen dan uitkomst bieden, want hiermee doorbreekt men geijkte patronen en mandaten van wie de regels van het spel bepaalt. Wie is ‘wij’? Wie is ‘zij’? In die delicate herverdeling van posities tussen ‘wij’ en ‘zij’ doen woorden ertoe. De uitdrukking ‘mensen betrekken bij de aanpak’ veronderstelt dat degenen die zich als ‘wij’ zien, eigenaar zijn van de aanpak. Terwijl ‘zij’ roepen: ‘Daar heb je het recht niet toe, want jij bent geen weldoener, maar dader!’ Door dat te erkennen, ontstaat ruimte voor andere verhoudingen en dus andere oplossingen.

4. *Erkenning van bronkennis.* Een veelgehoorde valkuil is het goed willen en kunnen doen vóór een ander. Maar wie wil nou dat een ander voor hem denkt? We leven alleen ons eigen leven. En al leef ik me nog zo goed in, helemaal snappen doe ik het leven van een ander nooit. Die erkenning schept ruimte, want ja, op ongekend terrein zijn meer vragen dan antwoorden. Is ruimte voor de vraag of bestaande structuren, methodieken en oplossingen wel passend voor déze ongekende situatie. Is ruimte om uit te zoeken welke vragen je moet stellen om een goed beeld te krijgen van een situatie. Wie heeft welke kennis? Zijn de mensen die het betreft niet de échte bron van kennis? Zij weten wie ze waren, wat er toen is gebeurd, wie ze nu zijn en wie ze willen zijn. En wat ze nodig hebben om te helen en te herstellen. Echte erkenning van bronkennis betekent dat je vragen stelt over wat je niet snapt, en daarna nog meer vragen stelt om te checken of je het wel goed hebt begrepen. Veel ouders willen een rol spelen in de oplossingen, om niet weer dat gevoel te moeten hebben de regie te verliezen. Ze willen als gelijkwaardige gesprekspartners onderdeel zijn van het proces van herstel. De erkenning van bronkennis leidt tot een fundamenteel andere rolopvatting, werkwijze, procesinrichting en rolverdeling van betrokkenen. Het oprecht erkennen van de kennis van de mensen om wie het gaat, zorgt ervoor dat hun wantrouwen steeds een heel klein beetje afneemt, millimeter voor millimeter – maar of het ooit helemaal verdwijnt?

Number 5 Foundation

Laurentien van Oranje is breed maatschappelijk betrokken en staat in direct contact met de mensen om wie een vraagstuk gaat. Zij werkt vanuit de anbi-stichting Number 5 Foundation, die zij en haar man Constantijn in 2017 hebben opgericht. De stichting brengt mensen die elkaar normaal gesproken niet ontmoeten – laat staan dat ze gelijkwaardig samenwerken aan complexe maatschappelijke vraagstukken – op een neutrale plek met elkaar in verbinding. Number 5 faciliteert processen van dialoog en cocreatie. Dit zorgt ervoor dat de mensen om wie het gaat de bron zijn van de logica en kennis van waaruit oplossingen worden ontwikkeld; er wordt gewerkt vanuit hún perspectief. De stichting bewaakt de gelijkwaardigheid en inclusie van de vele stemmen die gehoord moeten worden, en overbrugt waar nodig onbegrip door

tussen de regels door te luisteren en dan te vertalen naar een gedeeld beeld van de werkelijkheid.

Van Oranje geeft aan dat haar ziens- en werkwijze aansluiten op het werk dat wetenschapper David Bohm (1917-1992) verrichtte op het terrein van dialoog, creativiteit en de realiteit. Zij benadrukt haar neutrale rol: 'Het voelt voor mij wat ongemakkelijk om dit podium te krijgen, in plaats van degenen om wie het gaat. Want wie ben ik als bevoorrecht mens dat nooit het onrecht en het leed heeft meegemaakt? Maar juist dat ongemak maakt dat ik niet kan weggijken of weglopen. Ik heb de belofte gedaan dat ik me altijd blijf realiseren dat ik het nooit helemaal snap. Mijn rol blijft dan ook beperkt tot vragen stellen, open luisteren, doorvragen, horen en het duiden van perspectieven.'

Er is maar één wereld

Ik geloof in de kracht van oorspronkelijke perspectieven, stemgeluiden en de woorden die daaraan worden gegeven. Het meest natuurlijk voor mij is dus om te citeren uit een brief van een geweldige vrouw, inwoonster van Almere, met wie ik al ruim twee jaar mag samenwerken. Zij en vele andere ouders, kinderen en jongeren bieden wijze inzichten over de beleving van regie, macht, gelijkwaardigheid en wantrouwen. Zij houden mij daarmee iedere dag scherp, zodat ik net genoeg snap om te weten wat er gedaan moet worden, maar ook besef dat ik niet genoeg weet om vóór hen te denken. Ik citeer:

‘Ik ben al 14 jaar bezig om in mijn eigen leven weer zelf te mogen te bepalen welke richting ik op ga. Ik ben aan het vechten om dit voor en met mijn zoon te mogen doen. Eigenlijk voelt het als of ik 14 jaar geleden ontvoerd ben met mijn zoon. We zijn gijzelaars. Inmiddels heb ik alles betaald. Maar wij zijn nooit vrijgelaten en komen niet van ze af. Met het betrekken van elke partij buiten mij en mijn zoon, lijkt ik verder te geraken van vrijheid. Ik vraag mij steeds meer af voor wie dit recht wel en voor wie dit recht niet geldt.

Er worden allerlei commissies, instituten, bureaus en experts ingeschakeld om te helpen uitzoeken hoe onze levens te redden, waarvan er niet één weet wat er werkelijk gebeurt en is gebeurd. Laat staan wat we nodig hebben. Met elke nieuwe organisatie die wordt ingezet hebben we hetzelfde gesprek, krijgen we dezelfde vragen en geven we dezelfde antwoorden. Iedere organisatie komt even in en uit ons leven, denkt de waarheid te hebben. En steeds weer wordt dan wéér de regie van ons eigen leven weggenomen. Terwijl dat de diepste wond is die er is. Mensen hebben geen idee hoe dat voelt, om steeds maar over je te worden beslist. Zolang de verkeerde vragen worden gesteld en alleen half wordt geluisterd, [zolang] wij lezen dat onze inzichten maar half goed worden vertaald naar acties en [zolang wij] horen dat onze antwoorden zullen worden meegenomen en er vervolgens nooit meer over te horen, zal er niks veranderen. Laat staan heel snel meer ellende verhelpen, levens verbeteren en vertrouwen herstellen.

Geloof me, er zijn er maar een paar die écht oor hebben voor de mensen die dit hebben ervaren. Een paar die het niet van ons overnemen, maar ons in onze echte kracht zetten. Die daardoor het vertrouwen hebben van kinderen onder en boven de 18. En ook van ouders, die niet gemakkelijk te paaien zijn. En die ervoor zorgen dat al die gijzelaars, die zelfs met elkaar gingen strijden uit wanhoop om daadwerkelijk gehoord te worden, nu in iets meer rust en vertrouwen – hoe broos ook – met elkaar samenwerken. Alle gijzelaars zijn welkom. Of willen de oorspronkelijke ontvoerders liever verdeeldheid houden? Is dat de manier om macht en controle te behouden?

De enige manier om vertrouwen in de overheid terug te krijgen is door te laten zien dat wij als individuen het vertrouwen krijgen om samen aan het roer te gaan staan, met mensen die wij vertrouwen als neutrale vertalers, om ons gelijkwaardig te voelen met degenen die de middelen en macht hebben om beslissingen te nemen die onze levens aangaan en bepalen. Daarmee

tonen de ontvoerders dat ze eindelijk erkennen dat ze niet het recht hebben hun macht te gebruiken om ons [...] onze vrijheid te ontnemen’.

Gelijkwaardige samenwerking is niet een werkwijze uit een managementboek. Het is een grondhouding van principiële bescheidenheid en van fundamenteel overtuigd zijn van de kracht van verschillende perspectieven en bronnen van kennis om tot duurzame oplossingen te komen. Gelijkwaardige samenwerking vraagt om de erkenning dat ieder mens anders is, en dat het daarom moeilijk is wanneer een ander vóór je spreekt. ‘De gedupeerde’, ‘de ambtenaar’ en ‘de bestuurder’ bestaan niet. Op ongekend terrein is geen plek voor ‘wij’ en ‘zij’. Het is een plek waar mensen bescheiden, autonoom en nieuwsgierig naar elkaar durven zijn, en waar zij samen iets willen oplossen.

Wie wil dat nou niet? Daarom ben ik vooral ook heel nieuwsgierig: wie ziet dit níét als ongekend terrein?

*Op ongekend terrein is
geen plek voor ‘wij’ en ‘zij’*

Artikel in het kort:

- * Een met getroffen ouders en hun kinderen vormgegeven aanpak van de afhandeling van de toeslagenaffaire is tot nog toe ongekend terrein
- * Vanuit vier lagen van erkenning wordt er samen met mensen van wie eerder de regie over hun leven was afgepakt, gewerkt aan herstel van vertrouwen
- * Deze verkenning van ongekend terrein laat en passant op schrijnende wijze zien hoe systeemwereld en leefwereld uit elkaar zijn gegroeid, terwijl wij onmiskenbaar op een gemeenschappelijke wereld leven die wij met elkaar delen

1 Hieruit kwam onder meer de volgende publicatie voort, waarbij Van Oranje optrad als medeauteur: *(Gelijk)waardig herstel. Inzichten en aanbevelingen van kinderen, jongeren en ouders zélf ten dienste van de landelijke en lokale aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire*. Den Haag: De Zolderkamer @ Number 5, december 2021.

2 Deze bijdrage, inclusief het aangeleverde kader over Number 5 Foundation, is een uitwerking van de column die Van Oranje uitsprak op de online werkconferentie ‘Bouwen aan vertrouwen’ (Almere, 25 januari 2022).