

# WOORDENLIJST

## Onbedoeld pijnlijke woorden in de kinderopvangtoeslagaffaire

### Totstandkoming

Deze Woordenlijst komt voort een dialoogproces gericht op gelijkwaardige samenwerking tussen de kernspelers van de herstelaanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire: Herstelexperts, de gemeente en de uitvoeringsorganisatie. Alle sessies gingen over dieper luisteren naar elkaars taal:

De uitvoeringsorganisatie kreeg een eye opener dankzij een uitspraak van een herstelexpert: *“De benaming ‘maatwerker ondersteuning schuldstabilisatie’ doet pijn.”*

Dit maakte nieuwsgierig. Waarom komt dit zo over, terwijl dat al jaren de benaming is? De uitleg:

*“Het is een constante pijnlijke herinnering aan wat de overheid ons heeft aangedaan. Voordat alle ellende begon hadden wij normale levens, met ons werk en gezin. De meesten van ons komen helemaal niet uit de wereld van armoede, schulden en welzijnswerk. Het woord ‘schuld’ geeft het gevoel schuldig te zijn. En sommigen hebben tijdens de ellende contact gehad met een OSS Maatwerker, dus deze term doet terugdenken aan die vreselijke tijd. Niemand kan de klok terugdraaien. We worden nooit meer wie we waren. Maar wat we nu vragen is om bejegend te worden zoals de mensen die we ooit waren: normale mensen met normale levens. Dat draagt al bij aan emotioneel herstel.”*

Deze Woordenlijst bouwt ook voort op die in het [rapport \(Gelijk\)waardig Herstel](#) (dec 2021). Het doel is om alle betrokkenen in de herstelaanpak te inspireren met ‘eye openers’ én alternatieven.

Want woorden doen ertoe.

Ze zeggen alles over verhoudingen en verbindingen tussen mensen. En bieden daarmee hoop om gelijkwaardig samen te werken, ieder vanuit eigen kennis en expertise, om levens weer op de rit te helpen krijgen.

*Let op: de woordenlijst wordt steeds aangevuld en is derhalve niet overal alfabetisch geordend. Er is geen volgorde.*



## Woordenlijst

Woorden	Waarom beladen?	Wat, hoe & wie dan wel?
<b>Gedupeerden of slachtoffers</b>	Niet als slachtoffer benoemen maar een neutrale naam gebruiken, zoals ouders, deelnemers of Vertellers. Ouders wordt vaak genoemd, maar belangrijk om te weten is dat in die groep ook kinderen, jongeren en ex-partners zitten.	Ouders, deelnemers of vertellers
<b>Data</b>	Data is beladen omdat het ouders het gevoel geeft als nummertjes te worden gezien, voorkeur voor het woord informatie.	Informatie
<b>Dossier</b>	Het verhaal van ouders wordt omschreven in een Feitenrelaas. Dossier is een beladen woord ivm de associatie met de belastingdienst.	Feitenrelaas
<b>Ik begrijp je</b>	Het is niet te begrijpen wat een ouder/kind heeft meegemaakt. Medeleven tonen mag uiteraard met andere woorden.	Medeleven tonen
<b>DigiD/ BSN nummer</b>	DigiD en BSN worden geassocieerd met de overheid en het gevoel van wantrouwen oproepen bij de ouders. Een uniek nummer per deelnemer is wel nodig om personen en feedback te kunnen volgen over de duur van een proces.	Uniek nummer
<b>Bewijzen aanleveren</b>	De vraag om bewijzen/bewijslast aan te leveren versterkt het gevoel dat de ouders gewantrouwd worden. Het proces moet uitgaan van vertrouwen in de ouders.	Uitgaan van vertrouwen
<b>Beperkte keuzes i.v.m. efficiëntie</b>	Het uitgangspunt is dat ouders eigen keuze hebben m.b.t. hun proces en ze niet gestuurd worden in hun keuzes.	Eigen keuze en eigen regie
<b>Aanspreken op gemaakte fouten</b>	VB: Als er onjuistheden worden ontdekt in de steekproef tussen het Feitenrelaas en de feiten bij instanties, gaan we in gesprek met de ouders in de vorm van: 'laten we samen op zoek gaan naar waar de discrepantie zit' i.p.v. het beschuldigen van ouders op gemaakte fouten.	Constructief op zoek naar het juiste

## Woordenlijst

Woorden	Waarom beladen?	Wat, hoe & wie dan wel?
<b>Aanvragen</b>	Dit staat gelijk aan dat iemand van de overheid weer/ nog steeds bepaalt voor mij waar ik recht op heb en of het goed voor me is. Er zijn me in die tijd heel veel zichtbare en juist ook onzichtbare dingen ontnomen en onze levens zijn niet gegaan zoals ze hadden kunnen gaan. Hierdoor heeft ons zelfvertrouwen een deuk gekregen. Een aanvraag voelt weer / nog steeds alsof iemand anders oordeelt over mijn leven, en dat is precies wat ons is ontnomen....	Het loskoppelen van aanvraag en beoordeling is cruciaal om een basis te gaan leggen van wederzijdse openheid en vertrouwen. Begin met het valideren – zonder waardeoordeel! – van de aanvraag van de gedupeerde. Dit zal voelen als erkenning van het aangedane leed en de schade. Het schept ook ruimte voor een gesprek op gelijkwaardig niveau: Vraag waarom naar de inhoud van de aanvraag en waarom het belangrijk is. `toon die constante nieuwsgierigheid; dan ontsluiten zich wijze gedachten en inzichten.
<b>Afwijzen</b>	Het is weer afgewezen....! En zonder eerlijkheid en transparantie over het waarom. Weer op basis van eigen beoordeling	Wees duidelijk en eerlijk over de argumentatie achter een besluit van afwijzing. Schep ruimte om het redelijke gesprek aan te gaan.
<b>Beoordeling / Beoordelings-criteria</b>	We zijn al die jaren beoordeeld, wat enorme consequenties heeft (gehad). Door de vele contacten met allerlei instanties die ons tot waanzin dreven, hebben wij ook oordelen opgebouwd. Met extreem wantrouwen als gevolg. Wij zijn met veel minachting en wantrouwen bejegend al die jaren; dus velen van ons hebben minachting en wantrouwen opgebouwd als defensiemechanisme naar anderen. Als we nu tegenover een 'hulpverlener' zitten, denken velen van ons: zou degene tegenover mij het wel hebben overleefd als hij of zij zou meemaken wat wij meemaken?	Een intrinsiek nieuwsgierige houding die zich bewust is van de kracht van ouders en jongeren. Erken ons in onze slimheid en strategisch vermogen om al die jaren te overleven in het gevecht dat we werden gedwongen aan te gaan met het systeem omdat het systeem met ons aan het vechten was zonder dat we het wisten. Bijvoorbeeld: "Hoe heb je dit overleefd?" "Je komt over als een overlevingsexpert. Diep respect. Ik weet niet of mij dat was gelukt"
<b>Bewijzen</b>	"Kun je dat bewijzen?" is een van de meest pijnlijke zinnen. Het wordt ervaren als een uiting van het wantrouwen dat ons al die jaren in de ellende heeft gebracht. Velen van ons hebben keer op keer bijvoorbeeld dezelfde informatie ingestuurd. En telkens werd dat in twijfel getrokken, terwijl het systeem zelf niets hoefde te bewijzen. Dat heeft velen van ons tot waanzin gedreven.	Het wordt tijd dat de bewijslast gaat liggen bij de overheid: dat de overheid moet bewijzen waarom een (aan)vraag bijvoorbeeld niet bijdraagt aan het herstel. En dan niet beredeneerd vanuit de procedure maar vanuit de inhoud, bekeken vanuit de mens om wie het gaat. Al is dat nu nog niet het geval, kan een hulpverlener dit wel als grondhouding uitdragen. Dan kan de noodzaak van 'bewijslast' als "noodzakelijk kwaad" worden gepositioneerd, en niet als onderdeel van de bejegening van de hulpverlener.

## Woorden

## Waarom beladen?

## Wat, hoe & wie dan wel?

### Budgetcoach

De aanname van velen dat wij niet met geld kunnen omgaan, is pijnlijk. We hebben het overleefd ondanks de vaak grote financiële problemen. En de financiële problemen zijn door toedoen van een ander ontstaan; dat is iets anders dan dat je er zelf voor hebt gezorgd. Dit raakt het gevoel van eigen regie en verantwoordelijkheid hebben over je leven: ik wil zélf bepalen of ik een budgetcoach nodig heb. We voelen dat we steeds beoordeeld worden vanuit ouder denkkaders die misschien van toepassing zijn op anderen. Maar wat wij meemaken is ongekend, dus zijn bekende kaders niet handig.

De manier en toon waarop een budgetcoach als optie wordt aangeboden, bijvoorbeeld: We begrijpen dat je financiële problemen hebt gekregen door toedoen van de overheid; niet door jouzelf. Ik kan me niet voorstellen hoe dat is. En hoe je rondkomt als je zoveel wordt ontnomen. Het is nu misschien nog steeds heel lastig... mocht je met iemand willen praten over hoe je alles financieel zo fijn mogelijk kunt organiseren, dan hebben we daarvoor mensen ter beschikking. We noemen ze 'Budgetcoach'. Ik weet zeker dat hij / zij ook heel veel van jouw zal leren!

### Eisen

Het is een aanname dat een wens die we uiten meteen wordt gezien als harde eis. We vragen om blind vertrouwen dat de behoefte of droom die we delen, er mag zijn en wordt aangehoord. De "Nibud eisen" zijn pijnlijk en worden onterecht aangehaald. Het gaat voorbij aan specifieke situaties die om andere oplossingen vragen.

Zet een 'behoefte' niet meteen om in een 'eis'. Lees door de woordkeuze heen. Ga dan op zoek naar hoe je die samen kunt verwezenlijken.

### Empatisch vermogen

Het is een delicate balans van je inleven in iemands situatie en vóór iemand denken. We hebben de afgelopen jaren sinds het naar buiten is gekomen te veel mensen ontmoet die zich "inleven in wat we hebben meegemaakt" en dan denken het te snappen. Maar dat geeft meteen het gevoel dat iemand vanuit zijn eigen referentiekader denkt. En dat wakkert meteen wantrouwen en verdere polarisatie aan. Zinnen zoals "ik kan me zo goed voorstellen wat je hebt meegemaakt," scheppen dus wantrouwen.

Empathisch vermogen werkt alleen als het gepaard gaat met nederigheid en een expliciete erkenning dat je het je niet kunt voorstellen. Bijvoorbeeld: "ik heb geen idee wat je allemaal hebt meegemaakt. Ik probeer me voor te stellen wat het is om al die jaren niet gehoord en geloofd te zijn geweest. Dat voelt als een nachtmerrie die maar niet ophoudt...."

### Erkenning

Erkenning is cruciaal, want dat is ons al deze jaren ontnomen. En nog steeds voelen we die niet echt. Het is het vaak net niet. Erkenning vraagt om aandacht en een wederkerig lerende houding. Dat is ongekend terrein; samen zoeken. Daarmee zetten we ook stappen naar heling. Groot verschil tussen echte erkenning (van wie we zijn als mens; van het leed dat ons is aangedaan, van ons recht weer te durven dromen; toekomstperspectief hebben...) en even een erkenning, als opstapje om door te gaan op de logica van het systeem. Dat is geen erkenning.

Sta steeds stil bij die erkenning. Raak dat continu aan, niet alleen bij het begin van het contact. Dat lukt alleen als je de onrechtvaardigheid richting mede-inwoners van dit hele gebeuren ook echt voelt. Erkenning wordt gevoeld als iemand een doorlopende nieuwsgierigheid toont naar het hoe en waarom. Doorlopend is belangrijk omdat dat de oprechtheid toont. Constant is belangrijk omdat je dan steeds de expertise wordt aangeboord van de persoon.

## Woorden

## Waarom beladen?

## Wat, hoe & wie dan wel?

### Gemeenschaps- geld

Het helpt niet om te zeggen: "ja maar het gaat wel om gemeenschapsgeld". Dit heeft niets te maken met de situatie van erkend gedupeerden. De overheid heeft het geld beschikbaar gesteld voor ons als groep – SPUK is speciaal voor gedupeerden; daarin zijn geen grenzen aangegeven. ,.... Het lijkt alsof wij nu worden voorgetrokken; daarin voelen sommigen van ons ons 'gebruikt'. Want de verantwoording ligt nu op onze schouders.

Het vermengen met 'gemeenschapsgeld' is eigenlijk een miskennis dat de erkend gedupeerden van de kinderopvangtoeslagaffaire in een andere – en ongekende – situatie zitten.

### Gelijkheidsprincipe

Dat sommige ambtenaren aangeven daardoor in een 'ethisch' dilemma te komen, is dus niet terecht. Want een ethisch dilemma suggereert "verschillende keuzen tot handelen die betrekking hebben op moraliteit en dat de beslissing kan uitmonden in onwenselijke situaties. En ook dat er een keuze is tussen verschillende waarden." Wij willen natuurlijk óók dat andere burgers goed worden ondersteund en geholpen en snappen als geen ander de urgentie. Laat de menselijke aanpak van de kinderopvangtoeslagaffaire het begin zijn van meer menselijke dienstverlening en dus een betere wereld voor iedereen!

Erken dat ongelijke situaties een ongelijke behandeling vragen en dat we dat zo ook met elkaar hebben afgesproken. Probeer die logica op individuele casusniveau niet om te draaien.

### Geschiedenis

We hebben al die jaren aangeklopt bij de hulpverlening – nu zit ik weer hier, en nu – groot deel van de gedupeerde naast wie je ook zit, je start nu vanuit mijn geschiedenis.... Per definitie is het geen open gesprek omdat die geschiedenis er is. Die heeft een plek nodig in het opbouwen van een verbinding op basis van vertrouwen. We zijn in al deze jaren hard geworden; harder dan we waren. We gebruiken sterke woorden omdat we dachten dat we daardoor beter en sneller gehoord zouden worden. Voor ons is het ook een leerproces om minder stellig te praten.

Erkenning van de geschiedenis van ellende die is geweest legt al en basis voor verbinding. We snappen dat het anders kan overkomen als een algemene veroordeling. Maar dat kan helaas pas als we ook echt verbetering zien.

## Woorden

## Waarom beladen?

## Wat, hoe & wie dan wel?

### Gelijkwaardigheid

(Gelijk)waardigheid is onze diepste wens want dat is ons al die jaren ontnomen. Maar er *is* nu nog steeds geen gelijkwaardigheid tussen ons en de overheid want het systeem heeft nog steeds de macht als het gaat om de herstelaanpak. En vergeten we nu ineens wat er gebeurd is dat er al 10, 15 jaar ongelijkwaardigheid is? Als we nu bezig zijn om de machtsverhoudingen recht te trekken krijgen we soms te horen van de mensen uit het systeem: "Nu voel ik me ongelijkwaardig". Dat voelt erg oneerlijk en als een oneigenlijk argument, want dan betreft de persoon het op zichzelf terwijl hij daar als vertegenwoordiger zit die nog steeds macht heeft over ons leven. Al die jaren deed niemand iets toen dat ons werd aangedaan. Erken de geschiedenis! Gelijkwaardigheid wordt nu dus ongelijkwaardig ingezet terwijl de machtsverhoudingen onveranderd zijn. Dit wakkert de polarisatie op mensniveau verder aan want dan voelen we dat iemand uit het systeem bij het "minste geringste" nu omver wordt geblazen terwijl wij het al die jaren overleefd hebben. Dat is misschien niet eerlijk, maar vanuit die geschiedenis misschien wel begrijpelijk. Het komt ook voor dat wanneer vertegenwoordigers van de overheid en uitvoeringsinstanties nu soms niet worden meegenomen vanaf het begin, daar meteen over wordt geklaagd. Om het in perspectief te plaatsen: wij hebben er jaren onder moeten leiden dat onze logica en bronexpertise niet erkend of gehoord werd. En in de afgelopen jaren mochten wij bij van alles komen opdraven zonder grip te krijgen op de processen. Als dat nu een keer in deze transitie niet gebeurt voor 'de andere kant', dan voelt het erg oneerlijk dat dat meteen wordt teruggegeven.

Erken dat we gelijkwaardig zijn als mens maar nog steeds ongelijkwaardig zijn als het gaat om machtsverhoudingen (in het voordeel van het systeem met alle macht om te beoordelen, af te wijzen, criteria op te stellen etc). Erken de geschiedenis van 10, soms 15 jaar dat wij ongelijkwaardig waren en in feite geen schijn van kans hadden om rechtmatig en rechtvaardig te worden behandeld. Verman je en haal inspiratie uit de bewezen kracht van de gedupeerden om tegen jezelf te zeggen: 'leuk is het niet maar ik erken het gevoel van ongelijkwaardigheid in het verleden en nu".

Stel je niet op als de hulpverlener maar ga naast die persoon staan als gelijke en geef aan dat je kunt doen wat je kunt om problemen aan en op te pakken om voor verlichting te zorgen en stap voor stap te zorgen dat er weer lichtpuntjes komen in het leven...

Accepteer dat een transitie altijd een hobbelige weg is. Benoem iets dat in je perceptie 'mis' gaat vanuit degenen die tot nu toe ongelijkwaardig zijn behandeld in deze fase van de transitie als 'leermoment'; niet meteen als (slot) conclusie met waardeoordeel / gevoel van verongelijkt te zijn ("dat we ons niet gehoord voelen"; niet "vanaf het begin zijn meegenomen..."). Wij doen echt ons best om zo snel mogelijk een beentje bij te trekken, na jarenlange achterstand qua gelijkwaardige positie. Toon nu graag wat geduld naar ons...

## Woorden

## Waarom beladen?

## Wat, hoe & wie dan wel?

### Hulp

Hulp is een lastig woord omdat er al die jaren hulp is gevraagd maar vaak is afgewezen. Het woord nu brengt dus een allergische reactie teweeg bij sommige gedupeerden. Het raakt ook het gevoel van autonomie en regie en kan voelen als kwetsbaar zijn: het suggereert ik kan het niet zelf kan. Helpen? Ik hoef niet te leren lopen – je neemt ook mijn kracht van me weg. Ik ben meester van mijn eigen kracht geworden. Als je beoogt dat je iemand in zijn kracht komt te staan en in beweging komt, dat lukt niet als je het woord hulp gebruikt. Ook in “ondersteuning” zit een afhankelijkheid in die niet wenselijk is. Realiseer je ook dat het belangrijk is wie die hulp geeft. Want mensen zeggen vaak ‘nee’ tegen hulp omdat het is opgezet door de dader en daarom dus niet wordt vertrouwd. En het vraagt ook het doorbreken van wantrouwen op de vraag of de overheid wel goede hulp kan organiseren. We hebben laten zien dat we een groot “oplossend vermogen” hebben: dat we creatief en oplossend zijn geweest via andere niet-officiële kanalen. Maar ook wij willen het deurtje open krijgen in de officiële (overheids)wereld.

Gebruik andere woorden dan ‘hulp’  
Bijvoorbeeld ‘ondersteuning’: Wat kunnen we doen zodat je uit deze ellendige situatie komt? Ik kan me voorstellen dat het woord ‘hulp’ niet goed voelt.... Omdat je al die jaren om hulp hebt geroepen en niet gekregen. Het is geen hulp van ‘de macht’ naar een zwakke personen/... in tegendeel –je bent en overlever! Dus dat je al een lange historie hebt...

Hulp vraagt om verbinding en die moet er eerst op mensniveau zijn. Want juist op professioneel niveau heeft het systeem je in de steek gelaten. Hulp is een hele grote vraag. Het vraagt om een “Leap of faith” om die verhouding aan te gaan. Bellen is in feite niet passend bij de vorm van gesprek / timing. Met bellen voelen veel mensen zich overvallen. Als je belt, begin dan met: ‘hoe is het met je’? en ga niet meteen naar de vraag “heb je wat nodig?” We zijn klaar met de transacties.

### Maatwerker ondersteuning Schuldstabilisatie

Deze benaming is een constante pijnlijke herinnering aan wat de overheid ons heeft aangedaan. Want voor alle ellende hadden wij normale levens, met ons werk en gezin. De meesten van ons komen helemaal niet uit de wereld van armoede, schulden en welzijnswerk. Het woord ‘schuld’ geeft het gevoel schuldig te zijn. En sommigen hebben tijdens de ellende contact gehad met een Maatwerker Schulden, dus deze term doet terugdenken aan die vreselijke tijd. Niemand kan de klok terugdraaien, dat snappen we echt wel. We worden nooit meer wie we waren. Maar wat we nu vragen is om bejegend te worden zoals de mensen die we ooit waren: normale mensen met normale levens. Dat draagt al bij aan emotioneel herstel. En daarbij horen titels en woorden die vanuit die behoefte zijn bedacht.

Je wil niet iemand naast je hebben die alleen ellende oplost; je wil een medestrijder hebben die je energie geeft om dat herstel aan te gaan; iemand die inspireert, een term met positieve lading, waardoor je ook weer in jezelf gaat geloven, toekomstgericht gaat kijken. Bijvoorbeeld: ‘Weet dat jouw verhaal en de consequenties voor het leven van jou en je gezin leidend is. Vandaar gaan we kijken wat we kunnen doen...’

Het zou goed zijn als maatwerkers de ruimte voelen om breed te ondersteunen.

Woorden	Waarom beladen?	Wat, hoe & wie dan wel?
<b>Menslogica</b>	Zou altijd leidend moeten zijn want er is maar een realiteit en dat is het leven van mensen	Blijf er scherp op om te redeneren vanuit de mens. Verval niet in systeem-taal.
<b>Opvragen van informatie</b>	Dat voelt extreem onveilig. De ellende is veroorzaakt juist omdat allerlei mensen ongevraagd informatie over ons konden inzien en daarop konden acteren, met alle gevolgen van dien.	Weten we nog niet.
<b>Schulden</b>	We hebben jaren geleefd met het gevoel schuldig te zijn, zonder dat we snaptten waarom ons dit werd aangedaan. Nu voelen we ons vooral heel erg schuldig naar onze kinderen en hun verloren jonge jaren en dat doet ieder dag pijn. De erkenning dat het niet onze schuld was wordt pas echt als de bewijslast niet langer bij ons ligt om onze geleden schade te verantwoorden en te bewijzen wat we nodig hebben.	Verschuif de benaming zodat het duidelijk is bij wie de oorsprong ligt van de problemen: bijvoorbeeld financiële schade die je hebt geleden.
<b>Stress-sensitief / Trauma-sensitief werken</b>	Het voelt nogal denigrerend om óns te vertellen wat stress is, na al die jaren in diepe stress te hebben geleefd en niet gehoord te worden, maar het wel hebben overleefd. De gedachte van een methode die op ons wordt losgelaten is pijnlijk en ongepast. Want om te overleven hebben we de afgelopen jaren alle methodes geanalyseerd die op ons werden losgelaten. We hebben., ieder op onze eigen manier, de systemen geanalyseerd en steeds goed bekeken wat de mensen met wie we contact hadden in de systemen aan het doen waren om erachter te komen hoe we het systeem konden bestrijden. We willen weer worden gezien als krachtige en slimme mensen, niet als zwakke slachtoffers met trauma's. Een methode is aangeleerd... is dat wat nodig is om op een normale manier behandeld te worden?	De inhoud van de methode is vast nuttig. Maar belangrijker voor ons herstel dan welke methode dan ook is dat medemensen ons weer als mensen gaan zien en bejegenen, niet als professional, hulpverlener. Dat de mensen die ons nu willen helpen of ondersteunen, een open en lerende houding hebben en voelen dat ze ook heel veel van ons kunnen leren. Die houding legt de basis van mogelijk vertrouwen en is ook al een bijdrage aan emotioneel herstel. Veel van ons hebben inderdaad trauma's, maar bijdragen aan onze heling als we weer erkend worden als medemensen.



## Woorden

## Waarom beladen?

## Wat, hoe & wie dan wel?

### **Professional vs. mens**

Grondhouding moet zijn als mens; dan pas voelen we ons erkend als mensen. Als we in de jaren van ellende 'professionals' ontmoetten ergens in onze strijd met het systeem, was het eerste dat we deden is om te googlen om te kijken hoe de persoon áchter de professional is. zodat we mogelijke haakjes vonden om de 'professional' aan te spreken als mens en daarmee de deur te openen voor mogelijk bondgenootschap. Velen van ons zijn juist ook door 'professionals' de deur gewezen, niet gehoord of, erger nog, dieper in de ellende gekomen. Onderschat niet wat het met je doet om vele jaren niet gehoord en echt geholpen te worden. Uit elkaar halen: persoonlijke pijn en identiteit van mensen en professionele inzet.

Negatieve ervaringen met 'professionals' en 'hulpverleners' vragen erkenning en tijd om te helen en vervangen te worden met positieve beelden van professionals en hulpverleners. Benoem dit, bijvoorbeeld: 'ik realiseer me dat je beeld bij hulpverleners of professionals niet heel positief is, als je jaren niet gehoord of geholpen bent...'

### **Verantwoording**

We realiseren ons dat dit voor iedereen naar is. De gemeente wordt vrijgelaten maar moet wel verantwoorden bij de accountant.... En toch is het goed om je te realiseren dat het diepe onrecht dat ons is aangedaan is dat we ons steeds hebben moeten verantwoorden terwijl de dader dat juist had moeten doen. Ook binnen gezinnen was verantwoording heel pijnlijk: veel van de mensen die alles regelde binnen het gezin werd gedwongen verantwoording af te leggen naar de partner omdat die vaak niet begreep waarom dingen steeds maar niet werden opgelost.

Richt de processen in met respect voor het trauma van verantwoording dat we steeds onterecht hebben moeten afleggen.

## Woorden

## Waarom beladen?

## Wat, hoe & wie dan wel?

### Verwachtingen

In al die jaren ellende zijn alle verwachtingen die we hadden van een overheid die er ook voor ons is, ons ontnomen. Door mensen nu te vertellen 'dat ze geen verwachtingen moeten hebben', is onze reactie: "als je denkt dat we überhaupt verwachtingen hebben, dan begrijp je me echt totaal niet. Natuurlijk hebben we die niet." Dit woord leidt dus tot verwijdering. En we willen nu eindelijk wel begrepen worden, dat gevoel draagt al bij aan emotioneel herstel.

Maak eerst duidelijk waar je echte drive is als mens om iets echt voor elkaar te krijgen. Door je te laten zien als mens ontstaat een beginnende basis van vertrouwen. Dit is nodig is om een klein beetje vertrouwen op te bouwen dat we ooit weer iets mogen durven verwachten van de overheid en daaraan gerelateerde instellingen. Bijvoorbeeld: 'ik wil niets liever dat dat al je zorgen, geleden schade en ellende zo snel mogelijk voorbij is. Je hebt zoveel meegemaakt dat daar veel voor nodig is. Ik vind de systemen ook complex, dus we zullen het in kleine stapjes moeten gaan doen... Wees alsjeblieft zo duidelijk mogelijk met me in wat je nodig hebt, dan kunnen wij daar zo goed mogelijk op inspelen om concrete oplossingen te vinden. "

### Wantrouwen

Wantrouwen is helaas de basis geworden van veel van onze relaties die we met anderen hebben. Dat is de uitkomst van het al deze jaren niet geloofd worden. Als je continu wordt gewantrouwd wordt dat je tweede natuur en wantrouw je anderen ook. Wij willen ook niets liever dan weer te leven vanuit vertrouwen... Wat we vragen is om nu aan te haken op mijn ritme en tempo, en niet instrumenteel te handelen en weer de boventoon te voeren.

Blind vertrouwen in het verhaal en behoeften van mensen... dat echt willen horen en ontvangen en daaraan constante nieuwsgierigheid naar 'wat zit daarachter'... Blind vertrouwen is niet hetzelfde als zomaar alle wensen honoreren. Zet geen druk op de verbinding – maar laat het ontstaan. Verbinding komt (terug) in stapjes.

### Wijkcentrum / buurtcentrum

Veel van ons hebben in onze levens vroeger nooit contact gehad met een buurtcentrum / wijkcentrum. Velen van ons kennen het niet en zijn daarom sceptisch. Het kan voelen als een structuur van het sociaal domein, waar velen van ons ons niet in herkennen.

Wees zorgvuldig in het voorstel om iets te doen via het wijkcentrum / buurtcentrum. Stel liever een open vraag, bijvoorbeeld: 'wat is voor jou een fijne plek om .....