Commissie Bijzondere Situaties

Jaarverslag 2021

Jaarverslag 2021
Commissie Bijzondere Situaties

Voorwoord

2021, een jaar van – opnieuw – vele ontwikkelingen rondom de Groninger aardbevingsproblematiek. In de ruim zeven jaren waarin de Commissie Bijzondere Situaties operationeel is, hebben de veranderingen, regelingen, instanties, onderzoeken en goede intenties elkaar steeds in rap tempo opgevolgd. Van rust voor de bewoners lijkt nog geen sprake te zijn.
Het was het jaar ook van de hernieuwde politieke aandacht, van beweging in de schadeafhandeling, een moeizame versterkingsoperatie en van de herpositionering van de Commissie. In dit jaarverslag nemen wij als commissieleden u mee door het jaar 2021, in ons werk en onze bevindingen.

Problematiek nog lang niet opgelost

Opvallend in het afgelopen jaar was dat in het aantal aanvragen dat bij de Commissie binnen kwam, een dalende lijn is te zien. De oorzaak daarvan blijft op dit moment speculeren, de evaluatie van de Commissie in 2022 moet hier meer duidelijkheid over verschaffen.
Daarnaast zien we dat de aanvragen complexer van aard zijn dan in voorgaande jaren. Er is naast schade vaak sprake van onderliggende complexe problemen. Ook constateert de Commissie dat de problemen waar bewoners mee kampen nog steeds niet snel worden opgelost. Zo verloopt de versterking ondanks alle inspanningen moeizaam. De aanpak van de schadeproblemen door het IMG laat wel progressie zien.
De regelingen waar bewoners mee te maken hebben, zijn inmiddels zo talrijk dat zij door de bureaucratische bomen het bos vaak niet meer zien. In de dossiers die bij ons passeren zien we bewoners hier dan ook in verdwalen. Het ontbreekt daarbij vooral aan een vast aanspreekpunt, een regisseur die begeleiding biedt waar dat nodig is.

Constateringen & aanbevelingen in vogelvlucht

De ontwikkelingen die we in 2021 signaleerden, willen we hier alvast in vogelvlucht noemen. In hoofdstuk 4 zijn ze verder uitgewerkt en vertaald naar adviezen.

1. *Vereenvoudig het speelveld en denk vanuit de mens* – De veelheid aan regelingen is er niet eenvoudiger op geworden. Niet voor de bewoners, niet voor de uitvoerende partijen. Of hiermee een antwoord wordt gegeven op het daadwerkelijke probleem is de vraag. Instanties moeten veel meer *naast* de mensen gaan staan.
2. *Stop met veranderen van spelregels* – De veranderingen die regelmatig in het aardbevingsdossier worden doorgevoerd, zorgen voor onduidelijkheid, onzekerheid en leiden tot een verdergaand gebrek aan vertrouwen onder de bewoners. Het is zaak de spelregels niet telkens te veranderen maar stabiliteit te betrachten.
3. *Doorpakken en eventuele 'crisisaanpak'* – Het meerjaren versterkingsplan zal bewoners enig perspectief bieden, al komt de operatie nog maar moeizaam op gang. Wij blijven hameren op een daadkrachtige, efficiënte aanpak en een goede communicatie richting de bewoners.
4. *Aandacht voor verborgen leed & vroegsignalering* – Er is in toenemende mate aandacht voor de psychosociale situatie van bewoners in het aardbevingsgebied. Echter: nog altijd is er ook – minder zichtbaar – leed. Constructieve aandacht voor kwetsbare groepen – in de vorm van onder andere vroegsignalering – is dan ook een noodzaak. De vraag hoe dit exact te realiseren, moet prioriteit krijgen.

Het verschil in uitzichtloze situaties

2021 vroeg de nodige aandacht voor de herpositionering van de Commissie, omdat de NAM zich geheel heeft teruggetrokken uit het proces van schadeherstel en versterking. Sinds 1 september is de Commissie gepositioneerd als adviescommissie voor het IMG, wat tot nu toe goed blijkt te werken. We hebben onze werkwijze kunnen handhaven en onze onafhankelijke advisering kunnen behouden. Als Commissie fungeren we als vangnet aan het eind van veel trajecten in de aardbevingsproblematiek. Wanneer situaties in een impasse raken en voorliggende voorzieningen geen oplossing bieden, kunnen zaken aan de Commissie worden voorgelegd. Vrijwel altijd lukt het om een oplossing op maat te bieden die ertoe leidt dat mensen verder kunnen met hun leven. Daar kan de Commissie het verschil maken.

Dat is mogelijk dankzij ons team van casemanagers, zaakwaarnemers en (andere) deskundigen, de mensen die het luisterend oor, de regisseur en de schouder zijn voor de bewoners in soms uitzichtloos lijkende situaties. De Commissie is hen veel dank verschuldigd voor hun betrokkenheid en professionaliteit.

Janny Vlietstra
Voorzitter Commissie Bijzondere Situaties

Inhoudsopgave

1. Waarom een 'Commissie Bijzondere Situaties'? 5
1.1 Vangnet voor schrijnende situaties 5
1.2 Onafhankelijke uitvoering 5
1.3 Jaarverslag 2021 5

2. Bevindingen 2021 6
2.1 Problematiek & hulpvraag: complex & stressfactor 6
2.2 Vormen van geboden hulp: casemanagement & zaakwaarneming 6
2.3 De waarde van ondersteuning 6
2.4 Aantal meldingen blijft laag 7
2.5 Voorliggende voorzieningen 7
2.6 Ondersteuning voor ondernemers & agrariërs 7
2.7 Huurders deels gecompenseerd 8
2.8 Interne veranderingen 8
2.9 Veranderingen & ontwikkelingen in het 'werkveld' 8
2.10 Politieke aandacht 9
2.11 Bestuurlijk akkoord krijgt vorm 9
2.12 Aantrekkende woningmarkt 10
2.13 Opnieuw het jaar van de pandemie 10
2.14 Kennisdeling 11
2.15 Systeem versus mens 11

3. Overzicht aanvragen & vormen van geboden hulp 12
3.1 Cijfermatig overzicht aanvragen & geboden hulp 12
3.2 Vormen van problematiek 13
3.3 Vormen van geboden hulp 14
3.4 Voorliggende voorzieningen 15

4. Bevindingen vertaald naar advies 16

5. Bibliografie 18

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 2021

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

2. Bevindingen 2021

Tijdens de uitvoering van haar taak, heeft de Commissie in 2021 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 adviezen.

2.1 Problematiek & hulpvraag: complex & stressfactor

In de situaties die in 2021 bij de Commissie werden voorgedragen, was altijd sprake van complexiteit: bewoners die op meerdere vlakken zijn vastgelopen, waarbij de gevolgen van de aardbevingen – en vaak de afhandeling daarvan – de druppel is die de emmer doet overlopen. De bijkomende stress is mede een oorzaak waardoor het mensen niet lukt op eigen kracht uit de vastgelopen situatie te komen.
De aanvragen die in 2021 zijn binnengekomen, zijn grotendeels gesitueerd in de randgebieden van het aardbevingsgebied. Daaruit kan de voorzichtige conclusie worden getrokken dat in het episch centrum inmiddels het nodige aan problematiek is opgepakt. Daarnaast blijkt de 'lappendeken' aan regelingen in de randgebieden diffuser en daarmee – zeker voor bewoners – complexer dan in het episch centrum van het aardbevingsgebied. Zo zijn bepaalde regelingen in een aantal postcodegebieden wel van kracht, in andere weer niet.
Ook ziet de Commissie dossiers van bewoners die eerder al hun situatie voorlegden, uiteindelijk geen ondersteuning nodig dachten te hebben maar die later alsnog tóch inzet vragen. De Commissie blijft de deur open houden voor deze bewoners wanneer er sprake is van bijzondere situaties en wordt voldaan aan de drie criteria.

2.2 Vormen van geboden hulp: casemanagement en zaakwaarneming

De belangrijkste taak van de Commissie is en was – ook in 2021 – het ontzorgen van bewoners die zijn vastgelopen. Dit krijgt meestal gestalte in de vorm van de inzet van een casemanager en zaakwaarneming om te begeleiden in het zoeken naar de kern van het probleem en mogelijke oplossingen en in een efficiënte afhandeling van voorliggende voorzieningen. Ook is in 2021 – ondanks de gunstige woningmarkt – nog een enkele woning opgekocht.

2.3 De waarde van ondersteuning

De vormen van de – vanuit de Commissie Bijzondere Situaties – geboden hulp in 2021 zijn aantoonbaar van waarde geweest. De mate waarin mensen uiteindelijk uit de impasse van hun complexe situatie worden geholpen en weer op eigen kracht verder kunnen, vormt de maatstaf voor het succes van de ondersteuning vanuit de Commissie. Om daar steeds zelfkritisch op te blijven, wordt structureel geëvalueerd met de mensen bij wie het dossier wordt gesloten.

2.4 Aantal aanmeldingen blijft laag

Het aantal aanmeldingen van schrijnende situaties was dit jaar – evenals in 2020 – lager dan in voorgaande jaren: er werden zeven nieuwe dossiers in behandeling genomen. Wat daar precies de oorzaken van zijn, is (nog) niet gefundeerd te duiden. Gemeenten geven aan de situaties van hun bewoners goed in beeld te hebben. Wel bestaat het vermoeden dat het effect van de voorliggende voorzieningen maar ook de grootschaligheid van de gemeenten – waardoor burgers meer afstand ervaren – effect hebben op het aantal aanmeldingen in 2021. Ook zal de aangetrokken woningmarkt een rol spelen: het lukt bewoners beter hun huis te verkopen zonder tussenkomst van de Commissie. De daadwerkelijke oorzaken blijven op dit moment echter nog beperkt tot een speculatie, in 2022 wordt dit geëvalueerd.

2.5 Voorliggende voorzieningen

De Commissie Bijzondere Situaties wordt doorgaans benaderd op het moment dat alle andere pogingen om uit een complexe situatie te komen niet (afdoende) hebben geholpen. Met andere woorden: hoe beter het net van voorliggende voorzieningen, hoe minder er écht schrijnende, vastzittende situaties zullen ontstaan.
In de afgelopen jaren is op meerdere vlakken ingezet op het inrichten van deze voorliggende voorzieningen. Zo waren daar reeds onder andere de waardedalingsregeling (uitgevoerd door het Instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG)), het koopinstrument (geïnitieerd door de Nationaal Coördinator Groningen (NCG), uitgevoerd door de Stichting Woonbedrijf Aardbevingsgebied Groningen (SWAG)) en de Onafhankelijke Raadsman (meldpunt voor vastgelopen kwesties), om er slechts enkele te noemen. Ook de versterkingsoperatie is te beschouwen als voorliggende voorziening. Daar waar de versterking echter aan de orde is, constateert de Commissie wel dat de situaties moeizaam verlopen. Met name wat betreft communicatie richting bewoners en het nakomen van planningsafspraken.
In juli 2021 werd het *Interventieteam Vastgelopen Dossiers* toegevoegd aan de voorliggende voorzieningen. In dit team zijn de NCG en het IMG vertegenwoordigd, aangevuld met een onafhankelijk voorzitter / adviseur. Zij bieden maatwerkoplossingen voor bewoners van wie de dossiers niet verder komen wat betreft schadeafhandeling of versterking. Gezien de relatief nog korte periode van opereren door het Interventieteam, kunnen over de werking ervan nog geen conclusies worden getrokken.

2.6 Ondersteuning voor ondernemers & agrariërs

De Commissie ziet naast leed op privégebied ook problematiek op bedrijfsmatig vlak, bij zzp'ers, MKB'ers en agrariërs in het Groninger aardbevingsgebied. Zakelijke en privé-aspecten blijken regelmatig met elkaar vervlochten, maar omdat de Commissie er uitsluitend is voor particulieren kan zij voor deze mensen weinig betekenen. Reden waarom de Commissie de afgelopen jaren aanhoudend heeft gepleit voor een goed werkende voorziening voor ondernemers.
In 2021 is hier vorm aan gegeven in de vorm van een bedrijvenloket (bemand door adviseurs van het steunpunt Stut & Steun), hebben ondernemers sinds 1 juli 2021 de mogelijkheid aanspraak te maken op een waardedalingsregeling en wordt er vanuit het Nationaal Programma Groningen (NPG) gewerkt aan de inrichting van een ondernemersportaal.
Daarnaast is er een Agroprogramma opgesteld, dat onder regie van de provincie Groningen wordt uitgevoerd. Dit Agroprogramma "werkt aan een sterkere agrarische sector in het aardbevingsgebied door meer samenhang te brengen in de (aardbevingsgerelateerde) processen waar agrarische bedrijven mee te maken hebben en hen zo handelingsperspectief te bieden" (Blok, 2021). Ook heeft het IMG in mei 2021 haar werkwijze bekend gemaakt aangaande de schadevaststelling aan mestkelders, in september is met de afhandeling daarvan gestart.

De Commissie is positief gestemd over het feit dat er voorzieningen zijn getroffen voor ondernemers in brede zin. In hoeverre deze toereikend zullen zijn, zal het jaar 2022 uit moeten wijzen.

2.7 Huurders deels gecompenseerd

Een jaar geleden constateerde de Commissie in haar jaarverslag een lacune waar het ging om de aanpak van aardbevingsproblematiek bij huurders. Meermalen kwam de Commissie situaties tegen waarin huurders de dupe bleken van de gevolgen van de aardbevingen, echter omdat deze doelgroep niet binnen de bevoegdheid van de Commissie ligt en een gedegen aanpak ontbrak, bleven deze bewoners vaak zonder hulp. Inmiddels is er een Tegemoetkoming huurders woningcorporaties aardbevingsgebied Groningen. Dit is een eerste stap, echter voor een beperkte groep (alleen voor huurders van woningcorporaties) en van beperkte omvang (een eenmalige uitkering van € 750,-). Wij betwijfelen of dit afdoende is voor de aanpak van de problematiek die huurders ervaren.

2.8 Interne veranderingen

2021 was voor de Commissie Bijzondere Situaties een jaar van verandering. Zo is er – vanwege pensionering – een wisseling geweest van secretaris.
Daarnaast is de positionering van de Commissie verschoven van de NAM naar het IMG. In het verleden bracht de Commissie onafhankelijk advies uit aan de NAM. Nadat de NAM volledig buiten het aardbevingsproces is geplaatst, is door het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK), het IMG en de Commissie besloten om de Commissie Bijzondere Situaties haar werk met ingang van 1 september 2021 te laten voortzetten als onafhankelijke adviescommissie van het IMG. De werkwijze van de Commissie wijzigt niet: het aandragen van situaties, begeleiding van betrokkenen en de procedure rondom advisering blijft gelijk. Wat per deze datum is verandert, is dat het IMG voortaan besluit over de adviezen van de Commissie en dat deze besluiten conform de Algemene Wet Bestuursrecht openstaan voor bezwaar en beroep.

Uit de Kamerbrief 'Voortgang schadeafhandeling Groningen'

"Sinds 2014 levert de CBS vanuit een onafhankelijke positie maatwerkoplossingen aan mensen die mede als gevolg van de aardbevingen in Groningen in medische, psychische, sociale en / of financiële nood verkeren. Gezien het belang van het werk van de commissie heeft het Rijk de financiering gecontinueerd.
(…) Vanaf 1 september 2021 is mandaat verleend aan het IMG om besluiten te nemen op basis van de adviezen van de CBS. (…). De CBS behoudt haar onafhankelijke adviesrol."

Stef Blok
Minister van Economische Zaken en Klimaat

2.9 Veranderingen & ontwikkelingen in het 'werkveld'

Ook in de wereld om ons heen, in het 'werkveld', is het nodige veranderd. Zo zijn in het najaar van 2021 bestuursleden vertrokken bij de organisaties Groninger Gasberaad en Groninger Bodembeweging. De constateringen van de scheidend kopstukken waren onder andere een gebrek aan invloed van de eigen organisatie en een onveranderd gebrek aan aandacht voor de (situaties) van de burgers. Risico bestaat dat deze organisaties door dit vertrek een minder stevige en zichtbare positie krijgen, waarmee het geluid vanuit de bewoners minder hoorbaar wordt.

De aanvullende maatregelen uit het bestuurlijk akkoord van 6 november 2020 en de verschillende subsidieregelingen (zie voor beide § 2.11) worden inmiddels geëffectueerd. De resultaten hiervan moeten zich nog laten zien. Een positief voortvloeisel uit dit bestuurlijk akkoord vindt de Commissie dat de gemeenten meer in een regierol worden geplaatst, waardoor zij nadrukkelijker opdrachtgever zijn voor de versterking.

De vele ontwikkelingen, veranderingen en initiatieven hebben het werkveld en de mogelijkheden voor bewoners er niet overzichtelijker op gemaakt. Nog steeds is er sprake van vele actoren en regelingen. De intenties zijn doorgaans goed, maar 'meer' wil niet in alle gevallen zeggen dat het ook 'beter' is.

2.10 Politieke aandacht

Het aardbevingsdossier is in 2021 opnieuw onder de politieke aandacht geplaatst. Die aandacht kreeg onder andere vorm tijdens de Troonrede en aan de formatietafel bij het formeren van een nieuwe regering. In november 2021 werden de formatiegesprekken zelfs gevoerd in het provinciehuis in Groningen, waarbij de onderhandelingen werden gecombineerd met gesprekken – onder andere met gedupeerden – over de aardbevingsproblematiek.
Premier Rutte bezocht eerder dat jaar de provincie om zich (opnieuw) een beeld te vormen van de situatie en sprak onder andere met een afvaardiging van de Commissie.
Deze politieke aandacht is positief, maar het heeft de situatie in het Groninger aardbevingsgebied nog niet daadwerkelijk veranderd.
Een andere vorm van politieke aandacht staat op stapel met de parlementaire enquêtecommissie Aardgaswinning Groningen, die in februari 2021 is geïnstalleerd. De Commissie heeft de enquêtecommissie reeds de nodige informatie geleverd over haar werkwijze.

Uit de Troonrede 2021

"Versterking van de rechtsstaat is per definitie een zaak van lange adem. (…) Tot slot moet de regering bij dat gesprek over de rechtsstaat en rechtszekerheid de hand in eigen boezem steken. De afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen is te lang te stroperig geweest. In de toeslagenaffaire heeft de overheid mensen letterlijk en figuurlijk onrecht gedaan. In beide gevallen geldt: fouten moeten worden hersteld en wie recht heeft op compensatie moet die zo snel mogelijk krijgen. Dat blijft voor de regering absolute prioriteit."

2.11 Bestuurlijk akkoord krijgt vorm

In 2020 bereikten het kabinet en de regio Groningen een akkoord over een pakket aanvullende maatregelen voor de versterking van woningen in het aardbevingsgebied, alsmede voor toekomstperspectief en genoegdoening. Daarnaast werd bekend gemaakt dat er een algemene subsidieregeling in het leven zou worden geroepen voor woningverbetering. Een aantal van deze afspraken en regelingen hebben – zoals eerder genoemd – inmiddels vorm gekregen. De belangrijkste willen we hier noemen.

- *Meerjaren versterkingsplan (MJVP)*

De NCG, de gemeenten en de Rijksoverheid geven met het MJVP zicht op wanneer de duidelijkheid over de veiligheid er kan zijn en wanneer alle gebouwen aan de veiligheidsnorm kunnen voldoen. Met het MJVP kunnen gemeenten en de NCG bewoners gerichter informeren over waar hun woning in de planningen is opgenomen. Elke gemeente geeft de prioritering voor de uitvoering aan. Dit

vooruitzicht geeft mensen enig perspectief, al blijft bespoediging van het versterkingsproces een cruciaal punt van aandacht.

- *Interventieteam*

In juli 2021 is – zoals genoemd in § 2.5 – het *Interventieteam Vastgelopen Dossiers* ingesteld. Voor de Commissie vormt dit team een voorliggende voorziening. Het verschil in de behandeling van dossiers tussen het Interventieteam en de Commissie is gelegen in het gegeven dat eerstgenoemde bewoners ondersteunt die zijn vastgelopen in situaties rondom schade of versterking, waar de Commissie situaties behandelt waarbij sprake is van complexe problematiek op verschillende vlakken (zie de drie criteria in het kader bij hoofdstuk 1).

- *Start immateriële schade*

In november 2021 is de regeling voor afhandeling van immateriële schade opengesteld voor de eerste postcodegebieden. De vraag of iemand in aanmerking komt voor deze regeling en voor welk bedrag, wordt beantwoord volgens een speciaal daarvoor ingerichte systematiek, die relatief laagdrempelig is. De Commissie is positief gestemd over het effectueren van deze regeling. Nadeel is wel dat bewoners – uit logistieke overwegingen – niet in staat worden gesteld hun verhaal te doen, terwijl juist dat ook onderdeel uit kan maken van de erkenning en verwerking.

- *Standaard schadevergoeding*

Wat eveneens in november 2021 zijn beslag heeft gekregen is de vaste schadevergoeding van €5.000,-. Wie aanspraak maakt op deze vergoeding, ziet af van een maatwerkprocedure. Van deze regeling is de eerste periode al veel gebruik gemaakt.

- *Start subsidieregelingen*

Er is een veelheid aan subsidieregelingen opgestart ter ondersteuning van bewoners in verschillende situaties in het aardbevingsgebied. Deze regelingen worden uitgevoerd door het Samenwerkingsverband Noord Nederland (SNN).
Dit geheel aan subsidies is een positieve ontwikkeling, al komen er ook nadelen aan het licht: zo was de eerste tranche van één van de regelingen binnen een paar dagen uitgenut, wat de nodige frustratie met zich meebrengt.

2.12 Aantrekkende woningmarkt

In 2020 constateerde de Commissie reeds dat er minder huizen opgekocht hoefden te worden dan in voorgaande jaren. De aantrekkende woningmarkt leek daar debet aan. De woningmarkt is in toenemende mate krapper geworden, waardoor bewoners van het Groninger aardbevingsgebied het doorgaans goed lukt om de eigen woning op eigen kracht te verkopen, ondanks eventuele schade.

2.13 Opnieuw het jaar van de pandemie

Ook 2021 stond voor de samenleving in het teken van COVID-19. Dit heeft net als in 2020 invloed gehad op de werkwijze van de Commissie in praktische zin: casemanagers, zaakwaarnemers en deskundigen overlegden veelvuldig online maar wanneer de situatie daarom vroeg werden huisbezoeken persoonlijk afgelegd, uiteraard met de nodige voorzorgsmaatregelen. Bewonersbijeenkomsten hebben nog niet plaatsgevonden. De pandemie heeft ontegenzeglijk effect op de bewoners in het aardbevingsgebied, maar in welke zin dit de aardbevingsgerelateerde problematiek precies beïnvloedt, is nog niet met feiten te onderbouwen.

2.14 Kennisdeling

Een initiatief dat inzet op kennisdeling onder professionals die werkzaam zijn in het aardbevingsgebied, is de in 2021 gestarte Aardbevingsacademie. Een nieuw initiatief van de GGD Groningen dat een platform biedt aan professionals die bewoners in het aardbevingsgebied ondersteunen. Het is een goede zaak om deze mensen kennis en ervaring te laten delen en handvaten te bieden omtrent hun dagelijkse werk, vindt de Commissie. Immers: hun werk is regelmatig complex en kan door de situaties waarin bewoners verkeren de nodige impact hebben.

2.15 Systeem versus mens

De eerder genoemde veelheid aan verschillende regelingen frustreert in het proces van de aanpak van aardbevingsproblematiek: voor én achter de schermen. Dit komt de daadkracht niet ten goede. Het struikelblok in deze dynamiek is dat er vanuit het systeem (regelingen etc.) wordt gedacht en niet vanuit de mens (wie is deze persoon, wat is de situatie en wat past hier het beste bij?). Door dit ‘systeemdenken’ hebben bewoner niet meer de indruk dat het over hen gaat. Ze raken murw en verliezen de energie om nóg een keer aan de bel te trekken.

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 2021**	**Totaal** *(15-04-2014 t/m 31-12-2021)*
Totaal aantal aanmeldingen	7	324
	Binnengekomen via burgemeesters: 4	
	Binnengekomen via Onafhankelijk Raadsman: 3	
In behandeling	3 (+ 2 heropend)	8 (+ 2 heropend)
Definitief afgehandeld	4	316

VORMEN VAN GEBODEN HULP OP HOOFDLIJNEN		
Geboden hulp	**Aantal 2021**	**Totaal** *(15-04-2014 t/m 31-12-2021)*
Verhuiskostenvergoeding	3	102
Financiële coach/zaakwaarnemer/ontzorgen	25 waarvan 7 nieuw (+ 2 heropend)	130
Woning opgekocht in opdracht van de Commissie	2	56
Financiële hulp / garantiebedrag om verkoop te bevorderen	2	66
Woning zelf verkocht	0	31
Verwijzing/bemiddeling naar NAM/gemeente	1	14
Vergoeding tijdelijke huur	4 (waarvan 2 nieuw)	39
Hulp in natura (onderwijs/zorg/huis)	0	7
Herstel huis op kosten van de Commissie	1 (nog niet in uitvoering)	7

KLACHTEN INGEDIEND VIA KLACHTENPROCEDURE VAN DE COMMISSIE BIJZONDERE SITUATIES	
Aantal ingediende klachten 2021	**Status**
0	n.v.t.

3.2 Vormen van problematiek

Zoals gezegd hanteert de Commissie bij het bieden van hulp een aantal criteria, waarbij bij de aanvrager sprake moet zijn van een combinatie van problemen (aardbevingsschade 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 voortslepen. 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.

Een stap verder

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

In 2021 lag het zwaartepunt van de ondersteuning door de Commissie met name 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.

Hoorzittingen

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

In 2021 zijn geen hoorzittingen gehouden.

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

Financiële vergoedingen	Deze vergoedingen zijn bestemd voor o.a. verhuiskosten, aanvullende financiering bij de herbouw van de woning of compensatie na verkoop van de woning beneden een acceptabele prijs in relatie tot de individuele omstandigheid (het zogenaamde 'garantiebedrag'). De Commissie geeft de voorkeur aan het verstrekken van een dergelijk garantiebedrag boven het laten opkopen van een woning. Dit bevordert immers dat een pand opnieuw bewoond wordt en op die manier leegstand wordt voorkomen. Tevens wordt verstoring van de woningmarkt op deze wijze voorkomen. Ten slotte wordt geconstateerd dat het houden van de eigen regie op de verkoop van de woning, ten goede komt aan het welbevinden c.q. de eigenwaarde van de betrokkenen.
Hulp in natura	Dit betreft vormen van hulp zoals hulp bij de verkoop van de woning, afbouw woning, hulp bij onderhoud van woning/tuin die te koop staat, maatschappelijke ondersteuning voor gezinsleden en support van deskundigen. Mensen worden daarnaast, indien relevant, geholpen bij de doorverwijzing naar voorliggende regelingen. Wanneer een versterkingsproces is vastgelopen, wordt bouwbegeleiding aangeboden.
Bemiddeling en ontzorging vanuit Commissie	Deze bemiddeling en ontzorging betreft onder andere situaties waarin een complexe situatie is ontstaan van verschillende betrokken instanties rondom verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid, waarbij de betrokken bewoners 'tussen wal en schip' dreigen te raken. Tevens zet de Commissie haar positie in wanneer de inzet van een instantie bij kan dragen aan de oplossing voor betrokkenen.
Bemiddeling door casemanager	Een aantal situaties wordt puur opgelost door bemiddeling van de casemanager: door het bieden van een luisterend oor, de situatie in kaart te brengen en te ordenen dan wel door betrokkenen te verwijzen naar bestaande voorzieningen kunnen zij weer verder.
Adviezen	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. De Commissie heeft in 2021 twee keer geadviseerd een woning op te kopen.

3.4 Voorliggende voorzieningen

Van de mensen die een aanvraag bij de Commissie indienen, wordt verwacht dat zij eventuele voorliggende voorzieningen reeds hebben verkend en daar – om welke reden dan ook – niet voor in aanmerking zijn gekomen. Soms kan een voorliggende voorziening worden ingezet als onderdeel van de oplossing. In paragraaf 2.5 van dit jaarverslag zijn de belangrijkste voorliggende voorzieningen besproken.

4. Bevindingen vertaald naar advies

De Commissie Bijzondere Situaties heeft in de afgelopen 7 jaren vele en diverse situaties voorbij zien komen. Dat biedt de mogelijkheid om rode draden te onderkennen. In dit hoofdstuk worden nieuwe constateringen voor het voetlicht gebracht, evenals enkele eerder aangedragen adviezen. Omdat sommige kwesties nog steeds de aandacht en nadruk verdienen.

1. Vereenvoudig het speelveld & denk vanuit de mens

De Commissie constateerde het al eerder – in voorgaande jaren en in de bevindingen over 2021 in hoofdstuk 2: de spaghetti van regelingen is er niet eenvoudiger op geworden. Niet voor de bewoners, niet voor de uitvoerende partijen. De juiste intentie ligt ongetwijfeld ten grondslag aan elke nieuwe regeling en mogelijke oplossing, maar dat betekent doorgaans ook weer een nieuwe speler in het veld. De vraag is of dat telkens het juiste antwoord is op het daadwerkelijke probleem. Er moet worden afgestapt van het 'systeemdenken' (§ 2.15). Van het denken in wet- en regelgeving 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.

2. Stop met veranderen van spelregels

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 schade, versterking en andere aardbevingsgerelateerde problematiek. Denk aan de discussies rondom de omgekeerde bewijslast en bodemdaling die leiden tot aanpassing of in de wachtstand zetten van eerdere afspraken. Dit leidt tot: 1) voor de bewoners onbegrijpelijke situaties, 2) onuitlegbare verschillen binnen leefgemeenschappen en 3) een dalend vertrouwen onder de bewoners.
De Commissie roept daarom op de spelregels niet telkens te veranderen, om daarin stabiliteit te betrachten.

3. Doorpakken & eventuele 'crisisaanpak'

In 2020 riep de Commissie op de versterking sneller op gang te laten komen en beter vorm te geven. Met het meerjaren versterkingsplan in het vooruitzicht is deze versnelling (nog) niet gerealiseerd, al biedt het de bewoners enig perspectief. De Commissie wil de actoren in dit proces nogmaals op het hart drukken zich binnen de mogelijkheden te blijven inzetten om 1) de versterkingsoperatie zo voortvarend en efficiënt mogelijk uit te voeren en 2) daarover steeds helder te blijven communiceren met de bewoners. Zorg dat deze niet onnodig lang hoeven te wachten.
Nationale ombudsman Reinier van Zutphen is diezelfde mening toegedaan en draagt een mogelijke oplossing aan: "Het aardbevingsgebied moet als crisisgebied aangemerkt worden", reageerde hij in oktober 2021 naar aanleiding van zijn rapport 'Verscheurd vertrouwen'.

4. Aandacht voor verborgen leed & vroegsignalering

Er is in toenemende mate aandacht voor de psychosociale situatie van bewoners in het aardbevingsgebied. Zo werden in 2020 aardbevingscoaches ingezet en is in 2021 de regeling voor immateriële schade concreet vorm gegeven.
Echter: nog altijd is er ook – minder zichtbaar – leed. Constructieve aandacht voor kwetsbare groepen als ouderen en sociaal zwakkeren blijft dan ook een noodzaak. Hoe langer een proces duurt, hoe groter de psychosociale schade (op lange termijn). Een sluitende, stevige aanpak gericht op vroegsignalering is hierin een noodzaak wat de Commissie betreft. De bewoners- en zaakbegeleiders

van NCG en IMG en de aardbevingscoaches zijn hierin de belangrijkste schakel. Zij kunnen een inschatting maken van bijkomende c.q. onderliggende problematiek waarbij verdere ondersteuning gewenst of noodzakelijk is middels het inzetten van bijvoorbeeld een checklist als instrument. Bewoners kunnen vanaf dat moment zo nodig en desgewenst worden doorverwezen naar de best passende begeleiding.

Het betreft overigens niet altijd puur aardbevingsgerelateerde problematiek, in § 2.1 werd daar al aan gerefereerd. Met andere woorden: de aardbevingen hebben een versterkend effect op problematiek die al – soms sluimerend – aanwezig is. De oorzaak is echter een ander probleem en zou als zodanig moeten worden opgepakt. Ook hier is vroegsignalering het sleutelwoord: bij de start van de versterking of schadeafhandeling zou bestaande problematiek en coping direct moeten worden gesignaleerd, gevolgd door het aanbieden van ondersteuning. Om zo de verergering van problemen te voorkomen.

5. Bibliografie

- Blok, S. (2021, 10 september), *Voortgang schadeafhandeling Groningen* (Kamerbrief).

- Nationaal Programma Groningen (2019), *Een programma dat groeit, afspraken over Nationaal Programma Groningen.* Rijksoverheid, provincie Groningen, gemeenten Appingedam, Delfzijl, Groningen, Het Hogeland, Loppersum, Midden-Groningen, Oldambt.

- Nationale ombudsman (2021), *Verscheurd vertrouwen: een reconstructie van onderzoek en aanbevelingen*. Nationale ombudsman: Den Haag.

- Ollongren, K.H., Wiebes, E. (2020, 6 november), *Bestuurlijke afspraken versterking Groningen* (Kamerbrief).

- Rijksoverheid (2020), *Bestuurlijke afspraken versterking Groningen*. Ministerie van BZK, provincie Groningen, gemeenten Appingedam, Delfzijl, Groningen, Het Hogeland, Loppersum, Midden-Groningen, Oldambt.

- Rijksoverheid (2021), *Troonrede 2021*. Geraadpleegd op 11-11-2021: https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2021/09/21/troonrede-2021

- Stuurgroep Agroprogramma (2021), *Plan van aanpak Agroprogramma 2021-2025.* Geraadpleegd op 11-11-2021 van https://www.provinciegroningen.nl/fileadmin/user_upload/Documenten/Downloads/Downloads_2021/Plan_van_aanpak_Agroprogramma.pdf.

Bijlage 1
Over de Commissie Bijzondere Situaties

1. Regeling Bijzondere Situaties

De aardbevingen zoals die voorkomen in het Groninger gaswinningsgebied, hebben een grote impact op de bewoners en kunnen ingrijpende gevolgen hebben op hun leven. In meerdere opzichten. Voor hen bestaan verschillende compensatieregelingen, bijvoorbeeld voor de schade die is ontstaan aan hun woning. Maar soms is er sprake van een bijzondere situatie, waar extra problemen spelen die door de compensatieregelingen onvoldoende worden opgelost. Het gaat dan vaak om een stapeling van problemen: medische, psychische en financiële problemen, waarbij de schadeproblemen van het huis de druppel vormen die de emmer doet overlopen.
Het gaat hierbij om bijzondere, individuele situaties, waar mensen zelf niet uit komen en waar dringend hulp nodig is. Hiervoor is de regeling Bijzondere Situaties in het leven geroepen. 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. Naast deze drie leden weet de Commissie zich versterkt met een adviserend lid (de Onafhankelijke Raadsman) en een secretaris.
Ook is aan de Commissie een team van casemanagers, 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
Waarnemend burgemeester De Wolden, voorzitter Raad van Commissarissen Afvalsturing Friesland, voorzitter Raad van Commissarissen Thialf, voorzitter SESAM-academie.

Mevr. J.G. Vlietstra

Leden
Mevr. E. ten Brink-de Vries
Zelfstandig adviseur sociaal domein, wonen en arbeidsmarkt, vice-voorzitter woningcorporatie Woonconcept.

Mevr. E. ten Brink-de Vries

Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt
Lid Comité van Toezicht OP-EFRA (SNN).

Adviserend lid
Dhr. L.J. Klaassen
Onafhankelijk Raadsman schadeafhandeling gaswinning Groningen.

Secretaris
Mevr. L.J. Brinkman

Ondersteuning
Mevr. J.A.J. Zoer
Mevr. G.W.A. Hingstman

Mevr. E.I. van Leeuwen-Seelt

5. Functie van de Commissie

In de ideale wereld staan alle voorliggende voorzieningen en ondersteunende regelingen – in de brede maatschappelijke zin van het woord – als een huis. In die situatie is de Commissie Bijzondere Situaties overbodig. Zover is de realiteit echter nog niet en blijft onafhankelijke beoordeling en ondersteuning van schrijnende situaties broodnodig.
Daarnaast ziet de Commissie zich ook voor een taak gesteld die momenteel nog onvoldoende elders belegd is. Er zijn situaties waarbij ogenschijnlijk zaken goed geregeld zijn – bijvoorbeeld op het gebied van schadeherstel of versterking – maar waar toch een 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.

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***

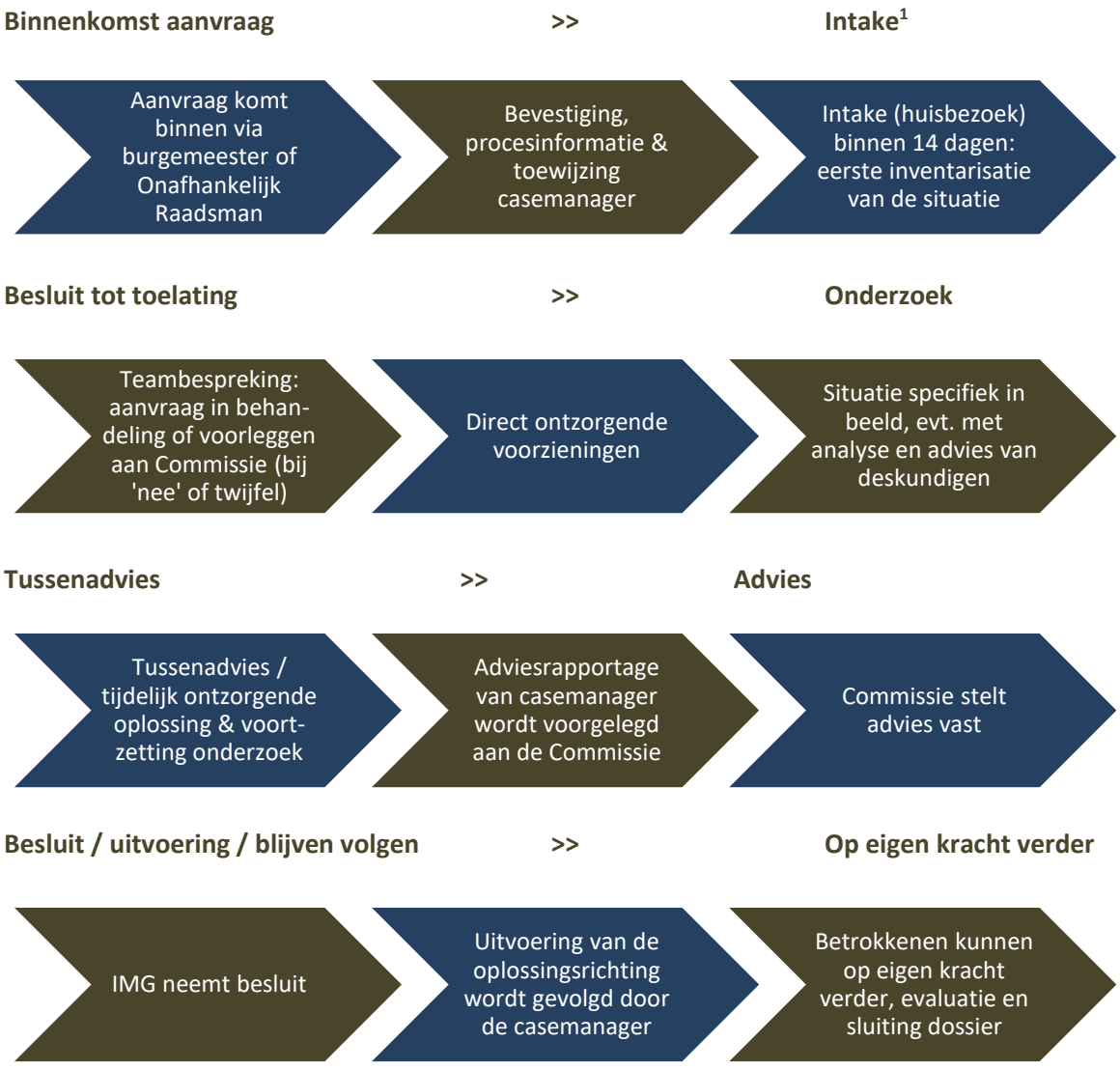
De Commissie moet voor haar beoordeling aanvragen toetsen op basis van een compleet en objectief beeld. Dat vraagt soms een diepe duik in de levens van mensen, wat absolute privacy vereist in de werkwijze. Geheel begrijpelijk vinden aanvragers soms dat ze heel veel gegevens moeten laten zien. Gezien 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.

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:

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

2. Ontvangstbevestiging

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

[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.

Coping

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

7. Tussenadvies

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

8. Advies

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

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