

Als herstel van vertrouwen het doel is, is herstelbemiddeling het middel

De hersteloperatie kinderopvangtoeslagenaffaire

Dick Allewijn¹

Als iemand een ander iets ernstigs heeft aangedaan, en hij wil dat herstellen, zou een goed gesprek hierover bijvoorbeeld kunnen beginnen met: ‘Wat vreselijk dat ik u dit heb aangedaan, het spijt me heel erg, hoe kan ik het goedmaken?’ Daarmee laat de ‘dader’ zien dat hij de behoefte van de gedupeerde centraal stelt. De Staatssecretaris voor Toeslagen en Douane is op weg om deze aanpak leidend te maken in de hersteloperatie kinderopvangtoeslagaffaire. Maar zij is er nog niet. De beginselen van herstelrecht kunnen haar helpen om ook de laatste stappen in deze richting te zetten.

1. Inleiding

De afhandeling van het ongekende onrecht in de kindertoeslagaffaire heeft de naam ‘Herstel Kinderopvangtoeslagaffaire’ gekregen. Voor professionals op het gebied van conflicthantering was dit een vertrouwenwekkende naam. Hij roept immers associaties op met het concept herstelrecht. In dat concept wordt een begaan onrecht in de eerste plaats gezien als een inbreuk op personen en relaties. Er staan vragen centraal zoals: Wie hebben er schade geleden? Wat zijn de behoeftes van betrokkenen? Hoe kan leed zoveel mogelijk worden gerepareerd? Herstelrecht komt tegemoet aan de psychologische behoeften van slachtoffers, zoals excuses en erkenning.²

Echter, dit was, zeker in het begin, niet de betekenis die bij de afhandeling van de kindertoeslagtoeslagaffaire aan het begrip herstel werd gegeven. In de herstelregelingen werd de kwestie uitsluitend aangevlogen als een financieel probleem en werden de emotionele component, de breuk in de relatie overheid-burger en het vertrouwensverlies in die relatie, volledig genegeerd. Hiermee werd de plank volledig misgeslagen, aldus Scheltema in een recent artikel.³ De hersteloperatie was, zo betoogde hij, vormgegeven vanuit een juridisch overheidsperspectief, dat totaal niet aansloot bij de noden van de gedupeerde ouders.⁴

Dit is ook te merken aan de reactie van veel gedupeerde ouders na de afhandeling conform de herstelregelingen: ‘Ik ben volledig gecompenseerd, maar ik ben nog

steeds woedend’, zo luidt de boodschap van velen van hen.⁵

In de loop van 2021 is de staatssecretaris zich de beperkingen van een louter financiële compensatie door toepassing van regelingen in toenemende mate gaan realiseren. Daarbij werd zij geholpen door moties van de Tweede Kamer, waaronder een motie van Van Raan en Simons, waarin zij werd opgeroepen het proces van heling centraal te stellen bij herstel.⁶ De staatssecretaris heeft uitgesproken dat zij aan deze oproep gehoor wil geven.

In dit artikel breng ik de bijdrage in kaart die vanuit de wereld van mediation en herstelrecht aan de nieuwe ambitie van de hersteloperatie geleverd kan worden.

2. Ongekend onrecht en conflicthantering⁷

In de theorie en praktijk van conflicthantering wordt uitgegaan van het begrip conflict zoals gedefinieerd door Giebels & Euwema. Zij verstaan onder een conflict een tegenstelling van standpunten, belangen en/of posities, waarbij minstens een van de betrokkenen het idee heeft dat hij door de ander gedwarsboomd wordt.⁸ Juist dat idee, door de ander te worden gedwarsboomd, zet het proces van wederzijdse gevoelens en gedragingen in gang dat we conflictescalatie noemen. Een conflict heeft een inhoud, het gaat ergens over, er zijn issues. Die inhoud noem ik hier de bovenstroom. Onder de oppervlakte zitten de negatieve emoties, en, als het conflict langer duurt, wantrouwen en oud zeer. Die vormen samen de onderstroom.

Als het niet lukt om het conflict op de inhoud op te lossen, ligt dat meestal aan de emotionele onderstroom

Als het niet lukt om het conflict op de inhoud op te lossen, ligt dat meestal aan de emotionele onderstroom.⁹ Het is de corebusiness van mediators om de invloed van die onderstroom kleiner te maken, zodat het inhoudelijke conflict oplosbaar wordt. De mediator schakelt dus met zijn cliënten tussen de onderstroom en de bovenstroom.¹⁰

Conflicten tussen burger en overheid zijn in een aantal opzichten bijzonder. Daar is natuurlijk het grote machtsverschil. Dat maakt dat de burger zich vaak meer in conflict voelt met de overheid dan de overheid met de burger. Er is dus geen symmetrie in conflictescalatie. Het kan zijn dat een kwestie voor de overheid niet meer is dan een meningsverschil, terwijl er in de ogen van de burger sprake is van vijandschap. Wie het juiste middel wil kiezen om een conflict op te lossen, moet aansluiten bij de visie en beleving van de partij voor wie het conflict het meest is geëscaleerd.¹¹ Voor de Belastingdienst en een gedupeerde ouder die vijandige gevoelens jegens haar koestert is het daardoor bijzonder lastig om samen de vertrouwensbreuk te helen. Alles wat de Belastingdienst zegt wordt immers gefilterd en vervormd door het wantrouwen. Een neutrale derde is hier nodig om de vertaalslag te maken.

Een andere bijzonderheid is, dat de emotionele krenking die de burger als gevolg van overheidshandelen ervaart, vaak niet alleen in de inhoud ligt, maar ook in 'de manier waarop'. Een schending van de zogeheten procedurele rechtvaardigheid leidt er vaak toe dat de burger het overheidsgezag niet meer aanvaardt en zich tegen de toepassing van dat gezag gaat verzetten.¹² Als gevolg daarvan is het eigenlijk altijd nodig om bij de hantering van conflicten tussen overheid en burger aandacht te besteden aan 'de manier waarop', aan de onderstroom. In de formele

procedures (bezwaar en beroep) komt deze emotionele onderstroom zelden aan bod: ziedaar het conflict-oplossend tekort van die procedures. Genegeerde emoties hebben de neiging te verharderen tot wantrouwen.¹³

Een aspect dat hiermee samenhangt, is dat burger en overheid maar weinig *common ground* hebben: de overheid bevindt zich in haar systeemwereld van regels, richtlijnen, procedures en no-replymails, de burger in de leefwereld van vreugde, verdriet en verontwaardiging, van voor wat hoort wat, van liken en van cancelen. Scheltema spreekt hier van het overheidsperspectief en het burgerperspectief.¹⁴

Dit alles geldt dus voor conflicten tussen twee partijen met een groot machtsverschil. Een volgende bijzonderheid dient zich aan in gevallen waarin de een de ander iets heeft aangedaan. Het conflict speelt zich dan af tussen dader en slachtoffer.¹⁵ Ook dan kan het conflict door mediation of bemiddeling worden opgelost, mits de 'dader' bereid is in het gesprek verantwoordelijkheid te nemen voor zijn daden, voor zijn gedrag. Gebeurt dat niet, dan vindt het 'slachtoffer' per definitie niet wat hij in het bemiddelingsproces zoekt (erkenning en excuus), waardoor zijn leed wordt vergroot. We spreken dan van secundaire victimisatie, hernieuwd slachtofferschap.¹⁶ Een samenhangend aspect doet zich voor in juridische procedures op tegenspraak, waarin het slachtoffer keer op keer zijn verhaal moet vertellen, zijn gelijk moet bewijzen, en dan juist wordt tegengesproken door degene van wie hij erkenning en excuses nodig heeft.¹⁷

Wat betekenen deze beschouwingen uit het domein van de conflicthantering voor de manier waarop het ongekende onrecht dat de overheid de gedupeerden in de kinderopvangtoeslagaffaire heeft aangedaan, het beste kan worden gecompenseerd?

Te noemen vallen de volgende aspecten: de overheid moet verantwoordelijkheid nemen voor het toegebrachte leed, en zich bereid tonen dat leed te compenseren in een proces waarin de behoeften van de gedupeerde centraal staan. In de vele gevallen waarin de gedupeerde vijandige gevoelens jegens de overheid is gaan koesteren zal de overheid niet op eigen kracht het vertrouwen kunnen terugwinnen. De interventie van een neutrale bemiddelaar is dan aangewezen. Voor het herstel van vertrouwen zal de

Auteur

1. Prof. mr. D. Allewijn is MFN-register mediator, trainer bij onder andere het Centrum voor Conflicthantering en emeritus-hoogleraar Mediation aan de Vrije Universiteit Amsterdam.

Noten

2. N.A. Elbers & I.M. Beex, *Secundaire victimisatie als probleem, herstelrecht als oplossing? Een onderzoek naar de reikwijdte van secundaire victimisatie en herstelrecht in het straf-, civiel- en bestuursrecht in Nederland*. Boom juridisch, 2020, p. 23.
3. Michiel Scheltema, 'Herijking hersteloperatie toeslagouders, voorbode van een nieuwe bestuurscultuur?', *NTB* 2022, p. 1 e.v.

4. A.w. p. 1.

5. De subtitel van de workshop: 'De overheid als dader' die ik samen met mediator Patricia Stoot gaf op het congres van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) d.d. 2 december 2021. De titel van onze workshop luidt intussen: 'Streep eronder, nieuwe start'.
6. *Kamerstukken II 2020/21*, 31 066, nr. 843.

7. Het gaat mij hier niet om het product of de dienst mediation zoals die in Nederland op de markt wordt aangeboden, noch om de gevestigde vormen van herstelrecht of mediation in strafzaken, maar meer om de sociaalpsychologische inzichten die hieraan ten grondslag liggen. Daarom gebruik ik het neutrale woord conflicthantering.

8. Giebels & Euwema, *Conflictmanagement en mediation*, derde druk, Groningen/Houten, 2017, p. 25.

9. Henneke Brink, 'Mediation is eigenlijk gedragstherapie, interview met George Smits', *Tijdschrift Conflicthantering* 2018, nr. 5, p. 20.

10. Dick Allewijn, *Tussen recht en vrede, mediation in de responsieve rechtsstaat* (oratie VU), Sdu, 2018, p. 10.

11. Van der Velden, Euwema & Koetsenruijter in: *Prettig contact met de overheid I*, p. 58.

12. Dick Allewijn, 'Zo ga je niet met mensen om', *Tijdschrift Conflicthantering* 2021, nr. 1, p. 6 e.v.

13. In de TV-serie van BNNVARA *Filemon*

en de *complotten* interviewt Filemon Wesslink radicaliserende complotdenkers over hun levensloop. Bij bijna allen vormde een heftige strijd met de overheid de start van hun radicalisering. Zie voor het verband tussen groeiend wantrouwen in de instituties en radicalisering Kees van den Bos, *Waarom mensen radicaliseren*, Prometheus, 2019.
14. A.w. p. 2.

15. Dader en slachtoffer hier gebruikt als aanduiding van de archetypen en niet per se in de strafrechtelijke zin van de woorden.
16. Elbers & Beex, a.w. p. 23.

17. Bijvoorbeeld in procedures rond letsel-schade en medische fouten, seksueel grensoverschrijdend gedrag, maar dus ook in bestuursrechtelijke procedures.

Voor het herstel van vertrouwen zal de overheid bereid moeten zijn het burgerperspectief als uitgangspunt te nemen

overheid (als 'dader') bereid moeten zijn haar overheids-perspectief even te laten voor wat het is en het burgerperspectief als uitgangspunt te nemen. Formele begrippen¹⁸ en procedures moeten, vanwege hun secundair victimiserende werking, zoveel mogelijk worden vermeden.

3. De herijkingsbrief

Zoals gezegd, de (vorige) staatssecretaris is er in de loop van 2021 van overtuigd geraakt dat het alleen bieden van financieel herstel voor veel ouders lang niet voldoende is. In een Kamerbrief van 3 december 2021 heeft zij de contouren van een nieuwe koers geschetst.¹⁹ Als nieuw uitgangspunt geldt nu de volgende drieslag:

'Het kabinet zet alles op alles om de gedupeerden recht te doen, hun vertrouwen in de overheid te herstellen en hen te ondersteunen bij een nieuwe start.'

Het is de staatssecretaris kennelijk ernst met het centraal stellen van de behoeften van de gedupeerde ouders: in een uitgebreide enquête heeft zij die behoeften geïnventariseerd. Die behoeften blijken te kloppen met de hierboven staande beschouwingen. De belangrijkste resultaten van de ouderenquête zijn in de eerste plaats dat ouders behoefte hebben aan meer persoonlijk contact en aandacht voor emotioneel herstel. Zij zijn nog steeds gestrest, machteloos, verdrietig en boos.²⁰ Zij voelen zich vaak een nummer en zoeken meer menselijkheid, erkenning en verbinding in het herstelproces. In de tweede plaats blijken ouders, hoe kan het ook anders, behoefte te hebben aan bredere hulp, de precieze hulp waaraan zij behoefte hebben, verschilt per ouder. In de derde plaats willen ouders meer snelheid met behoud van zorgvuldigheid en transparantie. Het liefst willen zij in één keer goed geholpen worden. Zij vinden het vervelend dat zij meermaals hun hele verhaal moeten vertellen.²¹ Zij voelen zich (opnieuw) gewantrouwd als zij, vooral bij de Commissie Werkelijke Schade, zelf bewijsstukken moeten aandragen.

Om aan deze behoeften tegemoet te komen wordt in de herijkingsbrief zwaar ingezet op het driegesprek. Dat is dan niet een bemiddelingsgesprek, maar een gesprek tussen de gedupeerde ouder, de persoonlijk zaaksbehandelaar van de Belastingdienst en de gemeente. Dit gesprek dient om het verhaal te horen van de ouder en diens gezin, en om de behoefte aan brede hulp in kaart te brengen. Dit moet leiden tot een plan van aanpak met procesafspraken, waarin maatwerk en heling centraal staan. In dit proces kan afdoening van de financiële kant van de zaak in één dag een plaats krijgen.²² De intentie is goed: 'We gaan met nog meer empathie en compassie om met de ouder.'²³

De brief vermeldt verder drie beleidsaanpassingen die na overweging zijn verworpen, en twee die nog verder worden onderzocht. De drie verworpen opties zijn een massa-schadeaanpak, een meer forfaitaire aanpak voor terugvorderingen en hogere forfaitaire bedragen voor immaterieel herstel. De twee opties die nog nader worden onderzocht zijn de vaststellingsovereenkomst (VSO) en het integreren van werkelijke schadeposten in de integrale beoordeling. De staatssecretaris ziet hier de voordelen van in. Als een ouder de mogelijkheid krijgt om zelf een voorstel te doen voor een compensatiebedrag, daarover met de overheid overeenstemming bereikt, en afziet van bezwaar, beroep, civiele procedures en een gang naar de civiele rechter, is sprake van een meer gelijkwaardig financieel herstelproces waarin de ouder meer regie en controle ervaart. Voor sommige ouders zal ook sprake zijn van een substantiële versnelling van het proces. Maar er zijn ook risico's, waarvan het belangrijkste is de kans op rechtsongelijkheid 'tussen de reguliere route en de VSO-route'. Ook leidt het tot meer complexiteit in de uitvoering, en tot teleurstelling bij de ouder, indien deze een te hoge verwachting heeft gekoesterd van het te bieden financieel herstel.

4. Beoordeling van de herijking tegen de achtergrond van conflicthantering

Komen de behoeften van de gedupeerde ouders nu centraal te staan als de plannen uit de herijkingsbrief worden uitgevoerd? Met name de behoefte aan erkenning van het onrecht dat hen is aangedaan? Stellig vormt de herijkingsbrief een stap in de goede richting. In elk geval in woorden staan maatwerk en heling in de nieuwe aanpak centraal. Het compensatieproces vangt voortaan aan met een gesprek tussen de persoonlijk zaaksbehandelaar, de gemeente en de gedupeerde ouder, waarin het persoonlijke verhaal van deze laatste en diens gezin wordt gehoord, en de behoefte op het gebied van de brede hulp in kaart wordt gebracht. Met als output een plan van aanpak voor die brede hulp, en een afhandeling van het financieel herstel in één dag, met name bij ouders voor wie de al uitbetaalde vergoeding van € 30.000 afdoende is. Overwogen wordt om met ouders die dat willen een vaststellingsovereenkomst te sluiten en de schadevergoeding niet meer precies vast te stellen volgens de schadeposten van de compensatieregelingen, maar op één bedrag af te maken. Vanuit de veronderstelling dat de meeste gedupeerde ouders er naar snakken een streep onder de hele kwestie te zetten en door te gaan met hun leven, is vooral deze laatste optie belangrijk. De herijkingsbrief somt de voordelen ervan op: een meer gelijkwaardig financieel herstelproces met meer regie en controle bij de gedupeerde ouder, en zo spoedig mogelijk een streep onder de hele kwestie voor zowel gedupeerde ouder als voor de overheid. Daaraan valt nog toe te voegen: vermindering van formele procedures op tegenspraak met het risico van secundaire victimisatie.²⁴ Doen dus, zou je zeggen, die afdoening bij uitonderhandelde vaststellingsovereenkomst. De staatssecretaris aarzelt hierover, maar de bezwaren die in de herijkingsbrief tegen de optie van een vaststellingsovereenkomst worden opgeworpen, zijn niet ontleend aan de behoeften van de gedupeerde ouders, maar aan de waarden van de sys-

Doen dus, die afdoening bij uitonderhandelde vaststellingsovereenkomst

teemwereld van de overheid. Nog steeds het overheids-perspectief dus: vrees voor rechtsongelijkheid, voor meer complexiteit in de uitvoering, en voor overvragende ouders.

Wat dit laatste betreft: uit de ouderenquête blijkt dat ouders ambivalent zijn over de spanning tussen zorgvuldigheid en snelheid. Ze vinden het belangrijk dat er snel duidelijkheid komt, maar nog belangrijker dat er zorgvuldig met hun aanspraken wordt omgegaan. En ze willen dat hun emotionele schade wordt geïntegreerd in de integrale beoordeling. Al deze behoeften kunnen worden ingepast in een onderhandelingsproces over een vaststellingsovereenkomst. Ouders die snelheid zwaarder wegen dan vaststelling van de schade tot de laatste punt en komma kunnen in zo'n proces immers genoeg nemen met een onderhandelingsresultaat, ouders die een of meer punten precies uitgezocht willen zien, kunnen ervoor kiezen daarvoor de formele procedures te bewandelen. Maatwerk dus.

5. Onderhandelen over compensatie, de potentie van herstelbemiddeling²⁵

'Het kabinet zet alles op alles om de gedupeerden recht te doen, hun vertrouwen in de overheid te herstellen en hen te ondersteunen bij een nieuwe start.'²⁶ Vanuit een oogpunt van conflicthantering zijn dit precies de juiste doelstellingen om tot herstel te komen. De inspanningen van de overheid om in ieder individueel geval aan deze drie doelstellingen te werken, versterken elkaar. Een overheid die schuld bekent, excuses maakt, tegelijkertijd een luisterend oor heeft voor wat de gedupeerde ouder nodig heeft om de kwestie achter zich te laten, en de bereidheid toont om daarin mee te werken en te helpen, werkt actief aan herstel van vertrouwen tussen haar en die gedupeerde ouder.²⁷ Andersom: voor een overheid die deze drie componenten van elkaar loskoppelt, wordt herstel van vertrouwen een lastige zaak. Dit valt te illustreren aan de hand van de excusbrieven die zijn verstuurd. De minister-president en de (vorige) staatssecretaris hebben werkelijk hun best gedaan om goede excusbrieven aan de

gedupeerde ouders te sturen. Maar veel gedupeerde ouders ervaren deze brieven als gratis. Zij lezen de brieven met wantrouwende ogen en aanvaarden de excuses niet. Zij blijven vragen om een 'gemeend excuus'. Zoals ervaren onderhandelaars en bemiddelaars weten, wordt de gemeendheid van een excuus afgemeten aan de bereidheid om te horen en te zien wat de gedupeerde nodig heeft om de kwestie achter zich te laten en een nieuwe start te maken, en aan de ruimhartigheid van het financiële gebaar dat in dat kader wordt gemaakt. Aan de bereidheid om maatwerk te leveren dus, ook als het gaat om de financiële compensatie. Een overheid die de gedupeerde ouder empathisch tegemoet treedt, verantwoordelijkheid neemt voor haar eigen rol en erkenning geeft op de heftige negatieve emoties van de gedupeerde ouder, doet heel veel goed, maar mist niettemin de kans op herstel van vertrouwen als zij die ouder voor de financiële afhandeling naar formele regelingen en procedures verwijst. De kans op vertrouwensherstel is het grootst als de overheidsdienaar excuus aanbiedt, vervolgens aandachtig onderzoekt wat de ouder nodig heeft om dit excuus te aanvaarden, en in het verlengde daarvan respons geeft op die uitgesproken behoefte, zowel materieel, in de bovenstroom, als immaterieel, in de onderstroom. Het komt er dus op aan gesprekken te voeren, met ouders die daarvoor open staan, waarin al deze aspecten in de juiste volgorde aan de orde komen en die uitmonden in een vaststellingsovereenkomst waarmee de ouder daadwerkelijk een streep onder de kwestie kan zetten. Ook de overheid heeft natuurlijk belang bij elke afgesloten vaststellingsovereenkomst. Elke vaststellingsovereenkomst betekent immers, als het herstelproces zorgvuldig is doorlopen, dat zij het vertrouwen van een ouder in haar heeft teruggewonnen. En bovendien staat elke vaststellingsovereenkomst voor sluiting van een dossier, en dus voor lucht in de propvol zittende pijplijnen van de primaire afdoening, van de Commissie Werkelijke Schade en van de Bezwaarschriftenadviescommissie. Het begeleiden van dit type gesprekken is het werk van herstelbemiddelaars. Daarom pleit ik ervoor deze beroepsgroep op een of andere wijze te betrekken bij de hersteloperatie.

Hierbij gelden verschillende randvoorwaarden. Allereerst natuurlijk de vrijwilligheid. Vertegenwoordigers van de overheid zullen gedupeerde ouders een herstelbemiddelingstraject mogen aanbieden, maar geen druk mogen uitoefenen om dat aanbod te aanvaarden. Mogelijk kan een verwijzingsvoorziening worden opgetuigd zoals de Rechtspraak die sinds jaar en dag kent. Belangrijk is dat de

18. Waaronder het schadevergoedingsrecht met haar complexiteit en haar onuitputtelijke mogelijkheden tot juridisering, aldus Scheltema, a.w. p. 4/5.

19. Kamerbrief Staatssecretaris Van Huffelen d.d. 3 december 2021, *Kamerstukken II* 2021/22, 31066, nr. 933 (Herijking)

20. Dit is zacht uitgedrukt. Ik ben veel ouders tegengekomen die woedend, ontgoocheld, wanhopig, verbitterd en cynisch waren.

21. Ook dit is opmerkelijk mild uitgedrukt,

waar het alsmoa moeten vertellen van het verhaal volgens de literatuur een belangrijk element vormt van secundaire victimisatie.

22. A.w. p. 8.

23. A.w. p. 10.

24. Scheltema beschrijft de regelingen als een woud van regels waar zelfs de Raad van State de weg niet in kan vinden, een juridisch eldorado dat uitnodigt tot het afreageren van frustraties in juridische procedures. A.w. p. 4.

25. Onder herstelbemiddeling versta ik hier

het begeleiden van conflictbemiddelingsgesprekken in het geval dat de een de ander iets heeft aangedaan. Gesprekken die gericht zijn op herstel van de relatie. Herstelbemiddelingsgesprekken worden bijvoorbeeld gevoerd door Perspectief Herstelbemiddeling na een misdrijf, een (verkeers-) ongeval, seksueel misbruik of een medisch incident. Of in het programma 'Mediation in strafzaken' van de Rechtspraak.

26. Herijkingbrief.

27. Herstel van vertrouwen op micro-

niveau dus, tussen de gedupeerde burger en zijn overheid. Te onderscheiden van vertrouwensherstel op meso- en macroniveau, zie daarover G.M. Kuipers, *Beschadigd vertrouwen, vertrouwenwekkende schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade* (diss. Leiden), Deventer, 2021, en de bespreking daarvan door J.M. Koenraad in *NTB* 2022, p. 159 e.v.



© Shutterstock

bemiddelaar iemand is die door beide partijen wordt vertrouwd. De onderhandelingen zullen uiteindelijk worden gevoerd 'in de schaduw van het recht'.²⁸ De toepasselijke regelingen zullen dienen als een anker voor de orde van grootte van het uiteindelijk overeen te komen bedrag. De gedupeerde ouder zal dan ook te allen tijde zijn of haar juridisch adviseur moeten kunnen raadplegen alvorens tot een vaststellingsovereenkomst toe te treden. De vertegenwoordiger van de overheid zal de nodige armslag moeten hebben om met de gedupeerde ouder tot een passend arrangement te komen. Overigens zal die vertegenwoordiger op de weg naar vertrouwensherstel ook in enig stadium begrip mogen vragen voor de behoefte van de overheid aan objectivering, legitimering en het voorkomen

van al te veel precedentwerking,²⁹ en voor het feit dat zelfs voor een ruimhartige overheid met diepe zakken de bomen niet tot in de hemel groeien. Maar voor een machtige overheid die haar onmachtige burgers ongekend onrecht heeft aangedaan geldt: eerst luisteren, en dan pas spreken. •

²⁸. Zie voor dit begrip het oeuvre van Robert Harris Mnookin, hoogleraar aan de Harvard Law School.

²⁹. Onder andere door toepassing van het zogeheten vier-ogenprincipe.

Voor een machtige overheid die haar onmachtige burgers ongekend onrecht heeft aangedaan geldt: eerst luisteren, en dan pas spreken