



Perspectief op Erkenning & Herstel

Inhoud

Voorwoord	3
‘Veiligheid is meer dan bakstenen’	4
‘Een jurist is geen expert in erkenning’	5
‘Herstel herschrijft het verleden niet, het herspeelt de toekomst’	6
‘Begin bij de mensen in plaats van bij het systeem’	7
‘De overheid kan niet alle rugzakken afnemen’	8
‘Stuur ambtenaren erop uit!’	9
‘Dat we geen fraudeurs waren, wisten we al!’	10
‘Iedere Rijksambtenaar zou het verhaal van een toeslagenouder moeten opschrijven’	11
‘De echte vraag: hoe herstelt de overheid zelf?’	12
‘Dit was nooit de bedoeling van ons beleid’	13
‘Durf mens te zijn, naast je professionele rol’	14
‘Erkenning draait niet om geld’	15
Het Programma Erkenning & Herstel	16
Links	17

Beste lezer,

“Ik weet uit eigen ervaring hoe zwaar mensen geraakt kunnen worden door verkeerd beleid. Voordat ik staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties werd, heb ik onder meer als uitvaartverzorger gewerkt.

In die tijd heb ik een grote, sterke man uit mijn omgeving letterlijk zien instorten onder de druk van het beleid rond de gaswinning. Hij was 1.90 lang en woog 80 kilo. Maar hij at niet meer, hij dronk niet meer. Toen hij was overleden, droeg ik hem het huis uit. Op dat moment woog hij nog 48 kilo.

En helaas zijn er meer mensen in Nederland van wie het leven ernstig is bemoeilijkt door de overheid. Zo heb ik ook boeren gekend die zichzelf van het leven beroofden omdat ze zich bekneld voelden door regels. Het kost soms tijd voor de overheid om te erkennen dat beleid verkeerd heeft uitgepakt.

En niet alleen verkeerd beleid, maar ook fouten in hersteltrajecten hebben mensenlevens geraakt. De Nationale ombudsman laat in zijn rapport *Herstel bieden: een vak* apart zien hoe het steeds opnieuw misgaat bij hersteloperaties van de overheid en hoe overheidsinstanties daar onvoldoende van leren.

Om die reden ben ik de politiek in gegaan. Om te bouwen aan een overheid die regels niet boven mensen plaatst, maar

mensen boven regels. Dat kan alleen als we als overheid betrouwbaar zijn, juist in moeilijke tijden.

Daarom is het voor mij ontzettend belangrijk dat dit kabinet, ook nu het demissionair is, blijft doorwerken aan lopende hersteltrajecten. Voor de Groningers. Voor de gedupeerden van de toeslagenaffaire. Voor de mensen die de gevolgen dragen van het slavernijverleden. Voor iedereen die door verkeerd beleid is geraakt. We moeten laten zien dat we het vertrouwen van burgers waard zijn – nu en in de toekomst. Met het programma **Erkenning en Herstel** willen we dit uitgangspunt structureel verankeren in de werkwijze van de overheid en ambtenaren.

Dit jaar maken we samen concreet hoe dit programma eruit moet zien. Dat doen we in conferenties waarin we verschillende werelden bij elkaar brengen: ervaringsdeskundigen, wetenschappers, bestuurders, ambtenaren en uitvoerders.

In dit magazine leest u een aantal van hun verhalen. Wat mij daarbij opvalt, is dat mensen met heel verschillende achtergronden tot dezelfde adviezen komen.

Zo zegt Theodor Kockelkoren (zie pag. 4), die als bestuurder betrokken was bij de schadeafhandeling in Groningen: “Er is een veel te groot geloof in de manier waarop we het systeem

hebben ingericht.” Lauren, ervaringsdeskundige Jeugdzorg, (zie pag. 14) adviseert: “Durf mens te zijn naast je professionele rol.” En kwartiermaker Nina Huygen (zie pag. 15) wijst erop dat herstel alleen lukt als we de manier van denken en werken binnen de overheid aanpassen. Maar ze zegt daarnaast: ‘Uit elke crisis komt ook iets goeds.’

Zelf ben ik ook hoopvol. Ik zie in Groningen hoeveel kracht er vrijkomt als mensen erkenning krijgen. Herstel begint niet met regelingen of loketten, maar met luisteren. Met het serieus nemen van iemands pijn.

Pas dan kun je als overheid bepalen wat er écht nodig is voor herstel. Niet om te vergeten, maar om samen een toekomst op te bouwen die ons allemaal weer in onze kracht weet te zetten.

In de politiek en maatschappij verschillen we vaak sterk van mening met elkaar. Maar voor polarisatie is geen plek bij herstel. Dus laten we samen werken aan een overheid die luistert, die leert en die opnieuw vertrouwen verdient.”

Eddie van Marum

Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties



Eddie van Marum

Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

‘Veiligheid is meer dan bakstenen’



Theodor Kockelkoren
Inspecteur-generaal
Staatstoezicht op de Mijnen

Fotografie: Lex van Lieshout

Theodor Kockelkoren is inspecteur-generaal bij het Staatstoezicht op de Mijnen (SodM) en houdt toezicht op de versterking van de huizen in het aardbevingsgebied in Groningen.

“Ik heb met eigen ogen gezien hoe belangrijk erkenning en herstel is voor mensen die gedupeerd zijn door de overheid”, zegt Theodor. “Tegelijkertijd heb ik in Groningen ook gezien hoe groot het onvermogen, en misschien zelfs de onwil is, om gewoon met mensen te praten. Om daadwerkelijk naar Groningen te gaan, aan de keukentafel te zitten en te praten met mensen die meemaken wat daar gebeurt.”

Hoe komt het dat het onvermogen om met mensen in gesprek te gaan zo groot is?

“Er is een veel te groot geloof in de manier waarop we het systeem hebben ingericht. Begrijp me niet verkeerd, we hebben die structuren en processen ook nodig om grootschalig tot goede dienstverlening te komen. Maar in een persoonlijk gesprek merk je ineens hoe zo’n systeem soms uit kan pakken; de ethische dilemma’s komen veel scherper op tafel te liggen. In verschillende onderzoeken is bijvoorbeeld geconstateerd dat gedupeerde Groningers een vergrote kans hebben op vroegtijdig overlijden. Mensen gaan letterlijk

dood door het onvermogen de problemen op te lossen! Maar je voelt die impact pas echt op het moment dat je daar gaat zitten en met mensen praat. Dat besef daalt nooit zo sterk in door alleen een rapport te lezen.”

Hoe hebben deze inzichten u geholpen in uw werk bij het Staatstoezicht op de Mijnen?

“Door de politiek en vanuit het departement werd SodM vooral gezien als technisch toezichthouder. En als je dat maar lang genoeg te horen krijgt, ga je je als organisatie ook zo gedragen. Maar de veiligheid van mensen schuilt in méér dan alleen bakstenen. We hebben ons dus los moeten maken uit een historisch patroon. Dat vraagt veel gesprekken en sessies.”

Hoe hebben jullie dat concreet vormgegeven?

“Nadat het belang van keukentafelgesprekken tot ons doordrong, dachten we: Dit moeten we voor alle onderwerpen doen. En het vermogen om met mensen in gesprek te gaan, zou eigenlijk bij iedereen in de ‘gereedschapskist’ moeten zitten, niet alleen bij de afdeling communicatie. We hebben er toen voor gezorgd dat binnen alle teams mensen met deze vaardigheden kwamen om het burgerperspectief op te halen. Het is onze ambitie dat dit perspectief steeds

vanzelfsprekender wordt meegenomen in onze oordelen en ons handelen, als onderdeel van ons DNA.”

Een rechter zei tegen een gedupeerde: ‘Wilt u nou gerechtigheid of wilt u gelukkig worden?’ Hoe beluistert u zo’n opmerking?

“Hier zie je hoe belangrijk erkenning is. Natuurlijk is het van belang dat de fysieke schade wordt hersteld, maar als dat niet samengaat met erkenning, kom je er met elkaar toch niet goed uit. Overigens vraagt erkenning iets van beide partijen. Ook vanuit bewoners dat de overheid nooit helemaal perfect zal zijn. De overheid moet dat ook niet willen beloven. Als je daar eerlijk over bent, ontstaat er ruimte bij burgers om dat te accepteren en te zeggen: bij elkaar opgeteld, ben ik bereid om nu een stap verder te zetten. Dat is een belangrijke stap in de afronding van het drama dat hen is overkomen.”



Luister hier het
bijbehorende
audioverhaal >



Sylvia Wortmann
Staatsraad in buitengewone dienst
Raad van State



Luister hier het
bijbehorende
audioverhaal >

‘Een jurist is **geen expert** in erkenning’

Wat moet de overheid doen als er geen juridische verplichting is om schade te vergoeden, maar er toch iets wordt verwacht? De Raad van State publiceerde in juni 2025 een afwegingskader voor onverplicht handelen van de overheid bij klemmende situaties: ‘Tegemoetkomen doe je niet zomaar.’ Het doel is om de overheid uitgangspunten aan te reiken voor het omgaan met klemmende situaties. Sylvia Wortmann is staatsraad in buitengewone dienst bij de Raad van State en werkte mee aan het afwegingskader.

Is er één definitie te geven van goede herkenning en herstel?

“Nee, daar is geen eenduidig antwoord op te geven. Je moet heel goed weten wat de omstandigheden zijn voordat je overgaat tot een vorm van erkenning en herstel. De situatie in Srebrenica was bijvoorbeeld een totaal andere dan de aardbevingen in Groningen. Dat vraagt dus ook om een andere manier van erkennen. De overheid moet zich daarom altijd afvragen: Hebben we hier een rol? Wie betreft dit allemaal? Wat is dat voor groep? Maar ook: Hoe bakenen we dit af?”

Stelt de overheid zichzelf dit soort vragen nu voldoende?

“We hebben eerder in ons jaarverslag gezegd: Kijk uit met wat je doet. Je kunt als overheid niet alles doen. Dit afwegingskader vloeit daar eigenlijk uit voort. We wilden met het afwegingskader in positieve zin iets aanreiken. Wat kun je wél doen?”

Heeft het opstellen van dit afwegingskader nog tot nieuwe inzichten bij de Raad van State geleid?

“Een jurist is niet de deskundige die veel over erkenning weet, dat is veel meer het terrein van een (sociaal)psycholoog.

Een jurist zal veel meer kijken of de overheid aansprakelijk is voor datgene wat er gebeurd is. Dit afwegingskader laat zien dat je meerdere invalshoeken met elkaar moet verenigen. Het heeft ons ook veel moeite gekost om ons dat te realiseren. Onze reflex was om vanuit het juridische perspectief te kijken met het idee: ‘We kunnen niet alles blijven betalen’. Dit leidde tot een heel ingewikkeld concept-afwegingskader, waarna we eigenlijk weer een beetje opnieuw zijn begonnen.”

Wat heeft dit uiteindelijk opgeleverd?

“In plaats van eerst alles juridisch zeker te willen weten, kijken we nu verder. Na een grondige analyse van wat er is gebeurd, is het belangrijk om naar de groep toe te gaan die gedupeerd is. In veel gevallen willen burgers vooral eerst gehoord worden. Een gesprek met de doelgroep over wat er precies is gebeurd, kan al zorgen voor een gedeeltelijke erkenning.

Het gaat lang niet altijd om een financiële compensatie. Het kan ook zijn dat je bijeenkomsten organiseert voor burgers in dezelfde situatie of een website maakt, waarop mensen ervaringen kunnen uitwisselen. Of dat er een monument wordt opgericht waar je kunt stilstaan bij wat er is gebeurd. Persoonlijk contact en een voortvarende benadering zijn cruciaal voor de erkenning van burgers. Belangrijke vragen daarbij zijn: ‘Wat zijn hun behoeften?’ en ‘Welke erkenning past daarbij?’. Voor een antwoord op dit soort vragen heb je ook andere mensen nodig dan juristen. Het betrekken van alle perspectieven, maakt het geheel compleet.”

‘Herstel herschrijft het verleden niet, het herspeelt de toekomst’

Theaterpedagoog Luc Opdebeek van stichting Formaat gebruikt theater om pijn én kracht zichtbaar te maken voor het programma Erkenning en Herstel. In zogenoemde brave spaces ontmoeten burgers, hulpverleners en beleidsmakers elkaar. Niet om te redden, maar om te luisteren en verantwoordelijkheid te nemen. Zo ontstaat ruimte om samen de toekomst opnieuw te herspelen.

Luc Opdebeek vangt zijn werk als theaterpedagoog gelijk in de essentie: “Wat als herstel niet begint bij een oplossing, maar bij het écht begrijpen van een probleem? Wat als we elkaar niet alleen ontmoeten in beleid of protocollen, maar in beelden, verhalen en gedeelde ervaring?” In het theater aan de Westzeedijk in Rotterdam gebeurt precies dat.

Begrijpen, niet oplossen

“Erkenning is het begin van herstel”, geeft Luc aan. “Het is het moment waarop je tegen iemand zegt: Wij zien wat er gebeurd is. Jij doet ertoe. Dat is iets anders dan medelijden of schadevergoeding. Het gaat om de erkenning van bestaanspijn, van relationele en structurele schade. Herstel begint wanneer die erkenning ook voelbaar en zichtbaar wordt in hoe we handelen, luisteren en verantwoordelijkheid nemen. Het is geen eenmalige gebeurtenis, maar een relationeel proces dat alleen kan plaatsvinden als alle betrokkenen, ook de overheid, bereid zijn zich kwetsbaar op te stellen.”

In Rotterdam-West wordt elke week gewerkt aan dat

relationele proces. Maaltijden gaan vooraf aan gesprekken, zorg is dan primair en theater secundair en komt daarna. Stemmen van mensen zonder papieren, vrouwen die hun familiegeschiedenis herwaarderen, jongeren die via theater hun plek in de samenleving herpakken, en mensen met psychiatrische uitdagingen die hun binnenwereld verbeelden. Het zijn geen doelgroepen, het zijn bron-groepen. Brengers van wijsheid, niet alleen vragenstellers.

Herstel begint bij een beeld

Herstel begint hier niet bij een diagnose, maar bij een beeld. Een gebeurtenis waar je op jezelf was aangewezen. En dan vanuit de vraag: kun je dat moment reconstrueren? Wie had je toen nodig? En wat zou die dan gezegd hebben. Fluister die zin. Geef het door en zeg het nu tegen jezelf. En dan gebeurt er iets wonderlijks. Iemand wordt even zijn eigen hulpverlener. En de ander wordt getuige.

Het doel? Herstel betekent iets anders als je dak is ingestort door water dan wanneer je bestaanszekerheid werd ondermijnd door beleid. Niet elke wond vraagt dezelfde pleister. Soms vraagt het om luisteren. Soms om teruggeven. En soms om het herzien van systemen. Geen pasklare oplossingen dus, maar het verdiepen van ons begrip. En dat begint met durven luisteren. Niet zozeer het opzoeken van safe spaces, Opdebeek gaat met brongroepen op zoek naar brave spaces – ruimtes waar ook ambtenaren, hulpverleners en beleidsmakers hun positie mogen bevragen. Waar niemand



Luc Opdebeek
Theaterpedagoog

hoeft te ‘redden’, maar waar iedereen iets te leren heeft. “Erken de moed om verantwoordelijkheid te nemen,” is de uitdaging.

Moed om ongemakkelijke waarheden niet te omzeilen. Moed om verantwoordelijkheid te nemen, ook als het juridisch misschien niet hoeft, maar moreel wel moet. In herstelprocessen werk ik vaak met het onderscheid tussen een safe space en een brave space. Mensen hebben veiligheid nodig om zich uit te spreken, maar het echte werk gebeurt pas in de brave space: waar mensen risico durven nemen om iets te zeggen, of om echt te luisteren. Ook van ambtenaren vraagt dat iets: dat zij niet alleen systeemvertegenwoordiger zijn, maar ook mens durven zijn in de ontmoeting.

En dat is precies wat het programma Erkenning en Herstel aan Opdebeek heeft gevraagd: Het herspelen van de toekomst, met andere spelregels. Een manier van samenleven waarin we niet weggijken van pijn, en er een plek voor maken. Waar trauma niet wordt doodgezwegen, en ook niet het enige verhaal is. Waar intergenerationale kracht wordt gevierd. En waar solidariteit betekent: samen risico’s dragen. “Want misschien is doen wel de meest eerlijke vorm van spreken en luisteren tegelijk”, zegt Opdebeek. En misschien is die persoonlijke transformatie, dat je jezelf beter leert begrijpen door met een ander mee te bewegen, wel de diepste vorm van herstel die we kennen.

‘Begin bij de mensen in plaats van bij het systeem’

In Groningen liep jarenlang de systeemlogica voorop: regels, protocollen en loketten, terwijl bewoners met verzakte muren en scheuren in huis vooral oplossingen wilden. Susan Top, voormalig secretaris van het Groninger Gasberaad en nu gedeputeerde, pleit voor een aanvullende insteek. “Begin bij de mensen, in plaats van bij het systeem. Alleen dan kunnen we écht leren en herstellen.”

“We denderden maar door. Regelingen op papier, vinkjes, nieuwe loketten. Terwijl de bewoner gewoon dacht: ‘Ik wil dat de problemen van mijn huis worden opgelost. Maar wat geboden werd, sloot daar niet op aan. En dat wisten we eigenlijk vanaf het begin al.”

Susan Top blikt terug op jaren werken in het gasdossier, in eerste instantie als secretaris van het Groninger Gasberaad en inmiddels als gedeputeerde in Groningen. “Bij het Gasberaad zagen we een kans om het anders te doen. Want de problemen waren helder – in het begin tenminste. Maar gaandeweg raakten we steeds verder verwijderd van de mensen om wie het gaat.”

‘Overheidslogica’

“Als bewoner heb je een scheur in een verzakte muur. En dan krijg je te maken met twee uitvoeringsorganisaties, maar niemand die écht zegt: ‘Kom, we gaan dit voor je oplossen.’” Dat noemt Top de “overheidslogica”. Een logica die werkt met procedures, regelingen en afbakeningen. “Maar voor bewoners voelt dat onlogisch. En frustrerend. Iedereen had een stukje van het probleem, maar niemand nam verantwoordelijkheid voor het geheel. Dat verandert nu: met één overheid, één aanpak.”

De leefwereld van bewoners paste niet in de systemen. En ambtenaren die dat wel probeerden, liepen vast. “Ik heb zoveel mensen gezien die vol idealen begonnen. Die echt iets wilden betekenen. Maar ze liepen stuk. Op controleurs, op protocollen, op verantwoording, op juridische grenzen, op afvinklijstjes.”

Een vicieuze cirkel

“Alleen de ‘meer procedureel georiënteerde mensen’ hielden het vol. De rest haakte af. Waarna de bewoners wéér met nieuwe mensen vaak van vooraf aan moesten beginnen.” Top noemt het een vicieuze cirkel. “Gedupeerden werden steeds cynischer, waardoor het ook steeds lastiger werken werd, waardoor het verloop groter werd.”

“Men wilde niet wéér reorganiseren in de bestaande opgezette organisaties, want dat zou vertragen. Doorgaan zoals het was, werkte óók niet. Dus zijn we begonnen vanuit de praktijk. Niet als losse organisaties, maar als één overheid.”

Durven loslaten

Had het eerder anders gekund? “Ja. Maar dan moet je durven loslaten. Niet vanuit wantrouwen organiseren. Niet uitgaan van de calculerende burger, maar van de gewone mens. Want in Groningen werkte die harde opstelling niet. Integendeel.” Wat hielp wel? “Tijd nemen. Samen naar het hele probleem kijken. Niet versnipperen. Eerst begrijpen wat er speelt, dan pas een oplossing maken. En die oplossing toetsen: hoe landt dit bij de mensen zelf?” “We begonnen bij het systeem. Nu beginnen we bij de mens. Deze nieuwe aanpak is onze kans om het écht anders te doen.”



Susan Top
Gedeputeerde in
Groningen

‘De overheid kan niet alle rugzakken afnemen’

Tussen 1956 en 1984 moesten duizenden ongehuwd zwangere vrouwen in Nederland hun kind afstaan. In het onlangs verschenen rapport Schade door Schande is dit pijnlijke verleden en het daaruit voortvloeiende leed vastgelegd. Martine Verhulst, beleidsambtenaar bij Justitie en Veiligheid, werkt aan een zorgvuldig traject van erkenning en herstel. “Je kunt niet iedereen tevredenstellen.”

Terwijl ze het rapport las, voelde ze hoe groot en complex de opgave is om te komen tot een zorgvuldig traject van erkenning en herstel. “De praktijken die erin staan, zijn pijnlijk en laten zien wat een leed sommigen hebben moeten dragen. Er is een gedegen historisch onderzoek uitgevoerd door een commissie onder leiding van Micha de Winter en op basis daarvan zijn conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.”

Lessen uit eerdere trajecten

Dat die aanbevelingen niet automatisch leidend zijn voor het bieden van erkenning, is een les die Martine opdeed na het verschijnen van een rapport over interlandelijke adoptie. “Het kabinet is toen vrij snel met een reactie gekomen in lijn met de aanbevelingen die waren gedaan, waaronder de oprichting van een expertisecentrum. En hoewel dat heel sympathiek klonk, geven sommige betrokkenen nog altijd aan dat zij nooit naar voren hebben kunnen brengen waar ze zelf behoefte aan hebben. Alles was gekaderd in het expertisecentrum. Dat willen we nu anders doen.”

Wat dit erkenningstraject er niet makkelijker op maakt, is dat er onder de doelgroep veel verschillende beelden zijn over wat goede erkenning is. Martine: “Met name een aantal afstandsmoeders heeft aangegeven snel excuses te willen van de overheid. En dat is heel begrijpelijk als je leest wat hen is overkomen. Zij zijn op zoek naar een schuldige.

Maar anderen, waaronder een aantal afgestanen, vinden excuses juist een smet op hun verleden, omdat ze oké zijn met de keuzes die destijds zijn gemaakt. Excuses zien zij als een veroordeling dat die keuzes niet goed zijn geweest. De ervaringen lopen zo uiteen, dat we nu al moeten vaststellen dat welke keuzes we ook maken, we nooit volledig tegemoet zullen komen aan de wensen en behoeften van de totale groep.”

De impact van woorden en titels

Een ander voorbeeld is de titel van het rapport: Schade door Schande. Martine: “Een zorgvuldig gekozen titel die voor velen de situatie beschrijft waarin ze terecht zijn gekomen.

Maar sommige afstandskinderen zeggen: Zijn wij nu schade? En enkele afstandsmoeders betrekken het woord schande op zichzelf. Woorden doen er toe, maar kunnen ook zo verschillend geïnterpreteerd worden. Je kunt het bijna niet goed doen.”

Hoe dit proces van erkenning en herstel er precies uit gaat zien is dus nog onbekend. “Ik denk wel dat het goed is om de grenzen van onze mogelijkheden aan te geven” zegt Martine. En daarbij speelt ook de politiek een rol. “De Tweede Kamer heeft een motie aangenomen waarin staat dat er onbelemmerde inzage moet zijn in dossiers. En ik begrijp heel goed de informatiebehoefte over het verleden.

Maar tegelijkertijd staat in de dossiers privacygevoelige informatie en zijn we gebonden aan de AVG. Een Kamerlid dat vervolgens suggereert om de AVG dan even aan te passen, wekt verkeerde verwachtingen naar deze kwetsbare doelgroep. Ik zoek altijd naar oplossingen, maar besef ook dat sommige dingen niet te realiseren zijn. De overheid kan niet alle rugzakken afnemen.”



Martine Verhulst
Beleidsambtenaar ministerie
van Justitie en Veiligheid

‘Stuur ambtenaren erop uit!’



Reinier van Zutphen
De Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman, Reinier van Zutphen, bracht in 2023 het rapport ‘Herstel bieden: een vak apart’ uit. Het onderzoek richtte zich op de vraag hoe de overheid herstel biedt aan gedupeerden en of daarbij voldoende oog is voor de behoeften van gedupeerden.

Wat betekenen voor u de begrippen ‘Erkenning en Herstel’?

“Mensen ervaren na een ramp of een heftige gebeurtenis vaak een verlies. Erkenning en herstel gaat erover om mensen iets terug te geven dat ze zijn kwijtgeraakt. Dat je met iemand aan tafel gaat zitten en zegt: ‘Ik zie wat er gebeurd is en hoezeer dit heeft ingegrepen in je leven. En ik zie dat we iets moeten doen’. Hoe dat vorm moet krijgen, bekijk je samen. Pas daarna kun je praten over herstel.”

Welke rol heeft de overheid daarin?

“Als het water hoog staat, moeten er zandzakken voor de deur worden gezet. Dan vindt iedereen het normaal dat de overheid meteen bijspringt. Maar daarna, als het stof is neergedaald, moet de overheid juist even rust nemen. En vragen stellen als wat is er gebeurd, wat is je overkomen, wat kun je nog zelf? We hebben in ons rapport aangegeven dat het belangrijk is dat er een netwerk is waar mensen binnen

de overheid elkaar kunnen vinden om te leren van elkaar. Zodat de juiste vragen worden gesteld en dat je weet hoe je moet reageren. Hoe zorg je ervoor dat je niet teveel belooft?”

Dat netwerk is na het rapport op een informele manier ontstaan en heeft inmiddels geleid tot het Rijksbrede programma ‘Erkenning en Herstel’. Is daarmee de missie van het rapport geslaagd?

“Dat dit programma er is, vind ik wel een compliment aan de overheid en ook een beetje aan onszelf. Tegelijkertijd ben ik er wel alert op dat het niet verzandt in systeemstropigheid. Ik hoop niet dat het programma het informele karakter van het netwerk in de weg gaat staan, maar dat je elkaar op een laagdrempelige manier met raad en daad kunt bijstaan.”

Een informeel netwerk klinkt ook vrijblijvend. Hoe zorg je ervoor dat ambtenaren ook echt dat gesprek gaan voeren met gedupeerden?

“Om het goede gesprek te kunnen voeren, moet je niet in de toren blijven zitten. Stuur ambtenaren erop uit! Als je als ambtenaar niet naar buiten gaat of als je daar als leidinggevende geen ruimte voor geeft, dan doe je je werk niet goed en wordt het niks. Als ombudsman gaan we met zo’n dertig collega’s twee keer per jaar vier dagen de

provincie in. Ik zou zeggen, volg ons voorbeeld. Vraag op je departement: waar gaan we heen? Informeel betekent voor mij ook dat je geen toestemming hoeft te vragen om het contact te mogen maken.”

Hoe ziet u uw rol bij het programma ‘Erkenning en Herstel’?

“Ik doe heel graag mee om te zorgen dat het gaat lukken. Wat ons betreft is het niet alleen toekijken, maar dit samen meemaken.”



Luister hier het
bijbehorende
audioverhaal >

‘Dat we geen fraudeurs waren, wisten we al!’

Karima Ouadid is slachtoffer van de Toeslagenaffaire. Ondanks alle pogingen van de overheid om erkenning en herstel te bieden, is daar wat haar betreft nog absoluut geen sprake van.

Het bieden van goede erkenning en herstel is voor de overheid geen vanzelfsprekendheid. Waar zie je de overheid het meest mee worstelen?

“Ik zie de overheid vooral worstelen met het emotioneel herstel. Er worden zoveel dingen opgetuigd en georganiseerd, maar vaak blijkt het een fiasco te zijn omdat het niet aansluit bij de doelgroep. Ik help gemeenten als ervaringsdeskundige en mijn boodschap is altijd: Luister écht naar de mensen. Luister naar hun verhaal en probeer je eigen overtuigingen aan de kant te zetten. Mensen moeten zich gehoord én geloofd voelen. Niet vanuit wantrouwen, maar vanuit vertrouwen.”

Hoe gaat het met uw eigen proces van erkenning en herstel?

“Dat gaat niet zo goed. De brief die we kregen van Mark Rutte waarin stond dat we geen fraudeur waren, werkte averechts. Dat we geen fraudeurs waren, wisten we al! Ik zit nog middenin de afhandeling. Ik woon in Duitsland en dat wordt als extra complex ervaren. Onze schulden zijn nog steeds niet kwijtgescholden en veel regelingen die wél voor Nederlandse gedupeerden gelden, gelden niet voor ons. Correspondentie tussen de Nederlandse overheid en Duitse instanties komt vaak niet aan en als ik aanbied om zelf een lijst aan te leveren van mijn schulden in Duitsland, is dat voor de Nederlandse overheid onvoldoende. Je wordt er voortdurend mee geconfronteerd dat het nog niet is opgelost, waardoor je stagneert in je ontwikkeling. Niet alleen ikzelf, maar het hele gezin.”

Wat is uw droombeeld?

“Dat iedereen in 2026 met een schone lei, zonder schulden, verder kan gaan met zijn leven. En de vrijheid om zelf te kunnen bepalen hoe je, met financiële ondersteuning, een invulling kunt geven aan je emotionele herstel. En daarnaast zou het helpen als er mensen persoonlijk verantwoordelijk zouden worden gehouden, als er koppen zouden rollen.

“Er zijn mensen niet gestraft voor de daad die zij hebben gedaan. Terwijl onschuldige mensen gestraft worden voor iets dat ze niet hebben gedaan! Als er consequenties worden verbonden aan het handelen van sommige mensen is dat ook een vorm van erkenning.”

Wat gaat er nu al wel goed?

“Ik ben heel blij met het initiatief van Stichting Gelijkwaardig Herstel. Samen met een ‘luisterend schrijver’ leggen gedupeerden hun verhaal vast. Gewone burgers, geen ambtenaren, horen de verhalen en realiseren zich wat er is gebeurd. Dat erkenning en herstel verder gaat dan een brief of tegemoetkoming van 30.000 euro. Deze mensen helpen om ook in hun netwerk het echte verhaal te vertellen: dat er sprake was van institutioneel racisme.

De overheid zou daar veel meer aandacht aan mogen geven. Maar ook sportverenigingen en sociaal-maatschappelijke instanties zouden zich meer bewust moeten zijn van het soms bewust, soms onbewust aanwezige racisme. Het onderwijs zou daar een rol in kunnen spelen door meer aandacht te geven aan thema’s als slavernij en migratie. Ik denk dat je daar heel veel kunt halen. Dat is de echte erkenning.”



Karima Ouadid
Ervaringsdeskundige
Toeslagenaffaire



Luister hier het
bijbehorende
audioverhaal >

‘Iedere Rijksambtenaar zou **het verhaal van een toeslagenouder** moeten opschrijven’

Abigail Norville is sinds februari 2025 in Rotterdam wethouder Armoedebestrijding, Schuldhulpverlening, Taal en Toeslagen. Vanuit deze rol is ze onder meer verantwoordelijk voor de afwikkeling van de toeslagen-affaire voor ruim 10.000 volwassen stadsgenoten en nog eens 6.000 minderjarigen.

Halverwege het interview spreekt Abigail Norville twee wensen uit: “Wat zou het mooi zijn als de Stichting Gelijkwaardig Herstel niet meer op zoek hoeft naar mensen die verhalen opschrijven van slachtoffers van de toeslagenaffaire. En wat zou het mooi zijn als iedereen, en dus ook ambtenaren, beseffen dat ze in een bubbel zitten. Dat ze zich realiseren dat het belangrijk is om uit die bubbel te komen en dat ze hun beeld verrijken met mensen uit een andere bubbel.”

Lange wachtlijsten

Het zijn deze twee zaken die volgens Norville op dit moment erkenning en herstel voor de gedupeerden van de toeslagen-affaire in de weg staan: te weinig capaciteit en een ambtelijk apparaat dat jarenlang gewerkt heeft volgens het adagium: gelijke gevallen behandelen we gelijk terwijl er nu juist maatwerk wordt gevraagd. En om dat maatwerk goed te kunnen doen, is inlevingsvermogen in de bubbel van een ander belangrijk.

Haar eigen organisatie kan vanwege een hoog aantal ouders en kinderen van het Toeslagenschandaal in Rotterdam, de wachtlijsten nauwelijks aan. En nieuwe instroom is er nog steeds. Ze heeft inmiddels een spoedaanbesteding gedaan om met externe hulp op korte termijn de lange wachtlijst van 1.000 Rotterdammers weg te werken die wachten op

emotioneel herstel. Voor de achterstanden bij de Stichting Gelijkwaardig Herstel heeft ze ook wel een suggestie. “Het zou mooi zijn als iedere Rijksambtenaar zou helpen om het verhaal van één toeslagenouder op te schrijven. Niet alleen om de achterstanden weg te werken, maar ook om hen uit hun bubbel te halen.”

Kloof tussen overheid en samenleving

Norville zag in haar vorige rol als plaatsvervangend secretaris-generaal bij het ministerie van VWS hoe groot de kloof tussen de Rijksoverheid en de samenleving is. “Bij de Rijksoverheid werken over het algemeen mensen met wie het best goed gaat in het leven. De meeste ambtenaren kunnen in hun leven ergens op terugvallen. De mensen die ik nu als wethouder spreek, kunnen dat niet. Zij hebben geen familie, geen vrienden, geen netwerk en moeten het zelf zien te rooien.”

In het college van Rotterdam wordt ze een ‘stabiele strijder’ genoemd. Een strijder die graag werkt met een ‘coalition of the willing’. “Het heeft niet zoveel zin om iets verplicht te maken. Dat werkt alleen maar averechts. Bij VWS richtte ik bijvoorbeeld een traineeprogramma op dat moest zorgen voor meer inclusiviteit en diversiteit op de werkvloer. Maar als mensen geen trainee willen hebben, dan niet. Het is geen nieuw ICT-systeem dat je er even doorheen duwt.”

Het draait om mensen, niet om systemen

Norville ziet overeenkomsten tussen het traineeprogramma en het programma ‘Erkenning en Herstel’. “Het gaat over mensen. Ben je bereid ruimte te maken voor iemand die anders is en anders denkt dan jij? Wat ga je doen als het ingewikkeld wordt, als iemand zegt: ik voel mij gediscrimineerd? Is dan je eerste zin: zo heeft ie het niet bedoeld?



Abigaile Norville
Wethouder Armoedebestrijding,
Schuldhulpverlening, Taal en Toeslagen

Erkenning en Herstel betekent: echt en aandachtig luisteren, zonder oordeel. Iedereen wil gezien en gehoord worden. En dat is ingewikkeld, want zoals eerder gezegd, ambtenaren zijn groot geworden met het adagium: gelijke gevallen zijn gelijk. Maar niemand is gelijk. Je vraagt dus aan een hele grote groep mensen om een omslag te maken. Het is goed om te erkennen dat het schuurt en dat we er bij de overheid nog niet zo goed in zijn.”

‘De echte vraag: hoe herstelt de overheid zelf?’



Albert Jan Kruijer & Inge Kuik
Actieonderzoekers bij het Instituut voor Publieke Waarden

Als oprichter van het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) zag actieonderzoeker Albert Jan Kruijer al lang dat ‘het systeem’ van de overheid niet werkt. Met hun ‘doorbraakmethode’ helpt IPW al sinds 2010 mensen die zijn vastgelopen in de bureaucratie, onder wie nu ook slachtoffers van de Toeslagenaffaire. “Wij zijn een last resort voor deze groep mensen.” Zijn collega-actieonderzoeker Inge Kuik doet momenteel onderzoek naar emotioneel herstel.

Wat kan IPW op dit moment bieden wat de overheid niet kan?

Inge: “Wij zijn geen overheid en hebben in de hersteloperatie een neutrale positie. We streven naar gelijkwaardig contact en zijn transparant over de gemaakte afwegingen. Het is belangrijk dat je alles kunt uitleggen, ook als iets is afgewezen. Wanneer gemeenten hun afwegingen niet helder toelichten werkt dat als een rode lap op een stier bij mensen die al kapot zijn gemaakt door een systeem.”

Heb je de overheid dan wel nodig voor erkenning en herstel?

Albert Jan: “Dat is een fundamentele vraag. De machine van de overheid is in principe niet op menselijkheid ingericht. De

overheid handelt rechtstatelijk immers ‘zonder aanzien des persoons’. Dat staat al haaks op de menselijke maat. De mensen zijn vaak beschadigd doordat ze zijn vernalen in de bureaucratie en vervolgens moet diezelfde overheid met diezelfde protocollen, richtlijnen en procedures, de mensen gaan helpen richting herstel.”

Inge: “Uit ons onderzoek komt naar voren dat erkenning vanuit de ‘dader’ heel belangrijk is. Mensen noemen daarbij niet alleen de Rijksoverheid, maar ook volgens hen medeplichtige organisaties die hun leed niet hebben gezien, zoals gemeenten, woningcorporaties en jeugdzorg. Die laatste organisaties hebben geen schuld bekend, of excuses gemaakt, maar de slachtoffers hebben er nu wel weer mee te maken. Dat schuurt nog steeds.”

Welke inzichten heeft jullie onderzoek naar emotioneel herstel tot nu toe opgeleverd?

Inge: “We hebben gezien dat vier elementen fundamenteel zijn voor emotioneel herstel: contact, grip, identiteit en perspectief. Het is belangrijk om daar een goede balans in te vinden.” Tegelijkertijd zijn er tussen die vier elementen ook voortdurend spanningen.

Albert Jan: “Als een uitvoeringsorganisatie in gesprek gaat met een gedupeerde en alle ruimte geeft om haar verhaal te vertellen, zou je zeggen dat er goed contact is. Maar als die gedupeerde vervolgens grip wil krijgen op de situatie en hoort dat ze pas over vier maanden aan haar dossier toekomen, dan is die balans ver te zoeken.”

Op welke manier moet het programma ‘Erkenning en Herstel’ volgens jullie het verschil gaan maken?

Albert Jan: “De kern van het programma moet zijn: hoe herstelt de overheid hier zelf van? Het zou verder moeten gaan dan de vraag: hoe voorkomen we schade? Het programma zou ertoe moeten leiden dat de overheid erkent dat de toeslagenaffaire een symptoom is van een falend systeem en ook dat dit nog veel vaker gaat gebeuren. Ik zou dit aangrijpen om de hele publieke dienstverlening te veranderen.”

Inge: “Mensen in ons onderzoek zijn ook verantwoordigd omdat zij degene moeten zijn die moeten herstellen, terwijl de overheid door lijkt op de manier waarop ze het altijd doet. Een overheid die herstelt van zichzelf. Dat zou pas erkenning zijn.”

‘Dit was nooit de bedoeling van ons beleid’

Harmen Harmsma is directeur-generaal van DUO, de organisatie die onder andere verantwoordelijk is voor het toekennen van studiefinanciering. Een paar jaar geleden kwam aan het licht dat de manier waarop de uitwonendenbeurs werd gecontroleerd, kon leiden tot indirecte discriminatie. Uit het algoritme dat bepaalde wie er werd gecontroleerd, kwamen onbedoeld vooral studenten met een migratieachtergrond naar boven drijven. Momenteel is de organisatie bezig met het uitvoeren van een herzieningsopgave.



Luister hier het
bijbehorende
audioverhaal >

Wat dacht u toen bleek dat dat DUO onbedoeld mogelijk indirect discrimineerde?

“In eerste instantie denk je: Dit kan toch niet? We hebben dit proces zo zorgvuldig met elkaar ingeregeld. We hebben er voortdurend op gelet dat we niet discriminerend bezig waren, door niet te kijken naar achternamen of afkomst. De verrassing dat het mogelijk toch tot indirecte discriminatie heeft geleid, was daarom groot. Dit was en is nooit de bedoeling van ons beleid.”

Wat hebben jullie gedaan, toen het besef indaalde dat er iets was misgegaan?

“De conclusie dat we iets te herstellen hadden vanwege dit algoritme, was gauw genomen. Maar dat is maar een deel van waar je mee aan de slag moet. We hebben óók, na de constatering dat we gediscrimineerd hadden, gesprekken gevoerd met studenten en oud-studenten die een uitwonendenbeurs hadden ontvangen of nog ontvingen.

Dat waren zeer indringende, maar tegelijkertijd ongelooflijk mooie gesprekken. Mooi, omdat er ook vanuit deze groep een enorme drive was om ons te helpen de controles beter vorm te geven. Bijna 1000 studenten hebben zich hiervoor actief aangemeld! Het grootste deel van deze gesprekken ging helemaal niet over of er iets gecompenseerd moest worden, maar over de verbetering van het stelsel.”

U vertelt ook dat het indringende gesprekken waren. Wat is u het meest bijgebleven?

“De studenten die we hebben gesproken, hadden veelal een migratieachtergrond. In de gesprekken bleek dat zij een diepgeworteld gevoel hebben dat ze vaak het slachtoffer zijn van controles door de overheid. Dat heeft me wel geraakt. Tegelijkertijd kunnen we met onze verbeteringen alleen dat gevoel niet wegnemen.

Dit is een groot vraagstuk waar we breder binnen de overheid iets mee moeten. Voor ons is het in ieder geval reden geweest om bij onze dienstverlening nog sterker de vinger aan de pols te houden en voortdurend te onderzoeken hoe burgers beleven wat we aan het doen zijn.”

U bent samen met een aantal andere bestuurders van verschillende ministeries lid van de stuurgroep van het programma ‘Erkenning en Herstel’ en daarmee ook medeverantwoordelijk voor het verder vormgeven van het programma. Wat hoopt u dat het programma de komende jaren zal opleveren?

“Ik zie dat het heel erg nodig is om van elkaar te leren. Het programma kan helpen om de lessen te oogsten en de verbinding te leggen tussen de verschillende organisaties. Zodat je het als overheid steeds beter kunt doen. Daarbij denk ik ook dat het belangrijk is om tot een afwegingskader te komen dat overheidsbreed kan helpen bij het bieden van erkenning en herstel.

En dat is nog best een puzzel. Want aan de ene kant moet zo’n kader niet op een zwart-wit manier naar de opgave van herkenning en herstel kijken, maar aan de andere kant is het ook belangrijk om duidelijk te maken waar de grenzen liggen van wat de overheid kan doen in het bieden van erkenning en herstel. Het betrekken en meewegen van alle perspectieven helpt bij het leggen van die puzzel.”



Harmen Harmsma
Directeur-generaal
DUO

‘Durf mens te zijn, naast je professionele rol’



Lauren
Ervaringsdeskundige
Jeugdzorg

De 22-jarige Lauren* groeide op in een onveilige thuissituatie. Ze belandde in een netwerk van mensenhandel, kwam terecht in een instelling van jeugdzorg en moest voor haar veiligheid naar Zweden verhuizen. Op dit moment probeert ze haar leven weer op te pakken. De sporen uit haar verleden zijn nog vers, en het pad naar erkenning en herstel blijkt soms steil.



Luister hier het
bijbehorende
audioverhaal >

“Wat mij op de been heeft gehouden, is de gedachte: ik wil dit anders voor andere jongeren”, vertelt Lauren, die nu regelmatig als ervaringsdeskundige haar verhaal doet. Door een onveilige thuissituatie belandde ze in de mensenhandel. Ze werd suïcidaal en beschadigde zichzelf. De veilige haven die jeugdzorg had moeten bieden, bleek eveneens onveilig door geweld. De bescherming waarop ze had mogen rekenen, ontbrak, en leidde uiteindelijk tot haar verhuizing naar Zweden.

Erkenning als eerste stap

Lauren spreekt rustig en kiest haar woorden zorgvuldig als ze vertelt over de jongeren in haar groep in de jeugdzorg. Lang niet allemaal zijn ze goed terechtgekomen. Sommigen zijn overleden, anderen zitten in een euthanasietraject en weer anderen zijn terug in een crimineel netwerk. “Erkenning is nodig om te beginnen aan herstel, zeker ook erkenning van buitenaf.

Ik heb heel lang gedacht: “Het ligt aan mij, ik overdrijf dingen, ik heb het er ook zelf naar gemaakt. Pas toen er van buitenaf erkenning kwam door onder andere de commissie De Winter, (die onderzoek deed naar geweld in de jeugdzorg, red.) ontstond er ook bij mezelf ruimte voor erkenning.”

Erkennen dat er iets fout is gegaan, is volgens Lauren stap één. “Daarna moet je kijken naar wat je kunt veranderen en hoe je mensen kunt helpen hun leven op te pakken.” Maar daar heeft de commissie De Winter niet bij geholpen. “Ik heb het zelf moeten uitzoeken en kreeg geen hulp bij het vinden van een passende plek om te wonen, het vinden van een opleiding of het opbouwen van een gezond netwerk.”

Maatwerk ontbreekt vaak

Ook de erkenning van wat haar is aangedaan, verloopt soms stroef. “Ik heb ervaren dat het voor organisaties soms lastig is om maatwerk te leveren. Ze willen, bijvoorbeeld door middel van een financiële compensatie, wel erkenning geven, maar dan moet je wel precies in het malletje passen dat zij hebben bedacht.

Pas je daar niet in, dan volgt er geen of minder compensatie. Terwijl: er is een systeem gemaakt met hokjes dat niet werkt. Dat ligt niet aan het slachtoffer. Maar door zoiets word je enorm teruggeworpen, je voelt je weer heel erg kwetsbaar. Als je geen goede erkenning geeft, maak je het alleen maar erger.”

Contact en menselijkheid centraal

In de zorg, maar ook bij het geven van erkenning en herstel draait het volgens Lauren om contact. “Als je bij een goede vriend op bezoek gaat, maak je ook echt contact, waarom doe je dat dan niet bij iemand die slachtoffer is en jouw professionele hulp nodig heeft? Durf mens te zijn, naast je professionele rol.

We leven in een maatschappij waarin we steeds minder mens mogen zijn en waarin we geen fouten mogen maken. Maar we zijn mensen, iedereen maakt fouten, daar kunnen we van leren. Maar als je in een maatschappij leeft waarin dat eigenlijk niet mag, dan is het heel moeilijk om je fouten te erkennen.”

* Op verzoek van Lauren wordt alleen haar voornaam genoemd.

‘Erkenning draait **niet** om geld’

Nina Huygen is kwartiermaker van het programma ‘Erkenning en Herstel’. Het thema loopt als een rode draad door haar loopbaan. “Na de Toeslagenaffaire en ‘Groningen’ schaamde ik me. Ik dacht: Is dit de overheid waarvoor ik werk? Tegelijkertijd wil ik er wel aan bijdragen dat het anders wordt.”

De afgelopen decennia heeft Nina op verschillende plekken aan ‘Erkenning en Herstel’ gewerkt. Zo was ze onder andere tussen 2010 en 2015 directeur van het Schadefonds Geweldsmisdrijven, waar ze zag hoe belangrijk persoonlijk contact is voor het ervaren van erkenning. Nina: “Ik kwam mensen tegen die ondanks dat ze een geldbedrag hadden gekregen, tóch in bezwaar waren gegaan.

Naar brieven in mensentaal

Wat ogenschijnlijk een goede afhandeling was, bleek niet te worden ervaren als erkenning.” Het was voor haar de aanleiding om met de organisatie op een andere manier te gaan werken. “We zijn onze brieven in gewone mensentaal gaan schrijven. En bellen en contact werd de standaard; niet pas in de bezwaarfase, maar vanaf de eerste aanvraag. Dit leidde ertoe dat mensen zich gehoord en gezien voelden, zelfs wanneer ze geen geld kregen. Voor de medewerkers was het in het begin best spannend, maar ze merkten dat hun werk er leuker van werd.”

Later werkte ze onder andere aan de erkenningsmaatregelen voor slachtoffers van geweld in de jeugdzorg en bij SZW naar aanleiding van de Toeslagenaffaire. Nu werkt ze, naast het kwartiermaken, aan de erkenning en ondersteuning van de getroffensten van de schoolgijzeling in Bovensmilde. Zo werd Nina steeds vaker gevraagd om haar kennis en ervaring binnen de overheid te delen. Ze besloot een netwerk op te richten waarin ambtenaren die ook met het thema worstelden zich verenigden om te onderzoeken hoe hier invulling aan kon worden gegeven.

Erkenning concreet maken

Nina: “Veel collega’s vroegen zich af: “Wat bedoelen we nu eigenlijk met erkenning? Hoe geven we concrete lading aan de woorden die we bijvoorbeeld hebben uitgesproken bij de excuses voor het slavernijverleden? Daarnaast kwam de Nationale ombudsman in 2023 met het rapport ‘Herstel bieden: een vak apart’ waarin veel aanbevelingen stonden die volledig aansloten op wat ik aan het doen was.”

Het programma ‘Erkenning en Herstel’ wil ervoor zorgen dat woorden, ervaringen en opgedane kennis worden doorvertaald naar concrete handelingen door de overheid.

Nina: “We willen zowel ambtenaren als de politiek helpen bij het ondersteunen van burgers die op de overheid moeten kunnen rekenen. We willen erkenning echt in het hart van het werken van ambtenaren brengen en eraan bijdragen dat grote problemen binnen hersteloperaties zich niet opnieuw voordoen. Maar we willen ook onze kennis en ervaring terugbrengen naar de beleidstafel om daadwerkelijk in beleid het verschil te maken.”

Ze vervolgt: “Uit elke crisis komt ook iets goeds. De Toeslagenaffaire en ‘Groningen’ hebben het mogelijk gemaakt dat er nu ruimte is voor het belang van erkenning. Tegelijkertijd moeten we er ook vanaf dat we alles maar gaan compenseren met geld. Als ik iets heb geleerd uit mijn tijd bij het Schadefonds, is het dat mensen gezien en gehoord willen worden. Ik wil met dit programma eraan bijdragen dat dát wat meer gemeengoed gaat worden binnen de overheid.”

Fotografie: Jurgen Huiskes



Nina Huygen
Kwartiermaker programma
Erkenning en Herstel

Het Programma Erkenning & Herstel

Ondersteunt ambtenaren (en de politiek) bij het geven van een passende reactie aan burgers die in de knel dreigen te raken of al gedupeerd zijn én die op een betrouwbare overheid moeten kunnen rekenen.



Doelen

1 We leren van eerdere hersteltrajecten voor lopende en toekomstige trajecten



2 We brengen erkenning in het hart van het werk



3 We dragen bij aan beter beleid en het voorkomen dat herstel nodig is



Fundamenten

Werkconferenties



Samen met sleutelorganisaties geven we vorm aan het programma, de werkagenda voor de komende jaren en de beweging.

Community



We zetten een lerend en steunend netwerk op dat kennis deelt, praktische inzichten deelt en samenwerkt over departementen heen.

Leren en paraatheid



We ondersteunen afdelingen en teams die werken aan herstel-of erkenningsopgaven.

Kennisontwikkeling



Het systematisch ontwikkelen, ontsluiten, delen en borgen van kennis binnen erkennings- en hersteltrajecten.

Feedbackloops



Feedback structureel en niet vrijblijvend laten doorwerken in wetgeving, beleid, uitvoering en cultuur vanuit een menselijke maat en systemisch leren.

2025 Ontwerpfase

Leren, ontwikkelen en eerste uitvoering

2026 Uitvoeren

Leren en tussentijds evalueren

2027 Uitvoeren

Tussentijds evalueren, bijsturen en groeien

2028 & 2029 Evalueren

Daarna afbouwen en overdragen of borgen en consolideren

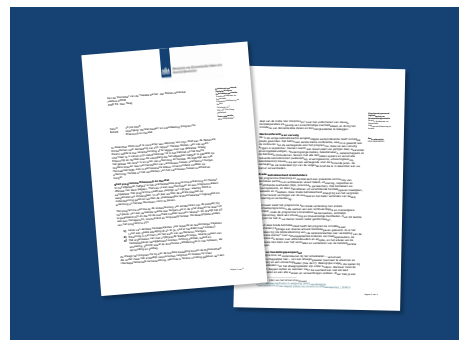
Links



Rapport Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman stelt in het rapport *Herstel bieden: een vak apart* dat overheidsinstanties weinig leren van eerdere hersteltrajecten en steeds het wiel opnieuw uitvinden. Het programma Erkenning en Herstel geeft invulling aan de aanbeveling van het rapport om opgedane kennis en ervaring samen te laten komen en toegankelijk te maken.

[Lees meer >](#)



Kamerbrief over start programma 'Erkenning en Herstel'

In juli 2025 kondigde voormalig minister Uitermark het programma 'Erkenning en Herstel' aan. In haar brief aan de Kamer benadrukte ze de lessen uit hersteltrajecten en het belang daarvan voor het vertrouwen tussen overheid en burger.

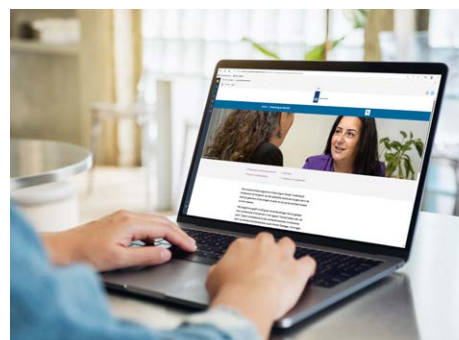
[Lees meer >](#)



Afwegingskader Raad van State

De gebruikelijke juridische kaders schieten soms tekort bij het bieden van goede erkenning en herstel. Daarom ontwikkelde de Raad van State een afwegingskader met uitgangspunten voor onverplicht overheidshandelen bij klemmende situaties.

[Lees meer >](#)



Website programma 'Erkenning en Herstel'

Op de website van 'Erkenning en Herstel' lees je meer over het programma, met verhalen en podcasts van betrokkenen. Ambtenaren kunnen zich er ook aansluiten bij de online community om kennis en ervaringen te delen.

[Lees meer >](#)



Stichting Formaat

De werkplaats van Formaat brengt groepen samen die via theater hun stem laten horen en de dialoog aangaan over sociale vraagstukken. Zo werken ze aan participatie, inclusie en mensenrechten, en maken ze in 'Erkenning en Herstel' zowel pijn als kracht zichtbaar.

[Lees meer >](#)



Instituut voor publieke waarden (IPW)

Het IPW werd opgericht om bureaucratische vastlopers in het publieke domein te doorbreken. Met hun 'doorbraakmethode' combineren ze denken en doen, en helpen zo onder meer slachtoffers van de Toeslagen-affaire.

[Lees meer >](#)



Dit magazine is een
uitgave van het Ministerie
van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties.

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag

September 2025