

Commissie Bijzondere Situaties

Jaarverslag 2022



Jaarverslag 2022

Commissie Bijzondere Situaties

Voorwoord

2022 was voor de Commissie Bijzondere Situaties een bijzonder jaar. Door het Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen is het werk van de commissie uitgebreid geëvalueerd. Ook vond in dit jaar de parlementaire enquête Aardgaswinning Groningen plaats.

‘Heeft het werk van de Commissie effect?’

In het afgelopen jaar is de (werkwijze van de) Commissie geëvalueerd door een externe, onafhankelijke partij, het voornoemde Kennisplatform. Acht jaren nadat de commissie van start is gegaan is het goed om te bezien wat de resultaten zijn, hoe effectief de commissie is en hoe zij haar werk verder kan ontwikkelen en verbeteren. De uitkomsten – waarover meer in § 2.1 – stemmen positief: het werk van de Commissie heeft een belangrijke toegevoegde waarde en wordt door alle geïnterviewden positief gewaardeerd. Ook bracht de evaluatie een aantal aanbevelingen naar voren, die wij hebben opgepakt (zie hoofdstuk 4).

Duidelijk is inmiddels dat wij als Commissie ons werk de komende drie jaren kunnen voortzetten. Door het vertrek van de NAM uit het proces is de commissie sinds 1 september van 2021 gepositioneerd als adviescommissie aan IMG. In de onafhankelijke werkwijze van de commissie is niets gewijzigd, maar het formele besluit over een advies wordt nu genomen door het bestuur van IMG.

Politieke aandacht

In 2022 is er een specifieke bewindspersoon Mijnbouw aangesteld, die zich voor een groot deel van zijn tijd bezig houdt met de aardbevingsproblematiek. De commissie vindt dit een goede zaak en hoopt dat de regelmatige aanwezigheid van de staatssecretaris en zijn medewerkers in de provincie bijdragen aan het herwinnen van het vertrouwen van de Groningers in de overheid.

Veel aandacht ging dit jaar uit naar de parlementaire enquête Aardgaswinning Groningen. Tijdens de verhoren werden (opnieuw) de grote onzekerheid en de problemen zichtbaar waarin mensen terecht zijn gekomen. Dat leverde een ontluisterend beeld op, dat wij in ons werk als Commissie terugzien. Wij zien uit naar de conclusies van de enquêtecommissie.

Constateringen & vervolgstappen in vogelvlucht

De ontwikkelingen die we in 2022 signaleerden, willen we hier alvast in vogelvlucht noemen. In hoofdstuk 4 zijn ze verder uitgewerkt en vertaald naar vervolgstappen.

1. *Vereenvoudig het speelveld en denk vanuit de mens* – de spaghetti van regelingen is er niet eenvoudiger op geworden. Bouw voort op bestaande werkwijzen en laat ruimte voor nieuwe oplossingen. Denk in het hele proces vanuit de mens, niet vanuit regels en procedures.
2. *Stop met het veranderen van spelregels en kom beloften na* – onbegrip, onuitlegbare situaties en dalend vertrouwen zijn het gevolg van regelmatige veranderingen in regels en afspraken. Wees daarom terughoudend met nieuw regelgeving.
3. *Doorpakken om verdere ontwrichting te voorkomen* – langlopende procedures en uitzichtloze situaties zorgen voor de ontwrichting van mensenlevens. Zet daadkrachtige stappen om afhandeling van schade, versterking en andere problemen aan te pakken.
4. *Aandacht voor verborgen leed en vroegsignalering* – om verergering van problemen te voorkomen, is vroegsignalering – met name bij kwetsbare groepen – van cruciaal belang.
5. *Optimalisering van de Commissie Bijzondere Situaties* – de Commissie heeft een aantal actiepunten geformuleerd op basis van het in 2022 uitgekomen evaluatierapport. Deze

hebben betrekking op een bredere toeleiding van cases naar de commissie en op uitbreiding van de doelgroep met kleine MKB-ondernemers.

Complexe situaties, zoeken naar de beste oplossingen

In tegenstelling tot 2021, liet 2022 weer een lichte stijging zien in het aantal aanvragen dat bij ons binnen kwam. De relatief eenvoudige situaties zoals die in de beginjaren van de Commissie nog wel werden ingediend, zien wij echter niet meer. Daarin doen de voorliggende voorzieningen hun werk: problemen worden dan in het voortraject goed opgelost. De dossiers die in 2022 – en de beide jaren daarvoor – bij ons binnen kwamen, zijn onverminderd complex van aard. Dat heeft tot gevolg dat dossiers een lange looptijd kennen: het kost tijd om de situatie goed in kaart te brengen en samen met de betrokkenen te zoeken naar de best mogelijke oplossing. Het lukt echter in vrijwel alle gevallen om tot die oplossing te komen en mensen weer op eigen kracht verder te laten gaan. Daarvoor zorgen met name onze casemanagers, zaakwaarnemers en de deskundigen op wiens expertise we kunnen bouwen.

Ontrafelen van het probleem

Vaker dan in het verleden zetten we zaakwaarnemers in om bewoners te ondersteunen. Dat heeft te maken met de voornoemde complexiteit van situaties: mensen zien door de bomen het bos niet meer. Eén van onze zaakwaarnemers brengt samen met de betrokkenen de situatie in kaart en ontrafelt het daadwerkelijke probleem. Diegene staat náást de bewoner en tracht samen tot een oplossing te komen.

Een nieuwe vorm van ondersteuning komt vanuit het Interventieteam Vastgelopen Situaties. Dit team richt zich op situaties waarin er sprake is van een blokkade in de afhandeling van schade of versterking. Ook de leden van dit team lopen echter tegen complexe situaties aan, waarin er meer aan de hand is dan alleen problemen op het gebied van ‘stenen’. Het Interventieteam en de Commissie kunnen elkaar dan ook in belangrijke mate versterken in de behandeling van dossiers c.q. in de ondersteuning van bewoners. Daartoe hebben wij goede samenwerkingsafspraken gemaakt. Waar dit meerwaarde biedt, pakken we dossiers samen op.

Waardering

Als commissieleden hebben we wederom enorm veel waardering voor onze casemanagers, zaakwaarnemers en deskundigen. Zij zijn het die het luisterend oor bieden in soms ontluiserende situaties, problemen analyseren en tot werkende oplossingen komen. En vooral: het zijn de mensen die persoonlijke aandacht hebben voor de bewoners.

Dit hechte en stabiele team heeft in de achterliggende jaren veel expertise opgebouwd en zichzelf bewezen, getuige ook het evaluatierapport. Tot slot zijn ook wij als commissieleden onverminderd gemotiveerd en betrokken bij ons werk. Van harte zetten we ons ook de komende drie jaren in om bewoners in het Groninger aardbevingsgebied die dat nodig hebben te kunnen helpen om weer op eigen kracht verder te gaan.

Janny Vlietstra
Voorzitter Commissie Bijzondere Situaties

“Om een voormalig burgemeester te citeren die vele casussen aandroeg: ‘deze mensen kregen [door het werk van de Commissie Bijzondere Situaties] écht hun leven terug.’”

Uit het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik’ (2022).

Inhoudsopgave

1. Waarom een ‘Commissie Bijzondere Situaties’?	5
1.1 Vangnet voor schrijnende situaties	5
1.2 Onafhankelijke uitvoering	5
1.3 Jaarverslag 2022	5
2. Bevindingen 2022	6
2.1 Evaluatie & toekomst van de Commissie	6
2.2 Problematiek & hulpvraag: complex & gebrek aan toekomstperspectief	7
2.3 Vormen van geboden hulp: casemanagement & zaakwaarneming	7
2.4 Aantal meldingen: lichte stijging	7
2.5 Samenwerking met Interventieteam Vastgelopen Situaties	8
2.6 Voorliggende voorzieningen	8
2.7 Van Onafhankelijke Raadsman naar Nationale Ombudsman	8
2.8 Politieke aandacht & parlementaire enquête	9
2.9 Mensgericht werken	9
3. Overzicht aanvragen & vormen van geboden hulp	10
3.1 Cijfermatig overzicht aanvragen & geboden hulp	10
3.2 Vormen van problematiek	11
3.3 Vormen van geboden hulp	11
4. Bevindingen vertaald naar vervolgstappen	14
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 geeft daarin adviezen. 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. Aardbevingsschade aan de woning of vastgelopen in versterkingsproces.
2. Medische en/of psychische problematiek.
3. Financiële situatie.

1.3 Jaarverslag 2022

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

2. Bevindingen 2022

Tijdens de uitvoering van haar taak, heeft de Commissie in 2022 meerdere zaken waargenomen c.q. geconstateerd, aangaande de situatie en ontwikkelingen in het Groninger aardbevingsgebied. De meest belangrijke en opvallende zaken worden hier met u gedeeld. Een aantal hiervan wordt in hoofdstuk 4 vertaald naar vervolgstappen.

2.1 Evaluatie & toekomst van de Commissie

In hoeverre is het werk van de Commissie Bijzondere Situaties effectief? In haar evaluatie – geïnitieerd door het Ministerie van EZK – heeft het onafhankelijke Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen getracht daar een antwoord op te geven. In haar eindrapport concludeert dit Kennisplatform dat de Commissie mede door haar onafhankelijkheid en positie buiten het systeem van instanties veel realiseerde. De verwachting is dan ook dat er behoefte blijft aan een vangnet voor complexe gevallen die niet binnen de kaders van de reguliere processen en organisaties opgelost kunnen worden. Ook verwacht het Kennisplatform dat een persoonsgerichte aanpak nodig blijft, met oog voor wat bewoners nodig hebben om ‘de bladzijde om te slaan’. Tenslotte wordt verwacht dat er behoefte blijft aan een partij die belangeloos en niet-oordelend het verhaal van bewoners kan horen.

“De onderzoekers concluderen dat het werk van de Commissie Bijzondere Situaties zeer wordt gewaardeerd en benoemen de zorgvuldigheid waarmee de Commissie te werk gaat en de onafhankelijke positie als belangrijke succesfactoren. De Commissie bouwde in de loop der tijd specifieke en unieke kennis en expertise op over de problematiek maar ook over passende en effectieve ondersteuning op praktisch, sociaal, medisch of financieel gebied. De onderzoekers constateren dat de Commissie een groot aantal oplossingen tot stand heeft gebracht in situaties die complex waren. Dit heeft doorgaans tot tevredenheid van de betrokkenen geleid. (...) Uit de evaluatie komt naar voren dat een dergelijk vangnet de komende jaren nodig zal blijven. De onderzoekers doen daarnaast de aanbeveling de zichtbaarheid van de Commissie te vergroten en goed te kijken naar de verhouding tussen het *Interventieteam vastgelopen situaties* en de Commissie Bijzondere Situaties.”

Uit het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik’ (2022).

Als **succesfactoren** van de Commissie worden in het evaluatierapport genoemd: onafhankelijkheid, persoonlijk, zorgvuldig, holistische kijk op het probleem van bewoners, mogelijkheid om maatwerk te leveren, prettige samenwerking, breed netwerk waardoor het makkelijk is hulp in te schakelen, duurzame oplossingen aandragen en flexibel inspelen op nieuwe dossiers.

Als **verbeter- en zorgpunten** noemt het Kennisplatform: geen hulp kunnen bieden aan MKB’ers en agrariërs, onvoldoende goed beeld (bij bewoners) van het werk en de criteria van de Commissie, ontbreken van nazorg, belastend voor bewoners om persoonlijke gegevens te overleggen. Daarnaast weet niet iedereen de weg te vinden naar de Commissie waardoor ongelijkheid onder bewoners kan ontstaan.

De Commissie herkent zich in de uitkomsten van deze evaluatie en heeft de staatssecretaris van Mijnbouw voorgesteld de Commissie opnieuw voor drie jaren te benoemen. Op dit voorstel is positief gereageerd.

Ook heeft de Commissie op basis van de conclusies uit het evaluatierapport de staatssecretaris een aantal aanbevelingen gedaan: (1) uitbreiden van doorverwijzingsmogelijkheden naar de Commissie met regionale zorg- en hulpverleners en (2) uitbreiding van het werkgebied van de Commissie met (micro-)MKB. Hierover is – tijdens het ter perse gaan van voorliggend jaarverslag – nog geen definitief besluit genomen.

2.2 Problematiek & hulpvraag: complex & gebrek aan toekomstperspectief

“We constateren dat er nog steeds betrekkelijk veel complexe gevallen zijn die een bijzondere aanpak vereisen. Dat blijkt uit diverse feiten”, concludeert het Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen in haar evaluatierapport (2022). De situaties die in 2022 bij de Commissie werden aangedragen, laten zich inderdaad – net als in het voorgaande jaar – typeren door complexiteit: bewoners die op meerdere vlakken zijn vastgelopen, waarbij de gevolgen van de aardbevingen en problemen bij de schadeafhandeling en versterking de druppels zijn die de emmer doen overlopen. Daarin lukt het bewoners niet om op eigen kracht uit de vastgelopen situatie te komen. In toenemende mate ziet de Commissie dat de lange duur van trajecten – met name wat betreft de versterking – mensen parten speelt. Door de uitzichtloosheid verliezen zij toekomstperspectief.

Complexiteit doet zich tevens – nog steeds – voor in de toepasbaarheid van bepaalde regelingen: in het ene postcodegebied zijn ze wel van kracht, in het andere weer niet. “We horen van betrokkenen dat zij een toename zien van ervaren onrecht door ongelijke behandeling. Ervaren wantrouwen en onrecht dragen bij aan stress en kunnen (mogelijk in combinatie met al bestaande problematiek) uitmonden in sociaal-medische problematiek”, wordt genoemd in het evaluatierapport (2022).

Ook komen soms bewoners terug bij de Commissie die eerder al hun situatie voorlegden en geen ondersteuning nodig dachten te hebben. In een enkele situatie blijkt die ondersteuning tóch gewenst of noodzakelijk. De Commissie blijft de deur open houden voor deze bewoners wanneer wordt voldaan aan de drie criteria.

2.3 Vormen van geboden hulp: casemanagement en zaakwaarneming

De belangrijkste taak van de Commissie is het ontzorgen van bewoners die zijn vastgelopen. Dit ontzorgen wordt vaak gedaan door de inzet van een casemanager die de betrokken bewoners begeleidt in het helder krijgen van het probleem en die helpt in het zoeken naar en realiseren van oplossingen. In het afgelopen jaar zijn bewoners vaker dan voorheen geholpen met zaakwaarneming. Ook is in 2022 nog een enkele woning opgekocht.

In het verlengde van § 2.2 – problematiek en hulpvraag – kan hierbij worden opgemerkt dat de complexiteit van aangedragen situaties ervoor zorgt dat begeleiding en zaakwaarneming van langlopende aard kunnen zijn.

2.4 Aantal aanmeldingen: lichte stijging

In 2020 en 2021 was het aantal aanmeldingen van schrijvende situaties lager dan in de jaren daarvoor. In 2022 is weer een lichte stijging te zien: er werden veertien nieuwe dossiers in behandeling genomen tegenover zeven in 2021. Aantallen zoals voor 2020 (41 in 2019) worden echter niet bereikt. Een eenduidige en onderbouwde oorzaak is daarvoor niet aan te wijzen. In het evaluatierapport (2022) wordt genoemd dat “het aannemelijk is dat in recente jaren minder

‘bijzondere’ situaties aan het licht kwamen.” De commissieleden zelf vermoeden dat Covid-19, de gemeentelijke herindelingen met als mogelijk gevolg een grotere afstand tot de burgemeester en het beter functioneren van voorliggende voorzieningen een rol spelen. Ook werkt de aangetrokken woningmarkt nog steeds mee in het aantal meldingen: het lukt bewoners beter hun huis zelf te verkopen, zonder tussenkomst van de Commissie.

2.5 Samenwerking met Interventieteam Vastgelopen Situaties

In juli 2021 is het Interventieteam Vastgelopen Situaties van start gegaan. Met de komst hiervan bestaan er momenteel twee commissies die dienen als vangnet voor bewoners in vastgelopen situaties in het Groninger aardbevingsgebied. Het verschil tussen beide commissies is dat het Interventieteam zich met name richt op de bouwkundige aspecten van een vastgelopen situatie en de Commissie op (een combinatie van) de psychische, medische, financiële en sociaal-maatschappelijke problematiek. De Commissie Bijzondere Situaties ziet de commissies als complementair aan elkaar.

Om Commissie en het Interventieteam zo goed mogelijk naast elkaar te laten functioneren, zijn in 2022 samenwerkingsafspraken gemaakt. Binnen deze samenwerking is het uitgangspunt dat de individuele situatie van de desbetreffende bewoners steeds leidend is. Dit houdt o.a. in dat bewoners slechts één intake krijgen, dat reeds bestaande en goede relaties met zaak- of projectbegeleiders niet worden doorkruist en dat er per situatie wordt bezien wat de best mogelijke aanpak is.

Om hun samenwerking concreet vorm te geven, hebben de Commissie en het Interventieteam afgesproken tien dossiers volgens voornoemde afspraken gezamenlijk op te pakken. In een structureel overleg tussen beide secretarissen wordt deze werkwijze gemonitord.

2.6 Voorliggende voorzieningen

Zoals in § 2.4 reeds werd aangegeven: de huidige voorliggende voorzieningen lijken effect te hebben in het oplossen van situaties, waardoor er (mogelijk) minder meldingen bij de Commissie Bijzondere Situaties terecht komen. Situaties worden opgelost voor ze écht schrijnend worden of vastlopen. Maar dat is nog steeds niet altijd het geval.

Schadeafwikkeling en vooral versterking verlopen nog altijd moeizaam. Sommige mensen verdwalen in de veelheid aan regelingen. Die complexiteit neemt toe zodra er in één situatie sprake is van schade én versterking. Bewoners zien dan vaak door de bomen het bos niet meer. De Commissie kan in dergelijke situaties helderheid scheppen en oplossingen bieden.

2.7 Van Onafhankelijke Raadsman naar Nationale ombudsman

Sinds de oprichting van de Commissie in 2014, was de Onafhankelijke Raadsman één van de wegen waarlangs situaties bij de Commissie konden worden aangemeld. De Onafhankelijke Raadsman is echter per 1/1/2022 opgeheven. Zijn taak in het doorverwijzen naar de Commissie is met ingang van die datum overgenomen door de Nationale ombudsman. Tot op heden zijn er via deze weg nog geen meldingen bij de Commissie binnen gekomen.

Wel ontving de Nationale ombudsman in de eerste helft van 2022 zo’n 400 klachten over de wijze waarop de gevolgen van de gaswinning worden afgehandeld. Hierover zegt de ombudsman in ‘Beloftes maken schuld’ (2022): “Uit deze klachten, gesprekken met bewoners en diverse rapportages maken wij op dat de problemen rondom versterken, schadeafhandeling en de uitvoering van verschillende regelingen nog onverminderd groot zijn.”

2.8 Politieke aandacht & parlementaire enquête

De aardbevingsproblematiek heeft in 2022 veel politieke aandacht gekregen. Om te beginnen kan het aanstellen van een aparte staatssecretaris voor Mijnbouw worden gezien als een erkenning van de ernst en urgentie van het aardbevingsdossier. De staatssecretaris is frequent in de provincie Groningen te vinden, evenals zijn ambtenaren. Daarnaast gaf de koning op Prinsjesdag opnieuw woorden aan de problemen die mensen in het aardbevingsgebied ervaren.

Dagelijkse aandacht in de politiek en media was er van juni t/m oktober 2022 tijdens de verhoren van de parlementaire enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen, waarvoor ook de Commissie de nodige informatie aanleverde. Door het volgen van de verhoren van de enquêtecommissie, kwamen er bij bewoners weer veel emoties boven. Ook onze medewerkers werden daarmee geconfronteerd.

De Commissie is van mening dat het goed is dat de gang van zaken rondom de aardgaswinning en de aardbevingsproblematiek grondig wordt onderzocht en kijkt uit naar de conclusies van de enquêtecommissie.

2.9 Mensgericht werken

Eén van de aspecten die tijdens de parlementaire enquêtecommissie naar voren kwam – en die de Commissie in de jaren dat ze haar taken vervult ook steeds heeft vastgesteld – is dat procedures waarin bewoners verstrikt raken vaak buitensporig lang duren, met name waar het gaat om het versterken van woningen. De boodschap die daaruit spreekt en die het vertrouwen van bewoners ondermijnt is: ‘de regels en procedures zijn leidend maar ik word niet gezien, wij als gedupeerden zijn niet belangrijk.’

“De werkwijze van de Commissie wordt vanuit veel professionals ervaren als persoonlijk, informeel en met korte lijnen naar contactpersonen.”

Uit het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik’ (2022).

Uit de Troonrede 2022

“Alle inwoners van Nederland moeten hun recht kunnen halen en het kabinet voelt de absolute plicht recht te doen aan de inwoners van het aardbevingsgebied in Groningen en de slachtoffers van de toeslagenaffaire. Het blijft pijnlijk en beschamend dat zoveel mensen en gezinnen in grote problemen zijn gekomen door fouten en nalatigheid van de overheid. Alles is gericht op zo snel mogelijke compensatie en zo snel mogelijk herstel. Helaas kost dat tijd, ondanks de inspanningen van veel mensen en een ruime inzet van middelen.”

In de aanpak van haar dossiers probeert de Commissie die mensgerichte aanpak juist wel ten uitvoer te brengen. De Commissie is ervan overtuigd dat alleen met een mensgerichte benadering het vertrouwen van de Groningers kan worden teruggewonnen.

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 en (3) de bij de Commissie binnen gekomen en behandelde klachten.

BINNENGEKOMEN AANVRAGEN & BEHANDELING		
Status	Aantal 2022	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2022)
Totaal aantal aanmeldingen	14	338
	Binnengekomen via burgemeesters: 12	
	Binnengekomen via Nationale Ombudsman: 0	
	Binnengekomen via Interventieteam: 2	
In behandeling	10 (+ 1 heropend)	15 (+ 1 heropend)
Adviezen uitgebracht aan IMG	5	
Definitief afgehandeld	7 + 2 heropend	323

VORMEN VAN GEBODEN HULP OP HOOFDLIJNEN		
Geboden hulp	Aantal 2022	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2022)
Verhuiskostenvergoeding	2 (1 nog niet uitgevoerd)	104
Financiële coach/zaakwaarnemer/ontzorgen	19 waarvan 9 nieuw (+ 1 heropend)	149
Woning opgekocht in opdracht van de Commissie	2 (1 nog niet uitgevoerd)	58
Financiële hulp / garantiebedrag om verkoop te bevorderen	2	68
Woning zelf verkocht	1	32
Verwijzing/bemiddeling naar gemeente	0	14
Vergoeding tijdelijke huur	0	39
Hulp in natura (onderwijs/zorg/huis)	1	7
Herstel huis op kosten van de Commissie	1	7

3.2 Vormen van problematiek

Bij het bieden van ondersteuning aan bewoners, hanteert de Commissie een aantal criteria, waarbij bij de aanvrager sprake moet zijn van een combinatie van problemen (aardbevings schade 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 aanwezig is. Deze problematiek intensiveert naarmate processen langer voortduren. Op dit vlak laat de Commissie zich indien relevant adviseren door deskundigen, om mede op basis daarvan de best passende adviezen te kunnen geven.

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 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'.

In de aanvragen 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 bijzondere 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 2022 lag het zwaartepunt van de ondersteuning door de Commissie in ondersteuning van bewoners door onze casemanagers en 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.

“De Commissie zoekt naar duurzame oplossingen waarin bewoners na het bieden van een overeenstemming in de toekomst zich weer zelfstandig kunnen redden.

(...)

Zowel op basis van archiefonderzoek als op basis van de interviews constateren wij dat de Commissie een groot aantal oplossingen tot stand bracht in situaties die complex en bijzonder waren.”

Uit het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik’ (2022).

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

Bemiddeling door casemanager	Een aantal situaties wordt puur opgelost met bemiddeling door 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.
Inzet van zaakwaarnemer	Veel bewoners zijn verstrikt geraakt in de afhandeling van schade en versterking. Een zaakwaarnemer ontrafelt de situatie samen met de bewoner, samen brengen ze de relevante oplossingsrichtingen in beeld. De zaakwaarnemer ondersteunt de betrokkenen tot schade, versterking of andere (o.a. financiële) problematiek is afgehandeld.
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 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.
Opkopen van een woning	De Commissie kan adviezen geven, waar dat de best mogelijke oplossing is voor de betreffende bewoners. Een voorbeeld daarvan is het laten opkopen van woningen. Dat gebeurt in situaties waarin bewoners zelf niet meer in staat zijn – ondanks de aangetrokken woningmarkt – hun huis te verkopen. Vaak zijn zij murw geslagen door de situatie.

De Commissie heeft in 2022 twee keer geadviseerd een woning op te kopen. Vanwege de aangetrokken woningmarkt wordt dit instrument in afnemende mate 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').

4. Bevindingen vertaald naar vervolgstappen

De Commissie Bijzondere Situaties heeft in de afgelopen 8 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 en vervolgstappen. Omdat sommige kwesties nog steeds de aandacht en nadruk verdienen.

1. Vereenvoudig het speelveld & denk vanuit de mens

De Commissie constateerde het al in voorgaande jaren en helaas voelt zij de noodzaak om het opnieuw te herhalen: de spaghetti van regelingen is er niet eenvoudiger op geworden. Niet voor de bewoners, niet voor de uitvoerende partijen. ‘Institutioneel complex’, is de term die het Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen hanteert in haar evaluatierapport (2022). De onderzoekers adviseren daarom om nieuwe oplossingen beter in te passen in de bestaande situatie dan wel voort te bouwen op bestaande en effectief bewezen werkwijzen. De Commissie kan zich volledig in dit advies vinden. Want meer spelers op het veld en meer spelregels maken de problemen doorgaans niet kleiner en de oplossingen niet effectiever. Integendeel. De rek is na jaren uit de veerkracht van bewoners, waardoor het hen vaak ontbreekt aan vertrouwen en energie om opnieuw de molen van procedures in te gaan.

Ook moet – binnen dat speelveld – worden afgestapt van het ‘denken in regels en procedures’ (§ 2.9). Er moet worden overgegaan op denken vanuit de individu, vanuit de mens in het aardbevingsgebied. Instanties moeten daarbij minder van bovenaf bepalen en controleren en juist *naast* de mensen gaan staan. Daarin zijn nog substantiële stappen te zetten. Zo is in het verminderen van de onzekerheid en een heldere en zorgvuldige communicatie met bewoners een noodzaak.

2. Stop met veranderen van spelregels & kom beloften na

Niet alleen de veelheid aan regelingen, ook de veranderingen die daarin regelmatig worden doorgevoerd zorgen voor onduidelijkheid, onzekerheid en leiden daarmee tot een gebrek aan vertrouwen in een goede afhandeling van problemen. Dit leidt tot voor de bewoners onbegrijpelijke situaties, onuitlegbare verschillen binnen leefgemeenschappen en een dalend vertrouwen onder de bewoners.

De Commissie roept daarom opnieuw op de spelregels niet telkens te veranderen en juist stabiliteit te betrachten.

Daarbij sluiten we graag aan bij het advies van de Nationale ombudsman (2022) om terughoudend te zijn met het ontwikkelen van nieuw beleid. Heb oog voor eerder gedane (en niet ingeloste) beloften en voor de mate waarin nieuwe beloften waargemaakt kunnen worden. ‘Betrouwbaarheid’ moet in het aardbevingsdossier de hoogste prioriteit krijgen.

3. Doorpakken om verdere ontwrichting te voorkomen

In 2020 en 2021 riep de Commissie op de schadeafhandeling en versterking sneller op gang te laten komen en beter vorm te geven. Nog steeds wachten bewoners onnodig lang. De Nationale ombudsman constateerde in ‘Beloftes maken schuld’ (2022) op basis van de bij hem binnengekomen klachten: “Wij maken daaruit op dat de problemen rondom versterken, schadeafhandeling en de uitvoering van verschillende regelingen nog onverminderd groot zijn.” Die onzekerheid en het gebrek aan toekomstperspectief zorgen ervoor dat mensen onderhoud aan hun woning of zelfs gezinsuitbreiding uitstellen. Op individueel niveau heeft de aardbevingsproblematiek nog altijd een ontwrichtend effect.

De Commissie ziet in haar werk dit – vaak verborgen – leed en wil de verantwoordelijke partijen op het hart drukken: hak knopen door zodat daadwerkelijk daadkrachtige stappen worden gezet en de bewoners weer vooruit kunnen kijken.

4. Aandacht voor verborgen leed & vroegsignalering

Zoals eerder in dit jaarverslag al aan de orde werd gesteld: in het Groninger aardbevingsgebied komt de Commissie situaties tegen die meestal complex zijn van aard. Waar verschillende problematieken spelen, die vaak al sluimerend aanwezig waren maar door de aardbevingsellende zijn versterkt. Daardoor komt het voor dat mensen hun situatie niet langer het hoofd kunnen bieden. Hoe langer een proces duurt, hoe groter de psychosociale schade (op lange termijn). Een sluitende, stevige aanpak gericht op vroegsignalering is hierin wat de Commissie betreft een noodzaak. Met name waar het gaat om kwetsbare groepen zoals ouderen en sociaal zwakkeren. Bij de start van de versterking of schadeafhandeling zouden bestaande problematiek en coping direct moeten worden gesignaleerd, gevolgd door het aanbieden van ondersteuning. Om zo de verergering van problemen te voorkomen.

5. Werkwijze van de Commissie Bijzondere Situaties

De Commissie heeft naar aanleiding van het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen’ (2022) geconstateerd dat op verschillende punten verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Onderstaand worden deze toegelicht.

- a. De toegankelijkheid van de Commissie Bijzondere Situaties. Op dit moment is het zo dat de verwijzing naar de Commissie plaatsvindt via de burgemeesters en de Nationale ombudsman. Daarmee worden waarschijnlijk schrijnende gevallen gemist. De Commissie heeft daarom de staatssecretaris verzocht de mogelijkheid te bieden aan regionale hulp- en zorgverleners om bewoners door te verwijzen.
- b. Kleine ondernemers, waarbij privé- en zakelijke situatie vaak met elkaar zijn vervlochten, kunnen door de Commissie niet worden geholpen voor het zakelijke deel van hun problemen. De Commissie ziet graag dat de staatssecretaris e mogelijkheid biedt haar werkgebied uit te breiden met het micro-MKB.

Deze beide aanbevelingen zijn voorgelegd aan de staatssecretaris, waarover naar verwachting begin 2023 een besluit wordt genomen.

- c. Niet iedereen is bekend met het werk en de werkwijze van de Commissie Bijzondere Situaties. De Commissie heeft zichzelf daarom ten doel gesteld haar bekendheid in 2023 te vergroten.
- d. De Commissie zet graag haar werk voort en heeft inmiddels akkoord op een verlenging met drie jaren. De huidige leden hebben uitgesproken zich deze termijn weer te willen blijven inzetten.

5. Bibliografie

- Busscher, N., Hupkes, S., Postmes, T. (2022), *Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik*. Groningen: Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen.
- Nationale ombudsman (2022), *Beloftes maken schuld. Klachten over en ontwikkelingen ten aanzien van de gevolgen van de gaswinning in 2022*. Den Haag: Nationale ombudsman.
- Nationale ombudsman (2022), *Hoe helpt de Nationale ombudsman inwoners van Groningen?* Geraadpleegd op 14-11-2022: <https://www.nationaleombudsman.nl/artikel/hoe-helpt-de-nationale-ombudsman-inwoners-van-groningen>
- Rijksoverheid (2022), *Troonrede 2022*. Geraadpleegd op 08-10-2022: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2022/09/20/troonrede-2022>
- Wetten.overheid.nl (2021), *Tijdelijk besluit mandaat, volmacht en machtiging IMG vastgelopen situaties*. Geraadpleegd op 14-11-2022: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045609/2021-09-14>
- Wetten.overheid.nl (2021), *Tijdelijk besluit mandaat, volmacht en machtiging IMG voor hulp in bijzondere situaties*. Geraadpleegd op 14-11-2022: <https://wetten.overheid.nl/BWBR0045293/2021-09-14>

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. 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 geeft daarin advies. 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. Ook is aan de Commissie een team van casemanagers, zaakwaarnemers 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 Commissie

De Commissie is sinds 1 september 2021 gepositioneerd als onafhankelijke adviescommissie van het IMG. Dit heeft geen invloed gehad op de werkwijze van de Commissie: het aandragen van situaties, begeleiding van betrokkenen en de procedure rondom advisering is gelijk gebleven. De functie van het IMG is dat zij voortaan besluit over de adviezen van de Commissie en dat deze besluiten conform de Algemene Wet Bestuursrecht openstaan voor bezwaar en beroep.

4. Samenstelling van de Commissie Bijzondere Situaties

Voorzitter

Mevr. J.G. Vlietstra

Voorzitter van: Raad van Commissarissen Thialf, It Fryske Gea, Landschapsbeheer Friesland en SESAMACADEMIE, lid Raad van Toezicht LandschappenNL.

Leden

Mevr. E. ten Brink-de Vries

Zelfstandig adviseur sociaal domein, wonen en arbeidsmarkt, vice-voorzitter woningcorporatie Woonconcept.

Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

Adviseur/ondersteuner sociale en culturele projecten.

Secretaris (waarnemend)

Mevr. J.A.J. Zoer

Ondersteuning

Dhr. A. van Drooge

Mevr. G.W.A. Hingstman

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 bijzondere 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.



Mevr. J.G. Vlietstra



Mevr. E. ten Brink-de Vries



Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

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.

Onze casemanagers, zaakwaarnemers & 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.



- **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 bijzondere 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.

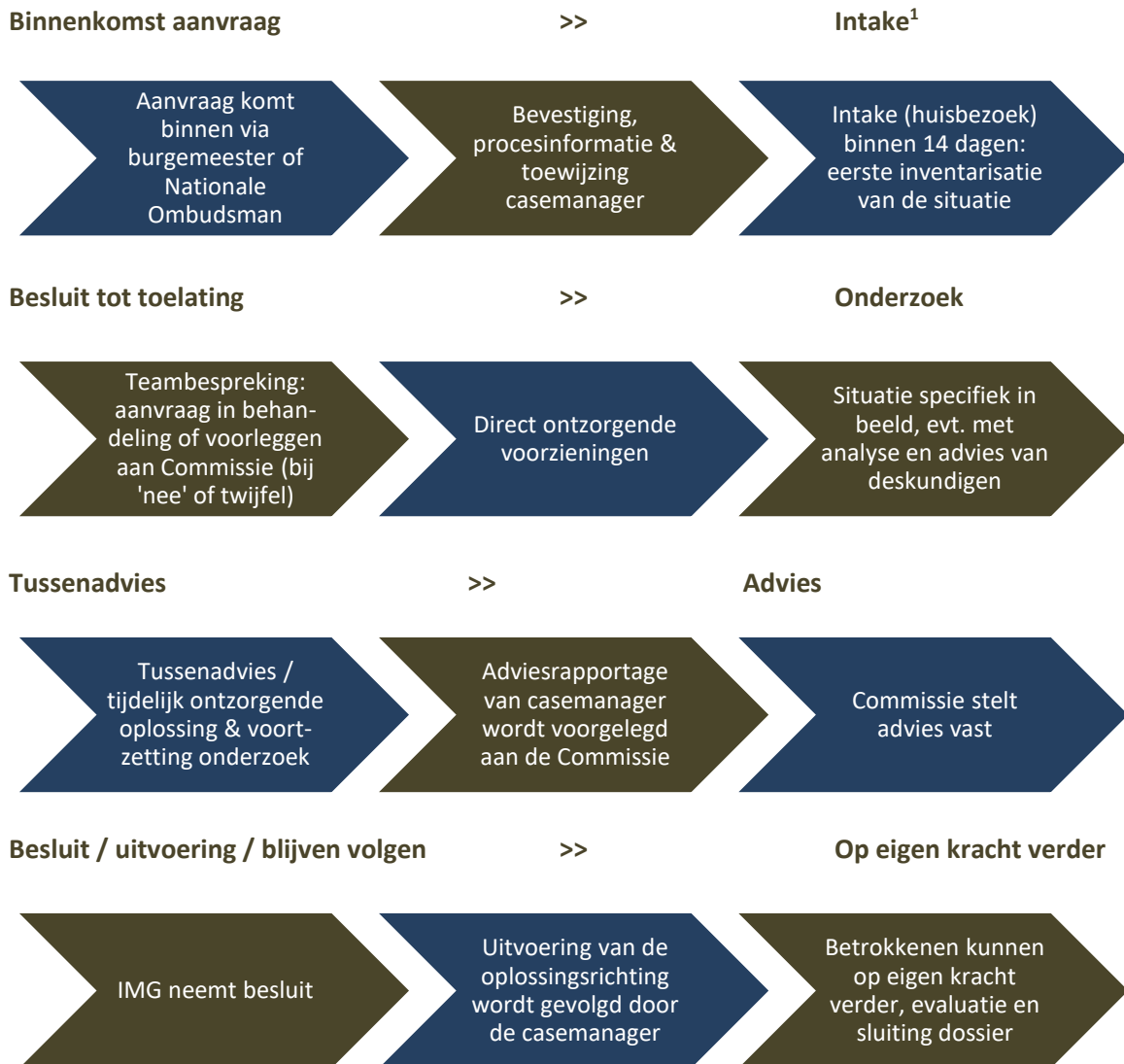
Ook in de samenwerking met verschillende partijen is onafhankelijkheid een vereiste. De benodigde gegevensverzameling - op basis waarvan een objectief besluit kan worden genomen - vraagt omwille van de privacy om op afstand te blijven van betrokken instanties. Afstemming vindt dan ook plaats op procesniveau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

“In haar werkwijze stelt de Commissie het welzijn van de bewoner(s) en het goed functioneren van het huishouden/gezin centraal. De Commissie vaart op het advies van de casemanager, desgewenst ondersteund door een netwerk van hulpinstanties en adviseurs: psychologen, artsen en/of financieel adviseurs en coaches.”

Uit het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik’ (2022).

8. Werkwijze: proces van behandeling & toekenning

De wijze waarop een aanvraag wordt behandeld, verloopt globaal 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:

- de burgemeester van de gemeente waar de melder woont of via
- de Nationale Ombudsman.

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.

¹ Extra alertheid wordt in acht genomen wanneer er kinderen in de situatie betrokken zijn.

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.

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. Aan de hand van het adviesrapport (incl. het deskundigenonderzoek) besluit de Commissie op welke wijze betrokkenen het beste verder geholpen kunnen worden en stelt het advies vast.

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.

9. Besluit

Dit advies – altijd aangepast op de individuele problematiek – wordt ter besluitvorming voorgelegd aan het IMG.

10. Uitvoering & 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

