



Kennisplatform
Leefbaar en Kansrijk
Groningen

Uitkomsten Kennistafel juni 2019

Over het bevorderen van maatschappelijke rust en herstel van vertrouwen

Door: Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen
Datum/versie: 26 augustus 2019

Kennisplatform
Leefbaar en Kansrijk Groningen

T 050 363 69 17
contact@kennisplatformleefbaar.nl

Nieuwe Kijk in 't Jatstraat 68
9712 SK Groningen

kennisplatformleefbaar.nl



Inhoudsopgave

Ten geleide.....	2
1. Inleiding.....	3
Achtergrondinformatie Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen	3
Aanleiding Kennistafel.....	3
Doelstelling Kennistafel	4
2. Proces kennistafel.....	6
Vorbereiding.....	6
Methode, analyse en afronding.....	6
Kennistafel	6
3. Lezingen	8
Samenvatting lezing Annemarie Heite	8
Samenvatting lezing Nina Huygen.....	9
4. Resultaten tafels	11
Tafel 1. Een andere aanpak voor: contacten met bewoners	11
Tafel 2. Een andere aanpak voor: omgang en afstemming tussen instanties.	14
Tafel 3. Een andere aanpak voor: het revitaliseren en herstellen van de (woning)markt.....	16
Tafel 4. Een andere aanpak voor: de toekomst van de regio.....	19
5. Reflectie.....	22
Concrete ideeën en stappen voor het bevorderen van vertrouwen en maatschappelijke rust.....	27
6. Conclusie	28
 Bijlagen.....	 29
Bijlage 1. Tafelindeling	30

Ten geleide

Dit verslag is geschreven door Nienke Busscher (RUG) en Tom Postmes (RUG), met behulp van notulen die tijdens de kennistafel werden geschreven door Chantal van der Sluis, Erica Spronk, Gijs van Veldhuizen en Peter de Vries.

Contactpersonen Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen:

Prof. Tom Postmes t.postmes@rug.nl

Dr. Nienke Busscher n.a.busscher@rug.nl

Sarah Oude Brunink s.oude.brunink@rug.nl

Het Kennisplatform (www.kennisplatformleefbaar.nl) is een samenwerking tussen de Rijksuniversiteit Groningen, Hanzehogeschool Groningen, CMO-STAMM/Sociaal Planbureau Groningen en GGD Groningen.

De informatie in dit rapport mag u gebruiken, downloaden, kopiëren en vrij verspreiden, maar niet voor commerciële doeleinden. Zorg daarbij voor de volgende bronvermelding: Busscher, N., Postmes, T. (2019). *Uitkomsten kennistafel juni 2019 'Over het bevorderen van maatschappelijke rust en herstel van vertrouwen'*. Groningen: Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen.

1. Inleiding

Achtergrondinformatie Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen¹

Het Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk is een samenwerking tussen de Rijksuniversiteit Groningen (penvoerder), Hanzehogeschool Groningen, CMO-STAMM/Sociaal Planbureau Groningen en GGD Groningen en werkt in opdracht van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG). Het Kennisplatform houdt zich bezig met de maatschappelijke impact van de aardbevingen ten gevolge van de gaswinning. Het Kennisplatform richt zich voornamelijk op de leefbaarheid en kansen voor de bewoners, ondernemers en instanties in de provincie Groningen. De belangrijkste taken van het Kennisplatform zijn het samenbrengen van kennisaanbieders en kennisvragers door middel van (i) het organiseren van verschillende activiteiten zoals kennistafels² en kenniscongressen; en (ii) het bundelen, delen, duiden en ontsluiten van kennis in het online kennisloket (zie bijvoorbeeld de literatuurstudie van Sluiter et al. uit 2018³ die in opdracht van het Kennisplatform is gemaakt). Ook werkt het platform (iii) aan de ontwikkeling van een jaarlijks geactualiseerde kennisagenda om nieuwe (kennis)vragen over welzijn, leefomgeving, economie en bestuur in beeld te brengen op basis waarvan overheden en organisaties onderzoek kunnen programmeren of stimuleren.

Aanleiding Kennistafel

De gaswinning en de gerelateerde bodembeweging in Groningen zorgen voor veel onrust. Op verschillende vlakken zien we dat deze maatschappelijke onrust allerhande processen verstoort. Het gaat hier niet alleen om de onrust over de achterstand in het afhandelen van schade en versterking van woningen⁴ maar ook de woningmarkt is

¹ www.kennisplatformleefbaar.nl

² Een kennistafel is een bijeenkomst waar vraagstukken die leven rondom de gevolgen van de gaswinning en bodembeweging worden bediscussieerd. Deelnemers aan de kennistafels zijn medewerkers van kennisinstellingen, burgerorganisaties, belangenorganisatie, overheden en bedrijven. De deelname is op persoonlijke uitnodiging.

³ Sluiter, K., van Valkengoed, A.M., Greven, I., Simon, C. (2018). Literatuurstudie 0.1 *Maatschappelijke Gevolgen Bodembeweging Groningen*. Groningen: Kennisplatform Leefbaar en Kansrijk Groningen.

verstoord en reguliere bouw- en onderhoudswerkzaamheden worden bemoeilijkt. Ook politiek en bestuurlijk ligt het gaswinningsdossier zeer gevoelig. Een rapportage van RTV Noord⁵ suggereerde dat er veel onderlinge onenigheid is tussen gemeentelijke en provinciale bestuurders en dat onderling vertrouwen wankel is. Tenslotte is er veel onrust en onzekerheid onder bewoners die invloed heeft op ervaren veiligheid, op toekomstverwachtingen en op hun vertrouwen in overheid en instanties. In een aantal dorpen nemen Groningers het heft in eigen hand en ontplooiën initiatieven om zelf hun huizen, straten en dorpen op te bouwen. Zij spreken van 'De Nieuwe Aanpak Groningen'.

In de kern van de problematiek speelt, naast bureaucratie, wantrouwen een grote rol. Dat wantrouwen beïnvloedt allerlei relaties en processen. Onze indruk is dat nagenoeg iedereen streeft naar een herstel van maatschappelijke rust en vertrouwen. Maar hoe? Met wie? En op welk van de vele deelgebieden van deze complexe kwestie? Deze kennistafel is bedoeld als kick-off voor mogelijke trajecten richting dat herstel.

Doelstelling Kennistafel

De kennistafel van 12 juni 2019 stond in het teken van 'Herstel van maatschappelijke rust en vertrouwen.' Het doel van deze kennistafel was mensen met invloed en kennis van zaken bijeen te brengen om, waar nodig en mogelijk, een andere aanpak te bevorderen. We nodigden publieke, private en maatschappelijke instanties en organisaties uit, alsmede inhoudelijk experts en bewoners. Samen wilden we een begin maken met het in kaart brengen van deze opgave en het identificeren van concrete stappen voor het bevorderen van maatschappelijke rust en herstel van vertrouwen in Groningen.

⁴ Onafhankelijke Raadsman (2018) Jaarrapportage 2018, Klachten over de afhandeling van schade en versterking als gevolg van gaswinning in Groningen, <http://www.onafhankelijkeraadman.nl/wp-content/uploads/2019/04/Jaarrapportage-Onafhankelijke-Raadsman-2018.pdf>

⁵ Miskovic, M., Jach, S., Folkers, M. (12 maart 2019), *Onkunde en kinnesinne provincie en gemeenten medeschuldig aan drama gasdossier*, <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/205961/Onkunde-en-kinnesinne-provincie-en-gemeenten-medeschuldig-aan-drama-gasdossier> - Berg, van den, M. (12 maart 2019), *Anonieme bronnen liever niet*, <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/205975/Anonieme-bronnen-liever-niet>

Onze hoop was dat een deel van deze concrete stappen gezet zou kunnen worden door aanwezig zijn zelf, door hun organisaties of door goede samenwerking. Op deze manier zou de kennistafel een aanleiding kunnen zijn voor vervolgttrajecten waarin men samenwerkt aan de realisatie van dat herstel.

Tijdens de kennistafel werden er lezingen gegeven door Annemarie Heite en Nina Huygen. Deze lezingen waren bedoeld ter inspiratie en gaven waardevolle inzichten voor het gaswinningsdossier. **Annemarie Heite**, gedupeerde en boegbeeld van Groningen, gaf een lezing over de concrete problemen die mensen in Groningen tegen het lijf lopen. Annemarie gaf haar visie op een andere aanpak in Groningen die kan helpen om problemen rondom schade en versterking sneller en daadkrachtiger aan te pakken. De lezing van **Nina Huygen** beschreef haar ervaringen bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, als voormalig directeur. Dat schadefonds is een juridische organisatie die een oordeel velt over het al dan niet toekennen van een vergoeding aan slachtoffers van geweld. Zo'n schadevergoeding is bedoeld als blijk van erkenning en steun voor slachtoffers, maar werd in het verleden niet altijd zo ervaren door hen. Nina beschreef de ontwikkeling van een nieuwe werkwijze van het schadefonds, die van oudsher sterk gericht was op juridische zorgvuldigheid. In die nieuwe aanpak spelen een luisterend oor, begrip en erkenning een belangrijke rol, samen met het geven van een begrijpelijke toelichting van een uiteindelijk besluit.

Na de lezingen gingen we in kleine groepen uiteen en spraken we over verschillende thema's:

1. Een andere aanpak voor: contacten met bewoners.
2. Een andere aanpak voor: omgang en afstemming tussen instanties.
3. Een andere aanpak voor: het revitaliseren en herstellen van de markt.
4. Een andere aanpak voor: de toekomst van de regio.

2. Proces kennistafel

Vorbereiding

Aan deze kennistafel zijn mensen bij elkaar gebracht die zich bezighouden met maatschappelijke gevolgen van de gaswinning en bodembeweging in de provincie Groningen. Een goede spreiding van mensen is gewaarborgd; er waren experts vanuit verschillende instanties: het bedrijfsleven, ministeries, overheidsorganen, welzijnsorganisaties en onderzoeksinstituten. De doelstelling was om circa 45 experts bij elkaar te brengen. De genodigdenlijst is tot stand gekomen met input van de verschillende samenwerkingspartners van het Kennisplatform (zie bijlage 1 voor de tafelindeling).

Methode, analyse en afronding

Tijdens de bijeenkomst is op verschillende manieren verslaglegging gedaan. Gijs van Veldhuizen heeft de opening en de plenaire terugkoppeling vastgelegd. Verder waren er per tafel notulisten aanwezig. Deze notulen zijn de basis voor dit document. In de sectie 'Resultaten tafels' zijn de concrete ideeën en stappen voor het bevorderen van vertrouwen en maatschappelijke rust uiteengezet per tafel. Deze worden nog eens samengevat in de 'Reflectie'.

Kennistafel

Het programma van de middag zag er als volgt uit:

12.00 - 13.00	Inloop en lunch
13.00 - 13.10	Opening en welkom Janine Abbring
13.10 - 14.30	Lezing Annemarie Heite Lezing Nina Huygen
14.30 - 15.00	Koffie/thee pauze
15.00 - 16.30	Tafelen
16.30 - 17.00	Plenaire terugkoppeling en discussie
17.00 - 18.00	Afsluiting en netwerkmoment

Tom opende de lezing en constateerde de behoefte van bewoners en instanties om terug te keren naar de normale toestand. Hij gaf aan dat er bij goede ideeën en initiatieven die

tijdens de kennistafel ontstaan eventuele vervolgtrajecten gefaciliteerd kunnen worden vanuit het Kennisplatform. Janine Abbring was dagvoorzitter tijdens de kennistafel. Ze vertelde een persoonlijke anekdote over de reacties die ze kreeg toen ze op Twitter aan haar volgers vroeg waar ‘tijdelijk’ voor stond bij TCMG. Ze vertelde over het cynisme in de antwoorden die ze kreeg. Ze vroeg mensen in het publiek naar hun motivatie hier te zijn. Een vrouw in het publiek gaf aan dat iedereen murw is van de verhouding tussen de overheid en de burger. Aan de manier waarop mensen reageren is te merken dat men een beetje afgestompt begint te raken. “We willen eigenlijk allemaal weer terug naar normaal, dat vind ik wel aansprekend.” Een van de aanwezigen die werkzaam is bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken benadrukte de behoefte om het vertrouwen in de overheid te herstellen. Als reactie op de discussie die ontstond in het publiek concludeerde Janine dat er behoefte is om uit de brombeermodus te komen en om tot de orde van de dag over te gaan.

3. Lezingen

Samenvatting lezing Annemarie Heite

Annemarie legde uit dat de processen waar bewoners mee te maken krijgen ondoorzichtig zijn. Het vertrouwen dat het nog goed komt is weg. Op het moment staat de technische manier van denken in het oplossen van het probleem teveel centraal. Maar in de aanpak van problemen zou de mens centraal moet staan. Vraag aan de bewoner “wat heb jij nu nodig?” Stel de mensen gerust, luister en geef ze aandacht. De impact van versterken of mensen laten verhuizen is veel groter dan je zou denken. Je moet mensen weerbaar maken. Dat is niet mogelijk met een zeer technocratische benadering. Ze benadrukte dat ze bij het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat en de Shell een hele technische manier van denken heeft geobserveerd – het zijn vooral systeemdenkers. Het huidige systeem is juist verantwoordelijk voor de ellende waarin veel bewoners zitten. Het is niet de oplossing.

Mensen leven in jarenlange onzekerheid over toekomst, hun leven staat stil, ze hebben geen controle meer en dit maakt mensen letterlijk ziek. Er is een moeras aan instanties opgetuigd: NAM, CVW, NCG, TCMG, NPG maar wat verandert er werkelijk?

Annemarie boog zich in haar lezing verder over het toekomstperspectief van Groningen: *Waar staat Groningen over 15 jaar?* Ze geeft aan dat in 3-5 jaar het seismisch risico aanzienlijk afneemt en vroeg zich over de versterking af “Wat is erger, het middel of de kwaal?” Ze legde uit hoe ontwrichtend het is om in een versterkingsproces te zitten en daarin overgeleverd te zijn aan ‘het systeem’. Met het toekomstbeeld dat de aardbevingen af gaan nemen (en als illustratie van een andere aanpak van de problematiek die zou kunnen bijdragen aan rust en vertrouwen) legde ze de vraag op tafel of je niet beter bewoners een bouwdepot moet geven van €100.000 op basis van postcodegebied: 1/3 compensatie, 2/3 geormerkt voor huis (verduurzamen, verbeteren).

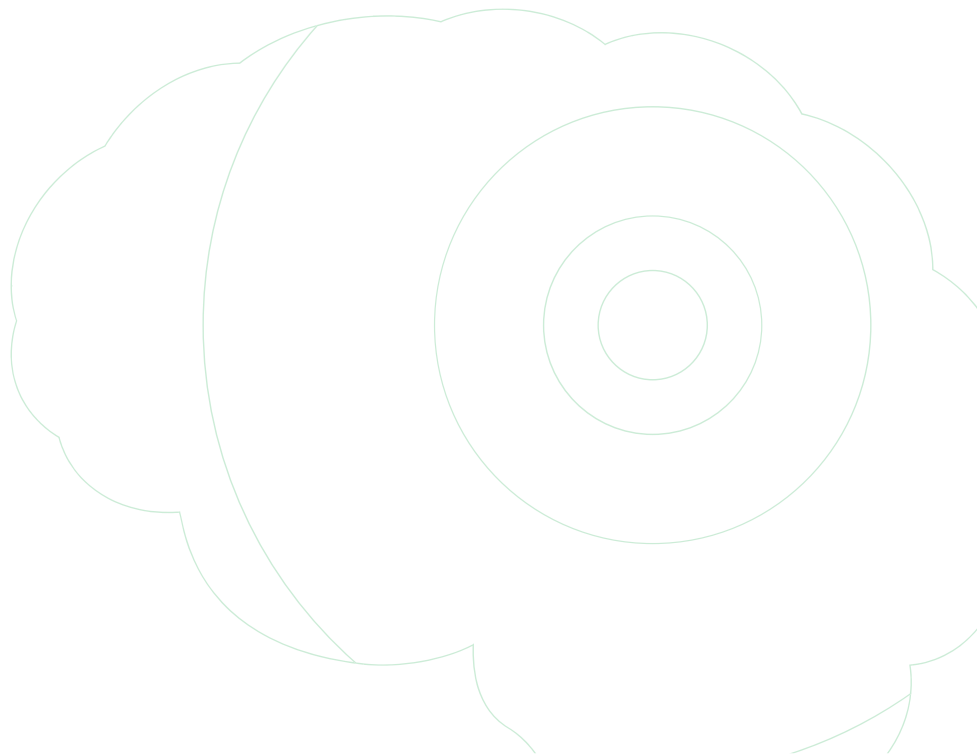
Samenvatting lezing Nina Huygen

Nina vertelde over de hoeveelheid regels en wetten die ze aantrof toen ze ging werken als directeur bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Ze trof lange wachttijden aan en ingewikkelde procedures. Hier zijn overeenkomsten met het schadeproces rondom de bevingen in Groningen. Zelfs bij claims die werden ingewilligd merkte ze dat slachtoffers alsnog bezwaren maakten tegen de vergoeding die ze ontvingen. Veel mensen voelden zich niet gehoord door de juridische insteek van de toekenning: ondanks het positief toekennen van een claim vond men de uitspraak waarop deze gebaseerd was niet rechtvaardig. De claim raakte dus niet aan het persoonlijk leed van de slachtoffers. Nina is gaan onderzoeken hoe het beleid binnen de organisatie aangepast zou kunnen worden, maar ze merkte veel weerstand in de organisatie. De overheid gaat ervan uit dat je pas contact maakt met de burger als er een bezwaar wordt gemaakt, terwijl zij juist contact wilde met de burger vóordat er sprake is van een bezwaar. Na het uitrollen van haar plannen merkte ze hierdoor al direct meer tevreden klanten. Een belangrijk element in de procedure is erkenning. Bij het Schadefonds is de manier van schrijven aangepast, het taalgebruik is vereenvoudigd (op taalniveau B1). Ook wordt er nu telefonisch met mensen gesproken in plaats van slechts schriftelijk contact te hebben. Hiervoor zijn mensen opgeleid en is men binnen de organisatie aansprekende voorbeelden gaan delen. Dit heeft veel positieve reacties opgeleverd, zowel vanuit de 'klanten' als vanuit de medewerkers. Medewerkers zijn hierdoor verrijkt en vonden deze manier van werken vaak leuker dan gedacht. Deze aanpak heeft het aantal gevallen waarin bezwaar en beroep werd gemaakt sterk gereduceerd en heeft dus bijgedragen aan meer tevreden aanvragers. Dit heeft ook geleid tot een reductie in de kosten.

“Mijn stelling is: de vorm is net zo belangrijk als de inhoud ... Wees ook niet te fijnmazig. Gebruik creativiteit in het afhandelen van dossiers.”

Verder gaf Nina aan dat een informele aanpak belangrijk is. Regels en procedures zijn heel belangrijk en noodzakelijk, maar de toon en luisteren zijn óók belangrijk voor een correcte afhandeling. Ze benadrukte dat creativiteit in het afhandelen van dossiers belangrijk is: niet iedereen wil hetzelfde. Wat belangrijk is, is erkenning en in combinatie

met compensatie geeft dit een bijdrage aan herstel. Procedurele rechtvaardigheid is dus van groot belang in het toekennen van compensatie.



4. Resultaten tafels

Tafel 1. Een andere aanpak voor: contacten met bewoners.



Tijdens deze tafel werd al snel de conclusie getrokken dat er één vast meldpunt voor bewoners moet komen. Hoe het dan achter deze ‘voordeur’ verder gaat is aan de instanties/overheid.

Andere punten die naar voren kwamen tijdens deze tafel:

- Mensen zitten soms al jaren te wachten. De huidige situatie laat toe dat er verwachtingen worden gecreëerd die vervolgens niet kunnen worden waargemaakt.
- De Tijdelijke Commissie Mijnbouwschade zou meer perspectief kunnen bieden, en het ‘licht aan de horizon’ laten zien, en beter en duidelijker kunnen communiceren wat er wél gebeurt.
- Het is wenselijk is om mensen persoonlijker te benaderen, door middel van telefoon of gerichte brieven. Daarbij dient dan wel rekening gehouden te worden met de AVG.
- Mensen worden ‘kierewiet’ van de hoeveelheid aan procedures (procedurestress).
- Mensen willen snellere afhandeling van schadeklachten.
- Mensen kunnen hun verhaal niet altijd goed kwijt.
- Het huidige systeem is te technocratisch.

- Bewoners voelen zich te vaak niet begrepen of gehoord.
- Bewoners missen duidelijkheid.
- Het huidige beleid werkt van boven (overheid) naar beneden (bewoners). Het zou voor de bewoners meer houvast bieden wanneer zij meer inspraak hebben in de processen, en wanneer zij meer sturing kunnen geven aan het geheel.
- Bewoners kunnen vaak echt wel met leuke suggesties komen over de herinrichting van een wijk, straat, e.d.
- Lokale bestuurders dienen hun bewoners meer openheid te verschaffen in de lopende processen.
- Wanneer (eindelijk) iemand aan de deur komt worden er te veel aannames gedaan en kan de bewoner zijn 'ei' niet kwijt, o.a. uit angst niet serieus genomen te worden.
- Stel een soort 'menukaart' op met de mogelijkheden die er voor een bewoner zijn. De bewoner kan dan zelf kiezen welke oplossing het beste bevalt. Naast het wellicht eenvoudiger maken van procedures (de oplossingen kunnen gestandaardiseerd zijn) biedt je zo de bewoner een zekere mate van controle. Immers, je kan mensen niet gaan vragen wat zij willen zonder dat je ook gevolg kan geven aan deze wensen.
- Stel een 'communicatiemanifest' op ten behoeve van een betere bejegening van bewoners. Je kunt een soort wensen/aanbevelingslijst opstellen met wat je als bewoners graag zou zien in de behandeling. Een dergelijke lijst heeft twee belangrijke onderdelen: Massacommunicatie en 'voorkeur'.
 - Wat hebt u nodig vs. wat komen wij brengen
 - Weet bij wie je aanbelt
 - Erken de bewoner als individu met zorgen
 - Bied perspectief.
- Verminder het gevoel van onmacht door bewoners meer inspraak te geven en bewoners op de hoogte te houden (niet twee jaar laten wachten en dan melden dat er nog langer gewacht moet worden).
- Een betere bejegening is niet mogelijk tot het systeem beter is ingericht. Je loopt tegen abstracte obstakels aan en ervaart machteloosheid.

Belangrijkste punten tafel 1:

- Het is overduidelijk dat mensen 'flauw' zijn van de aanpak tot dusver, van het gebrek aan daadkracht, en van de onduidelijkheid.
- Er moet één centraal meldpunt komen waar mensen terecht kunnen, en vanaf daar wordt alles door de betrokken instanties afgehandeld.
- In communicatie uitingen van instanties zou meer aandacht moeten worden besteed aan positieve ontwikkelingen, afgehandelde zaken en interessante (burger)initiatieven.
- Er zou een 'menukaart' beschikbaar moeten komen voor bewoners die een handzaam overzicht geeft van de verschillende oplossingen die er zijn voor veel voorkomende problemen.
- Stel als organisatie een duidelijk communicatieplan op waar alle betrokken organisaties zich aan dienen te houden om:
 - o Duidelijker te communiceren;
 - o Perspectief te bieden;
 - o Ruimte te laten voor de behoefte en wensen van bewoners.

Tafel 2. Een andere aanpak voor: omgang en afstemming tussen instanties.



Tijdens deze tafel werd de omgang en afstemming tussen instanties besproken. Er kwam naar voren dat er in Groningen geen sprake is van een stabiele situatie (zoals bij andere schade-afhandelingsdossiers). Dit heeft impact op het vinden van een effectieve en efficiënte oplossing voor de problematiek in Groningen.

Andere punten die naar voren kwamen tijdens deze tafel:

- Geef per dorp en per huis aan hoe de bewoners zelf hun situatie inschatten en wat ze graag zouden willen.
- Deel uitwisselbare kennis en ervaringen tussen verschillende dorpen.
- Een veelgenoemd probleem is het feit dat het bewonersdossier niet is in te zien. Richt voor iedere Groninger een eigen account op waarin ieder zijn eigen inspectierapport actueel kan houden en in dialoog kan gaan met deskundigen (vergelijkbaar met de digitale werkwijze rond belastingaangifte). Daarbij is het belangrijk om de privacy te waarborgen.
- Meer persoonsgerichte benadering waarin je met elkaar de verbinding kan zoeken. Dit is wel een cultuurverandering en dat vraagt om een omslag.
- Er zijn in alle lagen van de organisatie mensen nodig die hier een voortrekkersrol in nemen, die het centrale doel belichamen en het in zich hebben om het tot een succes te maken.
- Er is op dit moment gebrek aan collectiviteit tussen gemeenteraden. Gemeenten zouden meer moeten samenwerken en van elkaar leren. Dit zou ervoor zorgen dat de regio steviger staat.

- Richt 1 loket op voor schade en versterking. Er werd ook de behoefte genoemd aan 1 kennisplatform waar alle beschikbare kennis te halen is.
- Los de spaghetti van instanties op.
- Zet aparte wetgeving in voor afwikkeling van de schade.
- Attitude en bejegening moeten en kunnen anders. Dit vraagt om een cultuurverandering bij instanties, hier is het belangrijk om de persoonsgerichte benadering centraal te zetten.
- Stel een schadefonds beschikbaar voor mensen met schade en hinder.
- We moeten het met z'n allen doen, uitgaand van de kracht die er al is.

Belangrijkste punten tafel 2:

- Er is behoefte aan een meer persoonsgerichte benadering
 - Laat mensen zelf aangeven wat ze willen.
- Gemeenten moeten beter samenwerken, overleggen en met gezamenlijke plannen komen om een sterkere vuist te kunnen maken.
- Er moeten vooral niet nog meer instanties bij komen. Regel alles centraal via één meldpunt.

Tafel 3. Een andere aanpak voor: het revitaliseren en herstellen van de (woning)markt.



Tijdens deze tafel werd het revitaliseren en herstellen van de (woning)markt besproken. Zoals aangegeven tijdens deze tafel is het herstellen van de markt een proces dat jaren kan duren.

Andere punten die naar voren kwamen tijdens deze tafel:

- De instroom van mensen met hogere functies/inkomen naar het gebied stagneert op het moment. Deze mensen hebben de potentie om maatschappelijk iets te kunnen betekenen. Op het moment 'durven' zij het gebied niet in.
- Op basis van gegevens van het CBS (hoeveelheid vermogen, inkomen, werkloosheid, etc.) is te zien dat het kerngebied economisch stagneert.
- Er is een soort oorzaak-gevolg vraag. Zijn de woningprijzen gedaald door imago problemen, of is dit andersom? Dit is bijna niet vast te stellen.
- De vraag is of de media niet medeverantwoordelijk zijn voor het lijden van mensen door selectief nieuws te brengen. Daarbij is het de vraag of we niet meer op het positieve moeten gaan zitten. Er gebeurt ook veel goeds. Er worden al stappen gezet. Als men meer hoort over deze positieve ontwikkelingen zou het vertrouwen misschien ook kunnen groeien.
- Er is (op papier) veel geregeld voor bewoners zoals de opkoopregeling, de garantieregeling en de compensatieregeling maar de implementatie hiervan verloopt te traag. De vraag is: doen de regelingen goed aan wat mensen nodig hebben? Geven die regelingen voldoende geruststelling?

- Vanuit een economisch perspectief is het ook de traagheid van alles dat leidt tot wantrouwen en cynisme leidt. Dit komt de economie niet te goede.
- Het aardbevingsdossier zou als ramp gezien moeten worden.
- Voor sommigen is kapitaal belangrijk, anderen willen simpelweg op hun plekje/ in hun huisje blijven. Dit ligt voor iedereen anders.
- Herstel vertrouwen in Groningen als prettig leefomgeving. Voor de provincie ligt hier een kans om de provincie aantrekkelijk te maken en dit ook uit te dragen naar buiten. Er werd geopperd dat er hier kansen liggen voor het Nationaal Programma Groningen.
- Wat ook nog boven de markt hangt: De koper van een huis dat nog niet hersteld is krabt zich nog wel drie keer achter de oren.
- Het gaat niet om feitelijke veiligheid. Maar op moment dat je huis heen en weer schudt heb je gewoon angst.
- Veel geld voor de problematiek komt bij de experts terecht, niet bij de bewoners.
- Het vereenvoudigen zorgt voor vertrouwen. Markt wordt deels gestuurd door emotie.
- Wees transparant. Per gemeente: hoeveel schadeclaims zijn er nog, etc. Privacy speelt rol volgens gemeente, maar daar verschuilen ze zich maar al te graag achter. Misschien is transparantie veel belangrijker. Wees transparant, ook over de positieve ontwikkelingen. Vier je successen.
- Toekomstvisie is belangrijk voor het versterken van het gebied. Maak een visie voor over 10 jaar hebben, hier ligt een rol voor het Nationaal Programma Groningen, ondanks discussie toch nodig en behoefte aan dit programma.
- Schade en versterking eenvoudiger en sneller afhandelen (vertrouwen zodat mensen willen blijven en mensen durven te komen).
- Maak een heldere en gedragen toekomstvisie d.m.v. (provincie) marketing.
- Garandeer fysieke veiligheid, wikkel de gaswinning snel afhandelen.
- Breng snelheid in versterking/schade (niemand mag het gevoel hebben dat zijn huis boven hem instort).
- Vergroot weerbaarheid om mensen te weren tegen de risico's van aardbevingen.

- Revitaliseer de woningmarkt. Schade en versterking moet eenvoudiger en sneller afgehandeld worden. Dit schept vertrouwen en daarmee de instroom van nieuwe bewoners.

Belangrijkste punten tafel 3:

- De traagheid van het huidige beleid werkt niet bevorderend voor de markt. Ondanks het feit dat formeel veel is vastgelegd en er meerdere regelingen bestaan gebeurt er in de praktijk vrij weinig.
- Wensen omtrent de woningmarkt lopen uiteen.
- Het vertrouwen in de woningmarkt en de regio Groningen is laag en dient te worden hersteld. Dit is een lang proces, maar met voldoende aandacht en vanuit het Nationaal Programma Groningen afkomstige middelen is er misschien een goede slag te slaan.
 - Bied een toekomst
 - Handel schade sneller af
 - Creëer één centraal meldpunt voor bewoners
 - Wees duidelijk in de communicatie en communiceer ook over positieve ontwikkelingen
- Besteed meer aandacht aan burgers en burgerinitiatieven.

Tafel 4. Een andere aanpak voor: de toekomst van de regio.



Aan deze tafel werd er gesproken over de toekomst van Groningen. Er werd toegelicht dat Nationaal Programma Groningen (NPG) in mei 2019 aan de eerste projecten heeft bijgedragen. Deze subsidies waren gebaseerd op een aantal oude aanvragen. Vanaf september start een nieuwe aanpak die met name gericht is op het betrekken van de burgers, van onderaf. Dit geeft beter inzicht in wat mensen zelf willen. De komende periode gaat NPG nieuwe criteria vaststellen. Vanuit het NPG komen er middelen beschikbaar voor lokale programma's, hierin wordt ook gezocht naar afstemming tussen gemeenten onderling.

Andere punten die naar voren kwamen tijdens deze tafel:

- Vraag nou eens aan de individuele bewoners wat men wil. Maak de dorpsvisie tot een gebiedsvisie.
- Zorg voor 1 systeem waar schadeslachtoffers onder vallen. Op het moment zijn er meerdere systemen actief. In sommige gevallen blijkt dat de beoordeling en afhandeling van een schadegeval bij de één heel anders uitpakt dan bij de ander waardoor rechtsongelijkheid ontstaat.
- Als je perspectief wilt bieden moet je onduidelijkheid wegnemen over de versterkingsoperatie.
- Voorkom dat er rechtsongelijkheid is omdat dat sociale ontwrichting met zich meeneemt, behoorlijkheid moet hierin centraal staan.
- Zoek koppelkansen en stimuleer een gebiedsgerichte aanpak. Omdat het onduidelijk is wie deze koppelkansen moet financieren en omdat men bewoners

niets meer durft te beloven dat niet waargemaakt kan worden, zijn dit foute woorden geworden. Tegelijk is het voor betrokkenen gesneden koek dat de enige manier om van deze ellende iets positiefs te maken, juist bij de koppelkansen en de gebiedsverbetering liggen.

- Neem vooral rust in dit proces van de ontwikkeling van het NPG en zorg ervoor dat we goed van elkaar weten wat we aan het doen zijn. Niet hijgerig met z'n allen achter het geld aanzitten. Vertaal dat naar wat het daadwerkelijk betekent voor mensen op individueel niveau.
- De overheden in onze regio in samenspel met het rijk zijn zeker geen soepele machine. Regionaal, lokaal en provinciaal.
- Het aardgasdossier is een katalysator voor processen maar tegelijk zuigt het ook energie. De suggestie om een bewoner simpelweg een ton te geven is aantrekkelijk.
- Wissel ervaringen uit tussen dorpen. Als we een model hebben dan kunnen we die aanbieden aan andere dorpskernen.
- Geef burgers zelf keuze. Burgers hebben hierin wel begeleiding nodig omdat je wordt geconfronteerd met processen waar je nog nooit mee te maken hebt gehad.
- Zorg voor een betere samenwerking tussen instanties en een betere samenwerking met bewoners.
- Stel geld beschikbaar voor het verhelpen van het sociale dal waarin mensen terecht komen. Er is wel geld voor fysieke versterking, maar het verhelpen van het sociale dal waar mensen in terecht komen is minstens net zo belangrijk. Er gebeurt wel wat, maar het is wel te weinig. De provincie zou hier een leidende rol in kunnen nemen.
- Blijf open en helder als organisatie waar je voor staat en wat je gaat doen. Organisaties blijven langs elkaar heen praten.
- Zorg ervoor dat je iedereen hoort. Sommige stemmen horen we minder goed, hoe zorgen we ervoor dat deze wel gehoord blijven horen. Laaggeletterdheid is ook onze werkelijkheid. Dit speelt allemaal mee.

Belangrijkste punten tafel 4:

- Duidelijke communicatie en doorzettingsvermogen moeten leidend zijn voor de toekomst.
 - o Dat geldt ook voor de communicatie tussen instanties, bedrijven en bewoners.
- De bewoners moeten voldoende betrokken worden
- Provincie en gemeenten dienen duidelijker op elkaar af te stemmen waar behoefte aan is.
- Het is van belang bewoners niet alleen met de fysieke schade te helpen maar er moet ook aandacht komen voor de sociale problematiek van bewoners.
- Het Nationaal Programma Groningen wil zo veel mogelijk input van bewoners voor het laten slagen van toekomstige projecten.

5. Reflectie

De aanwezigen onderstreepten het belang van het thema van de kennistafel. Herstel van vertrouwen en maatschappelijke rust is noodzakelijk, zeker nu er moedeloosheid heerst of de problematiek in Groningen oplosbaar is:

“De traagheid van alles leidt tot wantrouwen en cynisme” (Tafel 3)

Tegelijkertijd hadden veel aanwezigen de wil om te zoeken naar oplossingen:

“Misschien moeten we met z’n allen zoveel mogelijk van onze eilandjes afkomen om tot nieuwe inzichten te komen” (Opening)

“Vanuit Den Haag en Groningen moeten we maar een keer met elkaar samen zijn om met elkaar dezelfde definities te bespreken” (Opening)

Eén centraal aanspreekpunt

Tijdens de kennistafel werd er geconcludeerd dat het inspelen op de behoefte en wensen van bewoners alleen maar kan als instanties een duidelijk, holistisch beeld hebben van wat er op huishoudelijk niveau en individueel niveau aan de hand is. Dit versterkt de noodzaak om één centraal meldpunt (overheidsloket) te hebben dat een goed beeld heeft wat er van huis tot huis speelt. Achter de schermen kunnen andere instanties de meldingen en de uitvoering overnemen. Dit is voor bewoners ook minder belastend omdat ze zo niet meer met meerdere instanties te maken krijgen.

Eigen initiatief bewoner stimuleren

Daarnaast moeten bewoners veel meer ruimte krijgen om initiatief te nemen in het geval van schade, versterking of combinaties daarvan. Nu zijn ze overgeleverd aan het moment dat een bureaucratische instantie tot actie overgaat. Dat kan in de toekomst anders. Dit zou bereikt kunnen worden door het invoeren van een soort ‘menukaart’ zoals geopperd tijdens Tafel 1. Deze menukaart geeft een overzicht van de verschillende mogelijkheden die er voor bewoners zijn in de verschillende omstandigheden waar men

in aanraking mee kan komen. De bewoner kan met zo'n menukaart een beeld krijgen van de oplossingen die er zijn en de keuzeruimte die er is. Tafel 2 voegde hieraan toe dat het voor bewoners fijn zou zijn als ze een portaal hebben waarin ze hun situatie kunnen overzien/beoordelen en zelf het initiatief kunnen nemen om met aannemers, schadebehandelaars of andere instanties contact te zoeken om een oplossing te realiseren. De intentie van deze 'menukaart' is om bewoners het initiatief terug te geven, omdat bewoners zich op dit moment overgeleverd voelen aan instanties:

“Als ik iets kan afkopen om niet overvallen te worden door bureaucratie dan teken ik daarvoor.” (Tafel 4)

Bottom-up approaches

Een belangrijk thema tijdens de kennistafel was om de bewoner bij aanvang beter te betrekken bij het maken van plannen. De bewoner moet een centrale plek krijgen in het opstellen van dorps-, wijk- en gebiedsvisies. Individuele behoeften rondom versterking en toekomstvisie etc. moeten veel centraler komen te staan. Dit brengt direct een bepaalde complexiteit met zich mee; elke bewoner heeft andere behoeften en wensen.

Alhoewel verschillende instanties zulke bottom-up approaches nastreven en bepleiten, blijkt dat dit in de praktijk nog erg lastig is. Instanties lopen er tegenaan dat er geen standaard recept is om bottom-up te werken. In de praktijk leidt dit tot problemen met bewoners die zich niet gehoord voelen. Er is behoefte aan een meer persoonsgerichte benadering waarin gebruik wordt gemaakt van de kracht van de bewoner (Tafel 1, Tafel 2):

“We moeten met z'n allen de schouders eronder zetten, en de kracht die er al is benutten.” (Tafel 2)

Gestapelde problematiek

Ook werd de gestapelde problematiek waar bewoners mee te maken krijgen bij het schadeherstel en de versterkingsoperatie uitvoerig besproken. Bewoners krijgen te maken met procedures die veel tijd in beslag nemen en die lang duren, dit geeft een gevoel

van machteloosheid en onzekerheid, kan gezondheidsklachten met zich meebrengen, en kan een gevoel van onveiligheid geven. Er werd onderstreept dat er meer aandacht moet komen voor de sociale problematiek en gezondheidsklachten waar bewoners mee te maken krijgen. Dit wordt toegelicht in onderstaande quote:

“Als je het hebt over versterkingsopgave, er is wel geld voor fysieke versterking, maar het sociale dal waar mensen in terecht komen is minstens net zo belangrijk.” (Tafel 4)

Verandertrajecten instanties

Er werd een behoefte geconstateerd aan verandering binnen en tussen instanties die zich bezighouden met het schadeherstel en de versterkingsoperatie. Dit omvat enerzijds een verandering van organisatiecultuur en anderzijds een betere samenwerking tussen instanties. De cultuuromslag omvat vooral een andere omgang met bewoners. Tevens werd de behoefte benoemd 1 platform/instantie op te richten waar alle beschikbare kennis te vinden is (Tafel 1, Tafel 2, Tafel 3). Daarnaast is er behoefte aan één contactpunt voor bewoners waar ze alles kunnen melden, van versterking tot schade. Dat vereist een betere afstemming en samenwerking tussen instanties: iets wat voor bewoners meer rust en duidelijkheid gaat brengen.

Een laatste aanbeveling is om in alle lagen van de organisaties die zich met dit onderwerp bezig houden medewerkers aan te vinden die een voorttrekkersrol in te nemen op verschillende thema's, zoals; betere omgang met bewoners, betere afstemming tussen instanties, herstellen van de markt en het creëren van toekomstperspectief voor de provincie.

Rol provincie en gemeente

Het beleid en de bijdrage van de provincie en de gemeenten is aan meerdere deeltafels besproken. Er moet bijvoorbeeld meer aandacht komen voor het helpen van bewoners die in een sociaal dal zijn terecht gekomen (zie quote hierboven). Dit kan ook op provinciaal niveau opgepakt worden. Ook kwam ter sprake dat gemeenten meer inzicht moeten geven in hoeveel schadeclaims er zijn, hoeveel er versterkt gaat worden etc.

Daarnaast zouden de gemeenten en de provincie een rol kunnen spelen in het uitwisselen van ervaringen tussen dorpen.

Bestuurlijke verantwoordelijkheden

Aan Tafel 3 werd gesproken over bestuurlijke verantwoordelijkheden en het verdelen van schade en versterking over twee portefeuilles. Er werd getwijfeld aan de meerwaarde hiervan en er werd aangegeven dat waarschijnlijk beter één ministerie verantwoordelijk kon zijn. Er zijn nu meerdere meningen en visies en die zijn moeilijk te verenigen in een complex dossier als deze. Desalniettemin werd er ook aangegeven dat het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat op het moment te weinig heeft laten zien op het gebied van schadeherstel en versterking, dit maakt dat de rol van het Ministerie van Binnenlandse Zaken ook kansen met zich meebrengt.

Samenwerking Den Haag en de regio

Burgerinitiatieven lopen nog steeds aan tegen het moeizaam verkrijgen van toestemming van de gemeente en de raad, dit rondom toestemming voor het uitvoeren van de plannen maar ook om toegang te krijgen tot het procesgeld. De gemeente moet eerst een akkoordhandtekening krijgen vanuit Den Haag. Hierin zie je dat bureaucratie en de overregulering in Nederland potentieel een obstakel is om mensen op korte termijn perspectief te geven, zoals dit citaat aangeeft:

*“Een betere bejegening is niet mogelijk tot het systeem beter is ingericht. Je loopt tegen abstracte obstakels aan. Je ervaart een soort machteloosheid.”
(Tafel 1)*

Herstellen van de markt

Het herstellen van de markt is een proces dat jaren gaat duren. Er werd geopperd dat het Nationaal Programma Groningen een rol kan spelen in een soort van provinciemarketing (Tafel 3, Tafel 4). Zij kunnen een regiovisie opzetten en de regio weer aantrekkelijk maken voor mensen om te wonen, om er te blijven wonen, en er te ondernemen. Dit zou ten goede komen aan economisch herstel. Er werd echter ook

aangestipt dat de littekens van dit dossier altijd zichtbaar zullen blijven, zelfs als de (woning)markt stabiliseert en vertrouwen stukje bij beetje is hersteld.

Nationaal Programma Groningen

Er werd ook gesproken over het Nationaal Programma Groningen en hoe dit programma tot zijn recht kan komen. Er werd vooral aangegeven dat het duidelijk moet worden waar het programma precies voor staat en hoe het geld zo eerlijk mogelijk verdeeld kan worden. Er werd aangegeven dat er vooral de tijd genomen moet worden om de ‘grotere’ visie uit te werken: bijvoorbeeld wat er op lange termijn nodig is om de provincie Groningen structureel economisch weerbaar te maken. Het geld moet vooral ten gunste van de bewoner worden geïnvesteerd. Zoals weergegeven in onderstaande quotes:

“Neem vooral rust in dit proces en zorg ervoor dat we goed van elkaar weten wat we aan het doen zijn. Ga niet hijgerig met z’n allen achter het geld aanzitten.” (Tafel 4)

“Ik heb nu het idee dat we rommelen in het kleine (bijvoorbeeld de voorwaarden waaraan aanvragen moeten voldoen, red) en het grote (de visie voor de provincie, red) nog niet echt voor elkaar hebben.” (Tafel 4)

Aparte wetgeving rampen

Er werd aan meerdere tafels (Tafel 2 en Tafel 3) aangegeven dat er aparte wetgeving moet komen voor afwikkeling van de schade. Dit om het besluitvormingsproces te versimpelen. Daarnaast werd er nogmaals onderstreept dat het aardbevingsdossier als een ramp of crisis gezien moet worden om zo een betere aanpak en beleid te bevorderen.

Hieronder volgen concrete stappen en ideeën ter bevordering van vertrouwen en maatschappelijke rust.

Concrete ideeën en stappen voor het bevorderen van vertrouwen en maatschappelijke rust

- Stel een ‘communicatiemanifest’ op die betere bejegening bewoners bevordert;
- Stel een ‘menukaart’ op voor bewoners met de mogelijkheden die er voor een bewoner zijn. De bewoner kan dan zelf kiezen welke oplossing het beste bevalt;
- Versimpel procedures;
- Houd in communicatie uitingen en in het uitvoeren van beleid rekening met laaggeletterdheid;
- Zorg er ook voor in communicatie uitingen dat je iedereen bereikt, inclusief jongeren, ouderen en laaggeletterden;
- Communiceer beter en duidelijker wat er wél gebeurt (positieve berichtgeving);
- Zet bewoners in hun kracht door ze zeggenschap te geven in dorps- en wijkvernieuwing;
- Wissel kennis en ervaring uit tussen verschillende dorpen;
- Creëer 1 meldpunt voor schade en versterking;
- Creëer 1 kennisplatform waar alle beschikbare kennis te halen is;
- Zorg voor een portaal met een digitaal bewonersdossier per huishouden waarin bewoners inspectierapport in kunnen zien en interactief met schadebehandelaar en andere instanties in gesprek kunnen gaan;
- Zet aparte wetgeving in voor afwikkeling van de schade;
- Maak het gebied aantrekkelijk om in te wonen en recreëren;
- Maak een heldere en gedragen toekomstvisie voor het versterken van het gebied;
- Zorg voor transparantie en openheid in het toekennen van gelden van NPG;
- Voorkom rechtsongelijkheid in de uitvoering van schadeherstel, versterking en programma’s rondom toekomstperspectief om sociale ontwrichting te voorkomen;
- Zoek de koppelkansen en stimuleer een gebiedsgerichte aanpak;
- Speel per organisatie iemand vrij met visie om als het ware een ‘roadmap’ maken om procedures te versimpelen en een betere aanpak te stimuleren.

6. Conclusie

Deze kennistafel heeft verschillende inzichten gegeven. Allereerst merken we dat er veel behoefte aan het voeren van constructieve gesprekken over hoe we vooruit kunnen komen in dit dossier. Het wantrouwen in de verschillende instanties is zodanig dat het heeft geleid tot cynisme bij bewoners en medewerkers van allerhande instanties. Er is veel behoefte aan perspectief, niet alleen voor bewoners maar ook vanuit professionals die zich bezighouden met het dossier.

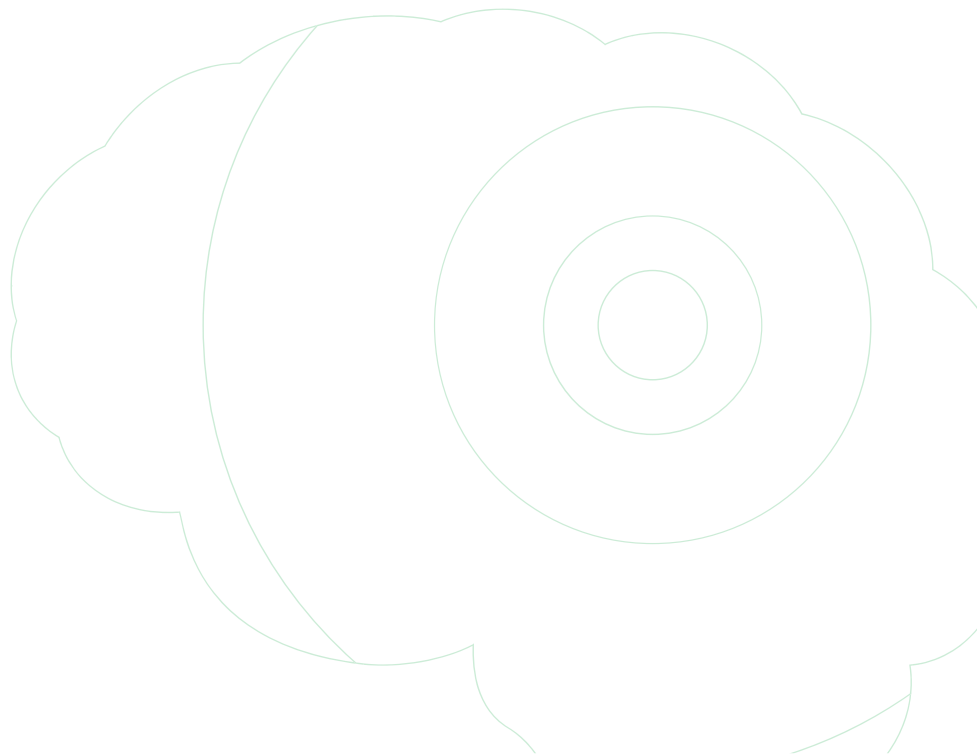
De lezingen van Annemarie Heite en Nina Huygen waren leerzaam en inspirerend. Annemarie gaf een omvangrijke en aangrijpende probleemschets en zette aan tot kritische reflectie op het systeem dat er is opgetuigd om deze problemen het hoofd te bieden. De presentatie van Nina nodigde uit om na te denken over de behoeften van bewoners en slachtoffers en over de stappen die organisaties kunnen zetten om hier beter gehoor aan te geven.

De samenstelling van de diverse groep ertoe geleid dat deelnemers nieuwe contacten hebben opgedaan en hun netwerk hebben verbreed. Meerdere deelnemers hebben vervolgspraken ingepland met mensen die zij nog niet kenden. Daarnaast heeft de kennistafel concrete stappen en ideeën opgeleverd die gezet kunnen worden door instanties ter bevordering van vertrouwen en maatschappelijke rust.

We constateren dat gezien het veranderlijke karakter van het dossier, en de instroom van nieuwe mensen op het dossier, kennisdeling erg belangrijk is en blijft. We zien dat het bijeenbrengen van mensen met verschillende achtergronden belangrijk is om inzichten te delen, begrip te bevorderen en tot oplossingen te komen. Vanuit het Kennisplatform zullen wij dit soort bijeenkomsten in de toekomst blijven faciliteren.

Bijlagen

Bijlage 1. Tafelindeling



Bijlage 1. Tafelindeling

Tafel 1 – Een andere aanpak voor: contacten met bewoners

Tafelleider: Tom Postmes

Notulist: Peter de Vries

Tafel	Organisatie	Achternaam	Voornaam
1	Stut en Steun	Blink	Ina
1	EZK	Bosman	Marijn
1	Groninger Dorpen	Kiep	Maartje
1	RUG	Kraker, de	Anieljah
1	Nationale ombudsman	Oomen	Lina
1	GGD	Rietveld	Jos
1	Hanzehogeschool/Noorderruimte	Rozema	Jannie
1	ASWA	Walstra	Nynke

Tafel 2 – Een andere aanpak voor: omgang en afstemming tussen instanties

Tafelleider: Katherine Stroebe

Notulist: Erica Spronk

Tafel	Organisatie	Achternaam	Voornaam
2	TCMG	Bouwens	Menno
2	BZK	Coomans	Dion
2	NCG	Dijkema	Saskia
2	SodM	Kiewiet, de Jonge-Lulofs	Francine
2	RUG	Muthert	Hanneke
2	GGD	Schippers	Yvonne
2	Stut en Steun	Wiersma	Vera
2	vanOnderen	Bos	Henk

Tafel 3 – Een andere aanpak voor: het revitaliseren en herstellen van de (woning)markt

Tafelleider: Yvonne Turenhout

Notulist: Chantal van der Sluis

Tafel	Organisatie	Achternaam	Voornaam
3	BZK	Beek	Roos
3	Hanzehogeschool	Bulder	Elles
3	RUG	Gordijn	Ernestine
3	RUG	Veen	Kees
3	Stichting WAG	Weegenaar	Lolke
3	NAM	Wilkens	Janny

Tafel 4 – Een andere aanpak voor: de toekomst van de regio

Tafelleider: Gert-Jan Swaving

Notulist: Gijs van Veldhuizen

Tafel	Organisatie	Achternaam	Voornaam
4	Projectleider Versterking Overschild	Beukema	Nico
4	HanzePro, domein zorg en welzijn	Boor, van der	Marion
4	EZK	Dul	Laurie
4	EPI Kenniscentrum/CMO STAMM	Duursma	Saskia
4	GGD	Hellemans	Jolianne
4	BZK	Hoek, van den	Duncan
4	vanOnderen	Mahler	Fred
4	NPG	Jansen	Siem