

Commissie Bijzondere Situaties

Jaarverslag 2017



Voorwoord

Voor u ligt het Jaarverslag 2017 van de Commissie Bijzondere Situaties. De Commissie die zich doelgericht inzet voor de mensen die als gevolg van de aardbevingen in Groningen in een schrijnende situatie terecht zijn gekomen. De Commissie waarvan ik ook dit jaar weer de taak van voorzitter op me heb mogen nemen. Een boeiende taak die soms schokkende situaties aan het licht brengt. Het laat zien wat schade, ongewisheid en gevoel van onveiligheid met mensen kunnen doen. Er is nog veel werk te verzetten waar het gaat om bijvoorbeeld het verminderen van de bureaucratie en het afhandelen van schades. Bewoners leveren soms onnodig veel strijd om erkenning voor hun schade en hun situatie te krijgen. De draagkracht wisselt: de één kan er goed mee omgaan, de ander verliest de grip op de eigen situatie.

Het lijkt bijna een contradictie: als Commissie behandelen we schrijnende gevallen terwijl de voldoening vanuit onze positie zit in de passende oplossing. Toch is dat het geval. Die voldoening zit in de momenten waarop we bewoners weer perspectief kunnen bieden en regie op hun eigen leven. Dat kan op veel verschillende manieren, zo blijkt. De op de individuen afgestemde ondersteuning lijkt doorgaans een positief effect te hebben. De eerste stap daarin is het begrip en het luisterend oor, daar heeft het in het voorliggende traject regelmatig aan ontbroken.

Uiteraard wordt de uitvoering van deze taak breder gedragen dan alleen door de commissieleden. Het structurele contact met de betrokken bewoners uit het aardbevingsgebied, de research, de contacten met externe partijen die een rol kunnen spelen in de ondersteuning en het aandragen van adviezen voor de best passende oplossingsrichting liggen bij het team van casemanagers, deskundigen en zaakwaarnemers.

Ik wil hen vanuit deze positie dan ook een enorme pluim geven. Zij zijn het die het ons als Commissie mogelijk maken om onze taak gefundeerd, humaan en afgewogen uit te voeren.

De Commissie blijkt nog steeds even belangrijk als voorgaande jaren. Nog steeds vallen mensen tussen wal en schip waar het gaat om complexe problematiek als gevolg van de aardbevingen. De tijdelijke status is in 2016 niet voor niets omgezet in een definitieve. De vangnetfunctie die wij vervullen, moet uiteindelijk overbodig worden. Daar zijn we echter nog niet en tot die tijd blijven wij ons voluit inzetten voor mensen die op eigen kracht geen uitweg kunnen vinden uit hun problemen.

Janny Vlietstra
Voorzitter Commissie Bijzondere Situaties

Inhoudsopgave

1. Over de Commissie Bijzondere Situaties	3
1.1 Regeling Bijzondere Situaties	3
1.2 Commissie Bijzondere Situaties	3
1.3 Positionering van de permanente Commissie	3
1.4 Samenstelling van de Commissie Bijzondere Situaties	4
1.5 Jaarverslag 2017	4
2. Samenwerken & bijdragen aan structurele oplossingen	5
2.1 Kritische blik & blijven doorontwikkelen	5
2.2 Doel van het werk van de Commissie Bijzondere Situaties	5
2.3 Samen werken aan structurele oplossingen	6
2.4 Uitgangspunten in de werkwijze	6
2.5 Werkwijze: proces van behandeling & toekenning	8
3. Overzicht aanvragen & vormen van geboden hulp	11
3.1 Cijfermatig overzicht aanvragen & geboden hulp	11
3.2 Vormen van problematiek	12
3.3 Vormen van geboden hulp	13
3.4 Voorliggende voorzieningen	14
3.5 Conclusie t.a.v. problematiek & demografie	15
4. Bevindingen & advies	16
4.1 Bevindingen vertaald naar adviezen	16

1. Over de Commissie Bijzondere Situaties

1.1 Regeling Bijzondere Situaties

De aardbevingen zoals die voorkomen in het Groninger gaswinningsgebied, hebben een grote impact op de bewoners en kunnen ingrijpende gevolgen hebben op hun leven. In meerdere opzichten. Voor hen bestaan verschillende compensatieregelingen, bijvoorbeeld voor de schade die is ontstaan aan hun woning. Maar soms is er sprake van een bijzondere situatie, waar extra problemen spelen die door de compensatieregelingen onvoldoende worden opgelost. Het gaat dan vaak om een stapeling van problemen: medische, psychische en financiële problemen, waarbij de schadeproblemen van het huis de druppel vormen die de emmer doet overlopen. Het gaat hierbij om bijzondere, individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen en waar dringend hulp nodig is. Hiervoor is de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. Minister Kamp van Economische Zaken heeft de NAM in 2014 verzocht financiële middelen beschikbaar te stellen om deze regeling uit te kunnen voeren. Een regeling die dient als vangnet voor de meest schrijnende persoonlijke situaties.

1.2 Commissie Bijzondere Situaties

Om op objectieve wijze uitvoering aan de regeling Bijzondere Situaties te kunnen geven, heeft Minister Kamp aangegeven dat er een – in eerste instantie tijdelijke – onafhankelijke commissie zou moeten worden ingesteld. Deze Commissie Bijzondere Situaties is half april 2014 van start gegaan en is vanaf het eerste moment als onafhankelijke instantie werkzaam.

De Commissie Bijzondere Situaties is verantwoordelijk voor de uitvoering van voornoemde regeling. Zij beoordeelt de aanvragen voor deze regeling, bepaalt welke extra hulp geboden kan c.q. moet worden en neemt daarin (voor de NAM) bindende besluiten. De geboden ondersteuning kan variëren van het inschakelen van praktische hulp tot het toekennen van een financiële vergoeding of opkoop van de woning.

De Commissie Bijzondere Situaties is samengesteld uit een drietal leden die een maatschappelijke positie in de regio bekleden en zich daarnaast betrokken voelen bij en zich willen inzetten voor de gevolgen van de problematiek die de aardbevingen in Groningen met zich meebrengt. Naast deze drie leden weet de Commissie zich versterkt met een adviserend lid (de Onafhankelijk Raadsman) en een secretaris.

Ook is aan de Commissie een team van casemanagers en deskundigen verbonden. Deze professionals in de maatschappelijke hulp- en dienstverlening bezoeken de aanvragers, onderhouden het persoonlijke contact met betrokkenen, verzamelen de nodige informatie en stellen een zo objectief mogelijke rapportage op.

1.3 Positionering van de permanente Commissie

Zoals genoemd is de status van de Commissie in eerste instantie ‘tijdelijk’ geweest. Na anderhalf jaar operationeel te zijn geweest, hebben de commissieleden kunnen constateren dat de tijd rijp was voor een overdracht van taken naar een permanente vorm. Met het instellingsbesluit van de Minister van Economische Zaken is deze permanente status met ingang van 1 mei 2016 geformaliseerd. Daarmee is de Commissie Bijzondere Situaties nu gepositioneerd als een adviescommissie, ingesteld door de Minister van Economische Zaken, die bindend advies uitbrengt aan de NAM. Het secretariaat van de Commissie vindt onderdak bij en wordt in praktische zin

gefaciliteerd door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Inhoudelijk echter heeft de NCG geen invloed op de inhoud van het werk en de werkwijze van de Commissie. De Commissie werkte en blijft werken als volledig onafhankelijk orgaan.

1.4 Samenstelling van de Commissie Bijzondere Situaties

Voorzitter

Mevr. J.G. Vlietstra

Voorzitter Raad van Toezicht Het Groninger Landschap, toezichthouder ZINN, voorzitter Raad van Commissarissen Afvalsturing Friesland, lid Ledenraad VGZ, lid Eerste Kamer der Staten Generaal.

Leden

Mevr. E. ten Brink-de Vries

Directeur van Werkplein Fivelingo (sociale werkvoorziening & sociale dienst), voorzitter van de Raad van Commissarissen van de woningcorporatie Wold en Waard in het Westerkwartier.

Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

Directeur NL projecten BV, coördinator MVO-Alliantie Noord Nederland, vicevoorzitter Raad van Toezicht De Zijlen, lid Comité van Toezicht OP-EFRA (SNN), secretaris bestuur Stichting Kinderoncologie Groningen.

Adviserend lid

Dhr. L.J. Klaassen

Onafhankelijk Raadsman schadeafhandeling gaswinning Groningen, voorzitter College van Bestuur Stenden Hogeschool.

Secretaris

Dhr. S. Benus

Ondersteuning

Mevr. J.A.J. Zoer

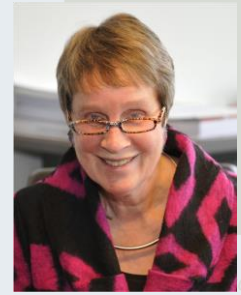
Mevr. V. Kalter

Mevr. G.W.A. Hingstman

1.5 Jaarverslag 2017

De Commissie Bijzondere Situaties is ruim drieënhalve jaar operationeel en hecht er vanuit haar maatschappelijke taak waarde aan haar bevindingen, ontwikkeling in werkwijze en de behaalde resultaten jaarlijks te delen.

In het voorliggend verslag leest u achtereenvolgens (1) welke uitgangspunten de Commissie hanteert en hoe de huidige werkwijze vorm heeft gekregen, (2) hoeveel aanvragen zijn binnengekomen en behandeld, (3) welke vormen van hulp tot nu toe zijn geboden, (4) welk deel van de beschikbare middelen tot nu toe is ingezet, (5) welke aanbevelingen de Commissie vanuit haar bevindingen in de praktijk heeft geformuleerd en (6) de adviezen die daaruit voortvloeien ter verbetering van de situatie van de bewoners in het Groninger aardbevingsgebied.



Mevr. J.G. Vlietstra



Mevr. E. ten Brink-de Vries



Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

2. Samenwerken & bijdragen aan structurele oplossingen

2.1 Kritische blik & blijven doorontwikkelen

Vanaf de dag dat de Commissie Bijzondere Situaties officieel van start ging – 15 april 2014 – zijn binnenkomende aanvragen steeds zo constructief mogelijk behandeld en wordt de werkwijze waarop dit gebeurt structureel getoetst en geoptimaliseerd. De input voor deze doorontwikkeling komt (a) van de bewoners/aanvragers, (b) van externe partijen c.q. ketenpartners en (c) vanuit ervaringen en bevindingen gaandeweg het proces van de Commissieleden, casemanagers en deskundigen.

Er is kortom sprake van een kritische blik op het eigen proces en luisteren naar dat wat er rondom speelt.

Onze casemanagers & deskundigen

Dit zijn de mensen die cruciaal zijn in het werk van de Commissie. Zij zijn het die het persoonlijke gesprek aangaan met de mensen die een aanvraag hebben ingediend. Bij elk gezin, echtpaar of andere betrokkenen komen ze thuis om in eerste instantie te luisteren naar wat er aan de hand is. Om vervolgens de situatie helder en objectief in kaart te brengen, advies te geven, als vast aanspreekpunt te fungeren en waar nodig het proces voor de betrokkenen te coördineren.

Allen zijn professional in de maatschappelijke hulp- of dienstverlening en brengen van daaruit een flinke rugzak aan ervaring mee. Vanuit bestaande organisaties zijn zij gedetacheerd bij de Commissie.

2.2 Doel van het werk van de Commissie Bijzondere Situaties

Doel van (de werkwijze van) de Commissie is van meet af aan geweest om mensen te helpen op eigen kracht weer verder te kunnen, wanneer ze op basis van de eerder genoemde criteria (zie ook de inzet op pagina 10) tussen wal en schip zijn geraakt. Dat is altijd een goed uitgangspunt gebleken: zijn mensen in staat op eigen kracht verder te kunnen? Is dat nog niet het geval, dan wordt de ondersteuning langer doorgezet en eventueel op een andere manier. Tot het moment dat de situatie er wel naar is dat de ondersteuning kan worden teruggetrokken. Dat is de vangnetfunctie die de Commissie moet en wil vervullen.

Het overgrote deel van de vormen van geboden hulp is aantoonbaar van waarde geweest. We noemen de belangrijkste: het opkopen van de woning, het bieden van een garantiebedrag, het betalen van een restschuld of het laten ondersteunen door een zaakwaarnemer. Wanneer we kijken naar de mate van tevredenheid en de mate waarin betrokkenen weer op eigen kracht verder konden met deze geboden oplossingen, dan is het 'effect' van het werk van de Commissie hoog. Om daar nog beter en concreter handen en voeten aan te kunnen geven, wordt in 2018 gestart met een structurele evaluatie bij mensen bij wie het dossier wordt gesloten.

2.3 Samen werken aan structurele oplossingen

Er zijn meerdere instanties die zich inzetten voor de ondersteuning van bewoners uit het aardbevingsgebied. Bij al deze instanties worden rode draden in de problematiek waargenomen, worden obstakels gesignaleerd en ideeën gegenereerd over hoe die ondersteuning beter zou kunnen. Daar onderling in samenwerken, heeft naar het oordeel van de Commissie een grote meerwaarde. Daarom heeft zij regelmatig contact met bijvoorbeeld de Onafhankelijk Raadsman en de NCG. Want het gezamenlijke doel is gedupeerde bewoners zo optimaal mogelijk uit een impasse te halen. En meer overstijgend: om voor structurele problemen structurele oplossingen aan te dragen. Zie ook het hoofdstuk 'Bevindingen & advies' t.a.v. meer onderlinge afstemming en samenwerking.

2.4 Uitgangspunten in de werkwijze

Om vanuit haar vangnetfunctie per individuele casus steeds een zo objectief en constructief mogelijk besluit te kunnen nemen, hanteert de Commissie de onderstaande uitgangspunten.

- ***Passende hulp voor elke specifieke situatie***

De Commissie behandelt elke aanvraag als een unieke, op zichzelf staande situatie. Vanaf het eerste contact is daar aandacht voor. Die aandacht is verankerd in de intake, die een eerste – zo compleet mogelijk – beeld genereert. In 2018 wordt hier – naar aanleiding van gesprekken met en bevindingen van de Kinderombudsvrouw – het aspect 'psychosociale omstandigheden bij kinderen' aan toegevoegd.

- ***Vangnet wanneer overige regelingen niet meer volstaan***

Voordat een aanvraag door de Commissie in behandeling kan worden genomen, dienen alle voorliggende voorzieningen en mogelijkheden tot ondersteuning reeds te zijn verkend en onbegaanbaar of onvoldoende gebleken.



- **Complexe problematiek**

In de situaties waarin de Commissie ondersteuning biedt, is sprake van complexe problematiek (aardbevingsschade, medisch/psychisch en financieel).

- **Particulieren, geen bedrijven**

Bewoners in individuele, particuliere situaties kunnen in aanmerking komen voor hulp vanuit de regeling Bijzondere Situaties. Bedrijfsmatige activiteiten vallen daar buiten.

- **Proces gaande houden**

Belangrijk in het proces dat een aanvraag doorloopt is: zo snel mogelijk helderheid creëren. Het proces van behandeling wordt vervolgens steeds gaande gehouden richting een passende oplossing.

- **Eigen kracht**

Mensen die een hulpvraag neerleggen, moeten zo snel mogelijk weer op eigen kracht verder kunnen. Geconstateerd wordt dat dit goed werkt: de werkwijze heeft een positieve invloed op de oplossing en op de (mentale) houding van de betrokkenen. Mede daardoor kunnen mensen weer écht op eigen kracht verder.

- **Privacybescherming**

De Commissie moet voor haar beoordeling aanvragen toetsen op basis van een compleet en objectief beeld. Dat vraagt soms een diepe duik in de levens van mensen, wat absolute privacy vereist in de werkwijze. Geheel begrijpelijk vinden aanvragers soms dat ze heel veel gegevens moeten laten inzien. Gezien de zorgvuldigheid waarmee elke aanvraag moet worden behandeld, is dit echter noodzakelijk. De Commissie handelt daarin zeer zorgvuldig en geeft betrokkenen de absolute garantie dat hun gegevens veilig zijn.

Het volledig geautomatiseerde en gesloten systeem waarin de dossiers worden verwerkt en bewaard (voor zover nodig), is getoetst en volledig ingericht naar de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

- **Onafhankelijkheid**

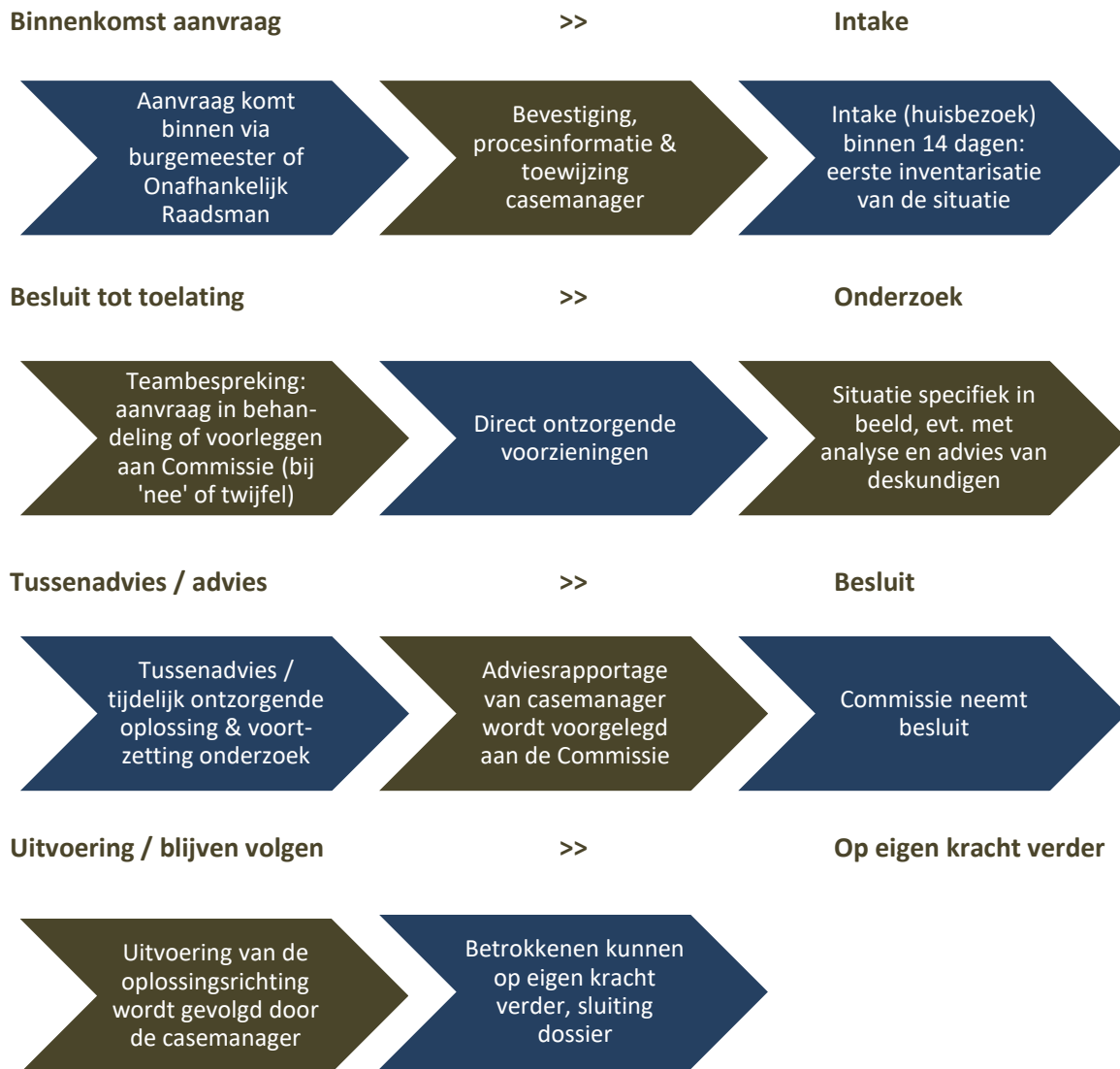
De positie van de Commissie als onafhankelijke instantie is cruciaal in het goed kunnen uitvoeren van haar taak. Die taak omvat het omgaan met kwetsbare mensen in schrijnende situaties. De onafhankelijkheid maakt de werkwijze van de Commissie acceptabel voor deze betrokkenen. Voor hen is dit een belangrijk aspect, aangezien zij het vertrouwen in instanties en organisaties in een voorgaand traject veelal zijn verloren.

Ook in de samenwerking met verschillende partijen is onafhankelijkheid een vereiste. De benodigde gegevensverzameling - op basis waarvan een objectief besluit kan worden genomen - vraagt omwille van de privacy van betrokkenen om op afstand te blijven van betrokken instanties. Afstemming vindt dan ook plaats op procesniveau en niet op inhoudsniveau.

Daarnaast bestaat er nadrukkelijk geen enkele afhankelijkheids- c.q. verantwoordingsrelatie t.o.v. de Nationaal Coördinator Groningen. Deze onafhankelijke positie geldt eveneens ten opzichte van de NAM.

2.5 Werkwijze: proces van behandeling & toekenning

De wijze waarop een aanvraag wordt behandeld, verloopt steeds volgens de procedure zoals navolgend weergegeven in het stroomschema en met een korte toelichting beschreven. Het inhoudelijke besluit in deze procedure wordt altijd specifiek situatiegebonden vormgegeven, zoals vermeld onder §2.2, punt 1.



1. Aanmelding

Een aanmelding komt binnen via:

- a. de burgemeester van de gemeente waar de melder woont,
- b. de Onafhankelijk Raadsman óf via
- c. de NCG (na afstemming met de desbetreffende burgemeester).

2. Ontvangstbevestiging

Het secretariaat van de Commissie stuurt de melder per brief een ontvangstbevestiging. Hierin worden tevens (kort) de werkwijze & het proces van intake beschreven.

3. Toewijzing aan een casemanager & intake binnen 14 dagen

De aanmelding wordt toegewezen aan een casemanager, die binnen maximaal 14 dagen de intake persoonlijk heeft gedaan. Tijdens dit intakegesprek – dat altijd bij de aanvrager thuis plaatsvindt – maakt de casemanager een eerste inventarisatie van de situatie.

4. Teambespreking – besluit tot toelating

Tijdens de teamvergadering worden alle binnengekomen aanvragen gepresenteerd (gerelateerd aan de drie criteria + coping) en besproken. Gezamenlijk wordt afgewogen of de aanvraag verder in behandeling wordt genomen dan wel wordt afgewezen. Is er voldoende grond om de aanvraag toe te laten tot de verdere procedure, dan wordt deze verder in behandeling genomen.

Is er onvoldoende grond of twijfel dan wordt het oordeel van de Commissie gevraagd. Tijdens de eerstvolgende Commissievergadering wordt hierover een definitief besluit genomen.

De drie toetscriteria

De Commissie toetst op drie criteria (+ coping):

1. Aardbevingschade aan de woning
2. Medische en/of psychische problematiek
3. Financiële situatie

Wordt een aanvraag definitief afgewezen? Dat betekent nooit dat er van de ene op de andere dag geen contact meer is tussen de casemanager en betrokkenen. De casemanager helpt hen op weg naar de juiste voorzieningen of andere oplossingsrichtingen, zodat ze op enige manier toch verder kunnen.

5. Direct ontzorgende voorzieningen

Wordt een aanvraag verder in behandeling genomen, dan kan de situatie van betrokkenen dermate schrijnend zijn dat er direct ontzorgende voorzieningen nodig zijn. Zoals een zaakwaarnemer of financieel coach. Deze voorzieningen mogen direct door de secretaris toegekend worden.

6. Onderzoek

Het doel van de onderzoeksfase is om samen de situatie gedegen en compleet in beeld te brengen op grond van de drie criteria + coping. Dit begint met een huisbezoek aan de betrokkenen. Indien nodig worden bij het in beeld brengen van de situatie deskundigen ingeschakeld – dit kan zijn op medisch, psychisch en financieel gebied. Deze deskundigen rapporteren aan de casemanager, die deze bevindingen verwerkt in zijn/haar advies richting de Commissie.

Coping

'Coping' is de wijze waarop mensen omgaan met de belastende omstandigheden waarin ze verkeren. Dit kan als verzwarend aspect gelden, bovenop de drie criteria. De casemanager neemt de mate en manier van coping mee in zijn/haar adviesrapportage richting de Commissie.

7. Tussenadvies

Bepaalde factoren kunnen het proces vertragen of blokkeren. Bijvoorbeeld wanneer een woning moeilijk verkoopbaar is en het om medische/psychische redenen wel noodzakelijk is dat betrokkenen op korte termijn verhuizen. Dan kan een tussenadvies oplossing bieden, zoals het vergoeden van de kosten van (tijdelijke) vervangende woonruimte. Betrokkenen krijgen daarmee een tijdelijke ontzorgende oplossing geboden, op weg naar een definitieve oplossing. Ondertussen worden het onderzoek en de stappen richting een passende permanente oplossing voortgezet.

8. Advies

Wanneer de onderzoeksfase is afgerond, wordt het definitieve advies door de casemanager opgesteld en voorgelegd aan de Commissie.

9. Besluit

Aan de hand van het adviesrapport (incl. het deskundigenonderzoek) besluit de Commissie op welke wijze betrokkenen het beste verder geholpen kunnen worden. Dit besluit is altijd aangepast op de individuele problematiek - het uitgangspunt daarbij is dat betrokkenen na effectuering van het besluit zelfstandig en op eigen kracht verder kunnen.

10. Afronding

Alle acties voortvloeiend uit het besluit worden op een goede manier tot uitvoering gebracht – daar ziet de casemanager op toe. Wanneer alles volgens afspraak is uitgevoerd, wordt het dossier gesloten.

Klachtenprocedure

In 2017 heeft de Commissie Bijzondere Situaties een klachtenprocedure ingesteld. Via deze weg kunnen meldingen worden gedaan wanneer men ontevreden is over de bejegening door mensen die werkzaam zijn uit naam van de Commissie. Deze klachten worden uiteraard geregistreerd – in 2017 zijn twee klachten binnen gekomen. Deze klachten zijn opgenomen in het cijfermatig overzicht in hoofdstuk 3.

3. Overzicht aanvragen & vormen van geboden hulp

3.1 Cijfermatig overzicht aanvragen & geboden hulp

Onderstaande overzichten geven inzicht in (1) het aantal binnengekomen, in behandeling zijnde en afgehandelde aanvragen, gerekend vanaf de start van de Commissie op 15 april 2014, (2) de vormen van verleende hulp op hoofdlijnen, (3) de uitgekeerde geldelijke hulp ten behoeve van schrijvende situaties en (4) de bij de Commissie binnen gekomen en behandelde klachten.

BINNENGEKOMEN AANVRAGEN & BEHANDELING		
Status	Aantal 2017	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2017)
Totaal aantal aanmeldingen	28	234*
	Binnengekomen via burgemeesters: 15	
	Binnengekomen via Onafhankelijk Raadsman: 11	
	Binnengekomen via NCG: 2	
In behandeling	12	18
Definitief afgehandeld	16	216

* Eén dossier is heropend.

VORMEN VAN GEBODEN HULP OP HOOFDLIJNEN		
Geboden hulp	Aantal 2017	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2017)
Verhuiskostenvergoeding	13	74
Financiële coach/zaakwaarnemer	5	48
Woning opgekocht door de NAM in opdracht van de Commissie	6	41
Financiële hulp / garantiebedrag om verkoop te bevorderen	14	54
Woning zelf verkocht	5	24
Verwijzing/bemiddeling naar NAM/gemeente	2	11
Vergoeding tijdelijke huur	5	19
Hulp in natura (onderwijs/zorg/huis)	2	6
Herstel huis op kosten van de Commissie	1	3

FINANCIËLE MIDDELEN INGEZET T.B.V. SCHRIJNENDE SITUATIES	
Beschikbaar bedrag regeling Bijzondere Situaties (per 15 april 2014)	Ingezet ter ondersteuning in schrijvende situaties (vanaf 15 april 2014 - heden)
€ 15.000.000,-	€ 13.333.481,-

KLACHTEN INGEDIEND VIA KLACHTENPROCEDURE VAN DE COMMISSIE BIJZONDERE SITUATIES	
Aantal ingediende klachten	Status
2	Afgehandeld

3.2 Vormen van problematiek

Zoals gezegd hanteert de Commissie bij het bieden van hulp een aantal criteria, waarbij bij de aanvrager sprake moet zijn van een combinatie van problemen (aardbevings schade, medisch/psychisch en financieel), gerelateerd aan de aardbevingen. In de problematiek zijn twee hoofdlijnen te constateren:

- a. Mensen ervaren hun onroerend goed vaak als een blok aan het been, in combinatie met de stagnering op de huizenmarkt. De tijdelijke opkoopregeling die in 2017 enige tijd van kracht is geweest, heeft een aantal mensen daarin overigens daadwerkelijk verder geholpen.
- b. Aardbevingsproblematiek (door schade dan wel de versterkingsoperatie), vaak in combinatie met financiële problematiek en gezondheidsproblemen (zowel psychisch als lichamelijk).

Daaruit vloeien vormen van problematiek uit voort zoals:

- o 'Vastzitten', geen uitweg meer zien uit de complexiteit van problemen. De gebruikelijke copingstrategieën bieden geen oplossing meer.
- o Op oudere leeftijd de stap richting het gehoopte 'rustige leven' of de gewenste leeftijdsbestendige woonplek niet kunnen maken.
- o Financiële problematiek. Mensen, gezinnen hebben in diverse gevallen veel geld verloren door de situatie - soms aardbevingsgerelateerd in combinatie met de gevolgen van de economische crisis en/of persoonlijke omstandigheden.
- o Reeds bestaande problematiek waar de bijkomende problemen als gevolg van de aardbevingen de druppel zijn die de emmer doet overlopen.
- o Gevoel van onrechtvaardigheid en onmacht: 'Dit overkomt ons, we hebben er totaal geen invloed op en steun is ver te zoeken'.

Situaties zijn soms zeer complex van aard. Vaak is er sprake van gecompliceerde schade, een dito schadeproces en een stapeling van medische en financiële problemen. Daarin wordt ook veel overig – vaak sociaal maatschappelijk – leed geconstateerd, problematiek die geen direct verband houdt met de aardbevingen. Daarom is enerzijds het hanteren van de drie criteria zo belangrijk en anderzijds het beoordelen van het individuele geval in haar unieke context. Van welke problematiek ook sprake is, de Commissie tracht de betrokkenen altijd een stap verder te helpen.

Daarnaast wordt – in de situaties waarin er niet direct een rol voor de Commissie is weggelegd – betrokkenen gemeld dat indien hun situatie verandert, zij zich opnieuw tot de Commissie kunnen wenden. Van die mogelijkheid is inmiddels enige malen gebruik gemaakt.

3.3 Vormen van geboden hulp

In het bieden van hulp aan de bewoners die in een schrijnende situatie terecht zijn gekomen, redeneert en beslist de Commissie steeds vanuit het perspectief van de persoon die het betreft: wat is precies het probleem,

waarmee zijn de betrokkenen daadwerkelijk geholpen en wat is daar redelijkerwijs voor nodig? Daarbij moet soms creatief en buiten de geijkte paden worden gedacht en gehandeld. Steeds is het doel een oplossing te vinden waarmee mensen daadwerkelijk weer verder kunnen. Soms is dat het opkopen van een woning, maar veelal is andersoortige hulp meer passend bij de situatie en biedt het de betrokkenen een beter perspectief op de langere termijn.

Een stap verder

Op het moment dat er een aanvraag bij de Commissie Bijzondere Situaties binnenkomt en deze voldoet niet aan de gestelde criteria, zet de Commissie het proces van hulpverlening niet voort maar zorgt wel voor (a) een advies dat kan leiden tot vormen van oplossingen en/of (b) een doorverwijzing naar een instantie die mogelijk kan ondersteunen. De Commissie vindt het belangrijk aanvragers - ook al vallen ze niet binnen de regeling Bijzondere Situaties - niet in de kou te laten staan en hen ten minste een stap verder in de juiste richting te helpen.

In het volgende schema vindt u voorbeelden van vormen van hulp die door de Commissie worden geboden. Deze impressie is niet uitputtend - omdat elke situatie weer net een andere oplossing vraagt, worden vele verschillende vormen van hulp ingezet.

Financiële vergoedingen	Deze vergoedingen zijn bestemd voor o.a. verhuiskosten, aanvullende financiering bij de herbouw van de woning of compensatie na verkoop van de woning beneden een acceptabele prijs in relatie tot de individuele omstandigheid (het zogenaamde 'garantiebedrag'). De Commissie geeft de voorkeur aan het verstrekken van een dergelijk garantiebedrag boven het laten opkopen van een woning. Dit bevordert immers dat een pand opnieuw bewoond wordt en op die manier leegstand wordt voorkomen. Tevens wordt verstoring van de woningmarkt op deze wijze voorkomen. Ten slotte, maar zeker niet minder belangrijk, wordt geconstateerd dat het houden van de eigen regie op de verkoop van de woning, ten goede komt aan het welbevinden c.q. de eigenwaarde van de betrokkenen.
Hulp in natura	Dit betreft vormen van hulp zoals hulp bij de verkoop van de woning, afbouw woning, hulp bij onderhoud van woning/tuin die te koop staan en maatschappelijke ondersteuning voor gezinsleden, support van deskundigen. Mensen worden daarnaast, indien relevant, geholpen bij de doorverwijzing naar voorliggende regelingen.
Bemiddeling vanuit Commissie	Deze bemiddeling betreft onder andere situaties waarin een complexe situatie is ontstaan van verschillende betrokken instanties rondom verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid, waarbij de betrokken bewoners 'tussen wal en schip' dreigen te raken. Tevens zet de Commissie haar positie in wanneer de inzet van een instantie bij kan dragen aan de oplossing voor betrokkenen.
Bemiddeling door casemanager	Een aantal situaties wordt puur opgelost door bemiddeling van de casemanager: door het bieden van een luisterend oor, de situatie in kaart te brengen en te ordenen dan wel door betrokkenen te verwijzen naar bestaande voorzieningen kunnen zij weer verder.
Bindende adviezen	De Commissie kan de NAM bindende adviezen opleggen, waar dat de best mogelijke oplossing is voor de betreffende bewoners. Een voorbeeld daarvan is het laten opkopen van woningen. De Commissie heeft de NAM tussen 15 april 2014 en heden 41 maal bindend geadviseerd een woning op te kopen.

3.4 Voorliggende voorzieningen

Van de mensen die een aanvraag bij de Commissie indienen, wordt verwacht dat zij eventuele voorliggende voorzieningen reeds hebben verkend en daar – om welke reden dan ook – niet voor in aanmerking zijn gekomen. Soms kan een voorliggende voorziening worden ingezet als onderdeel van de oplossing. Eén daarvan betreft de Nationale Hypotheekgarantie (NHG). Bij het intakegesprek wordt door de casemanager geïnformeerd naar het al dan niet aanwezig zijn van een NHG, wanneer verkoop van de woning aan de orde is.

Een andere voorliggende voorziening betreft de tijdelijke opkoopregeling, die door de Nationaal Coördinator Groningen bij wijze van proef is opengesteld voor een vastomlijnde periode. In die periode konden eigenaren van woningen zich aanmelden voor opkoop van hun woning. Enkele situaties, aangedragen bij de Commissie, werden opgelost doordat betrokkenen van deze opkoopregeling gebruik hebben kunnen maken. De aanbeveling van de Commissie is dan ook om een regeling als deze voort te zetten.

3.5 Conclusie t.a.v. problematiek & demografie

De Commissie constateert dat in 2017 het aantal aanvragen is afgenomen, maar dat de complexiteit toeneemt. Zo is er niet zelden sprake van ernstige psychische problematiek en zeer complexe schadehersteltrajecten. Gestagneerde trajecten waarin mensen vast zijn komen te zitten en er op eigen kracht niet meer uit komen.

Daarnaast komen de eerste aanvragen binnen in het kader van de versterkingsoperatie. Mensen die hun woning willen of moeten verkopen wanneer de versterkingsoperatie op stapel staat of net is gestart. Verkoop is in een dergelijke situatie vaak problematisch.

Bewoners blijken er vaak voor te kiezen om in de eigen regio en soms ook het eigen dorp te blijven wonen. Vooral de autochtone bevolking is er geworteld. Ze willen niet weg uit hun vertrouwde omgeving, maar uit de onzekerheid en het gevoel van onveiligheid.

4. Bevindingen & advies

4.1 Bevindingen vertaald naar adviezen

De Commissie Bijzondere Situaties bevindt zich in de bijzondere positie dat ze in het Groninger aardbevingsgebied inmiddels 3,5 jaren vele situaties voorbij heeft zien komen, die ieder op zich een eigen problematiek kennen. Die positie biedt – naast het bieden van hulp – tevens de mogelijkheid om een rode draad te zien in bepaalde problematiek. De Commissie ziet het als haar taak en maatschappelijke plicht om haar bevindingen op dit vlak te delen, alsmede de mogelijke oplossingsrichtingen die daarin gevolgd kunnen worden.

Een aantal van deze bevindingen (5 t/m 7) is reeds vermeld in de *Jaarverslagen 2014, 2015, 2016* en het *Evaluatieverslag* (te vinden op www.vangnetbijzondersituaties.nl), deze worden hier echter nogmaals – in geactualiseerde vorm – genoemd omdat ze nog steeds de aandacht en nadruk verdienen. In de afgelopen periode is daar nog een aantal constatering bijgekomen (1 t/m 4).

1. Zorg over sociaal-psychische impact

Eén van de gesignaleerde problematieken waarover de Commissie zich zorgen maakt, is de invloed van de (gevolgen van de) aardbevingen op de psychische gesteldheid van de jonge bewoners van het aardbevingsgebied. De verwachting is dat juist het mentale aspect effect zal hebben op lange termijn, op huidige en toekomstige generaties.

Hoewel harde data ‘vanuit het veld’ nog ontbreken, kan op basis van onze eigen waarnemingen, de bevindingen vanuit literatuuronderzoek en reeds eerder verschenen rapporten – o.a. van de Kinderombudsvrouw – aangaande dit onderwerp, geconcludeerd worden dat er sprake is van een ernstig probleem op de lange termijn. Een probleem dat verder gaat dan materiële schade. Momenteel formuleert de Commissie aanbevelingen richting de NCG om hier meer aandacht aan te geven. Deze aanbevelingen richten zich onder andere op het aansluiten bij reeds lopende onderzoeksprogramma’s, op multidisciplinair samenwerken en vooral ook op het concreet maken van oplossingsrichtingen. Vanuit de Commissie zetten we hierin een eerste stap door casemanagers structureel en expliciet aandacht te laten besteden aan betrokken kinderen en hun psychische situatie, van intake tot overdracht.

Helder is dat er op bredere schaal iets moet gebeuren, om onnodige psychische schade voor deze en verdere generaties zoveel als mogelijk te voorkomen.

2. Samenwerken: uit de impasse & naar structurele oplossingen

Er zijn meerdere instanties die zich inzetten voor de ondersteuning van bewoners uit het aardbevingsgebied. Bij al deze instanties worden rode draden in de problematiek waargenomen, worden obstakels gesignaleerd en ideeën gegenereerd over hoe de ondersteuning beter zou kunnen. Daar onderling in samenwerken, heeft naar het oordeel van de Commissie een grote meerwaarde. Er zullen daarom nog meer structurele verbindingen moeten worden gelegd tussen de verschillende partijen, zoals de NCG, Onafhankelijk Raadsman, de GGD, het CVW, de Commissie Bijzondere Situaties, de gemeenten en maatschappelijke organisaties. Belangrijk is dat mensen niet tussen wal en schip vallen doordat ze uit beeld verdwijnen vanwege een gebrek aan onderlinge afstemming. Hierover moeten gezamenlijke afspraken worden gemaakt, uiteraard met inachtneming van de privacy van betrokken bewoners.

3. Op één lijn t.a.v. adviezen Onafhankelijk Raadslijn

In het hiervoor genoemde advies en streven t.a.v. betere afstemming en samenwerking, heeft de Commissie structureel overleg met de Onafhankelijk Raadsman (als adviserend lid van de Commissie). We blijken grotendeels op één lijn te zitten wat een aantal constatering en aanbevelingen betreft.

We noemen de belangrijkste, die tevens zijn vermeld in de halfjaarrapportage van de Onafhankelijk Raadsman (september 2017):

1. Het lijkt bijna een mantra te worden, maar (juist daarom) van belang om nogmaals te benoemen tot er beweging ontstaat: de bureaucratische structuur die wordt gehanteerd in de behandeling van schade- en andere problematiek van gedupeerden uit het Groninger aardbevingsgebied, zit een goede afhandeling in de weg. In het belang van deze gedupeerden willen wij met klem aandringen op daadwerkelijke oplossingen om deze knarsende wielen weer draaiende te krijgen.
2. Het nieuwe schadeprotocol moet op korte termijn voorhanden zijn, dit kan gezien het vorige punt al enige ruimte geven. Ook hier geldt: minder bureaucratie. Onafhankelijkheid is in dit kader een noodzaak.
3. Beter communiceren met gedupeerden is tevens een sleutelwoord: te vaak blijven vragen van inwoners onbeantwoord. Vanuit het werk van de Commissie zien we de positieve invloed van een luisterend oor en echte aandacht op het verloop van het proces.
4. De versterkingsoperaties hebben een niet te onderschatten impact op individuen en (dorps)gemeenschappen. Het is dan ook van belang om voor beide – zowel individu als gemeenschap – voldoende aandacht te hebben. We willen daarbij aandringen op het ontwikkelen van beleid en praktische maatregelen.
5. Bewoners zien vaak door de bomen het bos niet meer: wie is waarvoor verantwoordelijk, bij wie kunnen ze terecht met hun verschillende vragen? Ook daar speelt communicatie de hoofdrol en willen we benadrukken: schep duidelijkheid over rolverdeling en verantwoordelijkheden.

4. Voortzetting opkoopregeling

Door de NCG is als voorliggende voorziening – bij wijze van proef – een tijdelijke opkoopregeling gehanteerd voor een vastomlijnde periode. In die periode konden eigenaren van woningen zich aanmelden voor opkoop van hun woning. Enkele situaties, aangedragen bij de Commissie, werden opgelost doordat betrokkenen van deze opkoopregeling gebruik hebben kunnen maken. De Commissie is verheugd dat de NCG de pilot Koopinstrument een vervolg geeft.

5. Regeling voor ouderen: de noodzaak groeit

Verschuivende aanvragen zijn afkomstig van bewoners die vaak na het bereiken van de AOW-leeftijd de stap richting het gehoopte 'rustige leven' of de gewenste leeftijdsbestendige woonplek niet op eigen kracht kunnen maken. (Mede) als gevolg van de aardbevingen. Voor een aantal situaties kan een specifieke regeling daarin uitkomst bieden. De Commissie heeft al in 2015 geadviseerd tot het tot stand komen van een specifieke regeling op korte termijn. In enkele gevallen heeft de tijdelijke opkoopregeling 'lucht' gegeven aan betrokkenen. Een passende permanente oplossing is echter nog niet gevonden en is méér dan wenselijk. Sterker nog: de noodzaak groeit, aangezien betrokkenen steeds ouder worden en de situaties daarmee schrijnender. Dit zijn mensen voor wie de jaren –

misschien nog wel meer dan voor anderen – gaan tellen, hen daar een waardige invulling aan te kunnen laten geven is niet meer dan humaan.

6. Ondersteuning voor ondernemers

In het Groninger aardbevingsgebied worden uiteraard niet alleen particulieren getroffen, maar ook ondernemers. Zakelijke en privé-aspecten blijken regelmatig met elkaar vervlochten. Tot enige tijd geleden kwamen met enige regelmaat aanvragen op dit vlak binnen bij de Commissie. Omdat de Commissie er uitsluitend is voor particulieren, kon en kan zij voor deze mensen niets betekenen. Als reactie op deze trend heeft zij hierin in meerdere richtingen signalen afgegeven.

In 2017 is een bedrijvenadviespunt ingesteld door de NCG. Via dit steunpunt wordt informatie en advies gegeven aan bedrijven over schadeafhandeling of versterking. Ook wordt van hieruit de koppeling gelegd met andere ondernemersdienstverleners. Het resultaat is dat aanvragen vanuit bedrijven niet meer bij de Commissie terecht komen.

Daarnaast is eind 2017 aangekondigd dat er een compensatieregeling komt, speciaal voor ondernemers in het aardbevingsgebied. Hierin wordt geregeld dat ondernemers gecompenseerd worden voor inkomensderving als hun bedrijf tijdelijk niet volledig kan functioneren of zelfs gesloten wordt voor versterkingswerkzaamheden.

De Commissie is blij dat de ondersteuning van deze groep concreet vorm heeft gekregen.

7. Overige niet-aardbevingsgerelateerde problematiek

De Commissie constateert dat er veelvuldig sprake is van overig – niet zelden verborgen – leed, veelal van sociaal maatschappelijke aard, dat niet direct aardbevingsgerelateerd is. Hoewel hierin niet een taak voor de Commissie is weggelegd, hecht zij er wel aan hier melding van te maken zodat er in een bredere maatschappelijke context aandacht voor komt. Multidisciplinaire samenwerking is daarin essentieel, waarbij een centrale coördinerende rol zou moeten worden belegd bij één instantie of professional.

Met voornoemde constatering en adviezen hoopt de Commissie een aanzet te geven tot structurele oplossingen voor de verschillende groepen betrokkenen en de leefbaarheid van het aardbevingsgebied als geheel. De belangrijkste boodschap daarin is kort samengevat: communiceer aandachtig en voortdurend, schep duidelijkheid en zet concrete stappen richting een betere afhandeling.

Commissie Bijzondere Situaties
Postbus 4088 | 9701 EB Groningen
www.vangnetbijzondere situaties.nl

