

Commissie
Bijzondere
Situaties

Jaarverslag 2020



Voorwoord

2020: het jaar dat de geschiedenisboeken in gaat als memorabel, als gevolg van de coronapandemie. In hoeverre de coronapandemie invloed heeft op de aardbevingsproblematiek is vanuit onze positie nog niet goed vast te stellen.

Wel kunnen we – terugkijkend op dit jaar – vaststellen dat het aantal aanvragen is teruggelopen. Ligt het virus hieraan ten grondslag, wachten bewoners op versterking of is de reden te zoeken in een verbeterde schadeafhandeling? Die vragen onderzoeken wij op dit moment.

Complexe problematiek: een maatschappelijke taak

In de aard van de aanvragen voor ondersteuning – de meest schrijnende situaties – zien wij ook in 2020 dat de problematiek in het aardbevingsgebied nog niet is opgelost. Aardbevingen zijn voor mensen soms nét die druppel die de emmer met reeds sluimerende problemen doet overlopen. Laten we daar als samenleving in 2021 nu ècht samen de schouders onder zetten.

Goede weg & nog werk te verzetten

De aardbevingen nemen – in aantal en intensiteit – gaandeweg af, bovengronds neemt de efficiënte aanpak van schadeafhandeling toe. Wij zien dat het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) goede stappen zet in dit proces. We zijn er echter nog niet. Want er wordt hard gewerkt en het gaat op een aantal vlakken beter dan in het verleden. Maar daarnaast blijven er essentiële zaken die vragen om aandacht en aanpassing, u leest ze in vogelvlucht in onderstaande opsomming en nader toegelicht in het vervolg van dit jaarverslag. Door het Groninger Gasberaad worden daar in het rapport *Boudel op Rieg* heldere en naar onze mening pragmatische handreikingen voor gegeven. Verderop in dit jaarverslag wordt hier op een aantal punten naar verwezen. Wij hopen van harte dat Kabinet en Tweede Kamer deze handreikingen ter harte nemen en ernaar gaan handelen.

Constateringen & aanbevelingen in vogelvlucht

Wij signaleerden in 2020 een aantal ontwikkelingen. Waar deze actie behoeven, zijn ze in hoofdstuk 4 vertaald naar adviezen. Ik wil ze hier alvast in vogelvlucht noemen:

1. *Versterking: doorpakken* – Het proces van versterken duurt inmiddels veel en veel te lang, onderzoek volgt op onderzoek. Mede daardoor lopen mensen vast. De versterking moet dan ook sneller en beter worden opgepakt.
2. *Maak het helder & hanteerbaar voor bewoners* – Schadeafhandeling blijft voor veel mensen een uitermate complexe materie. Wanneer aanvragen door de Commissie worden behandeld, is vaak de eerste vraag die de casemanager stelt en onderzoekt: waar stáát u eigenlijk in het proces van schadeafhandeling of versterking? Het antwoord op die vraag is vaak op zich al een flinke zoektocht.
3. *Aandacht voor psychosociaal en verborgen leed* – Het moet gezegd: veel van de aanbevelingen, genoemd in onze eerdere jaarverslagen, zijn inmiddels geëffectueerd. De inzet van aardbevingscoaches, bijvoorbeeld. Echter: nog altijd is er ook – minder zichtbaar – leed. Constructieve aandacht voor kwetsbare groepen als ouderen en sociaal zwakkeren blijft dan ook een noodzaak.

4. *Vereenvoudig het speelveld & geef de regie aan bewoners* – Er zijn vele instanties die zich inzetten voor de ondersteuning van bewoners in 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. Bewoners moeten echter wel weten waar ze kunnen aankloppen in plaats van het risico te lopen de weg volledig kwijt te raken.
5. *Ondersteuning voor ondernemers* – In het Groninger aardbevingsgebied worden uiteraard niet alleen particulieren getroffen, maar ook ondernemers. Het zijn met name de kleinere ondernemers (ZZP'ers, ondernemers met bedrijf aan huis) die de dupe zijn. Omdat de Commissie er uitsluitend is voor particulieren, kan zij voor deze mensen weinig betekenen. De oplossing zou moeten worden gezocht in een nauwe samenwerking tussen de NCG en het IMG.
6. *Huurders: een vergeten groep* – Een vergeten groep in de aanpak van aardbevingsproblematiek lijken de huurders. Meermalen komt de Commissie situaties tegen waarin huurders de dupe zijn van de gevolgen van de aardbevingen. Hier is sprake van een lacune waarop ingesprongen c.q. ingegrepen zou moeten worden.
7. *Overige – niet aardbevingsgerelateerde – problematiek* – De Commissie constateert dat er veelvuldig sprake is van overig leed, veelal van sociaal maatschappelijke aard, dat niet direct aardbevingsgerelateerd is. Deze problemen zullen ook als zodanig moeten worden opgepakt.

Ten slotte: van aansprakelijkheid naar maatschappelijke verantwoordelijkheid – Hoe nu verder? In het rapport van het Groninger Gasberaad wordt een uitgangspunt aangesneden waar wat de Commissie betreft de crux van de aanpak in zit: juridische aansprakelijkheid versus maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het gaat niet alleen om stenen maar vooral om de mensen die daarbinnen wonen.

Onze mensen in het werkveld

'Onze' mensen: de casemanagers, zaakwaarnemers en deskundigen, zij zijn het die voor een belangrijk deel de kwaliteit van het werk van de Commissie Bijzondere Situaties bepalen. Hun inzet en betrokkenheid is onverminderd groot. Terwijl het afgelopen jaar voor hen vele malen lastiger was, omdat hun contact met bewoners werd bemoeilijkt door de coronamaatregelen. Desondanks slaagden zij erin de nabijheid vast te houden, het luisterend oor te zijn, de objectieve blik te houden en naast de bewoners te staan in het zoeken naar oplossingen.

Wij hebben als Commissie buitengewoon veel waardering voor deze mensen en willen hen danken voor hun inzet en deskundigheid.

Waar we het allemaal voor doen

Op basis van de ervaring van de afgelopen jaren én van 2020 kunnen wij concluderen dat de Commissie een belangrijke meerwaarde heeft in de individuele situaties die in behandeling zijn genomen. Vaak kunnen wij daarin het verschil maken.

Oplossingen realiseren die mensen helpen om hun leven weer op orde te krijgen. Een bijdrage kunnen leveren om hen die regie terug te geven én een toekomstperspectief te bieden. Dat is waar we het voor doen.

Janny Vlietstra

Voorzitter Commissie Bijzondere Situaties

Inhoudsopgave

1. Waarom een ‘Commissie Bijzondere Situaties’?	4
1.1 Vangnet voor schrijnende situaties	4
1.2 Onafhankelijke uitvoering	4
1.3 Jaarverslag 2020	4
2. Bevindingen 2020	5
2.1 Het jaar van de pandemie	5
2.2 De waarde van ondersteuning	5
2.3 Aantal meldingen lager dan voorheen	5
2.4 Problematiek & hulpvraag: zoeken naar een uitweg	5
2.5 Vormen van geboden hulp: veel ondersteuning, weinig opkoop	6
2.6 Bewegingen in het ‘werkveld’	6
2.7 Goed op weg	6
2.8 1,5 miljard voor versterking, genoegdoening & toekomstperspectief	6
2.9 Voorliggende voorzieningen krijgen (steeds meer) vorm	7
2.10 De aantrekkelijke woningmarkt	7
2.11 Uitvoeren bindend advies & positie van de NAM	7
2.12 Multidisciplinaire samenwerking	8
2.13 Kloof tussen Groningen & Den Haag	8
3. Overzicht aanvragen & vormen van geboden hulp	9
3.1 Cijfermatig overzicht aanvragen & geboden hulp	9
3.2 Vormen van problematiek	10
3.3 Vormen van geboden hulp	11
3.4 Voorliggende voorzieningen	12
4. Bevindingen vertaald naar advies	13
5. Bibliografie	16

Bijlage 1 Over de Commissie Bijzondere Situaties

1. Waarom een Commissie ‘Bijzondere Situaties’?

1.1 Vangnet voor schrijnende situaties

De aardbevingen zoals die voorkomen in het Groninger gaswinningsgebied, hebben een grote impact op de bewoners. Met in vele gevallen ingrijpende gevolgen op hun leven, in meerdere opzichten. Voor hen bestaan verschillende compensatieregelingen. Maar soms is er sprake van een bijzondere situatie, waar extra problemen spelen die door de compensatieregelingen onvoldoende worden opgelost. Vaak is er sprake van een stapeling van factoren: medische, psychische en financiële problemen, waarbij de gevolgen van de aardbevingen de druppel zijn die de emmer doen overlopen. Het gaat hierbij om bijzondere, individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen en waar dringend hulp nodig is. Hiervoor is in 2014 door de minister van Economische Zaken de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. Een regeling die dient als vangnet voor de meest schrijnende persoonlijke situaties.

1.2 Onafhankelijke uitvoering

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

In bijlage 1 leest u meer over de werkwijze en samenstelling van de Commissie.

De drie toetscriteria

De Commissie toetst op drie criteria (+ coping):

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

1.3 Jaarverslag 2020

De Commissie Bijzondere Situaties hecht er vanuit haar maatschappelijke taak waarde aan haar bevindingen, ontwikkeling in werkwijze en de behaalde resultaten jaarlijks te delen. Voorliggend verslag en alle voorgaande jaarverslagen zijn tevens terug te vinden op www.vangnetbijzondersituaties.nl.

2. Bevindingen 2020

Tijdens de uitvoering van haar taak, heeft de Commissie in 2020 meerdere zaken waargenomen c.q. geconstateerd, aangaande de situatie en ontwikkelingen in het Groninger aardbevingsgebied. De meest belangrijke en opvallende worden hier met u gedeeld. Een aantal hiervan wordt in hoofdstuk 4 vertaald naar adviezen.

2.1 Het jaar van de pandemie

We ontkomen er niet aan het te noemen: de invloed van COVID-19. Hoe de invloed daarvan is en is geweest op de situatie in het Groninger aardbevingsgebied is vanuit deze positie nog niet goed te beoordelen. Wel heeft het in 2020 in ieder geval de werkwijze van de Commissie en het team van casemanagers, zaakwaarnemers en deskundigen beïnvloed. De vergaderingen vonden – zoals bij velen – online plaats. De casemanagers en zaakwaarnemers gingen op huisbezoek wanneer de situatie daarom vroeg, uiteraard met de nodige voorzorgsmaatregelen. Dit alles heeft ieder die zich voor de schrijvende situaties inzet, er echter niet van weerhouden hun werk in volle overtuiging voort te zetten.

2.2 De waarde van ondersteuning

De vormen van de – vanuit de Commissie Bijzondere Situaties – geboden hulp in 2020 zijn aantoonbaar van waarde geweest. De kern ligt daarbij in het ontzorgen van bewoners door te ondersteunen bij de problemen die op dat moment als het meest belastend worden ervaren. Dat gebeurt met name door het laten ondersteunen door een zaakwaarnemer, begeleiding in het proces van schadeafhandeling dan wel versterking, het bieden van hulp in natura of het bieden van een garantiebedrag bij het opkopen van de woning. De mate waarin mensen uiteindelijk weer op eigen kracht verder kunnen, vormt de maatstaf voor het succes van de ondersteuning vanuit de Commissie. Om daar steeds zelfkritisch op te blijven, wordt structureel geëvalueerd met de mensen bij wie het dossier wordt gesloten.

2.3 Aantal meldingen lager dan voorheen

Het aantal meldingen van schrijvende situaties was in 2020 lager dan in voorgaande jaren. Een vastomlijnde reden daarvoor is nog niet te geven. Wel is bij sleutelfunctionarissen in het aardbevingsgebied nagegaan wat mogelijke oorzaken zijn. Hoewel daar niet een stellig dan wel eenduidig beeld uit naar voren kwam, werden wel als mogelijke oorzaken genoemd: het aantrekken van de woningmarkt, ten gevolge van corona minder fysieke bijeenkomsten en daardoor minder contacten alsmede de veranderingen in aanpak wat betreft schadeafhandeling en versterking. Kortom: het beeld is diffuus. Tot slot gaven de ondervraagden aan de meerwaarde van (het werk van) de Commissie nog steeds te onderstrepen en als onmisbaar te bestempelen.

2.4 Problematiek & hulpvraag: zoeken naar een uitweg

De situaties die in 2020 aan de Commissie werden voorgelegd, vertoonden veelal een complex aan factoren: mensen die op verschillende vlakken vastlopen, waarbij de (gevolgen van de) aardbevingen de druppel zijn die het voor hen onmogelijk maken zelf uit de impasse te komen. Een eenvoudige oplossing ligt dan niet voor de hand, zeker niet wanneer het streven is een ieder voor de lange termijn en duurzaam verder te helpen. Het helder krijgen van de hulpvraag en situatie is stap één, gezamenlijk – ook met andere instanties en hulpverleners – zoeken naar een uitweg is stap 2.

2.5 Vormen van geboden hulp: veel ondersteuning, weinig opkoop

De ondersteuning die de Commissie in 2020 bood, bestond grotendeels uit begeleiding van bewoners, zoals zaakwaarneming in het zoeken naar de kern van het probleem (en de daaruit voortvloeiende oplossing) en begeleiding bij een efficiënte afhandeling van voorliggende voorzieningen.

Het opkopen van woningen werd in 2020 amper ingezet als instrument, in tegenstelling tot voorgaande jaren. De aantrekkende woningmarkt heeft hier naar alle waarschijnlijkheid een positieve invloed op. Daarbij ziet de Commissie ook dat mensen niet (meer) per definitie uit het gebied weg willen. De 'trek uit het gebied' was enkele jaren nog zichtbaar maar neemt duidelijk af.

2.6 Bewegingen in het 'werkveld'

In het afgelopen jaar hebben er veel organisatorische bewegingen plaatsgevonden in het 'werkveld' rondom de aardbevingsproblematiek, die van invloed zijn op de afhandeling van schade en versterking.

Allereerst is de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) sinds 1-1-2020 de uitvoeringsorganisatie voor de versterkingsoperatie. Het Centrum Veilig Wonen (CVW) is in diezelfde beweging opgeheven. Daarnaast is de Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade Groningen (TCMG) per 1-7-2020 overgegaan naar het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) en heeft daarmee een wettelijke opdracht en status gekregen.

Het voordeel van deze ontwikkelingen voor de werkwijze van de Commissie, is dat er nu heldere en eenduidige aanspreekpunten zijn voor specifieke delen van de aardbevingsproblematiek. Bijkomend nadeel blijft echter dat er nog steeds sprake is van twee verschillende organisaties. Daardoor lopen trajecten waarbij schadeherstel én versterking aan de orde zijn – wat bij het merendeel van de aanvragen die bij de Commissie binnenkomen het geval is – nog niet altijd efficiënt.

Ook de Onafhankelijk Raadsman bevestigt dat beeld in zijn Jaarrapportage (2020): "De communicatie moet en kan nog een stuk beter, vooral in de complexe versterkingstrajecten. Er is nu veel onduidelijkheid en onzekerheid bij de mensen in die trajecten. (...) Ongelijke behandeling bezorgt mensen een gevoel van onrecht en machteloosheid en zorgt bovendien voor sociale spanningen in buurten en dorpen. Dat is een slechte zaak."

2.7 Goed op weg

Desondanks ziet de Commissie óók dat IMG en NCG van goede wil zijn en serieus op de goede weg zijn. Onder andere waar het gaat om – stap voor stap – het terugwinnen van het vertrouwen van de bewoners in het aardbevingsgebied. Daarin worden stappen voorwaarts gezet vanwege (1) de hogere snelheid van afhandeling en besluitvorming en (2) échte onafhankelijkheid.

Schadeafhandeling en versterking zijn voorliggende voorzieningen waar bewoners aanspraak op kunnen maken. Hoe beter en efficiënter deze voorzieningen zijn georganiseerd, hoe minder meldingen er bij de Commissie terecht (zullen) komen.

2.8 1,5 miljard voor versterking, genoegdoening & toekomstperspectief

Het kabinet en de regio Groningen hebben een akkoord bereikt over een pakket aanvullende maatregelen voor de versterking van woningen in het aardbevingsgebied, alsmede voor toekomstperspectief en genoegdoening. Dit geld is onder meer bedoeld om huiseigenaren te compenseren, om mensen keuzes te geven en om ongewenste verschillen in straten en wijken te beëindigen. Daarnaast is bekend gemaakt dat er een algemeen subsidieregeling in het leven wordt geroepen voor woningverbetering. Een stap in de richting van meer veiligheid, zekerheid en vertrouwen.

2.9 Voorliggende voorzieningen krijgen (steeds meer) vorm

Andere voorliggende voorzieningen die steeds meer vorm krijgen, zijn de waardedalingenregeling, de regeling voor immateriële schade en de opkoopregeling.

Sinds 1-9-2020 is voert het IMG de waardedalingenregeling uit. Momenteel gebeurt dat gefaseerd, per gemeente. Inwoners worden hiermee in de gelegenheid gesteld een aanvraag in te dienen voor compensatie van de waardedaling van hun woning.

Ook wordt het IMG de uitvoeringsorganisatie voor de afhandeling van immateriële schade. Deze regeling is nog niet operationeel, de contouren – waarover vanuit de Commissie is geadviseerd – beginnen echter steeds concreter vormen aan te nemen. De Onafhankelijk Raadsman (2020) zegt daarover:

“De nieuwe regeling voor immateriële schade moet voldoende recht doen aan ieders individuele situatie maar ook op een snelle manier kunnen worden uitgevoerd. Er zal een goede balans tussen beide belangen gevonden moeten worden.” Een uitgangspunt waar de Commissie zich volledig achter kan scharen.

Het Koopinstrument wordt door de NCG geïnitieerd, de regeling waarmee bewoners in de gelegenheid worden gesteld hun onverkoopbare woning te laten opkopen. De uitvoering van deze regeling is belegd bij de Stichting Woonbedrijf Aardbevingsgebied Groningen (SWAG). In het voorjaar van 2020 heeft een eerste ronde van deze regeling plaatsgevonden. Omdat het budget hiervoor nog niet bleek uitgeput, volgde in het najaar van 2020 een 2^e ronde. Ook die ontwikkeling lijkt veelzeggend voor de demografie en de woningmarkt in het gebied.

Tot slot is in december 2020 bekend geworden dat het IMG vanaf maart 2021 immateriële schade gaat vergoeden aan kinderen in het aardbevingsgebied. Een regeling die recht moet doen aan het leed dat niet alleen volwassenen maar ook kinderen is aangedaan rondom de aardbevingsproblematiek.

Kortom: samenvattend concludeert de Commissie dat de voorliggende voorzieningen nu écht vorm gaan krijgen en hun (positieve) weerslag hebben op de bewoners en het aardbevingsgebied.

2.10 De aantrekkende woningmarkt

Wanneer inwoners van het aardbevingsgebied hun huis te koop zetten, lijkt verkoop in 2020 sneller te gaan dan in voorgaande jaren, waarin verkoop in vele gevallen helemaal niet mogelijk was. Waar in die voorgaande jaren mensen regelmatig letterlijk vast zaten in het gebied – het huis niet kwijt kunnen maar wel naar elders moeten of willen verhuizen – is nu minder aan de orde. Er zijn in 2020 dan ook substantieel minder woningen opgekocht door de Commissie. Er lijkt meer vertrouwen te zijn (in het wonen in het aardbevingsgebied) en de huizenmarkt is gaandeweg verbeterd.

2.11 Uitvoeren bindend advies & positie van de NAM

De positie van de NAM in het aardbevingsdossier is dit en vorig jaar veranderd. In 2019 heeft het ministerie van Economische Zaken & Klimaat zich ingezet om de NAM buiten het aardbevingenproces te plaatsen. Deze positie wordt geëffectueerd op 1-1-2021. Tussen de Commissie en de NAM bestaat dan geen enkele relatie meer.

2.12 Multidisciplinaire samenwerking

Met de (toename van) complexiteit van situaties die bij de Commissie worden neergelegd, groeit ook de noodzaak om de multidisciplinaire samenwerking steviger op te pakken. Daarom is vanuit de Commissie het initiatief genomen samen met huisartsen en psychologen de vraag te beantwoorden: hoe kunnen we hulpverleners nog beter betrekken bij de aanpak van schrijnende situaties? Tevens denkt de Commissie mee in de Aardbevingsacademie – een initiatief van de GGD Groningen om hulpverleners in het aardbevingsgebied goed te ondersteunen bij de uitvoering van hun – vaak impactvolle – werk.

2.13 Kloof tussen Groningen & Den Haag

Waar het gaat om de beleving van de aardbevingsproblematiek, ziet de Commissie een grote kloof tussen Den Haag en Groningen. Dat is tevens de constatering van het Groninger Gasberaad in haar rapport *Boudel op Rieg* (2020). Dit rapport geeft een heldere weergave van de huidige problematiek in het aardbevingsgebied alsmede pragmatische handreikingen om daarin verbetering aan te brengen.

In de geschetste situatie, de conclusies en adviezen kan de Commissie zich ten volle herkennen en vinden.

Om enkele te citeren:

- Er is heel veel werk verzet binnen het gaswinningsdossier. Er is door heel veel mensen, op heel veel fronten, ontzettend hard gewerkt. ‘Harder werken’ is echter niet de oplossing - er is altijd hard gewerkt. Maar juist afstand nemen en de vraag stellen “waarom lukt het nou niet?” is veel belangrijker.
- Het ontbreekt momenteel aan centrale regie op de hele operatie. Er is geen samenhang. Wel veel, héél veel actoren.
- Een probleem van velen, is het probleem van niemand. Het ontbreekt in Groningen aan één duidelijke probleemeigenaar. Het dossier is totaal versnipperd, iedereen kan zich achter iedereen verschuilen.
- Nog steeds wordt verreweg de meeste waarde gehecht aan technische en juridische adviezen. Andere adviezen en rapporten, gericht op sociaal maatschappelijke consequenties, worden bijna volledig genegeerd.
- Met name de ingezette versterkingsaanpak leidt op verschillende niveaus tot rechtsongelijkheid en rechtsonzekerheid. Op individueel niveau is vaak onduidelijk of bewoners een overeenkomst sluiten, met wie en hoe de rechtsgang eruit zou zien.

Dit rapport is in de optiek van de Commissie een handreiking naar Den Haag om de kloof met Groningen (enigszins) te dichten en zij hoopt dan ook op een positieve en actiegerichte reactie vanuit de Haagse politiek. In hoofdstuk 4 worden enkele van deze handreikingen uitgelicht.

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 2020	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2020)
Totaal aantal aanmeldingen	14	317
	Binnengekomen via burgemeesters: 10	
	Binnengekomen via Onafhankelijk Raadsman: 4	
In behandeling	9	14
Definitief afgehandeld	5	303

VORMEN VAN GEBODEN HULP OP HOOFDLIJNEN		
Geboden hulp	Aantal 2020	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2020)
Verhuiskostenvergoeding	9	99
Financiële coach/zaakwaarnemer/ontzorgen	25 waarvan 11 nieuw	105
Woning opgekocht door de NAM in opdracht van de Commissie	3	54
Financiële hulp / garantiebedrag om verkoop te bevorderen	3	64
Woning zelf verkocht	1	31
Verwijzing/bemiddeling naar NAM/gemeente	0	13
Vergoeding tijdelijke huur	3	37
Hulp in natura (onderwijs/zorg/huis)	0	7
Herstel huis op kosten van de Commissie	0 (1 uitgevoerd op basis van besluit 2019)	6

FINANCIËLE MIDDELEN INGEZET T.B.V. SCHRIJNENDE SITUATIES	
Beschikbaar gesteld bedrag regeling Bijzondere Situaties (vanaf 15 april 2014)	Ingezet ter ondersteuning in schrijvende situaties (vanaf 15 april 2014 – 31 december 2020)
€ 35.000.000,-	€ 21.161.794,-

De minister van Economische Zaken & Klimaat heeft in februari 2018 een (tijdelijke) overeenkomst met de NAM gesloten over de financiële dekking van de schade-uitkeringen. Er wordt door de NAM jaarlijks (2018 & 2019) een bedrag van € 10 miljoen als vast budget beschikbaar gesteld voor de taakvervulling van de Commissie Bijzondere Situaties.

KLACHTEN INGEDIEND VIA KLACHTENPROCEDURE VAN DE COMMISSIE BIJZONDERE SITUATIES	
Aantal ingediende klachten 2020	Status
0	n.v.t.

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 (aardbevingschade en/of versterkingsproblematiek, medisch/psychisch en financieel), gerelateerd aan de aardbevingen. In de aard van de aanvragen zijn twee hoofdlijnen te constateren:

- a. **Aardbevings-, schadeafhandelings- of versterkingsproblematiek** in combinatie met bijkomende problematiek. Onduidelijkheid en onzekerheid over het proces spelen bewoners merkbaar parten.
- b. Het is merkbaar dat de **psychische nood** in het aardbevingsgebied nog altijd hoog is. Omdat de complexiteit in dat opzicht in de afgelopen jaren is toegenomen, laat de Commissie zich indien relevant adviseren door deskundigen, om mede op basis daarvan de best passende besluiten te kunnen nemen.

Daaruit vloeien problemen voort zoals:

- 'Vastzitten', geen uitweg meer zien uit de complexiteit van problemen. De gebruikelijke copingstrategieën bieden geen oplossing meer.
- Op oudere leeftijd de stap richting het gehoopte 'rustige leven' of de gewenste leeftijdsbestendige woonplek niet kunnen maken.
- 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.
- Reeds bestaande problematiek waar de bijkomende problemen als gevolg van de aardbevingen de druppel zijn die de emmer doen overlopen.
- Kwetsbare bewoners die zelf niet de weg kunnen vinden naar een ondersteuningsregeling.
- Gevoel van onrechtvaardigheid en onmacht: 'Dit overkomt ons, we hebben er totaal geen invloed op en steun is ver te zoeken'.

Het aantal aanvragen laat in 2020 een daling zien ten opzichte van 2019. Daarin wordt ook vaak 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 de individuele situatie.

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.

3.3 Vormen van geboden hulp

In het bieden van hulp aan de bewoners die in een schrijnende situatie terecht zijn gekomen, werkt 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.

In 2020 lag het zwaartepunt van de ondersteuning door de Commissie met name in ondersteuning van bewoners door onze zaakwaarnemers. Rode draad is dan vaak de impasse – vanwege bureaucratie en omgevingsfactoren – waarin men klem is komen te zitten.

De vraag ‘hoe kom ik uit deze situatie?’ doet zich vaker voor dan de vraag ‘hoe vertrek ik uit dit gebied?’.

Wat de Commissie vaak ziet, is dat geld lang niet altijd dé oplossing is. Het zijn vaak vooral goede ondersteuning, daadkrachtige procesbegeleiding en een veilige woonomgeving die de (ervaren) problemen doen afnemen.

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 mogelijke 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.

Hoorzittingen

Wanneer het gaandeweg de behandeling van een aanvraag nog niet goed lukt om met de betreffende bewoner(s) tot de best passende oplossing te komen, kan een hoorzitting worden aangevraagd. Tijdens deze hoorzitting gaan een Commissielid en de secretaris in gesprek met de aanvrager(s).

In 2020 is / zijn geen hoorzitting(en) gehouden.

In het volgende schema vindt u voorbeelden van vormen van hulp die door de Commissie worden geboden.

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 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 staat, maatschappelijke ondersteuning voor gezinsleden en support van deskundigen. Mensen worden daarnaast, indien relevant, geholpen bij de doorverwijzing naar voorliggende regelingen. Wanneer een versterkingsproces is vastgelopen, wordt bouwbegeleiding aangeboden.
Bemiddeling en ontzorging vanuit Commissie	Deze bemiddeling en ontzorging 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 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 in 2020 3 keer 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. In paragraaf 2.7 van dit jaarverslag zijn de belangrijkste voorliggende voorzieningen besproken.

4. Bevindingen vertaald naar advies

De Commissie Bijzondere Situaties heeft in de afgelopen 6 jaren vele en diverse situaties voorbij zien komen. Dat biedt de mogelijkheid om rode draden te onderkennen. In dit hoofdstuk worden nieuwe constateringingen voor het voetlicht gebracht, evenals enkele eerder aangedragen adviezen. Omdat sommige kwesties nog steeds de aandacht en nadruk verdienen.

1. Versterking: doorpakken

Cruciaal is dat de versterking sneller op gang komt en duidelijker vorm krijgt. Dit proces duurt inmiddels veel en veel te lang, onderzoek volgt op onderzoek. Mede daardoor lopen mensen vast. Begin 2020 is een versnellingspakket vastgesteld, dat naar wij hopen meer perspectief biedt voor bewoners. Om met de Onafhankelijk Raadsman (2020) te spreken: “De Groningers zijn er klaar mee om van het kastje naar de muur gestuurd te worden.”

2. Maak het helder & hanteerbaar voor bewoners

Schadeafhandeling en versterking blijven voor veel mensen een uitermate complexe materie. Wanneer aanvragen door de Commissie worden behandeld, is vaak de eerste vraag die de casemanager stelt en onderzoekt: waar stáát u eigenlijk in het proces van schadeafhandeling of versterking? Het antwoord op die vraag is vaak alleen al een flinke zoektocht. In het verlengde van deze constatering enkele aanbevelingen van de Onafhankelijk Raadsman (2020) die de Commissie ten volle onderschrijft:

- Ga snel in gesprek met bewoners die een versterkingsadvies hebben ontvangen en bied daarbij handelingsperspectief.
- Besteed meer aandacht aan de communicatie met bewoners. Bewoners moeten vaker worden geïnformeerd over het versterkingsproces.
- Stel de bewoner centraal door schade en versterking tegelijkertijd op te pakken.
- Kom beloftes na en zorg voor toekomstperspectief.
- De aandacht moet niet alleen uitgaan naar de stenen, maar juist ook naar de mensen.

3. Aandacht voor psychosociaal & verborgen leed

De Commissie constateert: veel van de aanbevelingen, genoemd in onze eerdere jaarverslagen, zijn inmiddels geëffectueerd. De inzet van aardbevingscoaches, bijvoorbeeld. De Commissie ziet dat dit in de praktijk goed werkt. Deze voorliggende voorziening waarin gemeenten hebben geïnvesteerd ter psychosociale ondersteuning van burgers, pakt in onze optiek goed uit: bewoners hebben doorgaans beter zicht op hun eigen situatie en staan er daardoor stabiel in. Daarnaast treedt in maart 2021 een regeling in werking die immateriële schade vergoedt – via de ouders – aan kinderen die psychisch lijden of hebben geleden onder de aardbevingsproblematiek.

Echter: nog altijd is er ook – minder zichtbaar – leed. Constructieve aandacht voor kwetsbare groepen als ouderen en sociaal zwakkeren blijft dan ook een noodzaak. In *Boudel op Rieg* wordt dit treffend verwoord door het Groninger Gasberaad (2020): “Groningers zijn over het algemeen weerbaar en veerkrachtig. Niet snel uit balans te brengen. Maar het zijn ook gewone mensen. De enorme duur van deze ‘ramp in slow motion’ breekt velen uiteindelijk toch op. En daar mogen we de ogen niet voor sluiten. Een sluitende en stevige aanpak ontbreekt.”

4. Vereenvoudig het speelveld & geef de regie aan de bewoner

Er zijn – sinds de aandacht voor de aardbevingsproblematiek in Groningen – vele instanties die zich inzetten voor de ondersteuning van bewoners in 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 een grote meerwaarde. Belangrijk is dat mensen niet tussen wal en schip vallen vanwege een gebrek aan onderlinge afstemming. Want nog steeds werken instanties en hulpverleners aan een oplossing, maar benut men niet alle samenwerkingsmogelijkheden die er zijn. Centrale coördinatie is daarin noodzakelijk maar ontbreekt op dit moment. Bewoners moeten weten waar ze kunnen aankloppen in plaats van het risico te lopen de weg volledig kwijt te raken.

5. 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. In het verleden kwamen met enige regelmaat aanvragen op dit vlak binnen bij de Commissie. Omdat de Commissie er uitsluitend is voor particulieren, kan zij voor deze mensen weinig betekenen.

In oktober 2018 is de pilot MKB-compensatieregeling (voor de duur van een jaar) van start gegaan. Daarmee konden ondernemers in het Groninger aardbevingsgebied een vergoeding voor winstderving of onkosten tijdens versterking van hun bedrijfspand aanvragen. Deze regeling richtte zich echter slechts op een beperkt aantal ondernemers. Daarmee blijft de problematiek voor een groot deel van de ondernemers in stand.

Het zijn met name de kleinere ondernemers (ZZP'ers, ondernemers met bedrijf aan huis) die de dupe zijn. De oplossing moet volgens de Commissie worden gezocht in een nauwe samenwerking tussen de NCG en het IMG. Van waaruit de complete groep van ondernemers die nadelen ondervindt als gevolg van de aardbevingen kan worden ondersteund.

6. Huurders: een vergeten groep

Een vergeten groep in de aanpak van aardbevingsproblematiek lijken de huurders. Meermalen komt de Commissie situaties tegen waarin huurders de dupe zijn van de gevolgen van de aardbevingen. Aangezien de aanpak daarvan niet binnen de bevoegdheid van de Commissie ligt, brengt zij deze kwesties onder de aandacht van de verhuurder. Daar wordt niet altijd een vervolg aan gegeven, waardoor huurders in het ongewisse blijven. Kortom: hier constateert de Commissie een lacune waarop ingesprongen c.q. ingegrepen zou moeten worden door o.a. woningcorporaties en huurcommissies.

7. Overige niet-aardbevingsgerelateerde problematiek

Het kwam eerder in dit jaarverslag al enige malen aan bod: de Commissie constateert dat er veelvuldig sprake is van overig – niet zelden verborgen – leed, veelal van sociaal maatschappelijke aard, dat niet direct aardbevingsgerelateerd is. Met andere woorden: de aardbevingen hebben een versterkend effect op problematiek die al – soms sluimerend – aanwezig is. De oorzaak is echter een ander probleem en zou als zodanig moeten worden opgepakt.

Bij binnenkomende aanvragen besteedt de Commissie hier uiteraard aandacht aan en neemt daarin een ontzorgende taak op zich, maar deze taak behoort in feite bij andere instanties te liggen. Denk bijvoorbeeld aan schuldenproblematiek of zorgmijding.

Ook hierin is samenwerking tussen disciplines en instanties essentieel. De Commissie heeft daartoe reeds de multidisciplinaire samenwerking rondom de ondersteuning aan bewoners geïntensiveerd. De bal ligt nu bij deze disciplines en instanties, die hierin zelf de concrete vervolgstappen moeten zetten. Zodat bewoners ook daadwerkelijk de voordelen ervaren van een betere multidisciplinaire samenwerking.

Ten slotte: van aansprakelijkheid naar maatschappelijke verantwoordelijkheid

Tot slot: hoe nu verder? In het rapport van het Groninger Gasberaad (2020) wordt een uitgangspunt aangesneden waar wat de Commissie betreft de crux van de aanpak in zit: juridische aansprakelijkheid versus maatschappelijke verantwoordelijkheid. Tot nu toe is het systeem van schadeherstel en versterking steeds gefocust en gebouwd geweest op de aansprakelijkheid van de NAM. Daardoor lijken de grenzen van deze aansprakelijkheid bepalend voor wat er gebeurt in Groningen. Echter: de aardbevingsproblematiek gaat veel verder dan dat, het is een breed maatschappelijk probleem geworden en moet ook als zodanig worden opgepakt. Dat is onze gezamenlijke maatschappelijke verantwoordelijkheid. Iedereen moet daaraan werken, alle spelers in het aardbevingsdossier zijn hier nu aan zet. Een denktank zou hier sturing c.q. handen en voeten aan kunnen geven.

En ook hier geldt weer: het gaat niet alleen om de stenen, maar vooral om de mensen die erin wonen.

5. Bibliografie

- Groninger Gasberaad (2020). *Boudel op Rieg. Stand van zaken gasdossier Groningen*. Uitgave van het Groninger Gasberaad.
- Onafhankelijke Raadsman (2020). *Jaarrapportage 2019-2020*. Geraadpleegd van (<https://www.onafhankeljkeraadsman.nl/wp-content/uploads/2020/10/Jaarrapportage-Onafhankelijke-Raadsman-2019-2020.pdf>).

Bijlage 1

Over de Commissie Bijzondere Situaties

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. De minister 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.

2. Commissie Bijzondere Situaties

Om op objectieve wijze uitvoering aan de regeling Bijzondere Situaties te kunnen geven, heeft de toenmalige minister 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 de 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 het Noorden bekleden en zich daarnaast betrokken voelen bij en zich willen inzetten voor de gevolgen van de problematiek die de aardbevingen in Groningen met zich meebrengen. Naast deze drie leden weet de Commissie zich versterkt met een adviserend lid (de Onafhankelijke 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.

3. Positionering van de permanente Commissie

Waar de status van de Commissie in eerste instantie ‘tijdelijk’ was, is na anderhalf jaar geconstateerd dat de tijd rijp was voor een permanente vorm. Met het instellingsbesluit van de minister van Economische Zaken & Klimaat is deze permanente status met ingang van 1 mei 2016 geformaliseerd. Daarmee is de Commissie Bijzondere Situaties gepositioneerd als een adviescommissie, ingesteld door de minister van Economische Zaken & Klimaat, 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). De NCG is in oktober 2019 geherpositioneerd van het

ministerie van Economische Zaken & Klimaat naar het ministerie van Binnenlandse Zaken. Inhoudelijk echter heeft de NCG geen invloed op de inhoud van het werk en de werkwijze van de Commissie. De Commissie werkt en blijft werken als volledig onafhankelijk orgaan.

4. Samenstelling van de Commissie Bijzondere Situaties

Voorzitter

Mevr. J.G. Vlietstra

Toezichthouder ZINN, voorzitter Raad van Commissarissen Afvalsturing Friesland, lid Ledenraad VGZ, voorzitter Raad van Commissarissen Thialf, voorzitter SESAM-academie.

Leden

Mevr. E. ten Brink-de Vries

Zelfstandig adviseur sociaal domein, wonen en arbeidsmarkt, voorzitter woningcorporatie Wold & Waard.

Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

Coördinator MVO-Alliantie Noord-Nederland, lid Comité van Toezicht OP-EFRA (SNN), lid adviescommissie Innovatiefonds Zorg & Welzijn.

Adviserend lid

Dhr. L.J. Klaassen

Onafhankelijk Raadsman schadeafhandeling gaswinning Groningen.

Secretaris

Dhr. S. Benus

Ondersteuning

Mevr. J.A.J. Zoer

Mevr. G.W.A. Hingstman



Mevr. J.G. Vlietstra



Mevr. E. ten Brink-de Vries



Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

5. Functie van de Commissie

In de ideale wereld staan alle voorliggende voorzieningen en ondersteunende regelingen – in de brede maatschappelijke zin van het woord – als een huis. In die situatie is de Commissie Bijzondere Situaties overbodig. Zover is de realiteit echter nog niet en blijft onafhankelijke beoordeling en ondersteuning van schrijnende situaties broodnodig.

Daarnaast ziet de Commissie zich ook voor een taak gesteld die momenteel nog onvoldoende elders belegd is. Er zijn situaties waarbij ogenschijnlijk zaken goed geregeld zijn – bijvoorbeeld op het gebied van schadeherstel of versterking – maar waar toch een schrijnende situatie ontstaat. De regeling waar een beroep op is gedaan, blijkt in de praktijk onvoldoende rekening te houden met de bijzondere omstandigheden in het betreffende geval. Mensen komen daardoor van de regen in de drup. Ook ziet de Commissie situaties van mensen die moeite hebben om de juiste weg in het hulpverleningstraject te vinden en te volgen. De meest kwetsbaren in het aardbevingsgebied, die anders onder de radar blijven.

Voor deze mensen, die niet in staat zijn om zelf uit de impasse van de situatie te komen, fungeert de Commissie als vangnet. Zij staat naast de betrokkenen om hen in dat traject te begeleiden. De Commissie neemt daarin geen regelingen over maar vult deze juist aan.

6. Doel van het werk van de Commissie Bijzondere Situaties

Doel 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 11) 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 vervult.



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 elke aanvrager 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.

7. 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 is 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 en/of versterkingsproblematiek, 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 daarbuiten.

- **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 & AVG**

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 zien. 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 ingericht naar de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Daarnaast zijn ook de werkwijze en communicatiemiddelen van de Commissie *AVG-proof* ingericht.

- **Onafhankelijkheid**

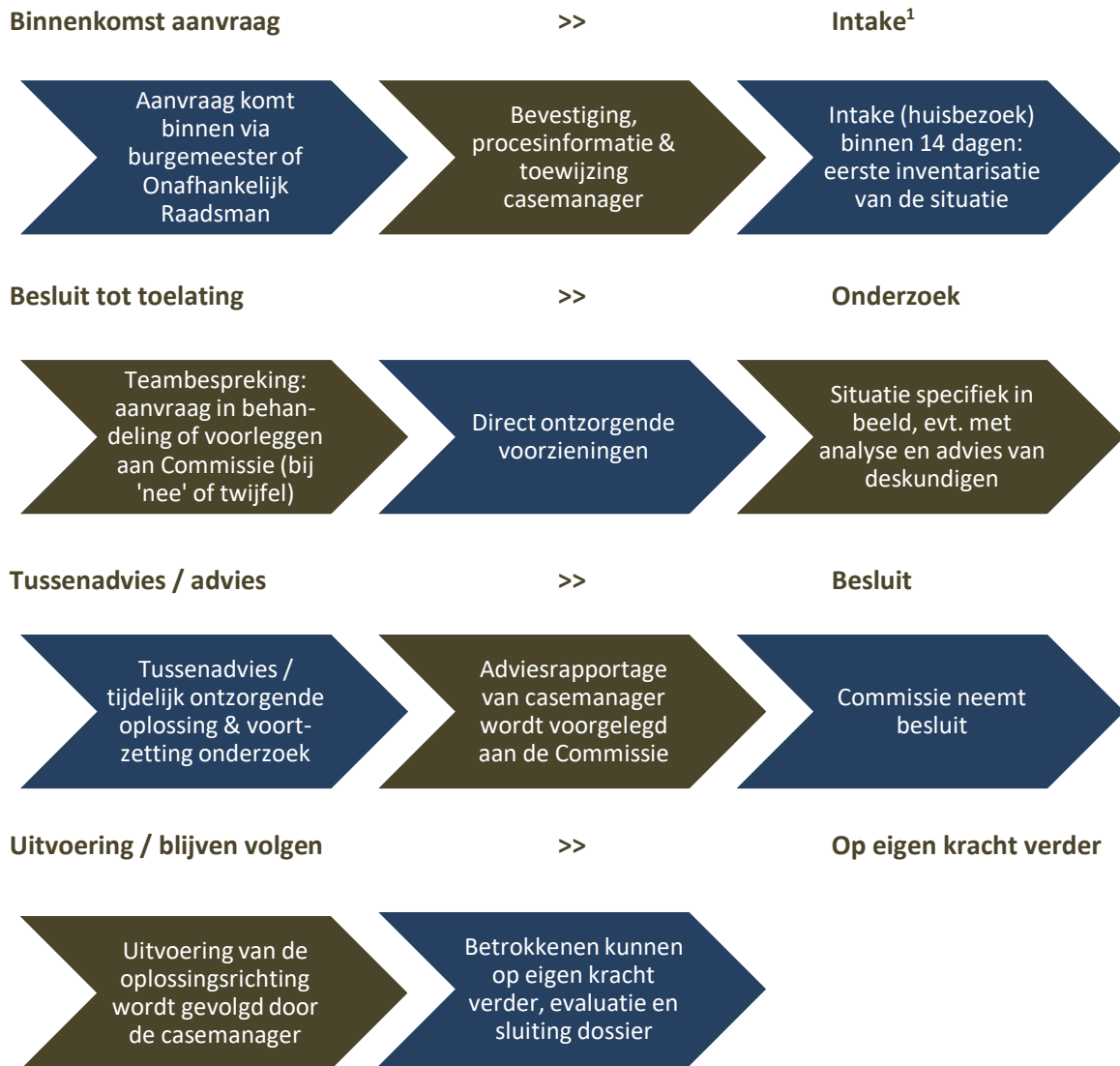
De positie van de Commissie als onafhankelijke instantie is cruciaal in het goed kunnen uitvoeren van haar taak. Die taak omvat het omgaan met kwetsbare mensen in schrijnende situaties. De onafhankelijkheid maakt de werkwijze van de Commissie acceptabel voor betrokkenen. Voor hen is dit een belangrijk 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 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.

8. 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 Extra alertheid wordt in acht genomen wanneer er kinderen in de situatie betrokken zijn.

1. Aanmelding

Een aanmelding komt binnen via:

- a. de burgemeester van de gemeente waar de melder woont of via
- b. de Onafhankelijk Raadsman.

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.

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.

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.

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 is op medisch, psychisch en financieel gebied. Deze deskundigen rapporteren aan de casemanager, die deze bevindingen verwerkt in zijn/haar advies 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 effectivering 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 geëvalueerd met betrokkenen en vervolgens gesloten.

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

