

Commissie Bijzondere Situaties

Jaarverslag 2024



Jaarverslag 2024
Commissie Bijzondere Situaties

Voorwoord & samenvatting

In april van dit jaar hebben we stilgestaan bij ons tienjarig bestaan. Terugkijkend kunnen we vaststellen dat we in die tien jaar een kleine 400 schrijvende en meestal complexe situaties tot een oplossing hebben gebracht. In 2014 werd de Commissie ingesteld als tijdelijke commissie, in 2016 werd het een vaste commissie. Onze verwachting is dat ons werk nog zeker 8 tot 10 jaar nodig zal zijn. Dat is een verdrietige constatering. Het betekent dat de problemen van schade en versterking nog lang niet zijn opgelost.

Nog niet klaar

We zijn nog niet klaar. Er worden in toenemende mate situaties ingediend waarbij problemen rond de versterking spelen. De versterkingsoperatie zal nog zeker een aantal jaren duren en daarmee ook de bijkomende sociale, psychische en financiële problematiek. De praktijk leert dat deze problemen in het voorliggende veld niet allemaal worden opgelost. Daardoor blijft de inzet van de Commissie Bijzondere Situaties nog nodig.

Meer dan het topje van de ijsberg

Het aantal meldingen van schrijvende situaties laat een stijgende lijn zien. Enerzijds is dat het gevolg van de uitbreiding van ons werkterrein met micro-MKB. Anderzijds komt dit door de verbreding van de aanmeldmogelijkheden naar de Commissie: naast burgemeesters kunnen met ingang van 2024 ook hulpverleners bijzondere vastgelopen situaties bij ons aanmelden. Dit is een zeer goede ontwikkeling, omdat we merken dat we nu beter bereikbaar zijn voor bewoners die onze ondersteuning kunnen gebruiken. We hopen dat op deze wijze meer dan alleen het topje van de ijsberg zichtbaar wordt.

Oplossingen & uitvoering

De ervaring van de Commissie is dat elke situatie die door ons in behandeling wordt genomen, naar een oplossing wordt geleid. Daarin werken we samen met andere partijen: de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG), gemeenten en maatschappelijke organisaties.

In 2024 is het een paar keer voorgevallen dat – vanwege het vastlopen van een traject – de Commissie uitvoerende taken op zich heeft genomen. Dat gebeurt altijd in goed overleg met de betrokken organisaties en beperkt zich tot enkele gevallen. Wij zijn van mening dat de Commissie zelf geen uitvoeringsorganisatie moet worden.

Onoverzichtelijk

Terugkijkend op de afgelopen 10 jaren is er een opmerkelijk verschil tussen toen en nu. Destijds waren situaties schrijvend mede doordat er amper regelingen waren, voorliggende voorzieningen om bewoners te ondersteunen ontbraken of moesten nog van de grond komen. Inmiddels zijn er zoveel regelingen dat ze er mede voor zorgen dat schrijvende situaties ontstaan of in stand blijven. Nieuwe voorliggende voorzieningen worden in het leven geroepen, maar voor velen – bewoners maar ook professionals – is het soms moeilijk door de bomen het bos te zien. Bewoners kunnen daar begeleiding bij krijgen, maar het aantal dat daar gebruik van wil maken, is dusdanig dat ook dit langdurige trajecten dreigen te worden.

Constateringen & advies in vogelvlucht

De belangrijkste ontwikkelingen die we in 2024 signaleerden, willen we hier alvast in vogelvlucht noemen. In hoofdstuk 2 zijn ze verder uitgewerkt.

1. *Implementatie van nieuwe afspraken in de praktijk* – De afspraken uit het plan Nij Begun worden langzaam in praktijk ten uitvoer gebracht, maar dit vraagt een systeem- en cultuurverandering. En dat kost tijd, die er in veel schrijnende situaties niet is.
2. *Milder, menselijker, makkelijker* – Op advies van de enquêtecommissie moeten processen in het aardbevingsgebied milder, menselijker en makkelijker worden ingestoken. Ook dit vraagt cultuurverandering: nog vaak ligt de nadruk op controle en te weinig op vertrouwen.
3. *Niet overzichtelijker* – De vele voorliggende voorzieningen vormen tezamen nog geen sluitend netwerk voor bewoners. Elke regeling begint met goede bedoelingen, maar de veelheid maakt het voor bewoners onoverzichtelijk en onbegrijpelijk.
4. *Voorliggende voorziening: knelpuntenpot* – Gemeenten hebben een nieuw instrument in handen: de knelpuntenpot, voor situaties waarin andere regelingen niet volstaan. De inzet ervan kan effectiever, om zo schrijnende situaties aan te pakken of te voorkomen.
5. *Nieuwe verwijzers* – Niet alleen burgemeesters en de Nationale Ombudsman kunnen schrijnende situaties aanmelden bij de Commissie, inmiddels zijn ook regionale hulpverleners daartoe bevoegd. De Commissie ziet daarvan al positieve effecten.
6. *Nieuwe doelgroep: micro-MKB* – Omdat micro-MKB'ers vaak tussen wal en schip vielen waar het aardbevingsproblematiek betrof, behandelt de Commissie nu ook schrijnende situaties waar deze ondernemers in terecht zijn gekomen. Ondernemers lopen vast in hun bedrijf omdat hun aandacht te veel gaat naar de processen van herstel en versterking. De ondernemer kan hierdoor niet meer ondernemen en komt hierdoor in een schrijnende situatie terecht.
7. *Zorg om situatie van kinderen* – De Commissie merkt dat naarmate de problemen als gevolg van de aardbevingen langer duren en kinderen in deze soms schrijnende situaties opgroeien, zij er in toenemende mate door beschadigd raken. Zij dringt dan ook aan op concrete, structurele en effectieve aandacht voor en hulp aan deze groep.
8. *Aangepaste veiligheidsnormen* – De aangepaste veiligheidsnormen brengen sommige bewoners in de problemen, wanneer hun woning – soms in de stutten – opeens veilig wordt verklaard en niet meer voor herstel in aanmerking komt.
9. *1588-problemen worden zichtbaar* – De vergoeding die bewoners uit de Batch 1588 Versterkingsopgave Groningen ontvingen, blijkt niet altijd voldoende of goed uit te pakken. Met soms schrijnende situaties als gevolg.
10. *Gestegen bouwkosten & failliete aannemers* – Stijgende bouwkosten hebben niet zelden tot gevolg dat eerder toegekende (en niet geïndexeerde) vergoedingen niet meer volstaan en verbouw of versterking niet kan worden voltooid. Hetzelfde doet zich voor wanneer er – vanwege faillissement van de huidige aannemer – een nieuwe aannemer moet worden gevonden voor een nieuwe offerte.

11. *Oude NAM-zaken* – Opvallend is dat een aantal bewoners met wie de NAM in 2016 of 2017 een vaststellingsovereenkomst ondertekende, in schrijnende situaties terechtkomt. Nog altijd blijkt een aantal van deze zaken niet afgerond.
12. *Nieuwe staatssecretaris: Herstel Groningen* – De komst van het nieuwe kabinet bracht een nieuwe staatssecretaris Herstel Groningen. De eerste kennismaking leidde tot een waardevolle uitwisseling.
13. *Samenwerking Interventieteam Vastgelopen Situaties* – Met dit team werkt de Commissie structureel samen. Uitgangspunt daarbij is dat in alle gevallen voor de bewoner helder blijft wie de contactpersoon is.
14. *10 jaar Commissie Bijzondere Situaties* – Alle professionals die bij de Commissie Bijzondere Situaties zijn betrokkenen, hebben stilgestaan bij het 10-jarig bestaan en vooruit gekeken naar de komende jaren Het werk is nog niet af.
15. *Een daadkrachtige, efficiënte route van a - z* – Wat mist in de aanpak van de aardbevingsproblematiek is een daadkrachtige en effectieve werkwijze in het traject van a tot z. De Commissie adviseert NCG om deze aanpak van a tot z voor schrijnende situaties te maken. Dat houdt in dat ingeval een situatie als schrijnend wordt aangemerkt, deze situatie een aparte versnelde route doorloopt – buiten de reguliere route om.

Het team

De Commissie beschikt overeen professionele organisatie. De secretaris, beleidsmedewerker, casemanagers, zaakwaarnemers en andere deskundigen stellen ons in staat tot goede oplossingen te komen. Vele medewerkers zijn al lang aan de Commissie verbonden. Hun professionaliteit en deskundigheid vormen de kracht van ons werk. Onze waardering voor hen is dan ook onverminderd groot.

Janny Vlietstra
Voorzitter Commissie Bijzondere Situaties

Inhoudsopgave

1. Het vangnet Bijzondere Situaties	9
1.1 Vangnet voor schrijnende situaties	9
1.2 Onafhankelijke uitvoering	9
2. Ontwikkelingen & bevindingen	11
2.1 Implementatie van nieuwe afspraken in de praktijk	11
2.2 Milder, menselijker, makkelijker?	11
2.3 Niet overzichtelijker	12
2.4 Voorliggende voorziening: knelpuntenpot	12
2.5 Nieuwe verwijzers	12
2.6 Nieuwe doelgroep: micro-MKB	12
2.7 Zorg om situatie van kinderen	13
2.8 Aangepaste veiligheidsnormen	13
2.9 1588-problemen worden zichtbaar	13
2.10 Gestegen bouwkosten & failliete aannemers	13
2.11 Oude NAM-zaken	14
2.12 Nieuwe Staatssecretaris: Herstel Groningen	14
2.13 Samenwerking met Interventieteam Vastgelopen Situaties	14
2.14 10 jaar Commissie Bijzondere Situaties	14
2.15 Wat er nodig is: een daadkrachtige, efficiënte route van a – z	14
3. Overzicht aanmeldingen & vormen van geboden hulp	15
3.1 Cijfermatig overzicht aanmeldingen & geboden hulp	15
3.2 Vormen van problematiek	16
3.3 Vormen van geboden hulp	16
4. Bibliografie	19

Bijlage 1 **Over het vangnet en de Commissie Bijzondere Situaties**

1. Het vangnet Bijzondere Situaties

1.1 Vangnet voor schrijnende situaties

De aardbevingen in het Groninger gaswinningsgebied hebben een grote impact op de bewoners met - in meerdere opzichten - in vele gevallen ingrijpende gevolgen op hun leven.

Voor hen bestaan verschillende compensatieregelingen. Maar soms is er sprake van een bijzondere situatie, waar problemen spelen die door de compensatieregelingen onvoldoende worden opgelost.

Vaak is er dan sprake van een stapeling van medische/psychische/sociale en financiële problemen.

Problemen 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 schrijnende situaties.

1.2 Onafhankelijke uitvoering

De Commissie Bijzondere Situaties is sindsdien verantwoordelijk voor de onafhankelijke uitvoering van deze regeling. Zij beoordeelt de aanvragen en bepaalt welke extra hulp geboden kan c.q. moet worden om ervoor te zorgen dat betrokkenen verder kunnen met hun leven. De geboden ondersteuning kan variëren van het bieden 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 Bijzondere Situaties.

De commissie brengt jaarlijks verslag uit van haar bevindingen. Voorliggend verslag en alle voorgaande jaarverslagen zijn terug te vinden op www.vangnetbijzondersituaties.nl.

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. (Dreigende) financiële situatie.

2. Ontwikkelingen & bevindingen

In 2024 zijn de commissieleden en het team van casemanagers, zaakwaarnemers en andere deskundigen verschillende zaken opgevallen: in de afhandeling van schade en versterking, in de effecten van (de afspraken voortkomend uit) de parlementaire enquête Aardgaswinning Groningen en in de aard van de problematiek in het aardbevingsgebied. In dit hoofdstuk leest u de belangrijkste bevindingen.

2.1 Implementatie van nieuwe afspraken in de praktijk

Van de in 2022 uitgevoerde parlementaire enquête Aardgaswinning Groningen zijn in februari 2023 de uitkomsten gepresenteerd. Op basis van deze uitkomsten is door de toenmalig premier Rutte en staatssecretaris Vijlbrief het plan ‘Nij begun’ aangeboden aan de Tweede Kamer. In dit plan staan 50 maatregelen om de aardbevingsproblematiek definitief en constructief aan te pakken. De eerste resultaten daarvan beginnen in 2024 langzaam zichtbaar te worden. ‘Langzaam’ omdat we zien dat de uitvoeringsorganisaties tijd nodig hebben om het implementeren van deze maatregelen in de praktijk door te voeren. Dit vraagt een systeem- en cultuurverandering (“milder, menselijker, makkelijker”, aldus de enquêtecommissie) en dat kost tijd.

Andere kant van de medaille is dat onzekere situaties van bewoners hierdoor nog langer voortduren. Daarom probeert de Commissie in de oplossing van schrijvende situaties al stappen te zetten die vooruitlopen op de aanstaande regelingen.

Troonrede 2024

Beleidsinhoudelijk omvat het regeerprogramma tal van onderwerpen en voorstellen die het komende jaar en daarna aan u worden voorgelegd. Dat is werk in uitvoering (...). Maar de balans tussen nú handelen en lijnen uitzetten voor de toekomst komt in elk hoofdstuk van het regeerprogramma terug.

Een grondige herziening en vereenvoudiging van het hele stelsel van inkomensondersteuning (...) moet leiden tot meer inkomenszekerheid. Het moet ook voorkomen dat mensen door systeemfouten tussen wal en schip raken. De hersteloperatie in de toeslagenaffaire en het schadeherstel in Groningen worden met de allerhoogste prioriteit doorgezet.

(Rijksoverheid, 2024b)

Een voorbeeld van deze implementatie van nieuwe regelingen is Duurzaam herstel, een pilot om de kans op herhaalschade bij een nieuwe beving te verkleinen. De Commissie ziet de meerwaarde van deze regeling, ook voor een aantal van de situaties die bij de Commissie in behandeling zijn. Echter is de wachttijd al opgelopen tot twee jaar. Zeker in schrijvende situaties is dit te lang.

2024 is in dat opzicht het jaar van twee kanten: de uitvoeringsorganisaties zijn aan het pionieren met nieuwe regelingen en afspraken, de betrokken bewoners verwachten snel actie.

2.2 Milder, menselijker, makkelijker?

De insteek van de afspraken die in 2023 zijn vastgelegd, is dat ze de processen voor de bewoners in het aardbevingsgebied milder, menselijker en makkelijker moeten maken. De goede wil en positieve ontwikkelingen op dit vlak zijn bij de uitvoeringsorganisaties merkbaar. Zo heeft de IMG het makkelijker gemaakt om schade te melden en er een vergoeding voor te ontvangen.

Toch ligt de nadruk naar het oordeel van de Commissie (op basis van de schrijvende situaties die zij behandelt) nog steeds te veel op controle en te weinig op vertrouwen. Dat vraagt om het loslaten van

bepaalde (aspecten van) procedurele werkwijzen. Om dit te kunnen, vraagt het de eerder genoemde cultuurverandering.

2.3 Niet overzichtelijker

Ondanks het in 2024 toegenomen aantal voorliggende voorzieningen is er nog geen sluitend netwerk ontstaan. Nog steeds vallen er mensen tussen wal en schip of verliezen bewoners door de complexiteit van de regelingen het overzicht. Want overzichtelijker is het er niet op geworden. De Nationale Ombudsman sprak in dit kader jaren geleden al over een ‘spaghetti aan regelingen’ en daar is nog steeds sprake van. Wel wordt binnen het Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie een verkenning uitgevoerd om de verscheidenheid aan voorliggende voorzieningen tot een efficiënt geheel te maken. Ook is bij het IMG – vanuit de parlementaire enquête – een pakket aan nieuwe maatregelen voor schadeafhandeling ontwikkeld. Voor bewoners is dat positief maar we zien ook dat dit vragen bij hen oproept. Vragen als: ‘hoe zit dit nu?’, ‘als ik hier voor kies en het blijkt niet de goede keuze, kan ik dan nog overstappen op een andere regeling?’. Het blijkt nog lastig om het pakket aan maatregelen en de impact van een keuze goed te kunnen doorgronden.

2.4 Voorliggende voorziening: knelpuntenpot

Een nieuwe voorliggende voorziening die er in 2024 bij is gekomen zijn de knelpuntenpotten die worden beheerd door de gemeenten. Daarmee hebben zij een instrument in handen om situaties waar andere regelingen niet helemaal volstaan, op te lossen. De Commissie ziet echter dat bij gemeenten niet altijd duidelijk is voor wat, voor wie en wanneer uit deze voorziening probleemsituaties kunnen worden bekostigd. Dit belemmert de inzet ervan. Daarom wijst de Commissie gemeenten op deze ondersteuningsmogelijkheid (met advies tot inzet), wanneer aangemelde situaties daarvoor in aanmerking lijken te komen.

2.5 Nieuwe verwijzers

Vanaf eind 2023 is het mogelijk dat naast burgemeesters en de Nationale Ombudsman ook regionale zorg- en hulpverleners zoals huisartsen, maatschappelijk werkers, schuldhulpverlener en psychologen schrijvende situaties kunnen doorverwijzen naar de Commissie. Dit vergroot de kans op het bereiken van bewoners die ondersteuning nodig hebben aanzienlijk, wat terug te zien is in het aantal aanmeldingen. Niet al deze aanmeldingen voldoen aan de criteria om door de Commissie in behandeling te worden genomen, maar desondanks wordt elke aanmelder verder geholpen. Bijvoorbeeld door hen te koppelen aan een relevante instantie of aardbevingscoach. De Commissie zet daarbij haar netwerk ten volle in. Niemand wordt zonder vervolgstap teruggestuurd. Huisartsen laten weten het fijn te vinden ‘hun’ patiënten die in moeilijke situaties terecht gekomen zijn, te kunnen doorverwijzen naar een onafhankelijke instantie als de Commissie Bijzondere Situaties. Met name omdat het vertrouwen van bewoners in de overheid (en daaraan gekoppelde instituties) vaak ernstig is beschadigd.

2.6 Nieuwe doelgroep: micro-MKB

Een doelgroep die tussen wal en schip dreigde te raken, is het micro-MKB (zzp’ers en bedrijven tot tien werknemers met een maximum jaaromzet van twee miljoen euro). Daarom behandelt de Commissie Bijzondere Situaties met ingang van 2024 ook schrijvende situaties op dit vlak. Vaak betreft het complexe zaken waar zakelijk en privé met elkaar zijn verweven.

De eerste situaties zijn inmiddels afgerond, in samenwerking met speciaal daarvoor aangetrokken professionals als accountants en belastingspecialisten. Dit blijkt goed te werken: micro-MKB’ers kunnen weer verder na de aanpak van hun problemen

De Commissie ziet dat mensen in deze doelgroep vaak pas laat om hulp vragen. Doorgaans hebben ze zelf allerlei noodgrepen uitgevoerd om de situatie het hoofd te bieden, met niet zelden met een schrijvende situatie tot gevolg.

In de aangedragen situaties kijkt de Commissie alleen naar de huidige situatie: wat is nú nodig zodat iemand op eigen kracht verder kan? Dit betekent dat er niet met terugwerkende kracht aanspraak kan worden gemaakt op compensatie.

2.7 Zorg om situatie van kinderen

De Commissie merkt dat naarmate de problemen als gevolg van de aardbevingen langer duren en kinderen in deze soms schrijnende situaties opgroeien, zij er in toenemende mate door beschadigd raken. Tot diezelfde conclusie kwamen ook de onderzoekers van de Hanzehogeschool in maart 2024, in opdracht van het IMG. Er is aandacht voor kinderen en jongeren, maar die lijkt onvoldoende tot concrete oplossingen te leiden. De Commissie dringt dan ook aan op concrete, structurele en effectieve aandacht voor en hulp aan deze kinderen en jongeren. Daarbij is het belangrijk in te zien dat als ouders in een ingewikkelde versterking of herstelsituatie zitten, dit een negatief effect heeft op de kinderen. Wij zien dat er in deze gezinnen weinig ruimte is voor andere belangrijke zaken rondom het gezin. Die fase zou zo kort mogelijk moeten duren en dat is nu juist het probleem: de processen duren erg lang. Daarom is in het proces aandacht nodig voor de kinderen in deze gezinnen. Denk aan een gesprek met het hele gezin waarbij vragen worden besproken als ‘hoe ga jij om met deze situatie’ en ‘wat heb je nodig als kind’. Het bespreekbaar maken en het maken van afspraken voorkomt oplopende spanningen in een gezin.

Wel zien wij dat er gemeenten in het gebied meer activiteiten aanbieden voor kinderen zodat er wel ruimte is voor ontspanning en eventueel een gesprek, als een kind dat wil. Ook word er gewerkt aan een Sociale Agenda voor Groningen met bijzondere aandacht voor jongeren. De Commissie is benieuwd naar de inhoud van deze agenda.

2.8 Aangepaste veiligheidsnormen

Op 1 oktober 2023 is de Groninger gaskraan dichtgedraaid. Dat betekent echter niet dat de aardbevingen noch de problemen voorbij zijn. Zo zorgen bijvoorbeeld in de versterkingsoperatie de vernieuwde veiligheidsnormen voor problemen. Bewoners die vanwege de staat van hun pand uitzicht dachten te hebben op versterking, pleegden soms jaren geen onderhoud meer. In sommige gevallen betekenen de nieuwe normen dat een woning als deze – soms zelfs in de stutten – ‘veilig’ wordt verklaard en er geen sprake meer is van versterking. Dat kan leiden tot schrijnende situaties.

2.9 1588-problemen worden zichtbaar

Voor woningeigenaren die vallen binnen de zogenaamde Batch 1588 Versterkingsopgave Groningen, is het mogelijk een subsidie aan te vragen om daarmee maatregelen versneld te laten uitvoeren. Bijvoorbeeld door met het verkregen bedrag de sloop en nieuwbouw van de eigen woning zelf te organiseren. Van de bewoners die hier gebruik van hebben gemaakt, ziet de Commissie meerdere mensen die in dit proces in de problemen zijn geraakt. Want voor velen is het lastig te doorgronden wat de kosten van sloop en nieuwbouw zijn, wat er allemaal bij komt kijken en welke onvoorziene kosten zich kunnen aandienen. Dit leidt onder andere tot situaties waarin het bouwproces niet af is, maar het geld wel op is. Soms is te laat om hulp of begeleiding gevraagd of is er te laat of geen goede begeleiding aangeboden. Wordt een situatie daardoor schrijnend, dan staat de Commissie Bijzonder Situaties de bewoners bij.

2.10 Gestegen bouwkosten & failliete aannemers

Binnen de Batch 1588 maar ook in andere situaties worden bewoners in het aardbevingsgebied – net als in 2023 – geconfronteerd met stijgende bouwkosten en ontoereikende budgetten. Soms hebben bewoners op een zeker moment een vaststellings- of aannemersovereenkomst ondertekend, maar zijn op het moment waarop het sloop- of bouwproces start, de kosten ervan inmiddels gestegen. In de tussenliggende periode is het budget niet geïndexeerd (en is daardoor inmiddels te laag). Ook kan een

Veiligheidsnorm

NCG beoordeelt of een woning voldoet aan de veiligheidsnorm. Dit houdt in dat gekeken wordt of een woning bestand is tegen aardbevingen. De veiligheidsnorm zegt dat je een woning bij een (zware) aardbeving veilig en op tijd moet kunnen verlaten. Is dit het geval, dan is versterking van de woning niet nodig. Bij deze beoordeling houdt NCG er rekening mee dat de gaswinning in 2023 stopt.

Nationaal Coördinator Groningen (2023)

budget niet meer toereikend zijn na faillissement van een aannemer en het aantrekken van een vervanger. Bewoners investeren dan regelmatig zelf extra geld of verhogen hun hypotheek. De Commissie biedt ondersteuning wanneer daardoor schrijnende situaties ontstaan.

2.11 Oude NAM-zaken

Opvallend is dat er nog steeds schrijnende situaties ontstaan waarin de NAM in 2016 of 2017 al een vaststellingsovereenkomst heeft getekend. Met andere woorden: het probleem van bewoners werd afgekocht met een bedrag waarmee een woning zou moeten kunnen worden hersteld of gesloopt en herbouwd. Maar nog altijd is een aantal van deze zaken niet afgerond: werkzaamheden zijn niet uitgevoerd of kunnen niet worden voortgezet omdat het (niet geïndexeerde) bedrag niet toereikend is. De impact van zo'n slepende situatie is voor velen groot: sommigen hebben een extra hypotheek genomen en bij velen is de mentale druk ervan nog amper houdbaar. Zo kunnen er na jaren nog schrijnende situaties ontstaan (of zichtbaar worden) en bij de Commissie worden aangemeld.

2.12 Nieuwe staatssecretaris: Herstel Groningen

De komst van een nieuw kabinet bracht eveneens een nieuwe staatssecretaris met zich mee: de heer Van Marum, staatssecretaris Herstel Groningen. In het najaar van 2024 heeft hij kennisgemaakt met de Commissie. Het werk van de Commissie was hem overigens niet onbekend, vanwege zijn eerdere functie als contra-expert. De kennismaking leidde tot een waardevolle inhoudelijke uitwisseling.

2.13 Samenwerking met Interventieteam Vastgelopen Situaties

Met het in 2021 ingestelde Interventieteam Vastgelopen Situaties — werkt de Commissie in een aantal dossiers samen. Dat gaat om zaken waarbij vanuit de Commissie Bijzondere Situaties een zaakwaarnemer of casemanager wordt ingezet om betrokken bewoners te begeleiden. Uitgangspunt bij deze samenwerking is dat – naast uiteraard de situatie wordt opgelost – in alle gevallen voor de bewoner helder blijft wie de contactpersoon is.

2.14 10 jaar Commissie Bijzondere Situaties

In april 2014 ging de Commissie Bijzondere Situaties officieel van start. De insteek was toen – en is nog: ‘onze klus is klaar op het moment dat we overbodig zijn geworden’. Na 10 jaar is dat punt nog niet bereikt want het aantal aangemelde schrijnende situaties blijft jaarlijks in de tientallen lopen. Er is in de achterliggende periode veel gebeurd op het vlak van de aanpak van de gevolgen van de aardbevingen. In de beginperiode was de Commissie van nut omdat er geen of onvoldoende regelingen waren voor bewoners, nu springt de Commissie juist bij in situaties die vastlopen omdat er te véél regelingen zijn. Reden voor feest was het dan ook niet. Toch hebben alle bij het werk van de Commissie betrokkenen even stilgestaan bij dit moment, en bij alle situaties waarin zij bewoners verder hebben kunnen helpen.

2.15 Wat er nodig is: een daadkrachtige, efficiënte route van a-z

In het merendeel van de dossiers die door de Commissie worden behandeld, is een versterkingscomponent aanwezig. In dat proces zijn vaak meerdere dingen mis gegaan: voor de 5^e keer een nieuwe projectleider op de versterking, stukken die zoekgeraakt zijn, wisseling van bewonersbegeleiders of verandering van plannen vanwege de nieuwe veiligheidsnormen. Persoonlijke problemen bij bewoners compliceren deze situaties, waardoor de betrokkenen het geheel niet meer kunnen overzien.

Wat mist in het overgrote deel van de schrijnende situaties, is een uitvoeringsorganisatie die het traject van a tot z daadkrachtig en effectief aanpakt. Hoewel de Commissie wil voorkomen dat zij een uitvoeringsorganisatie wordt, pakt ze toch uitvoerende taken op omdat deze nergens anders kunnen worden belegd. Dringend advies aan de uitvoeringsorganisaties is dan ook een (organisatie-overstijgende) route te organiseren waarmee een sluitende aanpak van complexe situaties ontstaat.

3. Overzicht aanmeldingen & vormen van geboden hulp

3.1 Cijfermatig overzicht aanmeldingen & geboden hulp

Onderstaande overzichten geven inzicht in (1) het aantal binnengekomen, in behandeling zijnde en afgehandelde aanmeldingen (incl. micro-MKB), gerekend vanaf de start van het vangnet op 15 april 2014, (2) de vormen van verleende hulp op hoofdlijnen en (3) de adviezen uitgebracht aan het IMG.

BINNENGEKOMEN AANMELDINGEN & BEHANDELING		
Status	Aantal 2024	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2024)
Totaal aantal aanmeldingen	31	409
	Binnengekomen via burgemeesters: 16	
	Binnengekomen via Nationale Ombudsman: -	
	Binnengekomen via regionale hulp/zorgverlener: 15	
In behandeling	10	33
Adviezen uitgebracht aan IMG	15	32 (vanaf 01-09-2021)
Gezamenlijk met Interventieteam	2	8
Definitief afgehandeld	21	376

VORMEN VAN GEBODEN HULP OP HOOFDLIJNEN		
Geboden hulp	Aantal 2024	Totaal (15-04-2014 t/m 31-12-2024)
Verhuiskostenvergoeding	7	118
Zaakwaarnemer / ontzorgen / coaching	29 waarvan 14 nieuw	178
Woning opgekocht in opdracht van de Commissie	3	64
Financiële hulp woning/garantiebedrag om verkoop te bevorderen	7	82
Woning zelf verkocht	3	35
Verwijzing / bemiddeling naar gemeente / andere instantie	9	24
Vergoeding tijdelijke huur/tijdelijke huisvesting	1	41
Hulp in natura (zorg/huis)	1	13
Herstel / versterking woning / sloop-nieuwbouw	2	10

3.2 Vormen van problematiek

Bij het bieden van ondersteuning aan bewoners hanteert de Commissie Bijzondere Situaties een aantal criteria, waarbij er bij de aanvrager sprake moet zijn van een combinatie van problemen (aardbevings schade en/of versterkingsproblematiek, medisch/psychisch en (dreigende) financiële problematiek), gerelateerd aan de aardbevingen. In de aard van de meldingen zijn twee hoofdlijnen te constateren:

- a. Aardbevings-, schade-afhandelings- of versterkingsproblematiek in combinatie met bijkomende problematiek. Onduidelijkheid en onzekerheid over het proces spelen bewoners duidelijk parten. Er is in toenemende mate sprake van complexiteit in situaties waarbij schade- en versterkingsproblemen samenkomen met problematiek op andere leefgebieden.
- b. Het is merkbaar dat de psychische nood in het aardbevingsgebied nog altijd aanwezig is. Deze problematiek intensiveert naarmate processen zich langer voortslepen. Op dit vlak laten wij ons – indien relevant – adviseren door deskundigen zodat wij - mede op basis daarvan - de best passende adviezen te kunnen geven.

Vanuit deze nood vloeien problemen voort zoals:

- 'Vastzitten', geen uitweg meer zien uit de complexiteit van problemen. De gebruikelijke coping-strategieën bieden geen oplossing meer.
- Kinderen die opgroeien in schrijnende situaties die langere tijd duren en daar in toenemende mate door beschadigd raken.
- Op oudere leeftijd de stap richting het gehoopte 'rustige leven' of de gewenste leeftijdsbestendige woonplek niet kunnen maken.
- Financiële problematiek. Huishoudens hebben in diverse gevallen veel geld verloren door de situatie – soms aardbevingsgerelateerd – in combinatie met de gevolgen van persoonlijke omstandigheden.
- De kosten van een versterkingsoperatie niet meer kunnen bekostigen (vanwege gestegen bouwkosten en inflatie) vanuit het eerder daarvoor verstrekte bedrag.
- Al bestaande problematiek waar de bijkomende problemen als gevolg van de aardbevingen de druppel zijn die de emmer doet 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 meldingen 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, wij trachten de betrokkenen altijd een stap verder te helpen. Daarnaast wordt – in de situaties waarin er niet direct een rol voor de Commissie Bijzondere Situaties is weggelegd – aan betrokkenen gemeld dat als hun situatie verandert, zij zich opnieuw tot ons kunnen wenden.

3.3 Vormen van geboden hulp

Het eerste en meest belangrijke dat de casemanagers als vangnet bieden en blijven bieden is een luisterend oor. Bewoners moeten zich gehoord en gezien voelen, alleen op die manier kunnen ze ondersteund worden om weer perspectief te krijgen. Die ondersteuning komt ook in de vorm van zaakwaarneming (procesbegeleiding, structuur aanbrengen voor wie door de bomen het bos niet meer ziet), financiële hulp (financiële coach, financiële bijdragen) of bijvoorbeeld het opkopen van de woning. Ook bemiddeling en ondersteuning bij de aanpak van de problemen die oplossingen in de weg zitten zijn soms onderdeel van het proces.

Ons vangnet is voor bewoners vaak het sluitstuk en de laatste uitweg in een lang traject. We proberen het verschil te maken door ons te focussen op de menselijke kant van de situatie. Onderdeel daarvan is ook het eerlijke gesprek: iemand tot het inzicht brengen dat het misschien nodig is om de woning los te laten of de levensstandaard aan te passen. Dit is mogelijk door de opgebouwde vertrouwensband met de casemanager en de verdiepende gesprekken, waarin de werkelijke behoeften boven tafel komen. Als vervolg daarop komen casemanager en betrokkenen tot een oplossing die past bij de situatie en waarmee de bewoners de toekomst tegemoet kunnen.

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

<i>Bemiddeling door casemanager</i>	Een aantal situaties wordt opgelost met bemiddeling door de casemanager. Door het bieden van een luisterend oor, door de situatie in kaart te brengen en te ordenen dan wel door betrokkenen te verwijzen naar bestaande voorzieningen, kunnen zij weer verder. Verder is de casemanager tijdens het hele traject van intake tot de uiteindelijke oplossing de begeleider van de bewoners.
<i>Inzet van zaakwaarnemer</i>	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 totdat de schade, versterking of andere (o.a. financiële) problematiek is afgehandeld. Als sprake is van een combinatie met zakelijke problemen van een zelfstandige (micro) ondernemer, dan wordt een MKB-deskundige ingeschakeld.
<i>Hulp in natura</i>	Dit betreft vormen van hulp zoals hulp bij de verkoop van de woning, afbouw van de woning, hulp bij onderhoud van woning en/of tuin wanneer deze te koop staat, maatschappelijke ondersteuning voor gezinsleden en support door deskundigen. Mensen worden daarnaast, indien relevant, geholpen bij de doorverwijzing naar voorliggende regelingen en voorzieningen. Wanneer een versterkingsproces is vastgelopen, wordt bouwbegeleiding aangeboden.
<i>Bemiddeling</i>	Deze bemiddeling betreft onder andere situaties rondom verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van verschillende organisaties, waarbij er een complexe is ontstaan. De betrokken bewoners dreigen hierin 'tussen wal en schip' te geraken. De commissieleden van het vangnet zetten hun positie in wanneer de inzet van een instantie bij kan dragen aan de oplossing voor betrokkenen.
<i>Opkopen van een woning</i>	De Commissie adviseert in sommige situaties een oplossing, waarvan zij verwachten dat het voor de bewoner in kwestie de beste optie is. 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 en biedt de Commissie een gewenste uitweg.
<i>Vergoeding kosten voor herstel /versterking woning of sloop/nieuwbouw</i>	Vanwege de schrijnende situaties die soms ontstaan als gevolg van de versterkingsoperatie, kan de Commissie ervoor kiezen de kosten voor herstel of versterking van een woning (deels) te vergoeden. Dit geldt ook voor situaties waarin de woning moet worden gesloopt en er nieuwbouw moet worden gepleegd.
<i>Financiële vergoedingen</i>	Deze vergoedingen zijn bestemd voor onder andere verhuiskosten of compensatie na verkoop van de woning wanneer deze beneden een acceptabele prijs in relatie tot de individuele omstandigheid is verkocht(het zogenaamde ‘garantiebedrag’).

Fragmenten uit de toespraak van staatssecretaris Vijlbrief bij de start van Nij begun (22 januari 2024)

Vandaag precies 2 jaar en 1 week geleden bracht ik mijn 1e werkbezoek aan Groningen. Ik weet het nog goed. (...) Ik kwam bij mensen thuis, en trof gelatenheid. Mensen waren moe. En bestuurlijk was alles verkrampt.

(...) Ik heb het zelf ook onderschat. De frustratie, het verdriet, de emotie. Niet omdat ik het niet wist, maar omdat ik het nog niet vóelde; wat een overheid die krampachtig vasthoudt aan regels en protocollen, en aan zijn eigen gelijk, met mensen doet. De verhalen van mensen zijn me onder de huid gekropen.

(...) We zijn nu 2 jaar verder. En ik sta hier niet met een zwaar gemoed. Want ja, het was soms zwaar, maar ik heb de afgelopen jaren óók gezien hoe we dingen kunnen verbeteren. Het beleid, de uitvoering, onszelf.

(...) We staan pas aan het begin van het Herstel van Groningen. En vandaag staat in het teken van hoe dat herstel er verder uit kan zien. We praten over 30 jaar van investeringen. In voorzieningen, in gezondheid, in banen, kennis. In jullie toekomst.

(Rijksoverheid, 2024a).

4 Bibliografie

- Kinderombudsman (2017). *Vaste grond gezocht – Kinderen en jongeren in het aardbevingsgebied* (De Jong, A., Verheul, R.). Den Haag: De Kinderombudsman.
- Nationaal Coördinator Groningen (2023). *Besluit op norm: woning voldoet aan de veiligheidsnorm* (z.a.). Geraadpleegd op 1 november 2024 van <https://www.nationaalcoordinatorgroningen.nl/diverse-onderwerpen/besluit-op-norm>
- NOS Nieuws (2024). *Onderzoek: aardbevingsproblematiek ontwricht leven van kinderen in Groningen* (z.a.). Geraadpleegd op 26 november 2024 van <https://nos.nl/artikel/2514489-onderzoek-aardbevingsproblematiek-ontwricht-leven-van-kinderen-in-groningen>
- Rijksoverheid (2024a). *Toespraak staatssecretaris Vijlbrief over Nij begun* (z.a.). Geraadpleegd op 10 november 2024 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2024/01/22/toespraak-staatssecretaris-vijlbrief-over-nij-begun>
- Rijksoverheid (2024b). *Troonrede 2024*. Geraadpleegd op 31 oktober 2024 van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2024/09/17/troonrede-2024>

Bijlage 1

Over het vangnet en 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 (dreigende) financiële problemen, waarbij de schadeproblemen of de versterking 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. Organisatie van het vangnet voor 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 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 is samengesteld uit drie leden met kennis, ervaring en een groot maatschappelijk netwerk in de regio, die zich daarnaast betrokken voelen bij en zich willen inzetten voor de gevolgen van de problematiek die de aardbevingen in Groningen met zich meebrengen.

De organisatie van het vangnet dat deze commissie biedt bestaat uit een secretaris die verantwoordelijk is voor de organisatie en uitvoering en wordt ondersteund door een stafmedewerker. Het vangnet zelf wordt gevormd door een team van casemanagers, zaakwaarnemers en deskundigen. 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. Deze rapportage is de input voor het advies dat de Commissie uitbrengt.

3. Positionering van de Commissie Bijzondere Situaties

De Commissie is sinds 1 september 2021 gepositioneerd als onafhankelijk adviesorgaan van het IMG. Dit heeft geen invloed gehad op de werkwijze van het vangnet: het aandragen van situaties, begeleiding van betrokkenen en de procedure rondom advisering is gelijk gebleven. De functie van het IMG – inzake het vangnet – is dat zij het formele besluit neemt waarbij de adviezen van de Commissie in beginsel bindend zijn.

4. Samenstelling van de Commissie Bijzondere Situaties

Voorzitter

Mevr. J.G. Vlietstra

Bestuurlijk betrokken bij verschillende maatschappelijke organisaties.
Voormalig burgemeester en Eerste Kamerlid.

Leden

Mevr. E. ten Brink-de Vries

Voormalig directeur van een sociale dienst en sociale werkvoorziening in het aardbevingsgebied. Lid van de deskundigenadvies-commissie van SNN voor het Just Transition Fund.

Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

Voormalig directeur P&O van het UMCG en actief op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en werken.

Secretaris

Mevr. D. Feringa

Ondersteuning

Mevr. J.A.J. Zoer

Mevr. G.W.A. Hingstman

5. Functie als vangnet

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 dit vangnet voor 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 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 zien de professionals van het vangnet situaties waarin mensen moeite hebben om de juiste weg in het hulpverleningstraject te vinden en te volgen. De meest kwetsbaren die anders onder de radar blijven. Voor deze mensen, die niet in staat zijn om zelf uit de impasse van de situatie te komen, is dit vangnet. De hulpverleners van dit vangnet staan naast de betrokkenen om hen in dat traject te begeleiden. Waar regelingen van andere instanties in een specifieke situatie geen sluitende oplossing bieden waarmee mensen weer op eigen kracht verder kunnen, kan de Commissie van dit vangnet individuele aanvullende hulp bieden in geld en/of natura. Zo kan de Commissie haar rol als laatste vangnet waar maken.

6. Doel van dit vangnet voor bijzondere situaties

Het doel van dit vangnet is van meet af aan geweest om mensen zo te helpen dat ze weer op eigen kracht verder kunnen. Het gaat dan om mensen die door de combinatie van aardbevings schade en/of versterking van de woning (zie eerder genoemde criteria) tussen wal en schip zijn geraakt. Dat is steeds een goed uitgangspunt gebleken. De volgende stap is dan om samen met de bewoners uit te zoeken wat er nodig is om weer op eigen kracht verder te kunnen. Is dat nog niet het geval, dan wordt de ondersteuning langer doorgezet, eventueel op een andere manier. Tot het moment dat de situatie er wel naar is dat de ondersteuning kan worden afgerond.



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 situatie steeds een zo objectief en constructief mogelijk besluit te kunnen nemen, hanteren wij de onderstaande uitgangspunten.

○ *Passende hulp voor elke specifieke situatie*

Elke aanmelding wordt als een unieke, op zichzelf staande situatie behandeld. 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. In 2024 zijn experts op het gebied van micro-MKB aan het team van deskundigen toegevoegd.

○ *Vangnet wanneer overige regelingen niet meer volstaan*

Voordat een aanmelding 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 het vangnet. Zij zijn het die het persoonlijke gesprek aangaan met de mensen die een aanmelding 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. In hun taak als casemanager, financieel of MKB-adviseur, medisch deskundige of psycholoog.



- **Complexe problematiek**

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

- **Particulieren en micro-MKB**

Bewoners in individuele, particuliere situaties kunnen in aanmerking komen voor hulp vanuit de regeling Bijzondere Situaties. Als zij als ondernemer werkzaam zijn in het micro-MKB wordt zo nodig hun zakelijke situatie hier bij betrokken.

- **Proces gaande houden**

Belangrijk in het proces dat een aanmelding 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.

- **Individuele verschillen**

Iedere aanmelding leidt tot verschillende oplossingen, want geen individuele situatie is hetzelfde. Om weer op eigen kracht verder te kunnen is het nodig om verschillende problemen in onderlinge samenhang op te lossen. Dan kunnen bewoners weer verder. Met hun werk en leven.

- **Privacybescherming & AVG**

De Commissie moet voor haar beoordeling aanmeldingen 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 wel veel gegevens moeten laten zien. Dat is echter nodig om alle problemen in onderlinge samenhang te kunnen oplossen. De medewerkers van het vangnet handelen daarin zeer zorgvuldig, bouwen aan de onderlinge vertrouwensband en geven 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 het vangnet AVG-proof ingericht.

- **Onafhankelijkheid**

De positie van de Commissie Bijzondere Situaties als onafhankelijke instantie is cruciaal in het goed kunnen uitvoeren van haar taak. Die taak omvat het omgaan met kwetsbare mensen in bijzondere en schrijnenede situaties. De onafhankelijkheid maakt de werkwijze van dit vangnet 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

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

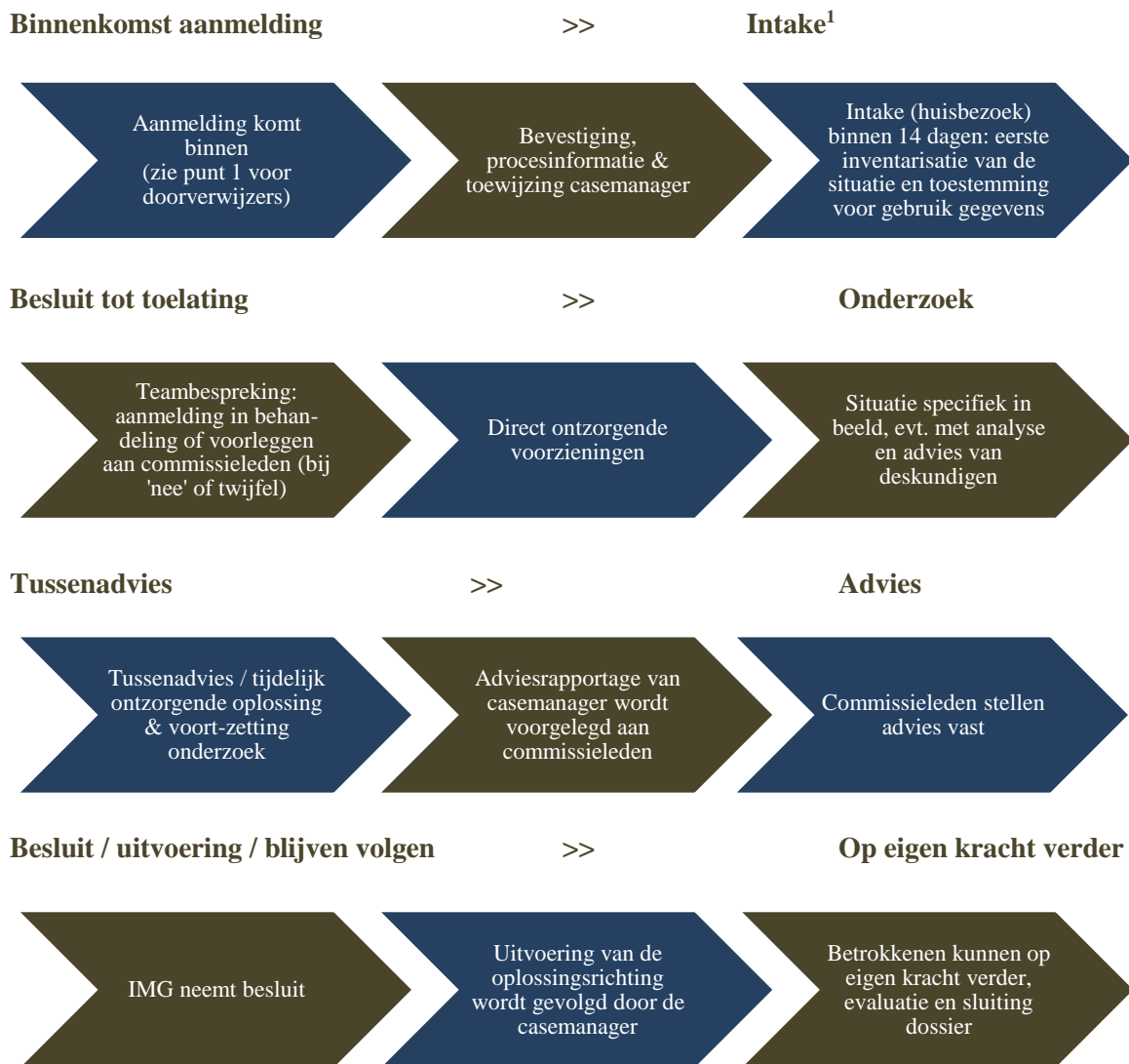
Uit het evaluatierapport ‘Hulp bij Bijzondere en schrijnende situaties in Groningen: een evaluatie en vooruitblik’ (2022).

partijen is onafhankelijkheid een vereiste. De benodigde gegevensverzameling - op basis waarvan een objectief besluit kan worden genomen vraagt om op afstand te blijven van betrokken instanties.

8. Werkwijze: proces van behandeling & toekenning

De wijze waarop een aanmelding 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 en situatie-gebonden vormgegeven.



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,
- b. de Nationale Ombudsman of via
- c. regionale hulp- en zorgverleners.

2. Ontvangstbevestiging

Het secretariaat van het vangnet stuurt de melder 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. Ook wordt aangegeven welke informatie verstrekt moet worden en hoe de privacy daarbij is geregeld.

4. Teambespreking – besluit tot toelating

Tijdens de teamvergadering worden alle binnengekomen aanmeldingen gepresenteerd (gerelateerd aan de drie criteria + coping) en besproken. Gezamenlijk wordt afgewogen of de aanmelding verder in behandeling wordt genomen dan wel wordt afgewezen. Is er voldoende grond om de aanmelding 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 commissieleden gevraagd. Tijdens de eerstvolgende commissievergadering wordt hier een definitief besluit over genomen.

Wordt een aanmelding definitief afgewezen? Dat betekent niet dat er van de ene op de andere dag geen contact meer is tussen de casemanager en betrokkenen. De casemanager helpt hen zo nodig 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 van het vangnet.

5. Direct ontzorgende voorzieningen

Wordt een aanmelding 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, op medisch, psychisch en/of financieel gebied. Deze deskundigen rapporteren aan de casemanager, die deze bevindingen verwerkt in zijn/haar advies richting de commissie van het vangnet. Ook kunnen gegevens worden opgevraagd bij IMG en NCG over de stand van zaken met betrekking tot de afhandeling van schade en/of het versterkingsproces.

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.

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.