



**POPULYTICS**

What would you do?

public  
mediation

Onderzoek naar en reflectie  
op de schade-afhandeling van  
de werkzaamheden aan  
Kanaal Almelo-De Haandrik

Datum: 08-03-2024

Dit onderzoek is uitgevoerd door Populytics en Public Mediation.

Shannon Spruit (Populytics)

Nienke van Schie (Public Mediation)

Tom Geijssen (Populytics)

**populytics.nl**

**public-mediation.nl**

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1.    <b>Introductie</b></b>	<b>5</b>
1.1    Achtergrond van het onderzoek	5
1.2    Relatie tot andere onderzoeken	5
1.3    Rol opdrachtgever	5
<b>2.    <b>Methodologie</b></b>	<b>6</b>
2.1    Enquête	6
2.2    Narratieve interviews met betrokkenen	8
2.3    Geschreven reacties van reflectanten	9
<b>3.    <b>Conclusies uit het onderzoek</b></b>	<b>10</b>
3.1    Aspecten van vertrouwen die in het geding zijn bij de schade-afhandeling na herstelwerkzaamheden aan Kanaal Almelo – de Haandrik	10
3.2    De aspecten van vertrouwen komen naar voren op concrete momenten in het schade-afhandelingsproces	12
<b>4.    <b>Reflecties door externe reflectanten</b></b>	<b>13</b>
4.1    Lessen vanuit de mijnbouwschadeproblematiek in Groningen – Herman Bröring	13
4.2    Herstellen van vertrouwen: assumpties onder de loep, aandacht voor dagelijkse ervaringen en een bredere toekomstverbeelding – Dagmar Punter	16
4.3    Alles begint bij erkenning – Guido Rijnja	20
<b>5.    <b>Nawoord</b></b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 1: Resultaten</b>	<b>24</b>
6.1    Enquête	24
6.2    Interviews	40
<b>Bijlage 2: Referenties en eindnoten</b>	<b>43</b>

# Samenvatting

**Aanleiding voor het onderzoek:** Vertrouwen komt te voet en gaat te paard, zegt men. Maar wat kan je daarmee, als het vertrouwen galopperend is vertrokken? Hoe herstel je het vertrouwen, en hoe zorg je ervoor dat het blijft? Wij hebben ons verdiept in deze vraag met betrekking tot het vertrouwen dat omwonenden van het Kanaal Almelo-De Haandrik hebben in de provincie Overijssel. Dat vertrouwen is beschadigd als gevolg van gebeurtenissen en ervaringen rond de schadeafhandeling van verzakkingen rond het Kanaal Almelo-De Haandrik. Die verzakkingen worden in verband gebracht met bagger- en herstelwerkzaamheden aan het Kanaal die zijn uitgevoerd in opdracht van de provincie.

**Opdrachtgever:** We hebben dit onderzoek gedaan in opdracht van de GroenLinks-fractie van de Provinciale Staten Overijssel, die graag wilde weten wat zij kunnen doen om het vertrouwen van bewoners in de overheid te herstellen.

**Methoden:** We hebben een enquête uitgevoerd onder 88 bewoners, en 15 interviews gedaan met betrokken bewoners en betrokken overheden en organisaties.

**Hoofdconclusies van het onderzoek:** In dit onderzoek vinden we vijf aspecten van vertrouwen die belangrijk zijn voor de schade-afhandeling van schade rondom Kanaal Almelo – De Haandrik. Namelijk:

- Erkenning
- Verantwoordelijkheid nemen
- Actie
- Goede processen
- Betrouwbare informatie

We laten zien hoe deze aspecten voor bewoners in het proces van schade-afhandeling naar voren komen.

**Hoofdlessen reflectanten:** We hebben 3 reflectanten gevraagd wat hen opvalt in onze resultaten en wat zij de Provincie zouden adviseren om te doen.

- Herman Bröring trekt lessen uit de omgang met mijnbouwschade in Groningen. Hij stelt dat bij de schade-afhandeling expliciet aandacht moet worden besteed aan principes als welwillendheid, eerlijkheid, transparantie en het dienstbaarheidsbeginsel; de overheid is er voor de burger en moet de burger daarom ontzorgen. Daarnaast vraagt hij aandacht voor verschillende percepties op ‘causaliteit’, waardoor bepaalde maatregelen als oneerlijk kunnen worden ervaren. Erken onzekerheden als die bestaan en hou maatregelen eenvoudig.
- Dagmar Punter reflecteert op het herstellen van vertrouwen. Zij stelt dat partijen hun aannames ter discussie moeten stellen en het beeld van ‘de burger’ niet moeten simplificeren. Ook zij benadrukt het belang van transparantie over onzekerheden. Tot slot vraagt zij aandacht voor andere vormen van dialoog en inspraak om de relatie tussen burger en overheid opnieuw vorm te geven.
- Guido Rijnja benadrukt het belang van erkenning en competenties. Hij stelt dat partijen tijdig, eerlijk en duidelijk moeten (re)ageren. Om ‘thuis te kunnen geven’, moet er worden geïnvesteerd in competenties bij zowel de overheid als burgers. Hij doet een aantal suggesties hoe je daar als overheid aan kunt werken.

# 1. Introductie

In dit hoofdstuk vind je meer informatie over de achtergrond van dit onderzoek rond de situatie bij het kanaal Almelo- De Haandrik. Ook vind je meer informatie over de aanleiding en focus van dit onderzoek.

## 1.1 Achtergrond van het onderzoek

De Provinciale Statenfractie van GroenLinks wil meer inzicht krijgen in het vertrouwen tussen burger en overheid bij de omgang met verzakkingen langs het kanaal Almelo-De Haandrik. Langs dit kanaal zijn afgelopen jaren verzakkingen ontstaan en de omgang met de schade die ontstaan is bij ruim 400 gedupeerden heeft tot vele (emotionele) reacties geleid. De fractie vroeg ons een onderzoek uit te voeren met een analyse van de ervaringen van de bewoners langs het kanaal rondom de gebeurtenissen en de manier waarop de provincie het heeft opgepakt. In het bijzonder wil de fractie inzicht in de impact die het heeft gehad op het vertrouwen van omwonenden in de overheid. Ze wil daarbij verder kijken dan enkel de beleving, maar juist onderliggende dynamieken blootleggen. Ook heeft de fractie gevraagd naar suggesties voor verbeteringen: ‘Op welke manier kunnen we de relatie verbeteren of voorkomen dat deze verslechtert?’ Zo kan deze casus, samen met andere casussen, een leerkans zijn voor de toekomst.

## 1.2 Relatie tot andere onderzoeken

Dit onderzoek richt zich op de vraag hoe omwonenden de afhandeling van de schade door verzakkingen langs het kanaal hebben ervaren, wat dat heeft betekend voor hun vertrouwen en hoe dit vertrouwen verbeterd zou kunnen worden. Er zijn in de afgelopen tijd ook andere onderzoeken en procedures geweest, die een andere focus hadden. De bekendste daarvan is het onderzoek dat Mona Keijzer uitvoerde. Dat onderzoek is uitgevoerd als onderdeel van haar opdracht als bemiddelaar tussen de provincie en gedupeerde bewoners. Er loopt ook een belevingsonderzoek vanuit enkele gemeentes en de Ombudsman is voornemens een onderzoek te starten. Deze onderzoeken zijn niet specifiek gericht op het thema vertrouwen van burgers in de overheid.

## 1.3 Rol opdrachtgever

Bij het ontwerpen van de enquête heeft de opdrachtgever meegedacht over relevante vragen en onderwerpen. Bij het uitvoeren van de interviews was de opdrachtgever niet betrokken. Wel heeft de opdrachtgever suggesties aangedragen welke overheidspartijen zouden kunnen worden benaderd voor een interview. De opdrachtgever was niet betrokken bij analyse of interpretatie van de resultaten.

## 2. Methodologie

Dit rapport bestaat uit drie onderdelen.

1. Een enquête om bredere perspectieven op te halen.  
Op deze manier kunnen we de ervaringen van een grotere groep betrokkenen op een efficiënte manier leren kennen, en geven we bewoners de gelegenheid om hun stem te laten horen.
2. Narratieve interviews.  
Interviews gericht op het verdiepen van het begrip van de perspectieven van betrokkenen, startend vanuit de verhalen en de persoonlijke beleving van betrokkenen. Hiermee krijgen we een overzicht van een aantal kritieke momenten.
3. Geschreven reacties van reflectanten.  
Drie externe reflectanten schreven een tekst waarin zij hun gedachten over deze casus delen. Centraal hierin staat de vraag naar handelingsperspectief.

Hieronder lichten we deze onderdelen verder toe.

### 2.1 Enquête

De enquête stelt vragen over vijf onderwerpen:

- 1: Vragen over verantwoordelijkheid
- 2: Vragen over de ervaringen met de overheid bij schade door herstelwerkzaamheden aan de kade
- 3: Vragen over het herstellen van vertrouwen
- 4: Vragen over betrouwbaarheid van informatie
- 5: Vragen over belangrijke momenten bij de afhandeling van de schade

Deze thema's zijn gekozen door te kijken naar belangrijke thema's in de literatuur over schade-afhandeling in Nederland.<sup>i</sup> In combinatie met het raadplegen van media-artikelen, onderzoeksrapporten en videoreportages met buurtbewoners.

- **Verantwoordelijkheid:** We focussen op verantwoordelijk, omdat dit in ons vooronderzoek als belangrijk thema naar voren kwam. Aanvankelijk lag de focus van ons onderzoek op manieren waarop vertrouwen hersteld zou kunnen worden en wat er momenteel voor hindernissen ervaren worden die dit herstel in de weg staan. Al snel werd duidelijk dat het begrip “verantwoordelijkheid” niet alleen vaak in combinatie werd genoemd met vertrouwen, maar ook vaak voorwaardelijk werd benoemd. Toch wordt het begrip ook op meerdere manieren gebruikt en is het juridisch en wettelijk een belangrijk begrip. We hebben daarom gekozen “verantwoordelijkheid” op detailniveau uit te vragen. We willen hiermee een beter beeld krijgen wat dit begrip inhoudt voor omwonenden van het Kanaal. Ook willen we hieruit opmaken hoe de interpretatie van het begrip kan helpen bij het herstel van vertrouwen en het passend inrichten en uitvoeren van het schadeherstel voor gedupeerden.
- **Vertrouwen:** De focus van dit onderzoek is in eerste instantie op vertrouwen. De GroenLinks-fractie wil inzicht in de impact die het heeft gehad op het vertrouwen van omwonenden in de overheid. Ze wil daarbij verder kijken dan enkel de beleving, maar juist onderliggende dynamieken blootleggen. Dus op zoek naar oorzaken van vermindering van vertrouwen.

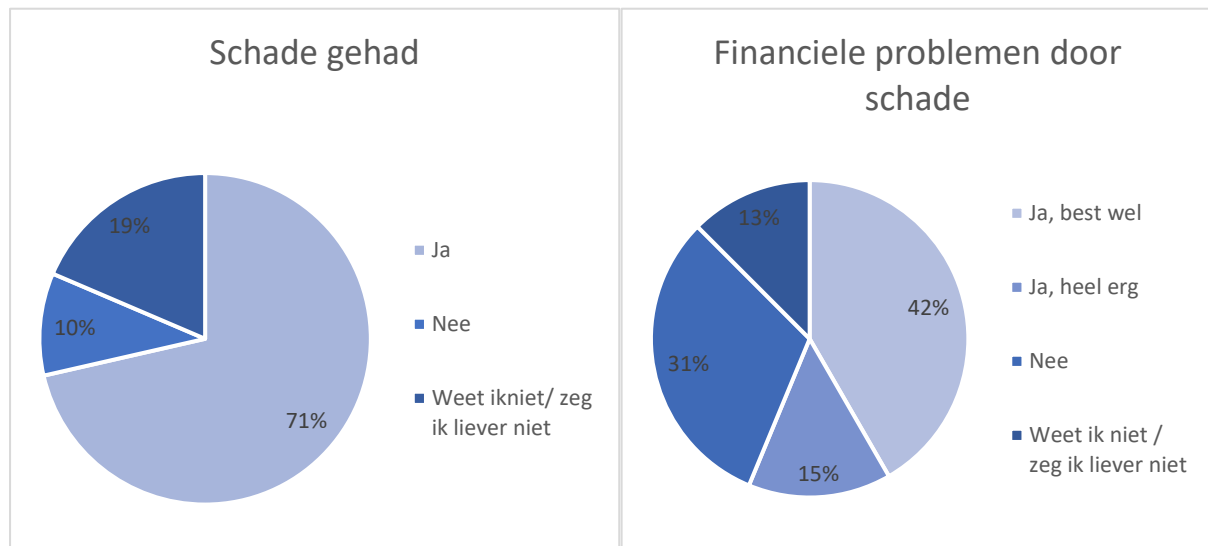
- **Betrouwbaarheid van informatie:** Uit de interviews kwam ook naar voren dat niet alle informatie over de situatie rond het Kanaal, regelingen die worden aangeboden door de provincie en onderzoeken naar de oorzaken van de schade worden beschouwd als betrouwbaar. Omdat betrouwbaarheid van informatie cruciaal is voor het herstellen van vertrouwen hebben we hier ook expliciet aandacht aan besteed in de enquête.

## Deelnemers aan de enquête

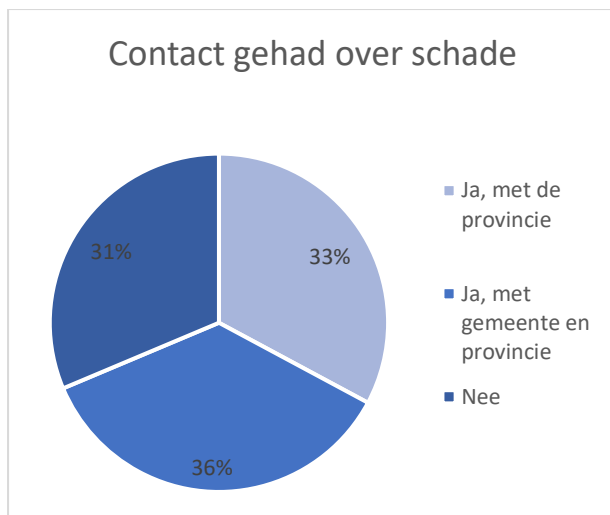
Deelnemers konden zowel op uitnodiging als zelfstandig meedoen aan de enquête. We hebben 1000 uitnodigingsbrieven verstuurd naar adressen in het schadegebied nabij Kanaal Almelo- De Haandrik. Ook konden deelnemers de survey doorsturen zodat anderen ook mee konden doen. Uiteindelijk hebben aan de enquête 88 deelnemers meegedaan, waarvan 72 helemaal tot het einde. Een response van 3-5% op een brief is gebruikelijk. Als we aannemen dat het merendeel van de deelnemers gereageerd heeft op de brief dan is de response met bijna 9% hoog te noemen. Echter door het kleine aantal deelnemers in totaal kunnen we niet zeggen of deze response representatief is.

Bovendien hebben we niet gevraagd naar persoonlijke kenmerken, zoals leeftijd, geslacht en opleidingsniveau. De reden daarvoor is dat we vanwege de kleine populatie niet het risico wilden lopen dat we ongewenst informatie verzamelden waarmee we mensen konden identificeren. Ook wilden we de focus van de enquête puur richten op het doel van het onderzoek: inzicht krijgen in hoe het vertrouwen in de overheid kan worden verbeterd.

We hebben wel enkele andere vragen gesteld die een beeld geven van de mensen die deel hebben genomen aan de enquête. Zo bestaat de groep deelnemers grotendeels uit mensen die schade hebben geleden door de werkzaamheden. Van hen geeft iets meer dan de helft aan ‘best wel’ of ‘heel erg’ in financiële problemen te zijn gekomen door de schade.



Een derde van de deelnemers heeft geen contact gehad met de gemeente of provincie over de schade. Een derde heeft alleen contact gehad met de provincie en een derde met zowel de gemeente als de provincie.



## 2.2 Narratieve interviews met betrokkenen

Narratieve interviews zijn semigestructureerde interviews met veel ruimte voor de geïnterviewden om haar/zijn ervaringen en perspectief uit te diepen. We stellen hierin zoveel mogelijk open vragen om de beleving van het proces van de geïnterviewde centraal te stellen. We startten het gesprek door de geïnterviewde te vragen naar zijn/haar betrokkenheid bij de situatie. Daarna vroegen we of de geïnterviewde zich specifieke momenten of gebeurtenissen kon herinneren of belangrijk vond. Bijvoorbeeld momenten dat de geïnterviewde zich ergens over verbaasde, iets ontdekte of zich iets realiseerde, of om een andere reden opzienbarend was. We vroegen waarom die momenten belangrijk waren en zochten in het gesprek dat daaruit ontstond naar aspecten die invloed hadden op hun perspectief op de situatie en hoe zij het proces hebben ervaren.

We hebben deze interviews uitgevoerd in de periode augustus-oktober 2023. Enkele gesprekken zijn gevoerd na oktober 2023. Aangezien er sindsdien veel aandacht is besteed aan het herstellen van vertrouwen, kunnen we niet stellen dat de inzichten verkregen uit de interviews nog steeds een accurate weergave van de werkelijkheid zijn. Zij geven aan hoe de geïnterviewden dachten over de bevroegde onderwerpen op het moment van spreken.

### Geïnterviewden

Ons doel was om eerst interviews te houden met betrokkenen en op basis van de zo opgedane inzichten de enquête op te stellen. De praktijk bleek anders. Betrokkenen, zowel onder overheden als onder omwonenden, waren erg terughoudend om in gesprek te gaan. Ze reageerden niet, of wilden eerst overleggen of afstemmen met een achterban, waarna geen reactie of een afzegging volgde. Wij zien hierin zeker geen onwil, eerder onmacht. We kunnen dit verklaren met de volgende factoren:

- **De doorlooptijd:** Het traject loopt al sinds 2018, toen de eerste schademeldingen binnenkwamen, en voor bewoners met eerdere schade zelfs nog langer. Men is daardoor ‘proces-moe’.
- **De veelheid aan onderzoeken:** Er zijn de afgelopen tijd meerdere onderzoeken uitgevoerd. Deltares voerde schade onderzoeken uit, er was een belevingsonderzoek geïnitieerd door gemeentes en er was het onderzoek door Mona Keijzer. Daarnaast werden andere onderzoeken aangekondigd (bijv. door de Nationale Ombudsman), en publiceerden externe experts rapporten over de situatie (bijv. Stefan van Baars). Ondertussen kwamen taxateurs, constructeurs, bouwbedrijven, makelaars en contra-experts bij bewoners over de vloer, en hadden bewoners contact met zaakwaarnemers en de provincie over de



behandeling van hun situatie. Tegelijkertijd werd er door een aantal bewoners een rechtszaak aangespannen tegen de provincie over de afhandeling van hun schade. Dit alles resulteerde in een veelheid aan communicatie, en velerlei verzoeken aan omwonenden voor gesprekken, interviews en vragenlijsten. Ze zijn er 'onderhand wel klaar mee'.

- **De inactiviteit:** Ondanks al deze activiteiten is er in de tussentijd voor de bewoners niets veranderd aan hun situatie. Zij zitten nog steeds in een beschadigd huis en leven nog steeds met onduidelijkheid over het herstel en de vergoeding daarvan. Zij willen actie en duidelijkheid, in plaats van nog meer gepraat over de situatie.
- **Onzekerheid:** Er was terughoudendheid om te spreken. Men wilde de verstandhouding niet verder verslechteren, was bang voor scheve ogen van de burens, of was bezorgd dat praten de individuele situatie zou kunnen benadelen. Door onzekerheid over de toekomst, zijn omwonenden daarnaast onzeker over het maken van beslissingen zoals het al dan niet accepteren van een schadevergoeding (misschien verandert de hoogte nog), het starten van herstelwerkzaamheden (als je nog niet weet hoeveel er vergoed wordt), of aanpassingen in hun financiële situatie.

Uiteindelijk hebben we 6 gesprekken gevoerd met (ex-) medewerkers van overheden (provincie en gemeente) en onderzoeksinstituten, die bij de casus betrokken zijn of waren. Deze interviews gaven ons inzicht in de uitdagingen die deze mensen ervaren en tegen welke vragen zij aanlopen. Ook gaf het ons een goed beeld van kernbegrippen in de discussie rondom het Kanaal en de tijdslijn en maatregelen vanuit het perspectief van de provincie.

Om ook omwonenden te kunnen spreken, besloten we om eerst de enquête uit te voeren en daarin te vragen wie geïnteresseerd was in een gesprek. Dat bleek succesvol en leverde een lijst van ca. 15 geïnteresseerden op. Van hen waren 9 bereid tot een gesprek, dat we hebben gevoerd in de vorm van een narratief interview. We delen geen lijst van geïnterviewden. Zij kunnen dan ook niet worden herleid uit deze rapportage of worden aangesproken op mogelijke standpunten of opvattingen. We hebben de gesprekken op vertrouwelijke toon gevoerd en hebben op basis hiervan onze analyse uitgevoerd.

## 2.3 Geschreven reacties van reflectanten

We vroegen drie externe reflectanten om op papier te reageren. Ze plaatsen de uitkomsten van dit onderzoek in een breder perspectief. Bijvoorbeeld een breed academisch perspectief, maar ook vanuit ervaringen elders in het land.

De reflectanten hadden veel vrijheid om hun eigen reactie vorm te geven. Centraal staat de vraag: wat valt hen op in onze resultaten en wat zouden zij de Provincie adviseren om te doen. Ze maken daarbij gebruik van wat we leren uit onderzoeken en andere contexten.

De betrokken reflectanten zijn:

- Prof. mr. dr. Herman Bröring
- Dagmar Punter MSc.
- Dr. Guido Rijnja

# 3. Conclusies uit het onderzoek

In dit hoofdstuk trekken we conclusies over aspecten van vertrouwen die belangrijk zijn voor de schade-afhandeling rondom Kanaal Almelo – De Haandrik. We bespreken eerst de aspecten en daarna hoe die samenhangen met momenten in het schade-afhandelingsproces.

## 3.1 Aspecten van vertrouwen die in het geding zijn bij de schade-afhandeling na herstelwerkzaamheden aan Kanaal Almelo – de Haandrik

### Vertrouwen kan niet zonder erkenning

De resultaten van de enquête en interviews laten zien dat het belangrijk is om ervoor te zorgen dat bewoners zich gezien en gehoord voelen; ze willen erkenning. Bewoners die we interviewden willen als volwaardig worden betrokken in het proces: ze willen erkenning van hun situatie, betrokkenheid bij opzet en uitvoering van onderzoek, en heldere communicatie over de situatie. Daarnaast willen ze hulp, ondersteuning, bij de praktische organisatie. Kortom, ze willen ‘serieus genomen worden’. In de enquête geven deelnemers aan dat zij het belangrijk vinden dat er maatregelen worden genomen die zorgen dat de behoeften van en gevolgen voor inwoners erkend worden, dat ze ‘gezien worden’: goed contact met mensen die schade melden, compensatie, eerder in aanmerking komen voor vergoeding en excuses aanbieden.

Twee belangrijke manieren waarop het belang van erkenning wordt onderschreven is in de wens om gezien en gehoord te worden en de behoefte aan communicatie in begrijpelijke taal over de situatie. Omwonenden vinden het belangrijk dat de provincie hun ervaring en het bestaan van de schade erkent. Los van waardoor die schade exact is veroorzaakt. Omwonenden willen dat de provincie snel, responsief en actief contact met hen onderhoudt. Omwonenden willen snel duidelijkheid over de geboden schadevergoeding en een snelle afhandeling van de situatie.

### Vertrouwen kan niet zonder verantwoordelijkheid nemen

Bewoners geven aan dat het voor hen en voor het vertrouwen dat zij hebben in de provincie belangrijk is dat de provincie verantwoordelijkheid neemt voor de schade die is ontstaan. Hiermee bedoelen we niet dat de provincie schuld moet bekennen. Verantwoordelijkheid erkennen en nemen voor het oplossen van problemen is niet hetzelfde als verantwoordelijkheid nemen voor het ontstaan van de schade. Over de precieze oorzaken van de schade komt misschien wel nooit absolute zekerheid. Maar als de provincie de verantwoordelijkheid op zich wil nemen om de schade die langs het Kanaal ontstaan is, door welke (combinatie van) oorzaken dan ook, dan stelt dat omwonenden in de gelegenheid om een begin te maken aan het herstel van hun vertrouwen.

Een aandachtspunt is dat onder deelnemers verschillende opvattingen leven over de term ‘verantwoordelijkheid’. Dit komt in de enquête duidelijk naar voren. Deelnemers vatten verantwoordelijkheid veelal op als ‘zorgen dat de schade hersteld wordt’ en dit is een duidelijk doel. Sommigen bekritisieren vormen van verantwoordelijkheid die te veel juridisch gegrond zijn (wat er wel of niet verplicht is aan inwoners) of te veel op specifieke taken gericht zijn (wat de overheid moet doen voor inwoners). Anderen hebben het idee dat de

provincie de verantwoordelijkheid juist helemaal mijdt of ontwijkt. En dat gemeenten daar een verantwoordelijkheid in hadden: “*Gemeente had thuis moeten geven en voor zijn bewoners moeten staan.*”

## **Vertrouwen kan niet zonder actie**

Bewoners moeten soms lang wachten op reacties op hun schade, en op reparatie. Ze leven lang in onzekerheid. Daarom is het niet vreemd dat in de enquête naar voren komt dat de belangrijkste aspecten voor deelnemers om vertrouwen te vergroten allemaal actiegericht zijn. Ze gaan over het oplossen van de problemen, sneller besluiten nemen, ontzorgen van mensen met schade, en investeren in het gebied. Ook komen in de enquête en in de interviews frustraties naar voren over de lange duur van de hersteloperatie en de lange beslustrajecten.

Deelnemers willen worden ontzorgd bij het regelen van een oplossing, niet omdat ze niks willen doen maar omdat zij dat eerlijk vinden. Een rechtvaardige verdeling van lusten en lasten veronderstelt dat bewoners die niet zelf hun schade hebben veroorzaakt ook niet het werk moeten doen om die schade te herstellen. Echter, door lange procedures, zelf aannemers moeten zoeken en onduidelijke informatie hebben zij veel van dit werk wel zelf moeten doen. Dit heeft het vertrouwen in de competentie van de overheid geschaad.

## **Vertrouwen kan niet zonder goede processen**

De provincie heeft gedurende het traject rond het Kanaal veel aandacht besteed aan *distributieve* rechtvaardigheid: een eerlijke en rechtvaardige toekenning van schadevergoeding. Dat is gebruikelijk en wordt ook verwacht van een overheid. Maar distributieve rechtvaardigheid is niet hetzelfde als procedurele rechtvaardigheid. Omwonenden ervaren het *proces* waarin dit alles heeft plaatsgevonden niet als rechtvaardig. Gedragswetenschappelijk onderzoek naar procedurele rechtvaardigheid toont aan dat de gevoelens van eerlijke of oneerlijke behandeling van burgers een zeer sterke invloed hebben op de acceptatie van beleidsbeslissingen (Lind, 2016).

## **Vertrouwen kan niet zonder betrouwbare informatie**

Uit de enquête en interviews spreekt wantrouwen over informatie en de informatievoorziening. Het gevoel heerst dat informatie vanuit de overheid niet altijd eerlijk is. Bijvoorbeeld doordat niet alle informatie wordt gedeeld. Wanneer bewoners zelf informatie willen achterhalen, bijvoorbeeld door een second opinion aan te vragen, wordt dat niet altijd gehonoreerd. Informatie van de provincie ervaren zij als onbetrouwbaar, dit in tegenstelling tot informatie van Stichting Kant Noch Wal. Als we maatregelen voorleggen die genomen kunnen worden om betrouwbare informatie te maken, kiezen deelnemers voor de optie waarin de provincie geen rol speelt als opdrachtgever in onderzoek.

In interviews kwam naar voren dat bewoners serieus genomen willen worden en betrokken willen worden bij de opzet en uitvoering van onderzoek: omwonenden willen onafhankelijke en betrouwbare informatie en onderzoeken. Dit laatste punt heeft opnieuw te maken met procedurele rechtvaardigheid; of je het proces van kennis maken vertrouwt en ervaart als kloppend en rechtvaardig, en je erbij wordt betrokken.

## 3.2 De aspecten van vertrouwen komen naar voren op concrete momenten in het schade-afhandelingsproces

Tijdens de interviews vroegen we, net als in de enquête, naar momenten en gebeurtenissen die voor bewoners belangrijk waren. Momenten die genoemd worden zijn:

- Het moment dat bewoners zich realiseerden dat ze niet de enige waren met schade aan hun huis, en dat de schade aan al die huizen veroorzaakt zou kunnen zijn door de werkzaamheden aan het kanaal. Dit was voor de meesten in 2018, op de eerste buurtbijeenkomst van Stichting Kant Noch Wal.
  - Dit moment is belangrijk voor de **erkenning** van individuele problemen als deel van een gedeeld (collectief) probleem.
- De taxatie van het herstel van de schade aan woningen en de opstelling van taxateurs daarbij.
  - Dit moment gaat ook over **erkenning** van de ernst van de situatie. Sommige bewoners voelen zich serieus genomen door taxateurs, anderen juist helemaal niet. Ze herinneren zich uitspraken als: “Koopt u maar een tubetje gatenvuller bij de bouwmarkt”, en “U mag blij zijn dat u *dít* krijgt”.
- Het moment dat bewoners de afwijzing of toekenning van het schadebedrag te horen krijgen. Ook wanneer bewoners nog niet te horen hebben gekregen of hun schadeclaim wordt goedgekeurd of afgekeurd benoemen ze dit al als een cruciaal moment in de toekomst.
  - Dit moment is belangrijk voor het gevoel van (on)eerlijke compensatie (**distributieve rechtvaardigheid**). In de enquête gaat het vaak over verschillen tussen de vastgestelde schade of waarde en de toegekende schade of huidige waarde van het pand.
- De periode rond de *second-opinions* voor de herstel-kosten van de schade.
  - Dit moment is belangrijk omdat er veel te doen is over **betrouwbare informatie**. De provincie gaf toestemming voor het uitvoeren van deze *second-opinions*, maar accepteerde vervolgens de uitkomst ervan niet als deze hoger uitkwam dan de initiële taxatie.
- De start van herstelwerkzaamheden, of de verwachte start hiervan, wordt ook aangehaald als belangrijk moment bij de afhandeling van de schade.
  - Dit moment is belangrijk vanwege de mogelijkheid tot het nemen van **verantwoordelijkheid** en **actie**. Echter vooral het lange wachten op herstelwerkzaamheden wordt genoemd, waardoor dit moment tot teleurstellingen kan leiden.
- De publicatie van onderzoeken in het verleden en in de toekomst worden ook genoemd als belangrijke momenten.
  - Dit zijn momenten van hoop op erkenning. Maar bewoners zien de vele onderzoeken vaak ook als bevestiging dat de Provincie geen **actie en verantwoordelijkheid** kan of wil nemen.
- Er zijn ook deelnemers die niet een specifiek moment benoemen, maar juist de afwezigheid van een moment, contact of vervolgstappen met betrekking tot schade-afhandeling noemen.
  - Dit zijn momenten waarop anderen wel **erkenning** krijgen en zichzelf niet.

# 4. Reflecties door externe reflectanten

We vroegen drie mensen te reflecteren op deze casus en het voorliggende rapport. Dit zijn:

- Prof. mr. dr. Herman Bröring, hoogleraar bestuursrecht. Hij is al vele jaren betrokken bij het mijnbouwschadedossier in Groningen.
- Dagmar Punter MSc is politicoloog en werkzaam als promovendus bij de afdeling Communicatie en Cognitie van Tilburg University. Zij doet onderzoek naar alledaagse perspectieven op en visualisaties van vrede.
- Dr. Guido Rijnja is communicatieadviseur bij de Rijksvoorlichtingsdienst, ministerie van Algemene Zaken. Eerder werkte hij in communicatiefuncties voor de gemeenten Den Haag en Rotterdam, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en de ministeries van Binnenlandse Zaken en Justitie.

Hieronder leest u hun reflecties en lessen.

## 4.1 Lessen vanuit de mijnbouwschadeproblematiek in Groningen – Herman Bröring

Hieronder volgen enkele gedachten over de schade-afhandeling in het kader van wat inmiddels bekend staat als het Kanaaldrama: de schade aan gebouwen langs het Kanaal Almelo – De Haandrik. Zelf ben ik meer dan tien jaar in verschillende hoedanigheden betrokken (geweest) bij de mijnbouwschadeproblematiek te Groningen.<sup>ii</sup> Het Kanaaldrama wordt wel aangeduid als Klein Groningen. Inderdaad zijn de overeenkomsten frappant.

Ik noem allereerst de fysieke schade aan gebouwen, en daarmee samenhangende schadeposten als waardedaling, gederfd woongenot en ook immateriële schade (deze schadevorm ook als gevolg van hoe met de schadeafhandeling wordt omgegaan). In de tweede plaats de betrokkenheid van de overheid als (mede)veroorzaker, direct of indirect, van de schade. Ten derde de bewijsproblematiek, meer in het bijzonder de causaliteitsvraag: waardoor is welke schade precies veroorzaakt? In de vierde plaats de af en toe te bespeuren onvrede over overbedeling: er wordt ook schadevergoeding toegekend waar sprake lijkt te zijn van slechte bouw of achterstallig onderhoud. Ten vijfde de lange duur van procedures. In de zesde plaats onvrede over (de kosten van en vertraging door) algemene onderzoeken. Ten zevende is er onvrede over de wijze van communiceren.

Maar er zijn ook grote verschillen tussen beide schadecasussen. De problematiek in Groningen is veel grootschaliger dan die van het Kanaal Almelo – De Haandrik. In samenhang daarmee is de organisatie en het bestuur (de ‘governance’) en de regelgeving voor Groningen veel complexer. Ook is een belangrijk verschil dat er voor de problematiek in Groningen in de loop van de tijd diverse schade- en versterkingsregimes tot ontwikkeling zijn gekomen, waardoor sprake is van grote (volgtijdige) verschillen in behandeling, zelfs van willekeur (Van Geel et al. 2023).

Wat ik van de casus Groningen niet heb geleerd is dat het recht zelf aanpassing verdient. Er is bijvoorbeeld geen enkele reden om aan de causaliteitseis te tornen. Wel kan het in bepaalde gevallen raadzaam zijn om de causaliteitseis te verzachten of zelfs helemaal los te laten. Een dergelijke keuze betreft niet het

schadevergoedingsrecht zelf, maar de vraag hoe met dit recht dient te worden omgegaan en de vraag of onder omstandigheden andere rechtsregels dan die van het schadevergoedingsrecht moeten worden gehanteerd.

Nadat ik hieronder kort heb stilgestaan bij een aantal principes waarvan men zich naar mijn overtuiging bij de schadeafhandeling rekenschap moet geven, ga ik nader in op deze causaliteitskwestie. Daarna maak ik een paar opmerkingen over de aspecten verantwoordelijkheid, vertrouwen en betrouwbaarheid van informatie die in het rapport ‘Onderzoek naar en reflectie op de schade-afhandeling Kanaal Almelo-De Haandrik’ centraal staan, en over dienstbaarheid van de overheid en ontzorging van bewoners.

## Principes

In dit rapport ‘Onderzoek naar het Kanaaldrama’ worden de aspecten verantwoordelijkheid, vertrouwen en betrouwbaarheid van informatie vooropgesteld. Georgina Kuipers hanteert zes principes voor vertrouwen en schadeafhandeling: erkenning, openbaarheid, onafhankelijkheid, voortvarendheid, begrijpelijkheid en participatie (2021). Het aardige van deze reeks is dat ze duidelijk maken dat aandacht voor het ene principe, bijvoorbeeld participatie, ten koste kan gaan van het andere, bijvoorbeeld voortvarendheid. In mijn eigen onderzoek maak ik wel gebruik van de voor vertrouwen essentiële aspecten ‘performance’ (presteren), ‘benevolence’ (welwillendheid) en ‘integrity’ (o.a. eerlijkheid en transparantie).<sup>iii</sup> Naar mijn mening is het voor het zoeken naar oplossingen in de schadeafhandeling belangrijk *dat dergelijke principes expliciet voorop worden gesteld* (waarbij het gezien hun grote overlap minder belangrijk is om welke principes het precies gaat). Dit helpt bij het kiezen van de inzet van welke rechtsfiguren en rechtsregels. Er zou voorts altijd oog moeten zijn voor het *dienstbaarheidsbeginsel*: het beginsel dat de overheid er voor de burger is en dat de overheid de burger daarom moet ontzorgen.<sup>iv</sup>

## Causaliteit

De causaliteitskwestie heeft bij zowel de Groningse schadeproblematiek als het Kanaaldrama voor veel onduidelijkheid en onrust gezorgd. Hierbij is van betekenis dat wetenschappelijke en juridische inzichten omtrent de causaliteit lang niet altijd overeenstemmen met de perceptie van bewoners. Bewoners hebben de ervaring dat de schade aan hun huis door de werkzaamheden aan het kanaal komt (‘pas sinds die werkzaamheden is er schade aan mijn huis, dat er al honderd jaar schadevrij stond), terwijl rapporten van deskundigen een slag om de arm houden en wijzen op de mogelijkheid van een verband met bijvoorbeeld klimaatverandering. Gegeven de *inherente onzekerheid* over causaliteit is voor ‘Groningen’ er na ruim tien jaar voor gekozen *de causaliteitseis* voor schade tot € 60.000 *los te laten in combinatie met daadwerkelijk herstel*.<sup>v</sup> Deze oplossing doet sterk denken aan de voor de Overijsselse schadecasus getroffen oplossing dat in plaats van de weg van schadevergoeding die van *subsiëring* kan worden ingeslagen.<sup>vi</sup> Immers, ook subsidieverlening gaat gepaard met daadwerkelijk herstel.<sup>vii</sup>

De keuze voor daadwerkelijk herstel en subsidiëring, waardoor niet alleen procedureel maar ook inhoudelijk de schadeproblematiek bestuursrechtelijk in plaats van privaatrechtelijk wordt aangepakt, heeft grote voordelen voor bewoners en is, omdat de kwaliteit van het woningenbestand daadwerkelijk wordt verbeterd, bovendien *in het algemeen belang*. Daar staat tegenover dat schadevergoeding steviger in het recht is verankerd dan subsidies (een juridische aanspraak op volledige schadevergoeding versus een beleidsmatige aanspraak die afhankelijk is van politieke keuzes en budgettaire beperkingen). Voorts kan subsidiëring voor ondernemers onmogelijk of nadelig zijn uit een oogpunt van staatssteun. De in Overijssel gemaakte keuze voor subsidiëring dient naar mijn mening aan twee voorwaarden te voldoen. De eerste voorwaarde is de *duurzaamheid* van de subsidieregeling. In beginsel alle benadeelden moeten van dezelfde regeling gebruik kunnen maken. Anders ontstaat het van ‘Groningen’ bekende probleem van (volgtijdige) ongelijke behandeling. De tweede voorwaarde is dat de subsidie qua *hoogte* niet dient onder te doen voor de schadevergoeding waar men volgens het Burgerlijk Wetboek recht op heeft.

## **Verantwoordelijkheid, vertrouwen en betrouwbaarheid van informatie**

Voor het terugwinnen van vertrouwen is het belangrijk dat de provincie Overijssel haar eigen aandeel in de schadeproblematiek erkent. Dit wil niet zeggen dat de provincie voor alle langs het kanaal aanwezige schade juridisch aansprakelijk is. Weliswaar is die aansprakelijkheid voor een deel duidelijk of aannemelijk, maar voor een ander deel is dat onzeker. *Het is raadzaam om ook die onzekerheid expliciet te erkennen*. Dat is uit een oogpunt van verantwoordelijkheid nemen en vertrouwen herwinnen beter dan zich te verschuilen achter mogelijke andere schadeoorzaken (zoals klimaatverandering).

Betrouwbaarheid van informatie wil in samenhang hiermee niet zeggen dat de verstrekte informatie zeker, stellig en zonder voorbehoud moet zijn. In kwesties als de Groningse mijnbouwschade en het Kanaaldrama is het schadevergoedingsrecht ingewikkeld. Waar het antwoord op causaliteitsvragen in veel gevallen onzeker is, kan de provincie daar maar het beste gewoon voor uitkomen: *kom uit voor wat je niet zeker weet*. En leg dat uit dat je bij overblijvende onzekerheid de kant van de bewoner kiest. En dat om die reden voor subsidiëring is gekozen.

Het allerbelangrijkste voor het terugwinnen van vertrouwen is dat de schadeproblemen van bewoners wordt opgelost. Ook op dit punt moet de informatie betrouwbaar zijn. Dus geen beloftes over bijvoorbeeld het tempo van schadeherstel die niet kunnen worden waargemaakt, hoe begrijpelijk het ook is dat men tegemoet wil komen aan het feit dat bewoners de doorlooptijd te lang vinden en ‘procesmoe’ zijn. Ook de provincie kan geen ijzer met handen breken. Wel moet er zekerheid zijn dat de schadeproblemen worden opgelost: *er is de garantie dat iedereen aan de beurt komt*. Dit moet in beleid worden vastgelegd, ook in die zin dat er (meerjarig) voldoende financiële middelen worden gereserveerd.

## **Dienstbare overheid: ontzorging bewoners**

Het ligt voor de hand dat gedupeerde bewoners door de provincie worden ontzorgd, dat wil zeggen op eenvoudige wijze, eventueel met overheidshulp, een subsidieaanvraag kunnen indienen en desgewenst in het verdere besluitvormings- en uitvoeringstraject worden begeleid. Ik werk dit niet verder uit, maar wijs nog wel op twee mogelijke knelpunten die bijzondere aandacht verdienen.

Ten eerste de bepaling van de omvang van de schade c.q. de hoogte van de subsidie. Bekend is dat naast de causaliteitsvraag, die met een subsidiestelsel grotendeels gepasseerd wordt, ook over de kostenrekening (schadebegroting) veel gedoe kan ontstaan. Ten tweede kunnen ook de herstelwerkzaamheden zelf van gedoe vergezeld gaan. Denk onder meer aan de vraag wat in het voorliggende geval herstel precies inhoudt, aan gebrek aan benodigde bouwmaterialen en aan tussentijdse prijsstijgingen.

## **Houd het eenvoudig**

Tot slot geef ik mee dat geprobeerd moet worden om de organisatie en procedures om tot een oplossing te komen zo eenvoudig mogelijk te houden. Een vaste, toereikende subsidieregeling voor daadwerkelijk herstel, indien mogelijk in combinatie met subsidie voor verduurzaming van woningen, verdient duidelijk de voorkeur boven steeds weer nieuwe regelingen voor verschillende schadeposten, waarbij uiteindelijk niemand nog het overzicht heeft.

## 4.2 Herstellen van vertrouwen: assumpties onder de loep, aandacht voor dagelijkse ervaringen en een bredere toekomstverbeelding – Dagmar Punter

### Samenvatting

- Het erkennen van de vragen, zorgen en ideeën van burgers is o.a. afhankelijk van de manier waarop er naar ‘de burger’ wordt gekeken en hoe er over en naar hen wordt gecommuniceerd.
- Het gehoord voelen van het collectief van gedupeerden is verbonden met de complexe en veranderlijke dynamiek van gehoord voelen van individuele burgers onderling. Het is belangrijk deze niet te simplificeren.
- Communicatie van overheid naar burger mag juist transparant zijn over dat wat er nog niet zeker is, over waar er geen ruimte voor inspraak is en hoe keuzes tot stand zijn gekomen. Juist wanneer er fouten zijn gemaakt, of besluiten rommelig tot stand zijn gekomen.
- Om de relatie tussen burger en overheid opnieuw vorm te geven is het belangrijk eigen aannames ter discussie te stellen.
- Ervaringen, wensen en toekomstbeelden zijn soms niet in woorden te vangen. Andere methoden van dialoog en inspraak, zoals het werken met visualisaties, helpen om de relatie tussen burger en overheid opnieuw vorm te geven. Hier is durf en nieuwsgierigheid voor nodig.

### De bestaande kaders

De Ombudsman concludeert in een recent rapport (2023) dat de overheid in schadetrajecten waarbij burgers gedupeerd zijn, vaak ‘te snel acteert – zonder eerst de gedupeerde burgers te vragen naar hun behoeften’. De overheid houdt vast aan ‘structuren en werkwijzen die zij ook voor het reguliere werk gebruikt’, die niet zijn afgestemd op de unieke context en *(on)menselijkheid van de specifieke situatie*. Daarnaast laat onderzoek zien dat de overheid nog te weinig leert van eerdere situaties en deze lessen nauwelijks integreert voor een duurzame toekomstige relatie met burgers. Dit betekent dat de overheid weinig buiten bestaande kaders werkt en op basis van assumpties verankerd in deze kaders het contact met de burger aangaat. Het rapport laat, net als andere rapporten en onderzoeken over dit thema, niet per definitie iets nieuws zien. Het vertrouwen in de onderlinge relatie en het handelen van de overheid is beschadigd. Rapporten omtrent beschadigde overheid-burger relaties laten zien dat we wel weten wat het probleem is en wat er idealiter zou moeten gebeuren. We weten echter minder vaak op welke manier de uitvoering op een meer sensitieve manier vormgegeven kan worden. Er is daarnaast een verschil tussen weten wat er idealiter zou moeten gebeuren en wat er daadwerkelijk kan. Wat er daadwerkelijk kan wordt gevormd door het bestaande handelingsperspectief en mogelijkheden van burger en overheid en de mensen die deze ‘categorieën’ bekleden.

### Doel reflectie

Zowel dit rapport als het rapport van Mona Keijzer (2023) en De Ombudsman geeft aan dat de overheid beter in gesprek moet gaan met burgers omdat zij zich ongehoord, ongezien en onrechtvaardig behandeld voelen.<sup>viii</sup> Ook hier is de vraag: maar hoe dan? De onderstaande reflectie probeert verdieping te geven op het begrijpen van de relatie tussen overheid en burger en maakt hierbij gebruik van verschillende academische termen uit de sociale wetenschappen<sup>ix</sup>. Aan de hand van deze lappendeken aan academische perspectieven hoopt het alternatieve inzichten te geven op het verbeteren van de relatie tussen burger en overheid. Het ondersteunt hierin de kernpunten van dit bredere rapport, gedaan door Populytics en Public Mediation.



## Individueel en collectief gehoord voelen: een wisselwerking

Uit het onderzoek van Populytics en Public Mediation komt naar voren dat burgers aandacht willen voor de individuele situatie en dat de erkenning hiervan onmisbaar is voor het herstellen van vertrouwen. Het herstellen van vertrouwen vereist dat burgers zich serieus genomen voelen. Je serieus genomen voelen is een belangrijk onderdeel van het ervaren van een eerlijk proces en verbonden met je gehoord voelen. Recent communicatieonderzoek laat zien dat individueel, interpersoonlijk *gehoord voelen* op een complexe manier verbonden is aan het collectief dat zich wel of niet gehoord voelt.<sup>x</sup> De interpersoonlijke dagelijkse interactie tussen bijvoorbeeld medewerkers van de Provincie en gedupeerden, en hiermee ook welke taal er wordt gebruikt, heeft direct impact op het collectief (on)gehoord voelen van de gedupeerden. Tegelijkertijd beïnvloedt de mate van ruimte die er is voor belangengroepen (het collectief) om mee te denken en te beslissen, de tevredenheid en mate van vertrouwen van individuele burgers. De ervaring of het *gevoel*, en de actie, of het *doen* zijn direct met elkaar verbonden. Het is belangrijk deze wisselwerking te zien, te begrijpen en mee te nemen in de manier waarop communicatie naar burgers en vertegenwoordigers van deze burgers wordt vormgegeven. Zo verhoudt de individuele burger en verhouden burgers onderling zich tot het collectieve gevoel onrechtvaardig behandeld te zijn, en geeft deze bredere ervaring ook richting aan het handelen van representanten binnen deze groep burgers. Om deze ervaring te kunnen veranderen is het belangrijk de onderlinge schakels tussen individuen en groepen burgers beter te begrijpen.

Hierin ligt het gevaar actoren zoals ‘de burger’ (honderden gedupeerden met een verscheidenheid aan schade) vertegenwoordigd in ‘het collectief’ zoals De Stichting Kant Nog Wal, en ‘de overheid’, o.a. gedragen door ‘*street-level bureaucrats*’<sup>xi</sup>, ambtenaren, beleidsmakers, of functiedragers die handelen binnen het nieuwe ‘bestuurlijke kopstuk’, te simplificeren. In rapporten over Kanaal Almelo-De Haandrik, in adviezen en de media wordt vaak gesproken over ‘de overheid’ en ‘de burger’, ‘gedupeerden’ en ‘niet-gedupeerden’: maar wie zijn dat eigenlijk? Eén stoel aan tafel voor ‘de’ belangenbehartigers (in dit geval de stichting) als ‘volwaardige gesprekspartner’<sup>xii</sup> is onvoldoende voor een breed gedragen duurzame relatie tussen overheid en burger waarbij de complexiteit van het probleem, en verscheidenheid aan ervaringen en belangen verloren gaat. Zelfs wanneer de stichting in nauw contact met de gedupeerden staat.

## Hoe ziet volwaardig met elkaar in gesprek gaan eruit?

Aangeven dat de vertegenwoordiging van burgerbelangen in de vorm van een volwaardige gesprekspartner moet worden meegenomen geeft nog veel onduidelijkheid over wat het in de realiteit betekent om een ‘volwaardige gesprekspartner’ te zijn. En wat dit betekent binnen de huidige kaders van besluitvorming en bestaande onderlinge machtsrelaties. Het aanbieden van ‘een plek aan tafel’ beperkt de ruimte voor representatie van de veelzijdigheid van dagelijkse ervaringen, emoties en perspectieven. Alleen door een open gesprek aan te gaan vooraf aan deze processen, waarin de extra stoel wordt meegenomen, en te bespreken hoe deze stoel zich verhoudt tot de bredere groep gedupeerden, kunnen visies worden gedeeld over hoe deze gesprekken eruit moeten gaan zien. Maar ook door wie ze gevoerd moeten worden, wat het doel van deze gesprekken is, wat er met de uitkomsten van deze gesprekken wordt gedaan, en wat ‘*volwaardig met elkaar in gesprek*’ gaan precies betekent. Volwaardig met elkaar in gesprek gaan kan verschillende dingen betekenen voor de betrokken partijen. Zelfs wanneer er duidelijker op papier staat wat dit betekent, kunnen de ervaringen van deze gesprekken nog uiteenlopen. Het is hierbij belangrijk de assumpties over wat de voorwaarden voor een ‘goed’ gesprek zijn altijd te bevragen en deze regelmatig te checken met de acties die er worden ondernomen om dit volwaardige gesprek te voeren.

## Dagelijkse veiligheid en ‘kleine vrede’ is afhankelijk van hoe relaties worden ervaren

Vanuit de vredeswetenschappen, dat zich met name richt op condities voor vrede, in, tijdens en na gewelddadige conflicten, wordt er door onderzoekers van het ‘Everyday Peace Indicators’ project gevraagd aan burgers: ‘What signs do you look for in your daily life to determine whether you and your community are at peace?’. Wat is er nodig, voor jou, in het dagelijks leven, om vrede te ervaren? Hoe ziet dit eruit?<sup>xiii</sup> En wat gebeurt

er dan ('signalen')? Mensen geven hierop vooral dagelijkse voorbeelden, bijvoorbeeld het belang om 's avonds veilig naar huis te kunnen lopen of samen op het pleintje te voetballen. Deze 'local turn', focus op het alledaagse, wordt als een belangrijke verschuiving gezien in het begrijpen van conflictdynamieken en rechtvaardigheid omdat het ruimte geeft aan de diversiteit van ervaringen en emoties. Zo kan beleid worden verrijkt met inzichten vanuit de ervaringen van hen waar het om gaat. Beleid wordt zo meer van onderaf vormgegeven en kan aan de hand van indicatoren getoetst en gemonitord worden. Dezelfde vraag kan gesteld worden aan gedupeerden omtrent het Kanaal Almelo-de Haandrik: 'wat gebeurt er in een telefoongesprek met de overheid waarin je je wel gehoord voelt?' Alledaagse perspectieven op vrede ('small peace'), veiligheid of rechtvaardigheid laten daarnaast vaak zien dat het gaat om de invulling en ervaring van interpersoonlijke relaties ('*relational peace*') met instanties en dat deze ervaring van de relatie betekenis geeft aan de manier waarop diensten, vergoedingen of herstel van schade wordt ontvangen en in hoeverre deze worden geaccepteerd. Burgers gaan liever direct in gesprek met een menselijk gezicht dat op een betrokken manier naar alledaagse ervaringen vraagt.

## **De stem van de burger verandert en is het resultaat van een constant proces van afwegingen**

Het begrip *meerstemmigheid* helpt om het belang van verscheidenheid aan (dagelijkse) ervaringen en perspectieven beter te begrijpen.<sup>xiv</sup> Hierbij gaat het niet alleen om dat belangen en standpunten van verschillende partijen vertegenwoordigd moeten worden maar meer over hoe individuen zich tot zichzelf verhouden, individuen in intermenselijk contact zich tot elkaar relateren en hoe mensen zich samen verhouden tot het collectief, groep of instantie die hen vertegenwoordigt of waarbinnen zij werken. Het is daarom niet alleen belangrijk dat de ene plek aan tafel wordt uitgebreid met terugkerende dialogen om zo zoveel mogelijk burgerperspectieven te laten spreken. Maar ook dat wat men zegt wordt begrepen als een continu proces van persoonlijke afwegingen in interactie met de omgeving.<sup>xv</sup> Wat men zegt of vindt kan soms een uiting zijn van een ingewikkelde balans tussen tegenstrijdige 'interne stemmen' en behoeften. Wat men zegt of vindt kan daarnaast variëren met waar men behoefte aan heeft of wat men voelt. Dit geldt voor zowel betrokken burgers als overheidsprofessionals en vraagt om meer aandacht voor de complexiteit en lagen van perspectieven die worden geuit in deze gesprekken. Zo laat dit rapport zien dat de manier waarop burgers 'verantwoordelijkheid nemen' beschouwen, varieert, en ook veranderlijk is, juist in relatie tot de acties (of de afwezigheid hiervan) die er door de overheid aan verbonden worden.

Daarnaast is het nog maar de vraag of elke betrokken burger in een setting van constante onzekerheid en een onveilig gevoel altijd goed weet wat hij/zij nodig heeft en/of dit goed kan verwoorden. Het verplaatsen in de dagelijkse situatie van de ander is hierbij essentieel. Hoe is het om elke dag wakker te worden met scheuren of steunpilaren in je huis? Een tekort aan een 'stip aan de horizon' of lange termijnperspectief in combinatie met continue angst, onzekerheid en een gevoel van onveiligheid, kan zorgen voor een verlamming over wat er kan en mogelijk is. Dat maar een beperkt aantal burgers zelf aangeeft psychologische hulp nodig te hebben terwijl de psychosociale impact voortkomend uit de materiële schade hoog is, is hiervan een indicatie.

## **Eerlijk communiceren over wat er wel en niet mogelijk is**

Daarnaast is het maar de vraag hoeveel ruimte voor invloed op het besluitvormingsproces er daadwerkelijk voor burgers is binnen de huidige kaders. Wat is eigenlijk de impact en rol van deze extra stoel aan tafel? Onderzoek laat zien dat hoewel ambtenaren uit goede intentie en soms uit angst voor de 'boze burger' reactie, liever meer betrokkenheid en participatie beloven, juist deze vaagheid of schijn over de invloed van burgers als zij advies mogen geven, het vertrouwen verder schaadt.<sup>xvi</sup> '*Het politieke*' en onhandige mag terugkomen in de communicatie van de overheid. De overheid kan het beste *transparant en eerlijk communiceren* over wat er daadwerkelijk kan wanneer burgers mogen meedenken. Met name over op welke manier deze adviezen geïntegreerd worden in beleid- en besluitvorming. Indien inspraakmomenten dienen om zorgen of nieuwe ideeën op te halen, maar deze verder niet worden meegenomen, of dat de mate waarin nog onduidelijk is, is het

beter om dit eerlijk tegen de burger te zeggen. Dit punt komt ook terug in het onderzoek van Populytics en Public Mediation waarbij geconcludeerd wordt dat burgers behoefte hebben aan proactieve, duidelijke communicatie waarbij transparant wordt gesproken over de status en mogelijkheden van het proces.

Het is belangrijk dat de Provincie en gemeenten transparant zijn over het politieke spel achter bepaalde keuzes, het tekort aan capaciteit of energie om deze input van burgers daadwerkelijk te implementeren en de onzekerheid of een beperkte mate van kennis over het probleem eerlijk toe te geven. Net als de eerder gemaakte fouten. Op deze manier drijft het menselijke van de overheid naar boven en kan er onderling begrip ontstaan over de capaciteit en werkwijze van de overheid en wordt schijnparticipatie en teleurstelling voorkomen. Ook weten burgers dan beter waar zij aan toe zijn in een al erg onzekere situatie. Zo kunnen zij meer gerichte en relevante input leveren waardoor het gevoel van controle over en vertrouwen in de situatie kan groeien. Bijvoorbeeld door het delen van de unieke en vaak generatie lange ervaringen van het wonen langs de kade (*lokale kennis*).

Het terugbrengen van eerlijkheid en transparantie over het politieke geeft professionals die werken bij de Provincie en andere overheidsinstanties meer ruimte voor creativiteit in het bedenken van oplossingen en om zichzelf als mens te laten zien. Dit gevoel van autonomie, improvisatie en ruimte om menselijk maatwerk te leveren bevordert passende oplossingen en verbetert het vertrouwen tussen de burger en overheidsprofessional. Daarnaast is het belangrijk om dit ‘meedenken’ op te rekken en niet alleen te laten gaan over de afhandeling van de schade, of toekomstige werkzaamheden, maar ook over hoe de toekomstige relatie tussen burger en overheid het beste kan worden ingevuld.

### **Eigen assumpties onder de loep om vertrouwen te bouwen**

Vanuit deze transparantie is het belangrijk dat de Provincie haar eigen communicatie onder de loep neemt en reflecteert op de *assumpties* die liggen onder de taal die wordt gebruikt: wat voor boodschap geeft het als men aangeeft dat burgers zich ‘te laat’ hebben gemeld bij de schaderegeling? Is deze communicatie afgestemd op de leefwereld van de burger en transparant over de limieten van huidige regelingen en procedures? Is deze communicatie gestoeld op het zien van de burger als een uniforme groep? En vertrouwt de overheid de burger eigenlijk wel? Door een negatieve nasmaak uit eerder contact met burgers kan het beeld dat de overheid van ‘de burger’ heeft verbitterd raken. Echter, het is in elk nieuw contact belangrijk een open blik en nieuwsgierigheid te behouden omdat zo vertrouwen van de overheid naar burger beter gebouwd en gegeven kan worden. Wanneer de overheid de burger vanaf de startpositie het voordeel van de twijfel geeft kan de burger dit in haar plaats ook meer doen.

### **Voorbij de technische toekomstvisie naar verbeelding van de relatie**

Opvallend is dat in het benoemen van de ontbrekende *toekomstvisie* (bijvoorbeeld in het rapport van Mona Keijzer) het met name gaat over de mogelijke technische toekomstige werkzaamheden, melding van toekomstige schade en de onderlinge samenwerking in een context van een blijvende kwetsbare kade. Er mist een open blik over hoe de relatie tussen de Provincie en de burger er in de toekomst in het algemeen uit kan zien vanuit het perspectief van beide partijen (buiten schaderegelingen en werkzaamheden om) en welke kernwaarden hieraan ten grondslag liggen. Dit zorgt voor een tekort aan hoop, motivatie en betrokkenheid, wat juist nodig is om te willen investeren in een interafhankelijke duurzame relatie.<sup>xvii</sup>

Werken met *visualisaties* in een open dialoog kan hierbij helpen. Zo laat de participatieve methode ‘photovoice’ mensen op een creatieve manier, vrij associëren over hoe een ideale toekomst eruit kan zien en hier door middel van een foto een beeld bij te zoeken (Sutton-Brown 2014). Het geeft niet alleen ruimte voor ongehoorde perspectieven, maar helpt ook in het naar voren brengen van dat wat moeilijk onder woorden te brengen is. Daarnaast kan het hebben van een concreet beeld, tekening of foto als gespreksvehikel werken waardoor het uitwisselen van perspectieven en ervaringen makkelijker wordt. Net als het kunnen inleven in de ander.

Deze methode kan ook gebruikt worden om mensen de ruimte te geven vast te leggen hoe zij de huidige situatie ervaren. Is het eigenlijk wel mogelijk om de beschadigde relatie te herstellen wanneer deze als simpelweg ‘stuk’ wordt ervaren? Werken met beeld geeft inzicht in zowel hoe men de huidige relatie ervaart, als wat men in de toekomst zou willen en of er nog energie zit in het toewerken van het ene naar het andere beeld. Daarnaast kan het de Provincie helpen eigen oplossingen te bedenken, voorbij het ‘omarmen’ van adviesrapporten, waardoor meer authentiek eigenaarschap over oplossingen ontstaat en de geloofwaardigheid in de overheid groeit. Hier is wel durf voor nodig. Zo kan er vanuit de verbeelding van een ideale situatie toegewerkt worden naar actiepunten om deze visie te bereiken en wordt er gewerkt aan participatie en de relatie vanuit ‘co-creatie’. Het invullen van het ‘volwaardige gesprek’, ‘de extra stoel aan tafel’ en het herstellen van vertrouwen is dus niet alleen te vangen in woorden of verbeterde overheidscommunicatie. Er zijn alternatieve methoden, zoals visualisaties, nodig om de relatie opnieuw vorm te geven.

### 4.3 Alles begint bij erkenning – Guido Rijnja

‘Ze hadden thuis moeten geven’. Na lezing van het rapport blijft het zinnetje hangen. In meerdere bewoordingen komt het appel terug. Dan weer heeft het betrekking op de provincie, dan weer op de gemeente. Maar dit onderzoek ontbloot ook hoe inwoners betwijfelen of ze bij andere inwoners wel gezien, gehoord en geholpen worden, bang voor scheve ogen en bezorgd over de impact die publieke uitspraken kunnen hebben voor de schadevergoeding en werkelijke schade afhandeling.

#### Help thuis geven

Kern van mijn reflectie op dit rapport is: help thuis geven. Dit onderzoek versterkt een boodschap die ook uit andere onderzoeken en publicaties over de jammerlijke geschiedenis langs het kanaal naar voren komt. Het schort niet aan het ‘willen’ van alle betrokkenen. Aan goede intenties geen gebrek, zoals we ook bij de problemen met de kinderopvangtoeslag zagen (door Jesse Frederik samengebond in de titel van zijn reconstructie: ‘Zo hadden we het niet bedoeld’). Bij de schadeafhandeling van de verzakking langs kanaal Almelo-De Haandrik zijn betrokkenen met het ‘kunnen’ de bietenbrug opgegaan. Investeer dus in competenties om thuis te geven: bij de overheid, maar ook bij bewoners. Ik doe hiervoor aan het slot enkele suggesties.

#### Tijdig. Eerlijk. Duidelijk.

Wat bepaalt het thuis-gevoel in dit geval? Uit het onderzoek komen drie kritische succesfactoren als aangrijpingspunten naar voren: ben je *tijdig* – het ‘wanneer’: momenten bij het openbaren van gegevens en afhandeling van verzoeken -, ben je *eerlijk* – het ‘hoe’: de wijze van het aanspreken en afspreken – en ben je *duidelijk*, oftewel het ‘wat’: duidelijkheid over rol, proces en verantwoordelijkheid. Op alle drie de fronten blijkt uit het onderzoek dat het ‘vertrouwen’ en de ‘betrouwbaarheid’ een deuk heeft opgelopen. De beide begrippen verschillen mogelijk in theorie - vertrouwen heeft betrekking op een handeling en betrouwbaarheid op een eigenschap die iemand wordt toegeschreven – maar er is een gemeenschappelijke basis: de taxatie die mensen maken of een taak in goede handen is. Aan econoom Bart Nooteboom ontleen ik het inzicht dat het hierbij draait om *de bereidheid om het risico te nemen dat iemand je in de steek laat, in de verwachting dat-ie dat niet zal doen*.

#### Erkenning is een ervaring

Je zou ‘(geen) thuis’ als de optelsom van deze geschonden succesfactoren kunnen ervaren. Van betekenis is vooral dat we als mensen bij onze taxatie vaak niet zo nauwgezet een onderscheid aanbrenge. Dat blijkt ook uit onze taal, die vaak lichamelijke elementen bevat als ‘dit voelt niet goed’, ‘ik kan er met mijn hoofd niet bij’ en ‘buikpijn’. De Duitse socioloog Alex Honneth ontdekte dat bij de taxatie op kritieke momenten alles draait om een *ervaring*. Erkenning heeft niet zozeer te maken met argumenten, feiten of andere cognitieve benaderingen,

maar met het *gevoel* dat je hebt bij hoe je wordt bejegend. Daarbij spelen drie elementen een hoofdrol: ervaar ik liefde (welwillendheid), ervaar ik respect (voor mijn rol en positie) en ervaar ik solidariteit (hoor ik erbij)? Als het even kan dus: tijdig, eerlijk en duidelijk...

## Humuslaag van bereidheid

Deze uitleg is vooral in de context van het openbaar bestuur relevant, omdat blijktens meerdere onderzoeken het handelen van de overheid rust op een breed gedragen, basale bereidheid, die ook wel *compliance* wordt genoemd. Dit is in de sociale psychologie bekend als de vuistregel dat we bij iets dat groter is dan onszelf, ontvankelijk zijn voor iets dat groter is dan onszelf. In de kritieke coronaperiode kwam dit scherp naar voren: het vertrouwen in coronamaatregelen schommelde over een langere periode rond de 70 procent van de bevolking. Deze publieke humuslaag is a priori betwijfeld, en dat is een democratisch groot goed: waar macht is, is tegenmacht nodig, zie de rol van volksvertegenwoordigers, belangenorganisaties en de media. Er wordt ook van 'gezond wantrouwen' gesproken. Zo kun je het niet eens zijn met coronamaatregelen, maar het ingrijpen van het kabinet steunen. Burgers en ondernemers maken dus voortdurend een taxatie of ze 'hun' overheid het risico gunnen, *voelen* zich ook voortdurend ongemakkelijk, en snakken naar welwillendheid, respect en solidariteit. Maar dus ook: ze vallen steeds terug op die basale bereidwilligheid en de verwachting dat overheid het vertrouwen niet zal beschamen.

## Wie is nabij?

Geraakt vertrouwen en de ervaring van betrouwbaarheid rusten bij de publieke zaak onontkoombaar op een wankel evenwicht. Het belangrijkste dat we daarbij in handen hebben betreft relationele vaardigheden. Niet zozeer de maatregelen, maar de tijdigheid, eerlijkheid en duidelijkheid ervan tellen. In de woorden van sociaal-psycholoog Kees van den Bos gaat het dan om de *waargenomen* procedurele rechtvaardigheid. In een recente publicatie schuift hij daarbij een kansrijk element naar voren: help mensen vooral om met informatie-onzekerheid om te gaan. Inwoners zijn al taxerend voortdurend op zoek naar 'vertrouwensinformatie'; ontbreekt die, dan gaan ze elders op zoek, ze haken af of komen in verweer. De sleutelvraag is dan: *wie is nabij?* Het is in dit licht niet verwonderlijk, dat de geënquêteerde en geïnterviewde inwoners op het punt van de beschikbaarheid van bronnen en mensen hun teleurstelling over de overheid niet onder stoelen of banken steken. Men verwacht van de provincie een rechtvaardige bejegening en betrouwbare informatie maar ervaart die onvoldoende. Belangenorganisaties en deels ook media vulden het gat - soms en tijdelijk.

## Eerste hulp bij competentie

Wat leert dit over competenties? In de eerste plaats bevestigt het onderzoek dat inwoners zelf kennis en vaardigheden zoeken om te snappen wat er gebeurt en wat binnen hun beïnvloedbare vermogen ligt. En dus is het de vraag wie daarbij van betekenis is: wie ondersteunt mij? Duidelijk is dan dat op het punt van de eerder genoemde tijdelijkheid, oprechtheid en aanspreekbaarheid of contact de belangenorganisatie het hoogste scoort. De eerdergenoemde Axel Honneth zag bij onderzoek dat bij het zoeken naar solidariteit in die nabijheid mensen vooral op zoek zijn naar erkenning van hun competentie. Dit is ook bekend uit onderzoek naar erkenning en waardering in andere sectoren, waaronder medewerkerstevredenheid, maar ook bijvoorbeeld ervaringen van patiënten en werkzoekenden. Als ik iets wel wil en niet kan, ben ik ontvankelijkheid voor nabije ondersteuning. En de vraag is dus: wat heeft de provincie op dit punt te bieden?

## Thuis geven: zes suggesties

1. **Presentie terplekke.** Het woord contact knipoogt etymologisch gezien naar het tactiele, aanraakbare. Niet met argumenten, maar door aanraakbaarheid en aanspreekbaarheid *on the spot* kun je aansluiten bij het zoekgedrag naar informatie en andere betrouwbare bronnen op dát moment en in díe situatie. Betrek als gedeputeerde bij een heikele opgave of een verstoring gedurende enige tijd een leegstaande winkel in een buurt. De politieke denker Hannah Arendt noemde het vermogen tot 'interesse' de basis

van menselijk handelen, letterlijk vertaald met: *er tussen zijn*. Je kunt ook zeggen: *als je er niet tussen staat, zit je er gauw naast*.

2. **Versterk het weefsel.** Laat zien dat je niet alleen de (verticale) relaties (provincie en inwoner), maar veeleer (horizontale) verhoudingen van inwoner tot inwoner snapt en verder kunt brengen. Help inwoners om elkaar in het bestaande weefsel of netwerk van contacten aan te spreken. Rechtvaardigheid is daar waar het individu de groep ontmoet, schrijft Kees van den Bos ook in zijn studie over procedurele rechtvaardigheid. En – zie 1 - hoe maak je als overheid daar deel van uit? Sta je erbuiten, erboven of ertussen? Hoe tijdig geef je acte de presence?
3. **Contact in vredestijd.** In vooral het kwalitatieve deel met de interviews komt naar voren dat inwoners aanzienlijk positiever spreken over ambtenaren die persoonlijk contact maken en beschikbaar zijn op het moment dat je ze zoekt. Allerhande bronnen maken bovendien duidelijk dat je makkelijker contact maakt als het schuurt als je de ander al kent. De beschikbaarheidsheuristiek doet hier z'n werk, waarvan het belang niet mag worden onderschat in het licht van het zoekende gedrag bij verstoringen naar bronnen en de samenhang tussen teleurstelling en verwachtingen.
4. **Help van uit- naar aanspreken.** In een tijd waarin iedereen zich via alle mogelijke media en platforms kan *uitspreken* biedt de competentie van elkaar *aanspreken* nog een aanknopingspunt voor het herstel van vertrouwen. Uit de voorgaande verhandeling kan worden opgemaakt dat nabijheid en daarmee bejegening zwaarder wegen dan de feitelijke schade-afhandeling. Inwoners willen toch vooral duidelijkheid over de bijdrage aan herstel? Het onderzoek geeft geen harde data, maar voldoende houvast dat de provincie ook aan gezag kan winnen door het speelveld inzichtelijk te maken en elkaar in stelling te brengen.
5. **Experimenteer.** Durf te leren van wat je hebt gedaan. Ervaringen met 'dilemmalogica'<sup>xviii</sup> maken duidelijk dat belanghebbenden meer autoriteit toekennen aan bestuurders en ambtenaren die – tijdig, oprecht en duidelijk, ja – contact maken over het probleem, en niet pas over de (voorstellen voor) oplossingen. Help mensen bandbreedtes zien en dus wat opties én begrenzingen zijn. Veel bestuurders en ambtenaren die in de laatste decennia van de vorige eeuw werden gevormd, zijn grootgebracht met planningsdenken, ontwerpgericht denken en doen, ook wel gekarakteriseerd als *New Public Management*. In mijn vakgebied leidde dat tot een heilig geloof in massamedia en kernboodschappen. Zendingswerk. Vandaag zien we hoe probleemoplossend vermogen schuilt in het situationele handelen op locatie, wendbaar en opgavegericht, zonder juridische bedoelingen uit het oog te verliezen. Bij onzekerheid zoeken mensen geen zekerheid, maar duidelijkheid. Wat weet je en kun je wél?
6. **Helder over rollen.** Overheden zijn opdrachtgever en aannemers verrichten verbouwingen. Zeker als het om verantwoordelijkheid gaat, is het essentieel om ook op dat vlak te helpen om de goede bron aan te spreken. Ook hier doet informatieonzekerheid zijn werking: bij onduidelijke rollen gaan mensen 'shoppen', hetgeen zeker bij heftige en langlopende kwesties ongemak versterkt. Na de financiële crisis kreeg de toenmalige president Obama de vraag hoe de regering het zover had laten komen met die torenhoge hypotheek. 'Ik heb net gesproken met de banken', zei hij, 'en die hebben het niet makkelijk. Hoe win je het vertrouwen van klanten terug na te hoge verwachtingen. Ik zie ze worstelen. Ze kunnen rekenen op een regering die wetgeving maakt waardoor nooit meer 150% hypotheek worden verstrekt.' Oftewel, erkenning van zorgen en duidelijkheid over ieders rol dragen eraan bij om waarderen en kaderstellend en daarmee vertrouwenwekkend voor de dag te komen. Inclusief je eigen beperkingen, zoals een timpaan op het oude Haagse stadhuis al sinds 1565 passanten toeroept: 'Ne Jupiter quidem omnibus', te vertalen als 'Zelfs Jupiter kan het niet iedereen naar de zin maken', of misschien wel 'sorry'. Want soms ben je ook gewoon klaar.

# 5. Nawoord

Heel veel dank aan alle betrokkenen die we voor dit onderzoek hebben gesproken en aan de mensen die de enquête hebben ingevuld. We hebben slechts een beperkt aantal betrokkenen gesproken; de gepresenteerde inzichten en conclusies zijn dan ook de onze. De mensen die we hebben gesproken kunnen hierop niet worden aangesproken of ter verantwoording worden geroepen. Het zijn daarnaast onze overkoepelende observaties; niet iedereen zal zich hierin kunnen vinden.

# Bijlage 1: Resultaten

In deze bijlage bespreken we de resultaten van de enquête en de interviews.

## 6.1 Enquête

### Verantwoordelijkheid nemen

We hebben twee vragen gesteld over verantwoordelijkheid nemen. De eerste vraag was een open vraag: Kunt u beschrijven hoe verantwoordelijkheid nemen er volgens u uitziet? Bij de tweede vraag vroegen we deelnemers of ze het eens waren met twee stellingen over of en hoe de overheid verantwoordelijkheid moet nemen voor het ontstaan en de afhandeling van de schade.

#### *Wat is verantwoordelijkheid nemen?*

Bij de vraag wat verantwoordelijkheid nemen betekent voor de deelnemers voert het erkennen van de gemaakte schade en/of gemaakte fouten en het zorgen voor een oplossing de boventoon. De volgende dingen worden veel genoemd.

Verantwoordelijkheid nemen is:

- Erkennen dat je verantwoordelijk bent
  - Een oplossing bieden
  - Snel actie ondernemen, in plaats van vertragen en uitstellen
  - Aandacht hebben voor slachtoffers en goed communiceren
- Ontzorgen van mensen die schade hebben

#### *Erkennen dat je verantwoordelijk bent*

Een van de belangrijkste punten van verantwoordelijkheid nemen voor deelnemers is het **erkennen** van de geledede schade en gemaakte fouten. De nadruk ligt hier bij het toegeven dat er schade is geleden en dat de overheid hiervoor verantwoordelijk is. Het maakt de deelnemers niet uit of de overheid zelf de schade heeft toegebracht of dat de schade is gemaakt door de ingehuurde partij. In beide gevallen valt de verantwoordelijkheid bij de overheid volgens de deelnemers, aangezien dat de toezichthoudende en opdracht gevende partij is.

*“De provincie heeft opdracht gegeven voor de werkzaamheden aan het kanaal, als er dan schade ontstaat moet de provincie daarvoor verantwoordelijkheid nemen en het oplossen en de bewoners schadeloosstellen. Erkenning geven aan de bewoners is de eerste stap in verantwoordelijkheid.”*

*“Dat je repareert wat je (onbedoeld) kapot hebt gemaakt of dat kapot is gegaan door mensen die iets in jouw opdracht hebben gedaan.”*

*“Wanneer je schade hebt toegebracht door in dit geval werkzaamheden aan het kanaal Almelo-de Haandrik, en daardoor schade is veroorzaakt aan woningen, schuren, opritten, tuinen, rioleringen etc., ben je daar als opdrachtgever, in dit geval de provincie Overijssel in zijn geheel verantwoordelijk voor.”*

*“Als iemand schade toebrengt aan een ander moet hij dit toegeven ook al valt dit soms moeilijk te bewijzen.”*



*“Ja, er is schade. Dat is een feit. Onderzocht moet worden wat daarvan de oorzaak is. De overheid heeft de verantwoordelijkheid uit te zoeken of baggeren de oorzaak kan zijn.”*

### **Een oplossing bieden**

Een oplossing bieden speelt ook een grote rol bij het nemen van verantwoordelijkheid volgens de deelnemers. Onderdeel van het vinden van de oplossing is het achterhalen van de oorzaak van de schade. Hierbij kan een oplossing een financiële compensatie zijn of het herstellen van de gemaakte schade. Daarbij wordt er meermaals aandacht gevraagd voor het includeren van schade die is ontstaan buiten huizen, zoals in tuinen of bestrating op het eigen terrein.

*“De schades herstellen die zijn ontstaan door de werkzaamheden aan het kanaal en niet alleen de woning maar ook de verzakkingen rondom de woning.”*

*“Dat de mensen die schade aan hun huis hebben schadeloos worden gesteld.”*

*“Verantwoordelijkheid nemen is voor mij wanneer je bijvoorbeeld start met een klus of project, alle verantwoording op je neemt over de dingen die gebeuren moeten. Wanneer er fouten gemaakt worden tijdens of na werkzaamheden, moet je deze als verantwoordelijke ook oplossen.”*

*“Absoluut. De Provincie moet erkennen dat ze verantwoordelijk zijn voor alle gevallen van schade langs kanaal Almelo de Haandrik. ALLE geleden schade herstellen en financiële ondersteuning geven waar nodig.”*

### **Snel actie nemen, in plaats van vertragen en uitstellen**

Alhoewel een oplossing bieden en het erkennen belangrijke onderdelen zijn van ‘verantwoordelijkheid nemen’ spelen andere aspecten ook een rol. Zo is de tijdsspanne waarin de erkenning wordt gegeven en de oplossing wordt aangeboden en uitgevoerd ook van belang. En dan vooral dat het snel gebeurt.

*“Volgens mij is het zo als de overheid schade veroorzaakt, [ze] deze ook ten volle voor hun rekening [moeten] nemen. En niet er steeds om heen blijven draaien.”*

*“Verantwoordelijkheid nemen betekent voor mij in het kanaal drama dat de overheid schade heeft laten toebrengen aan de eigendommen van de bewoners, en er alle verdragingsacties op los laat om niet te hoeven betalen. Werkelijk alle ambtelijke trucen worden door "Zwolle" uit de kast gehaald...”*

*“Dit probleem duurt veel te lang. Inmiddels [is] meer dan 18 miljoen uitgegeven aan onderzoeken maar de mensen die in de ellende zitten blijven er nog steeds inzitten. Nog steeds geen UITZICHT. Onderzoek is nodig maar beslissingen nemen mag niet uitgesteld worden.”*

*“Zorgen dat het binnen een redelijke termijn geregeld gaat worden.”*

### **Aandacht hebben voor slachtoffers en goed communiceren**

Daarnaast speelt de sociale interactie tussen de overheid en de bewoners een rol. Een persoonlijke en individuele relatie is hierbij van belang voor de deelnemers. Maar ook het nemen van beslissingen en het nakomen van beloftes over het aanbieden van een oplossing zijn belangrijk.

*“Tenminste komen kijken naar de schade als mensen die melden”*

*“Wat je zegt, moet je ook waar kunt maken, anders kun je beter je mond houden.”*

*“Ontstane schade vergoeden. Niet de bewijslast bij de burger neerleggen, de burger vertrouwen. Niet eindeloos heen en weer blijven vergaderen.”*

*“De overheid moet schuld erkennen en de verantwoording hiervoor nemen en de gemaakte schade compleet [t]e herstellen. Geen willekeur, schrijven wat bedoeld wordt. Goede communicatie en gemaakte afspraken nakomen.”*

*“Mensen die onterecht een schade claimen op een nette manier duidelijk maken dat zij hiervoor niet in aanmerking komen.”*

### **Ontzorgen van mensen die schade hebben**

Hieraan gerelateerd geven deelnemers aan dat het ontzorgen en beschermen van de gedupeerden ook valt onder ‘verantwoordelijkheid nemen’.

*“Iemand onder je bescherming nemen voor de gevolgen van acties die jij of door jou toedoen gebeurd zijn, of door iemand anders. Proberen iemand te begeleiden om [het] tot een goed resultaat/ einde te brengen.”*

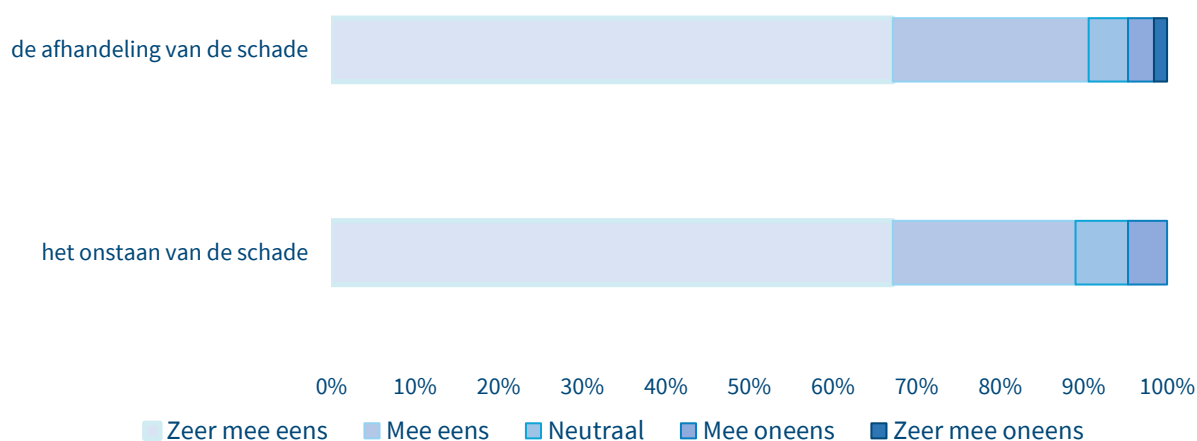
*“Gedupeerden ontzorgen en advies geven hoe zaken goed af te handelen en niet van kastje naar de muur sturen.”*

## **Moet de overheid verantwoordelijkheid nemen voor ontstaan en/of afhandeling van de schade?**

Bij de tweede vraag vroegen we deelnemers of ze het eens waren met de onderstaande stellingen en hun antwoorden vervolgens toe te lichten. De antwoordopties voor de stellingen waren zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens en zeer mee oneens. De grafiek op de volgende pagina laat de verdeling van antwoorden zien.

- De overheid moet verantwoordelijkheid nemen voor het ontstaan van de schade door te erkennen dat zij schuldig is.
- De overheid moet verantwoordelijkheid nemen voor de afhandeling van de schade door de schade te vergoeden.

## De overheid moet verantwoordelijkheid nemen voor...



Zoals te zien in de grafiek willen de deelnemers dat de overheid overwegend verantwoordelijkheid neemt voor het ontstaan van de schade en voor de afhandeling van de schade. Toch is er een diversiteit aan reacties op hoe dit er in de praktijk uitziet of welke behoeftes en verwachtingen ze hierbij hebben.

Een groot deel van de deelnemers geeft aan dat degene die verantwoordelijk is voor de schade deze ook moet verhelpen.

*“Spreekt voor zich. De overheid is hier in de fout gegaan, berokkent schade en moet dit oplossen.”*

*“Wie iets veroorzaakt hóórt het netjes op te lossen. En naar eer en geweten te regelen en af te handelen.”*

*“De veroorzaker betaalt, [dat] moet ik als particulier ook als ik iemand schade aan doe.”*

Een groot deel van de deelnemers geeft in de toelichting aan behoefte te hebben aan een spoedige oplossing. Hierbij speelt de tijdsperiode die er al voorbij is gegaan een grote rol. Het lijkt hierbij niet uit te maken of de deelnemers het over hun eigen schade hebben of die van een ander.

*“Denk dat ze de mensen te lang in onzekerheid achterlaten.”*

*“Er zijn nu te veel bewoners die tussen wal en schip vallen. Duurt veel te lang in onzekerheid voordat je weet waaraan je toe bent.”*

Andere deelnemers kaarten aan dat de bewijslast rondom de situatie bij het kanaal een uitdaging is. Hierbij benoemen ze de hindernissen die ze ervaren bij het melden van de schade (beperkingen in het schadegebied of tijdsperiode), maar ook dat de schade meerdere oorzaken kan hebben.

*“Het is niet zwart-wit er is ook een grijs gebied. Schades die tussen de werkzaamheden bij metingen veranderd zijn dat is zeker te overwegen direct de verantwoording te nemen. Door het stijgen van het grondwater en het intensieve zware vrachtverkeer is er ook indirecte schade ontstaan.”*

*“Zal erg moeilijk worden dit te bewijzen er is schade door trillingen en verdroging.”*

*“Sommige mensen worden uitgekocht maar daarvan blijkt dat dat niet altijd correct is en bij ons komen ze geneens KIJKEN OMDAT WIJ ZOGENAAMD TE LAAT WAREN MET MELDEN WEL 6 DAGEN!!!!”*

*“Er is nog geen causaal verband aangetoond. Het aansprakelijkheidsrecht is een ingewikkeld recht. Er zijn 5 componenten voor aansprakelijkheid. Er moet sprake zijn van een onrechtmatige gedraging, toerekenbaarheid van de daad aan de dader, schade, causaal verband en relativiteit. Dit is dus erg lastig. De laatste in de rij is ook lastig met name omdat er geen 0-meting is gedaan vóór aanvang van de baggerwerkzaamheden in 2011.”*

*“We hebben een nee-brief en wonen niet in het schade gebied volgens hun, dus kunnen ze niks voor ons betekenen en ons schade expert zegt dat de schade wel kan komen door kanaal.”*

Ook zijn er deelnemers die geen vertrouwen hebben in een mogelijke oplossing of vinden dat de compensatie die wordt aangeboden niet volstaat voor herstel van de schade.

*“Veel bewoners krijgen maar een kleine schadevergoeding terwijl de schades veel groter en duurder zijn.”*

*“Gedeputeerde Bert Boerman zei bij de eerste vergadering van Kant nog Wal, 4 en half jaar geleden, (GS was uitgenodigd) wij krijgen geen toestanden zoals in Groningen. Over 1 jaar is alles opgelost. Dus niks opgelost.”*

*“Zie mijn eerste kader waar ik alle antwoorden al heb in gevuld jullie zijn de zoveelste mensen die dit onderwerp aankaarten maar ik denk dat uw rapport bij die andere stapel komt want Boerman steekt zich zelf een veer in de kont en zegt dat zij het goed hebben gedaan en met hem al die andere instanties waaronder ook TNO Stefan van Baal hoor je niks meer van natuurlijk geld gekregen en dan de mond dicht houden het is een grote corrupte bende want als ze eerlijk waren geweest hadden zij aannemers ingeschakeld om alles te herstellen die dan de factuur naar de provincie kon sturen dan waren het eerlijke mensen geweest.”*

Alhoewel er wantrouwen is naar de overheid geven deelnemers ook aan een deel van de schademelders te wantrouwen. Ze vrezen dat van de situatie misbruik gemaakt wordt.

*“9 van de 10 gemelde schades zijn onterecht. Mensen hebben misbruik gemaakt van de situatie waardoor anderen die wel schade hebben er de dupe van worden.”*

*“Huizen waaraan nooit of slecht onderhoud is gepleegd door de eigenaren hoeven alleen maar zodanig hersteld te worden zoals ze voor de werkzaamheden ook waren. Als bewoners zien we veel slecht gefundeerde huizen en schuren. Deze waren anders ook wel gaan zakken.”*

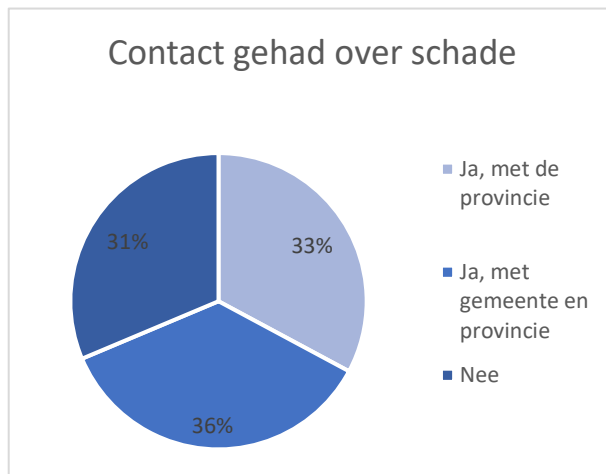
*“Ik denk dat nog geen 10 procent van de schades een relatie hebben met het onderhoud aan het kanaal.”*

## Ervaringen met de gemeente en provincie

We vroegen de deelnemers of zij ervaring hadden met de gemeente en/of provincie rondom dit onderwerp. Deelnemers die aangaven contact te hebben gehad met de gemeente en/of de provincie, kregen de vraag hoe zij dit ervaren hebben en welke dingen beter konden volgens hen.

### Ervaringen met de gemeente

De ervaringen met de gemeente worden overwegend als positief ervaren. Een deel van de deelnemers geeft in de open antwoorden aan dat het contact met de gemeente goed was.



*“Met de gemeente positief. 1 persoon die zeer luisterend en begrijpend was.”*

*“Het contact met de gemeente is goed, denken met je mee en je kunt er altijd met je vragen terecht.”*

Alhoewel het contact goed is en ze zich gehoord voelden door de gemeente, hebben de deelnemers ook het idee dat de gemeente niks voor hen kon betekenen.

*“Zeer goed contact, al konden ze niet veel doen/betekenen.”*

*“Met alleen een luisterend oor komen we geen stap verder.”*

*“Op zich was het fijn om te spreken met de gemeente maar zij kunnen helaas weinig voor ons betekenen.”*

*“Ik werd aangehoord, er werd begrip getoond. Maar ik hoor er verder niets meer van.”*

Dit wordt ook vaak benoemd bij de verbeterpunten voor de gemeente. De deelnemers geven aan dat ze een sterke behoefte hebben aan ondersteuning vanuit de gemeente. Dit kan bestaan uit het begeleiden van inwoners met hun contact met de provincie en de procedures, de provincie verantwoordelijk stellen vanuit de gemeente of het opkomen voor haar inwoners richting de provincie.

*“De gemeente had met de vuist op tafel moeten slaan en de provincie verantwoordelijk moeten houden.”*

*“Ja zeker had dat gekund en gemoeten maar de gemeente Twenterand was de aanjager en [toen] kon onze gemeente niet achterblijven. Maar toen ze in de gaten kregen dat er wel degelijk grote problemen waren met inwoners die in zak en as zitten. Wij ook omdat wij met een groot financieel probleem opgezadeld worden. Ik heb ook bij de gemeente aangegeven maak je hard tegenover de provinciale bestuurders want je hoeft geen vrienden te zijn in de politiek bestaan ze niet want als ze al het geld van de onderzoeken hadden besteed aan het herstel was alles klaar geweest. Maar de gemeente is daarin zeer terughoudend omdat ook zij met de provincie door een deur moeten.”*

*“Ik denk het niet. Ze zouden dan een rol moeten kunnen spelen.”*

*“Gemeente had thuis moeten geven en voor zijn bewoners moeten staan.”*

*“Met oplossingen komen en ondersteuning wanneer de gemeente niet verder helpen kan binnen hun mogelijkheden als gemeente, door samen de oplossing zoeken bij hogere instanties.”*

Daarnaast uiten deelnemers dat de gemeente eerder zichzelf had kunnen betrekken bij de problematiek.

*“Ze hadden eerder hulp moeten bieden maar de hulp kwam vrij laat op gang.”*

*“Misschien iets eerder hiermee kunnen bemoeien.”*

Deelnemers gaven ook aan dat de gemeente zelf slachtoffer is van schade en deze bij de provincie zou moeten verhalen.

*“[...] De gemeente heeft immers zelf ook schade. Wegen zijn kapot en voor alles wat door of in gemeentelijk grondgebied aanwezig is hebben zij een belang. Dat nu wegen en andere openbare voorzieningen (riool, nutsvoorzieningen) op kosten van de gemeentelijke inwoner komt betekent in beginsel al een claim hiervoor richting de provincie.”*

### **Ervaringen met de provincie**

Het contact met de provincie wordt overwegend als negatief ervaren. De nadruk ligt hierbij op de onbetrouwbaarheid die deelnemers ervaren in de communicatie en het gedrag van de overheid.

*“Ze beloven alles en nog gebeurt er niets. Volgens ons blijven ze zoeken om er onderuit te komen terwijl al schuld aan ons is bekend.”*

*“Zeer slecht. Mijn contactambtenaar neemt nooit de telefoon op en belt nooit terug na een verzoek daartoe. Onbeschofter kan bijna niet. Een ambtenaar hoort een dienstverlener te zijn.”*

*“Zeer slecht, puur juridisch. Veel beloftes, weinig concreet nagekomen. Traag en onbetrouwbaar. Geen menselijke maat.”*

*“Heel slecht. Communicatie zeer slecht, onvolledig, onzorgvuldig, inconsequent, etc. Afspraken worden niet nagekomen, worden eenzijdig gewijzigd, worden veranderd in voordeel provincie, etc. Veel personeelwisselingen (niet de beloofde belangenbehartiger maar zaakwaarnemer)”*

Dit is daarmee ook een veel genoemd verbeterpunt voor de provincie. Deelnemers voelen zich niet geloofd door de provincie.

*“Minder praten, meer uitvoeren. Geloof hebben in de "slachtoffers"”*

*“Ja, door te luisteren naar de gedupeerden en daardoor concrete stappen te ondernemen en oplossingen te zoeken in het voordeel van de gedupeerden.”*

*“Ja communicatie met de bewoners en niet alles beloven en dan makkelijk afschuiven”*

*“Mensen serieus nemen en vragen beantwoorden.”*

Daarnaast geven meerdere deelnemers aan dat het lastig is om veel zelf uit te moeten zoeken of zelf een aannemer te vinden. Ze hebben de behoefte aan meer ondersteuning vanuit de provincie.

*“Ja, begeleiding in het hele proces. Wij krijgen een subsidie van de provincie waardoor we nieuw kunnen bouwen. Dit klinkt leuk maar er komt heel veel bij kijken. Momenteel zitten we in de fase van het offertetraject. Straks alle offertes naast elkaar leggen en kijken welke goed is en wat de voorwaarden zijn. We zijn nu met sloopoffertes bezig. Je moet zelf maar een bedrijf Googelen en je weet helemaal niet hoe betrouwbaar zo'n bedrijf is. Via collega's hoorde ik dat vóórdat je gaat slopen je een sloopmelding moet doen. Voordat je een sloopmelding kunt doen heb je eerst een bodemonderzoek nodig en een asbestinventarisatie. Allemaal wel logisch maar kom er maar eens achter. Je moet alles zelf uitzoeken. Er is geen draaiboek en ik moet alles zelf maar bedenken en dan hopen dat je niets over het hoofd zien zodat er geen financieel gat in je begroting komt.”*

*“In het begin wel goed. Toen er na de tweede meting veranderingen waren, waren ze van het onderzoeksbureau niet thuis. Heb er een bouwkundige van de provincie bij gehad. Die heeft zijn bevindingen doorgegeven. Daarop mag ik een offerte indienen maar probeer maar een aannemer te vinden!”*

Een aantal deelnemers geeft ook aan dat het proces veel tijd kost en geven als verbeterpunt mee dat ze het proces het liefst zo snel mogelijk door kunnen komen.

*“Je moet veel geduld hebben (lange wachttijden)”*

*“Vlottere afhandeling zijn al vijf jaar bezig en duurt nog minstens anderhalf jaar voor er iets gebeurt.”*

Een aantal deelnemers zou graag meer communicatie vanuit de provincie willen en geven aan meestal geen of weinig reactie te krijgen van de provincie.

*“Matig, tot zeer slecht, krijgen op dit moment weinig tot geen reactie, leven in onzekerheid.”*

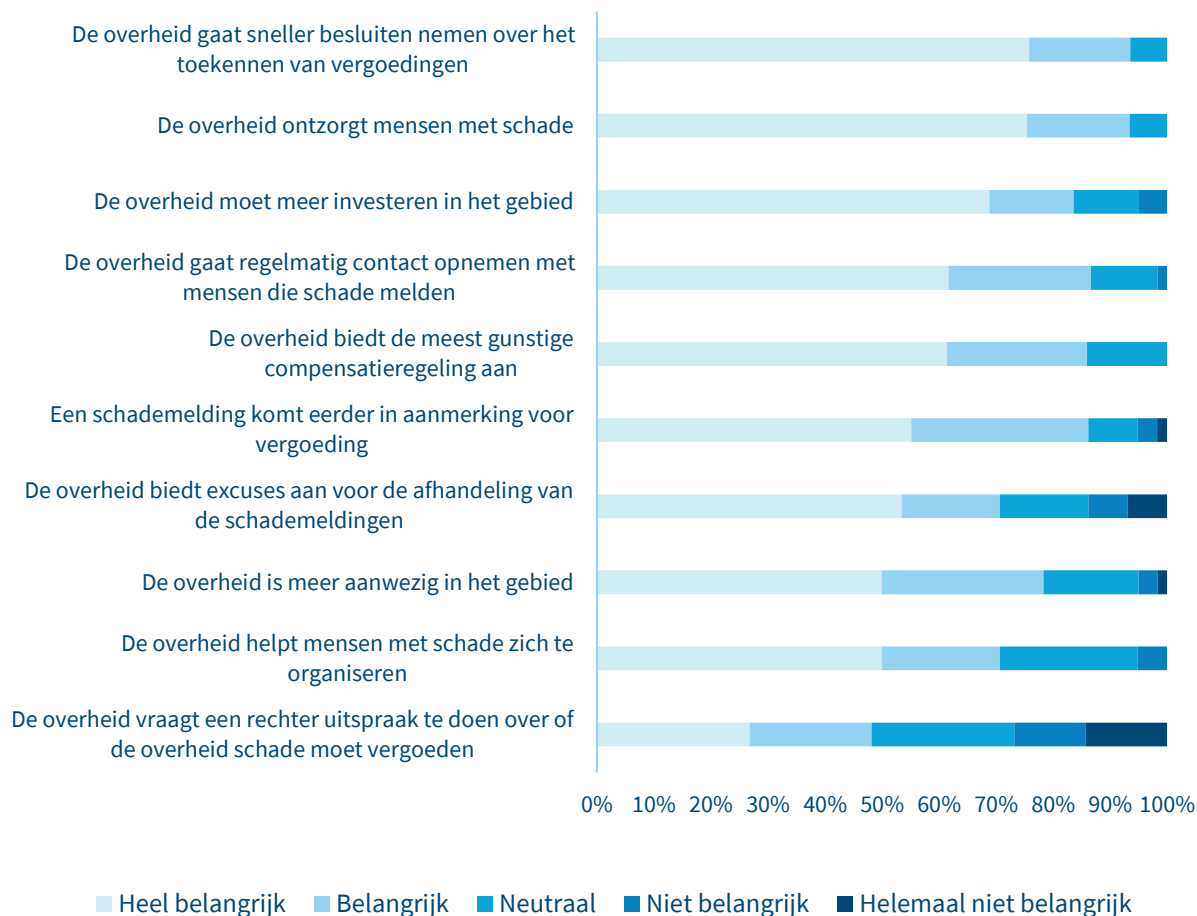
*“Loopt tegen een muur en wordt niet verder geholpen.”*

*“Waardeloos, uren aan de telefoon maar je praat tegen een muur! Gelukkig hadden we geen extreem grote schade dus om eigen frustraties te vermijden laat je het maar los. Als het wel om grote schade gaat (zoals bij overburen) levert het echt emotionele en psychische schade op.”*

## Vertrouwen herstellen

We legden deelnemers een aantal acties voor die de overheid zou kunnen doen om het vertrouwen te herstellen. We vroegen de deelnemers hoe belangrijk zij deze acties vonden. De grafiek hieronder laat de verdeling van de antwoorden zien.

### Hoe kan de overheid het vertrouwen vergroten?



Uit de onderbouwing kwamen de volgende categorieën naar voren:

- Spoedige oplossingen
- Huidig en toekomstig schadeherstel of vergoeding
- Gezien en gehoord worden in de communicatie
- Misbruik tegengaan
- Erkennen van schade
- Expliciete ideeën van burgers om het vertrouwen te herstellen

Uit de onderbouwing bij de keuzes komt de behoefte aan een spoedige oplossing het sterkst naar voren. Hierbij is het de combinatie van het spoedig krijgen van duidelijkheid en het spoedig herstellen van schade.



*“Ik ken ook mensen hier in de buurt wiens woning onbewoonbaar is verklaard. Die mensen laten ze heel lang in onzekerheid en deze personen worden zo ineens opgezadeld met torenhoge kosten. Daar kan de schade die wij hebben niet aan tippen maar ik vind dat wanneer er schade is ontstaan dat dit snel moet worden opgelost. Hoe groot de schade ook is.”*

*“Ze moeten iets gaan doen en concreet aan de slag en ophouden met onderzoek, kost 17miljoen: hadden ze de helft van de huizen mee kunnen repareren.”*

*“Het is belangrijk om zaken op korte termijn af te handelen. Hoe langer het duurt hoe meer frustratie er onderling ontstaat. Voorbeeld zie gaswinning Groningen.”*

*“Altijd hetzelfde liedje praten, praten in plaats van IETS DOEN.”*

Daarnaast focussen veel deelnemers op het herstellen van de huidige schade, het (al dan niet volledig) vergoeden van de schade en het voorkomen van toekomstige schade. Hierbij wordt er niet alleen gerefereerd aan de materiële schade aan de huizen, maar ook aan emotionele schade die is opgelopen door de stress en verlies van woongenot en aan de financiële schade, zoals de waardedaling van de woningen rondom het kanaal.

*“Al deze punten zijn zeer belangrijk ook de schade die is ontstaan door een burn out moet vergoed worden. [Ik] heb een jaar niet kunnen werken mede door dit gedoe allemaal. Ons woongenot is ons al een paar jaar ontnomen er is nog steeds geen uitzicht op herstel van de woning en rondom de woning.”*

*“De provincie heeft opdracht uitgegeven voor de bagger/herstelwerkzaamheden. Deze valt onder de overheid. Enige belangstelling vanuit de overheid is niet verkeerd, vooral omdat het nu al 4/5 jaar speelt. Wij hebben schade en worden opgescheept met de financiële gevolgen. Bijv. Mijn huis was voor dit hele verhaal 400.000 euro waard en nu denk ik een ton minder!! Is wel mijn pensioen he!!!!”*

Het belang van menselijke interactie en duidelijke en eenduidige taal, wordt ook benadrukt. Hierbij worden eerdere onderzoeken aangehaald waarin tegenstrijdigheden staan of waarin resultaten in twijfel worden getrokken door hoogleraren. Maar voornamelijk ligt er de behoefte om gezien en gehoord te worden door de provincie en ondersteund te worden in het herstellen van de schade.

*“Wanneer de overheid de zaken alleen behandelt en/of afhandelt vanachter een bureau, dan is ze niet met mensen bezig, maar alleen met zaken.”*

*“Als alle onderzoeken nu eens stoppen en iedereen in het gebied goed geholpen en gecompenseerd wordt komt het vertrouwen mogelijk terug. Deze langslappende bureaucratistische kwestie geeft absoluut geen vertrouwen. Voelt als "pappen en nathouden" en wie de langste adem heeft.”*

*“Het gaat niet meer om ons, onze schade is klein gelukkig. We zijn ontevreden over het onderzoek en de vergoeding maar in ons geval kan ik dat laten gaan maar de frustraties en het verdriet van burens en omgeving die dezelfde ervaring maar dan met extreme schade hebben is vele malen erger! Ik zie burens eraan onder door gaan en daarom vind ik het luisterend oor, empathisch vermogen vanuit de overheid en een realistische schadevergoeding belangrijk!”*

*“Door niets van zich te laten horen laat de provincie niet merken dat ze het belangrijk vinden hoe de burgers zich voelen. Je voelt je dan niet gehoord. En door steeds verwarring te scheppen of iets nou wel of niet vergoed wordt en verschil in subsidie en schadevergoeding te maken werkt ook niet mee.”*

Er zijn ook een aantal mensen die zich zorgen maken over eventuele misbruik van de compensatie en subsidieregelingen van de overheid. Zij pleiten ervoor dat de overheid alleen de daadwerkelijke schade vergoed.

*“Er worden vieze spelletjes gespeeld door mensen die geen schade hebben door de herstelwerkzaamheden. Slechte fundering, onderhoud en ouderdom spelen vaak een rol. Ik ben klaar met het gezeur, onze woning heeft ook scheuren, maar die zitten er al 40 jaar. Het is een oude woning. Ik heb hier psychisch heel erg onder geleden. Onze woning wordt haast onverkoopbaar omdat niemand aan het kanaal wil wonen.”*

*“Er zullen ook veel mensen zijn die misbruik maken van de situatie; slechte fundering achterstallig onderhoud e.d. Waardoor de schade is ontstaan.”*

Deelnemers geven ook aan dat het voor hen belangrijk is dat de overheid verantwoordelijkheid neemt voor de gemaakte schade en actie onderneemt.

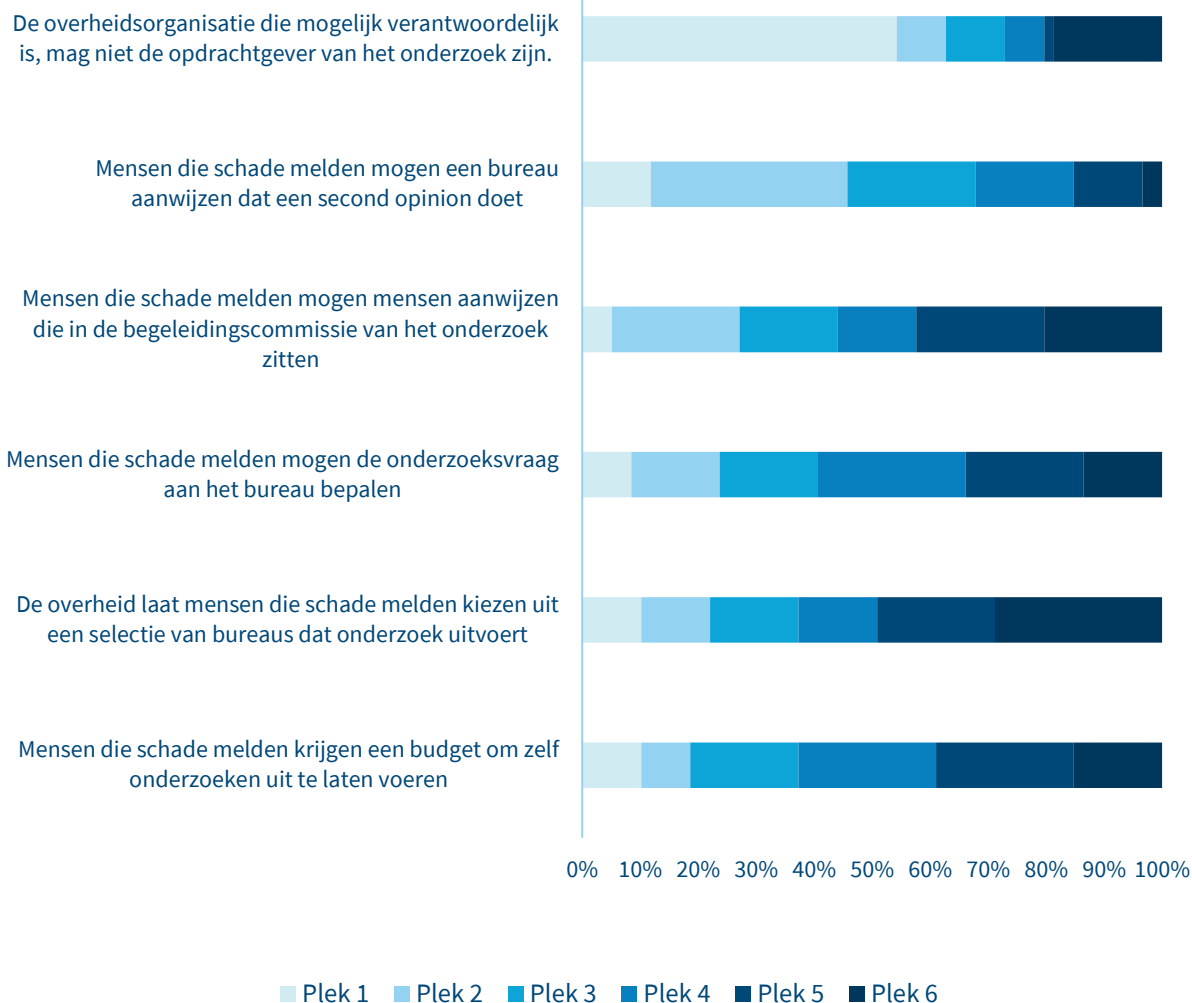
*“Ik vind het belangrijk dat de overheid zijn of haar fouten ook daadwerkelijk toegeeft, en geen verhaal eromheen draait.”*

*“De overheid moet komen met een plan op maat per bewoner. Wat zijn de schades (te bepalen door de bewoner of een aannemer uit de regio die de bewoner aanwijst), wat zijn de herstelde schades en hoe gaan we die compenseren, wat is de waardedaling van de woning (te bepalen door een makelaar uit de regio, die kan zelfs een gemiddeld percentage aangeven). Plan maken voor de toekomstige schades. GA DUS AAN DE SLAG, GOOI DE "REGELINGEN" WEG. ZORG VOOR EEN OPLOSSING!!!! Subsidieregeling als eerste van tafel, die is compleet belachelijk vastgesteld!”*

## **Betrouwbaarheid van informatie**

Ook hebben we deelnemers gevraagd wat de overheid kan doen om te zorgen dat er geen twijfel is over de betrouwbaarheid en onafhankelijkheid van onderzoeken. Deelnemers kregen een aantal opties voorgelegd en werden gevraagd deze op volgorde te zetten van meest belangrijk naar minst belangrijk. De grafiek op de volgende pagina laat de verdeling van antwoorden zien.

## Hoe kan betrouwbaarheid van informatie worden gewaardborgd?



Bij de vraag hoe de overheid betrouwbaarder kan worden zijn er een aantal overeenkomsten met het herstellen van vertrouwen. Zo is er behoefte aan erkenning vanuit de overheid voor de opgelopen schade en compensatie van de opgelopen schade. Toch ligt de nadruk bij het vergroten van de betrouwbaarheid op het verbeteren van de communicatie en het waarborgen van de onafhankelijkheid van het proces en de onderzoeken. De antwoorden kunnen opgedeeld worden in de volgende categorieën:

- Eerlijkheid en oprechtheid
- Duidelijkheid en concrete acties
- Actieve communicatie en betrokkenheid
- Onafhankelijkheid van onderzoeken
- Onderzoeken stoppen

Bij de communicatie is er voornamelijk behoefte aan eerlijkheid en oprechtheid.

*“Eerlijke informatie verstrekken en geen informatie achterhouden wat wel bekend is.”*

*“Niet beginnen met allerlei beloftes doen en dan later op terug moeten komen.”*

*“Ja, eerlijk en oprecht zijn en geen politiek bedrijven over de ruggen van de slachtoffers.”*

Maar ook duidelijkheid en concrete acties nemen worden benoemd.

*“Door aan de slag te gaan met herstel, concreet te gaan werken en niet oeverloos te onderzoeken en te praten. Concreet worden!”*

*“Transparant zijn.”*

Als laatste vragen de deelnemers herhaaldelijk om een actieve communicatie vanuit de overheid, zodat ze actief betrokken kunnen zijn bij het proces.

*“Zich veel meer laten horen naar de gedupeerden.”*

*“Mensen er meer bij betrekken”*

Het waarborgen van de onafhankelijkheid van het proces en de onderzoeken is ook een belangrijk thema.

*“De uitslag accepteren van een second opinion qua schade. Hun eigen taxatiebedrijf schatte de schade op 18,5 duizend euro. De second opinion gaf 105 duizend euro als schade. Dit wordt terzijde geschoven door de Provincie.”*

*“Een echt onafhankelijk onderzoek met eerlijk rapport. Bij ons zat geen veen onder de fundering. Toch stond in het rapport 40 cm. veen onder de fundering aangetroffen.”*

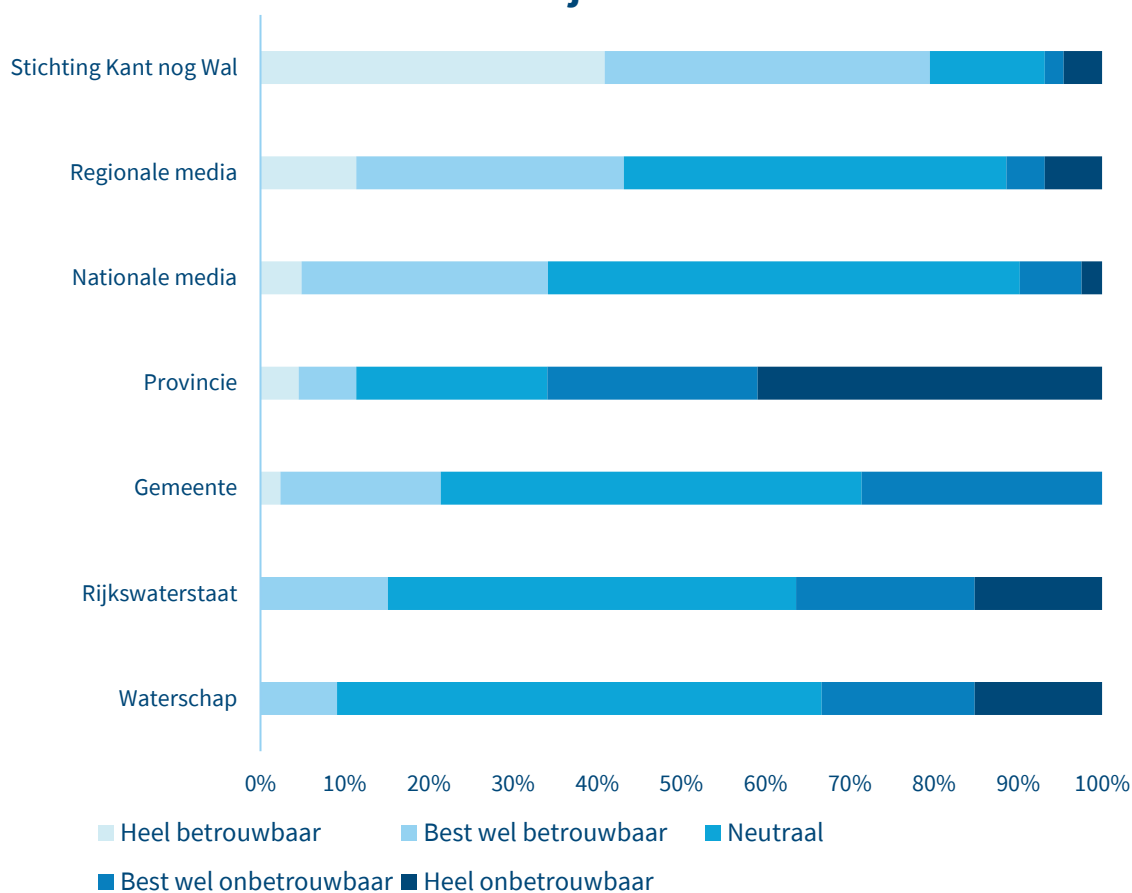
*“Het onderzoeksbureau moet de vrije hand krijgen hoe en wat zij willen onderzoeken en moeten niet aangestuurd worden door de opdrachtgever. En de mening van een begeleidingscommissie moet beter meegenomen worden. Ook rapporten van contra experts moeten erkend worden en meegewogen worden met een besluit over het schadebedrag. Laat de schade-experts en contra expert aan tafel gaan zitten en de rapporten gezamenlijk beoordelen en vastleggen. Na een hoorzitting de notulen hiervan eerst naar de bewoners voor op- en aanmerkingen en daarna pas naar Gedeputeerde Staten voor een besluit hierover.”*

Ondanks de behoefte aan onafhankelijkheid zijn er ook meerdere deelnemers die aangeven dat ze geen behoefte hebben aan meer onderzoeken.

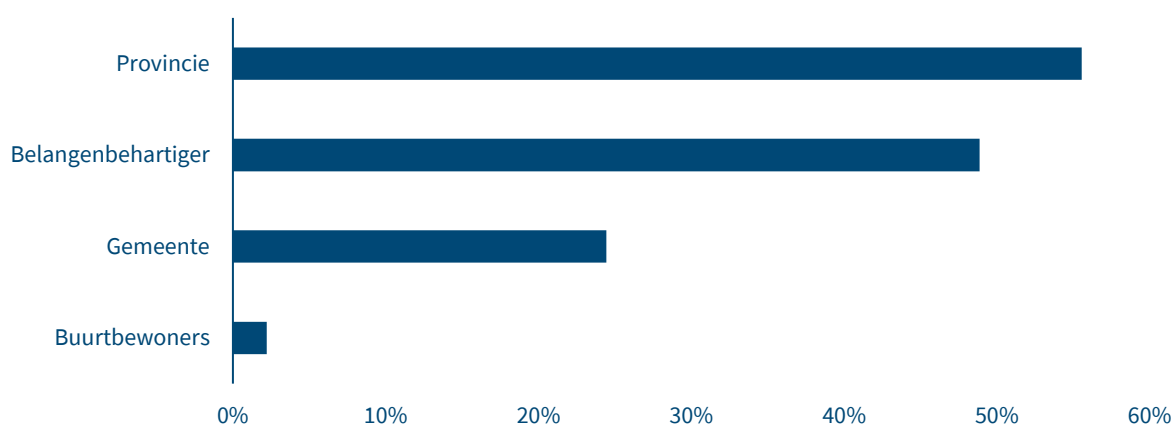
*“Niet steeds blijven onderzoeken dat kost heel veel geld waarmee je ook de gedupeerde burgers kunt helpen. OPLOSSEN”*

Als laatste vroegen we deelnemers welke bronnen van informatie ze betrouwbaar vinden en door wie ze in de toekomst het liefst geïnformeerd zouden willen worden over de afhandeling van de schade. De grafieken op de volgende pagina laat de verdeling van antwoorden zien.

## Hoe betrouwbaar vind je informatie van...?



## Door wie wilt u geïnformeerd worden over de afhandeling van de schade?



## Belangrijke momenten bij de afhandeling van de schade

Bij de vraag welke belangrijke momenten er waren bij de afhandelingen van de schade benoemen veel deelnemers het moment waarop ze afwijzing of toekenning van het schadebedrag te horen krijgen als belangrijk

moment. Ook wanneer ze nog niet te horen hebben gekregen of hun schadeclaim wordt goedgekeurd of afgekeurd benoemen ze dit als een cruciaal moment in de toekomst.

*“De toekenning van het schadebedrag. De schade is nog niet hersteld, dus ik hoop dat het bedrag ook daadwerkelijk toereikend zal zijn en we niet voor verrassingen komen te staan.”*

*“Duurt veel te lang, restschade buiten de woning wordt niet meegenomen.”*

*“Toekenning van subsidie om onze kelder waterdicht te maken. Er was sprake van kwel. De toegekende subsidie was net niet genoeg. Dit werd zonder problemen aangevuld. Rekeningen konden aan provincie worden doorgestuurd. Zelf geen omkijken naar.”*

*“De provincie gaf in het begin aan de verantwoordelijkheid te nemen, ongeacht of de Provincie, gemeente of waterschap verantwoordelijk zou zijn. Na schade inventarisatie door de Provincie is een ruim subsidiebedrag toegekend en dat is positief, echter wisten ze van tevoren dat dat bedrag niet kan worden uitgekeerd i.v.m. staatsteunregels. Hoe negatief wil je het hebben.”*

*“De afwijzing van de schade. Ik heb een woning van 14 jaar oud waar na het uitgraven van het kanaal scheuren in kwamen waarvan gezegd wordt dat ik zelf moet bewijzen dat het door het uitdiepen komt. Vervolgens zetten ze wel een vangrail voor mijn deur.”*

*“Al eerder aangegeven; schade gemeld, schade gezien en daarna uitbetaald.”*

Naast de toekenning of afwijzing van het schadebedrag wordt het moment van inspectie of taxatie vaak benoemd als cruciaal moment. Hierbij gaat het vaak over verschillen tussen de vastgestelde schade of waarde en de toegekende schade of huidige waarde van het pand.

*“Ik krijg geheel funderingsherstel omdat het huis zgn. op een ‘foute’ fundering staat. Idioot want het huis heeft het daar al prima 100 jaar probleemloos op uitgehouden, totdat... de Provincie ging baggeren. Verder is er nog steeds gesteggel over de schade afhandeling bovengronds. Zes aannemers plus de contra expert geven aan dat de voormuur opnieuw opgemetseld moet worden daar deze te veel verzakt en stuk is. Provincie wil alleen herstellen en scheuren ‘dichtplakken’ met als gevolg een lapjesdeken als voormuur. Dat wil toch niemand. In 2010 is ons huis geheel getaxeerd door een makelaar incl. foto’s. Gehele huis werd goed bevonden en voorlopig ook geen van problemen te verwachten staat in het taxatierapport. Echter een jaar later begon het baggeren en een jaar later de 1e schade in huis.”*

*“Contactpersoon van de provincie was een heel prettig persoon. Luisterde goed naar ons verhaal. Daarna zijn er een aantal mensen geweest die van het hele huis foto’s gemaakt hebben met name van de schade, hier is een verslag van gemaakt en naar ons opgestuurd. Dit hebben we als prettig ervaren, omdat dit je het gevoel gaf dat er naar je geluisterd werd. Daarna was er veel “ruis op de lijn” en veel post en praatgroepen. Het is al met al een heel langdurige geschiedenis!!”*

De start van herstelwerkzaamheden, of de verwachte start hiervan, wordt ook aangehaald als belangrijk moment bij de afhandeling van de schade. Vooral het lange wachten daarop wordt genoemd.

*“Volgens mij hebben ze mensen met schade te lang laten wachten.”*

*“Vooral de doorlooptijden zijn erg lang bij de provincie.”*

*“Ondertussen worden er huizen geruimd of hersteld. Dat is mooi, kijken lang genoeg tegen de gestutte huizen aan. Uiteraard is het vooral goed voor de bewoners met echte schade dat er wat gebeurt.”*

De publicatie van onderzoeken in het verleden en in de toekomst worden ook genoemd als belangrijke momenten.

*“We vallen buiten de schaderegeling en zijn zeer teleurgesteld in de Provincie. We zijn in afwachting op uitkomst van Mona Keijzer.”*

*“Provincie is bezig met Funderingsonderzoek, maar het schiet niet op.”*

*“Gesprek met Mona Keijzer die was erg geïnteresseerd.”*

*“Onderzoek fundering. Schaderapport j&w”*

Er zijn ook deelnemers die niet een specifiek moment benoemen, maar juist aandacht willen geven aan de afwezigheid van een moment, contact of vervolgstappen met betrekking tot schade-afhandeling.

*“Tijdens hoorzitting beloofde onderzoeken is niet gebeurd. De notulen hiervan krijg je pas bij uitspraak hoorzitting, deze waren onvolledig en bevat onjuiste informatie. Er werd gezegd: “wij gaan de contra-expert vragen wat hij hiervan vindt, maar o ja dat gaat ons geld kosten. Laten wij onze eigen expert maar vragen”. Dan zitten wij tegenover 6 juristen van de provincie die kosten zeker geen geld. Mona Keijzer wou in gesprek met onze contra-expert, hij vraagt een onkostenvergoeding. Dit wordt negatief beantwoord, dus er komt geen gesprek met deze contra-expert. De willekeur, bij ons is de oorzaak van de schade trillingen, wat zettingen in de woning veroorzaakt. Maar wij krijgen geen funderingsonderzoek, omdat de provincie het uitlegt als trilling-schade. Bij onze woning zitten in alle binnen en buitenmuren 1 of meer kleine en/of grote scheuren. Bij 100 zijn wij gestopt met tellen! Wij behoren, volgens de provincie tot de zwaardere schades, maar bij ons is geen enkel onderzoek gedaan, de provincie heeft alleen de schades opgenomen, die wijzelf aan moesten geven. En er is een lintvoegmeting gedaan. Onze woning wordt tot op heden nog steeds gemonitord op constructieve veiligheid. Wij hebben een lijst met feiten wat er o.a. fout gegaan is gegaan in de communicatie door de provincie.”*

*“Geen omdat we elke keer worden weggezet dat het niet aan het kanaal kan liggen.”*

*“Door de onbeschofte contactambtenaar niet geholpen worden. Tijdrekken door de provincie en geen antwoorden krijgen op vragen mijnerzijds.”*

Ook het contact met de stichting Kant nog Wal wordt benoemd als cruciaal moment.

*“De totstandkoming van stichting Kant nog Wal in 2018. Zonder de oprichter van deze stichting en prof. Ing. Dr. Stefan Baars, die zich nog steeds belangeloos inzet voor de gedupeerden, waren de gedupeerden nooit zover gekomen in de contacten met de overheid en andere instanties.”*

## 6.2 Interviews

De gesprekken met betrokkenen verliepen prettig en waren heel informatief. De mensen die we spraken wilden graag vertellen over hun situatie, hoe ze terugkijken op de afgelopen jaren en wat ze graag willen in de toekomst. Ze gaven een inkijkje in hun leven en daarmee ook in de zorgen en problemen waarmee zij dagelijks worden geconfronteerd. Wij waren onder de indruk van niet alleen de openhartigheid, maar ook van de – soms schrijnende – situatie waarin sommige betrokkenen nu al jaren zitten. Wij spraken mensen die zeer uitgesproken en negatief oordelen over de situatie en het handelen van de Provincie. Dat is de positie die we ook veel teruglezen in de media. Maar we spraken ook mensen met een genuanceerdere blik. Zij waarderen de inzet vanuit de provincie om correct met de situatie om te gaan, en vinden dat er te veel negatief wordt gepraat over enkele op zichzelf staande situaties (*“Iedereen heeft erg zijn best gedaan om te helpen”*; *“Ze doen niet alles goed, maar ook niet alles fout”*). Tegelijkertijd horen we dat zij zich terughoudend opstellen. (*“Er is geen tweedeling in de buurt, maar je houdt wel je mond als je er genuanceerder over denkt.”*)

De omwonenden gaven in de gesprekken aan de volgende punten belangrijk te vinden:

### Onderneem snel actie

Bewoners willen graag dat de schade aan hun huizen nu snel hersteld wordt; ze vinden dat het al te lang heeft geduurd. Nu weten ze niet of en wanneer dit gaat gebeuren en welk bedrag wordt vergoed, waardoor ze in onzekerheid verkeren over de toekomst. Dit maakt dat ze beslissingen uitstellen en het leven voor hun gevoel ‘op pauze’ staat. Bij het organiseren en uitvoeren van de herstelwerkzaamheden willen bewoners ontzorgd worden; neem ze (voor zover gewenst) de praktische organisatie uit handen van taxatie, aannemer contracteren, uitvoering, afhandeling en financiering.

### Zorg voor goede communicatie

Bewoners hebben veel commentaar op de communicatie van de provincie over de situatie rond het Kanaal; de communicatie is onduidelijk, gebrekkig of zelfs afwezig. Men heeft daarnaast behoefte aan ondersteuning bij het begrijpen van alle informatie en het proces. De informatie is veelal te technisch of heel juridisch: *“Sommigen openen de brieven niet eens meer, gooien alles op een stapel.”* Zorg daarom voor:

- Eenvoudige en duidelijke communicatie: investeer in mogelijkheden of ondersteuning om communicatie begrijpelijk en duidelijk te houden. Voeg bijvoorbeeld een eenvoudige toelichting bij formele (juridische) stukken, of bied hulp bij het begrijpen ervan. Geef in communicatie geen tegenstrijdige boodschappen. Houd ook rekening met verschil in positie, ervaring en kennis; voor een bewoner is bijvoorbeeld de volgorde van mededelingen belangrijk. Als een mondelinge mededeling in het veld wordt tegengesproken door een latere schriftelijke beslissing of mededeling, dan prevaleert voor de bewoner de eerder gedane mededeling, ook al was deze mondeling. Dit veroorzaakt misverstanden.
- Responsief gedrag: reageer, en doe dat snel en inhoudelijk kloppend. Daarmee voorkom je dat mensen zich niet gehoord en niet serieus genomen voelen. In interviews hoorden we bijvoorbeeld: *“Je kunt bellen, mailen, een terugbelverzoek indienen, maar hij reageert nooit.”*; *“Je meldt iets, en dan gebeurt er eigenlijk niets”*.
- Proactief gedrag (en niet reactief): neem op eigen initiatief contact op, communiceer op eigen initiatief en op regelmatige basis. *“We moeten alles maar lezen in de kranten”*.



- Geef procesinformatie: leg uit welke stappen worden ondernomen, waar in het proces we zijn en wat er nog gaat komen. Licht toe wat de status is van stukken of mededelingen.

## Een eerlijk proces

Het is voor bewoners belangrijk dat het voelt als een eerlijk proces, waarin iedereen gelijk en rechtvaardig wordt behandeld. Dat betekent bijvoorbeeld dat je niet wordt uitgesloten van een vergoeding als je 5 meter verderop woont, en dat wordt voorkomen dat men er een slaatje uit slaat.

Bewoners willen aandacht voor de individuele situatie. Ze willen worden behandeld als mens, niet als nummer. Individuele situaties vragen soms net even wat anders dan standaard; bewoners willen dat hun individuele situatie wordt meegewogen in de behandeling van hun schade situatie. Herstel van vertrouwen onder bewoners vereist dat bewoners zich serieus genomen voelen. Zij willen als een volwaardige partij behandeld worden.

## Ondersteuning, begeleiding en ontzorgen

Omwonenden willen graag persoonlijke begeleiding die op de hoogte is van hun situatie, die meedenkt, die ontzorgt bij de planning en organisatie van herstelwerkzaamheden, die uitleg kan geven bij ingewikkelde (juridische) brieven, complexe (technische) informatie of de processtappen en mogelijkheden om bijvoorbeeld bezwaar te maken of contra expertise aan te vragen.

## Zorg voor een gedragen onderzoek

Er is behoefte aan een schade-onderzoek dat is uitgevoerd op een manier die de bewoners vertrouwen en waarvan ze de uitkomsten accepteren omdat ze vertrouwen op de deskundigheid en onafhankelijkheid van de betrokken experts. Doe bijvoorbeeld het volgende:

- Bespreek met betrokkenen wat een geschikte manier is om onderzoek op te zetten, te begeleiden en financieren. Bewoners willen meepraten en gehoord worden hoe de situatie wordt onderzocht en door welke partij dit wordt gefinancierd, zodat zij kunnen vertrouwen op de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van het onderzoek. Omwonenden geven aan dat zij het niet betrouwbaar vinden als de vermoede veroorzaker van schade ook degene is die het onderzoek organiseert en financiert.
- Huur experts en contra-expertise in die wordt erkend en gerespecteerd door de betrokken partijen. Maak van tevoren afspraken over de behandeling van deze contra-expertise.
- In het geval van contra-expertise spreken partijen van tevoren af hoe wordt gekozen voor een expert. Bewoners willen hier graag over meebeslissen zodat het een expert is die zij vertrouwen. Spreek ook van tevoren af wat de status is van de uitkomst van de contra-expertise.
- Geef een plek in het proces aan externe adviseurs of professionals die zich uitspreken over de situatie. Zij zullen zich hoe dan ook roeren dus zorg dat je afspraken hebt gemaakt hoe je daarmee omgaat.

## Let op deze belangrijke momenten bij de schade-afhandeling

Tijdens het interview vroegen we, evenals tijdens de enquête, naar momenten en gebeurtenissen die voor bewoners belangrijk waren.

- Het moment dat ze zich realiseerden dat ze niet de enige waren met schade aan hun huis, en dat de schade aan al die huizen veroorzaakt zou kunnen zijn door de werkzaamheden aan het kanaal. Dit was voor de meesten in 2018, op of rond de eerste buurtbijeenkomst van Stichting Kant Noch Wal.
- De taxatie van het herstel van de schade aan woningen en de opstelling van taxateurs daarbij. Bewoners herinneren zich uitspraken als: *“Koopt u maar een tubetje gatenvuller bij de bouwmarkt”*, en *“U mag blij zijn dat u dít krijgt”*.
- De periode rond de *second-opinion* voor de kosten van het herstellen van de schade. De provincie gaf toestemming voor het uitvoeren van deze *second-opinions*, maar accepteerde vervolgens de uitkomst ervan niet als deze hoger uitkwam dan de initiële taxatie.

# Bijlage 2: Referenties en eindnoten

## Referenties

Arendt, H (1958), *De Menselijke conditie*. Amsterdam: Boom.

Bos, K. van den (2023), *Elkaar eerlijk behandelen*. Den Haag: Boom.

Brenninkmeijer, A. (2011). Soorten rechtvaardigheid en hun invloed op een mediation. *Tijdschrift voor conflicthantering* 2011 (4): 23-25. Sdu Uitgevers.

Frederik, J. (2021) Zo hadden we het niet bedoeld. De correspondent.

Geel, P. van, c.s. Commissie Verschillen (2023), *Veilig, schadevrij en Verduurzaam*. Naar een gelijkwaardige uitkomst voor alle bewoners in het aardbevingsgebied, 13 oktober 2023, 62 p. + bijlage <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2023/10/13/rapport-veilig-schadevrij-en-verduurzaamd-commissie-verschillen>.

Heijst, A. van (2014): *Iemand zien staan*. Kampen: Klement (over Axel Honneth)

Keijzer, M. (1 september 2023). 'Wat rechtmatig is, is niet altijd rechtvaardig. Een concreet voorstel voor de schadeafhandeling, herstel van vertrouwen en toekomstperspectief'. <https://overijssel.notubiz.nl/modules/1/Ingekomen%20stukken/872901>

Kuipers, G.M. (2021) *Beschadigd vertrouwen. Vertrouwenwekkend schadebeleid na door de overheid gefaciliteerde schade*, diss. Leiden, Deventer: Wolters Kluwer 2021, <https://scholarlypublications.universiteitleiden.nl/handle/1887/3245338>.

Lind, E. Allan, and Christiane Arndt. (2016) *Perceived Fairness and Regulatory Policy: A Behavioural Science Perspective on Government-Citizen Interactions*. No. 6. OECD Publishing, 2016:7

Nooteboom, Bart (2002). *Vertrouwen*. Schoonhoven: Academic service.

Nationale Ombudsman (24 oktober 2023) 'Herstel bieden: een vak apart. Een vergelijkend onderzoek naar tien hersteltrajecten'. <https://www.nationaleombudsman.nl/publicaties/onderzoeken/herstel-bieden-een-vak-apart>

Sutton-Brown, C. A. (2014). Photovoice: A Methodological Guide. *Photography and Culture*, 7(2), 169–185. <https://doi.org/10.2752/175145214X13999922103165> & <https://www.photovoiceworldwide.com/what-is-photovoice/>

## Eindnoten

---

- i Waaronder het rapport Kerndilemma's bij de invulling van de zorgplicht met betrekking tot schade door nieuwe en toekomstige mijnbouwactiviteiten. Bron: <https://sbhh.nl/file/sbhh/4fba0999f471f674b5a80a3f2a5d9bce/>
- ii Als onder meer spreker voor bewoners om het schadevergoedings- en versterkingsrecht uit te leggen, als schrijver van wetenschappelijke artikelen en commentaren bij rechterlijke uitspraken, als lid van de Klankbordgroep van de Parlementaire enquêtecommissie aardgaswinning Groningen en als lid van de Commissie Verschillen.
- iii Bijvoorbeeld in mijn bijdrage 'Energietransitie en vertrouwen: De casus windparken DDMOM en N33', in: Ruven Fleming, Kars de Graaf, Leigh Hancher, Edwin Woerdman (eds.), *A Force of Energy. Essays in Energy Law in Honour of Professor Martha Roggenkamp*, Groningen: University of Groningen Press, 2022, p. 266-274, <https://doi.org/10.21827/61eff4099c992>. Voor 'Groningen' schort het naar mijn indruk vooral aan 'performance': de overheid slaagt er ondanks vele inspanningen en goede resultaten niet in problemen tijdig op te lossen.
- iv Zie art. 2:4a van het concept-wetsvoorstel Wet versterking waarborgfunctie Awb.
- v Gedupeerden mogen volgens het civiele aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht kiezen voor vergoeding in geld. Zij hebben geen recht op het loslaten van de causaliteitseis. De overheid mag daarom tegenover het loslaten van de causaliteitseis eisen dat de schade daadwerkelijk wordt hersteld.
- vi Opmerkelijk is dat schadeclaims en subsidieaanvragen in opeenvolgende hoofdstukken van dezelfde verordening zijn geregeld.
- vii Mede gezien het feit dat al honderdduizenden schade- en versterkingsbesluiten waren genomen, kon voor 'Groningen' niet meer op een subsidiestelsel worden overgestapt.
- viii Dit komt ook terug in het rapport van I&O research [Kanaal Almelo-De Haandrik: ontevredenheid schadeafhandeling en onzekerheid toekomst - I&O Research \(ioresearch.nl\)](https://www.ioresearch.nl)
- ix Politicologie, vredeswetenschappen, sociologie en communicatiewetenschappen.
- x Zie hiervoor onderzoek van dr. Carla Roos (Tilburg University)
- xi Ambtenaren en medewerkers van uitvoerende overheidsinstanties die in de dagelijkse werkpraktijk in contact staan met burgers en hierin diensten verlenen worden ook wel 'street-level bureaucrats' genoemd. Een lange traditie van onderzoek laat zien hoe juist deze 'low-level service bureaucrats' vaak autonomie en ruimte proberen op te zoeken in het contact met de burger, ondanks de regelgevingen en kaders waarbinnen zij moeten werken en deze ruimte ook nodig is voor het kunnen toepassen van top-down overheidsbeleid op specifieke dagelijkse situaties. De manier van handelen en gedrag van deze 'street-level bureaucrats' is essentieel voor de legitimiteit en ervaring van de burger met de overheid. Prottas, J. M. (1978). *The Power of the Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. *Urban Affairs Quarterly*, 13(3), 285-312. <https://doi.org/10.1177/107808747801300302>
- xii De provincie wil dat 'de stichting een 'volwaardige gesprekspartner' wordt' in: [Aantal gedupeerden kanaaldrama loopt op naar 450 huishoudens, zoveel gaat dat kosten - RTV Oost](https://www.rtvoost.nl)
- xiii <https://www.everydaypeaceindicators.org/>
- xiv Immler, Nicole L. (2022) "The Netherlands-Indies; Rethinking post-colonial recognition from a multi-voiced perspective," *Wacana, Journal of the Humanities of Indonesia*: Vol. 23: No. 3, Article 8.
- xv Dit wordt ook wel de 'dialogical self' genoemd. Multivoicedness zit niet alleen in het ruimte geven aan verschillende individuen die verschillende perspectieven laten zien, maar ook in het begrijpen hoe deze perspectieven tot stand komen, bijvoorbeeld in relatie tot de omgeving, familie en geschiedenis en vaak het resultaat zijn van persoonlijke afwegingen en 'interne dialogen'.
- xvi Lees hierover meer in het onderzoek van dr. Nanke Verloo: <https://www.socialevraagstukken.nl/burgerparticipatie-slechts-voor-de-buhne/> & <https://openresearch.amsterdam.nl/page/90866/burgerparticipatie-slechts-voor-de-b%C3%BChne-een-oproep-tot-het-politieke>
- xvii Een voorbeeld van hoe 'futures thinking' en verbeelding wordt ingezet in verzoeningsprocessen: <https://www.c-r.org/learning-hub/looking-forward-connecting-futures-thinking-reconciliation-and-mediation>
- xviii Over dilemma's: zie [www.communicatierijk.nl/vakkennis/dilemmalogica](http://www.communicatierijk.nl/vakkennis/dilemmalogica).