

...

Evaluatie Aardbevingscoaches Het Hogeland

I. Schoonbeek
R. Pieper
A. Kruize

Breuer
ONDERZOEK **& INTRAVAL**
ADVIES

Evaluatie Aardbevingscoaches Het Hogeland

Maart 2022

Colofon

©Breuer&Intraval

Maart 2022

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Tekst:	I. Schoonbeek, R. Pieper, A. Kruize
Opmaak:	M. Haaijer
Opdrachtgever:	gemeente Het Hogeland



INHOUDSOPGAVE

	Pagina
1 Inleiding	1
1.1 Achtergrond	1
1.2 Onderzoeksvragen	2
1.3 Methoden	2
1.4 Leeswijzer	3
2 Aardbevingscoaches	5
2.1 Doelen en doelgroep	5
2.2 Organisatie	6
2.3 Individuele ondersteuning	7
2.4 Collectieve ondersteuning	9
3 Cliënten	11
3.1 Algemeen	11
3.2 Ondersteuningstraject	14
3.3 Waardering cliënten	17
4 Samenvatting en conclusie	19
4.1 Aardbevingscoaches	19
4.2 Cliënten	19
4.3 Ondersteuning	20
4.4 Resultaten	21





1. INLEIDING

Onderzoeks- en adviesbureau Breuer&Intraval evalueert in opdracht van de gemeente Het Hogeland de inzet van aardbevingscoaches in de gemeente. Hierbij is gekeken naar de werkwijze van de aardbevingscoaches en de mate waarin de beoogde resultaten zijn bereikt. Ook is aandacht besteed aan de mening van de cliënten over de aardbevingscoaches en de ondersteuning die zij ontvangen.

1.1 Achtergrond

In het gaswinningsgebied in de provincie Groningen zijn regelmatig aardbevingen. Deze aardbevingen ontstaan door de gaswinning in de regio. Veel huizen en gebouwen lopen schade op door de aardbevingen. Om de panden te repareren, de schade te vergoeden en een deel van de huizen in de regio preventief te versterken is een scala aan organisaties, regelingen en subsidies ingesteld.

De gevolgen van de aardbevingen werken door in het dagelijks leven van veel Groningers. Een groot aantal van hen ervaart stressgerelateerde klachten als gevolg van de aardbevingen. Het gaat daarbij niet alleen om directe gevolgen van de aardbevingen (namelijk (meervoudige) schade aan de woning). Ook de procedures die vanuit overheden en instanties worden ontworpen en uitgevoerd om tot versterking en schadeherstel te komen en de wijze waarop deze procedures in de praktijk worden uitgevoerd, zorgen voor gevoelens van onrechtvaardigheid in het schadeherstelproces, onzekerheid over de versterkingsoperatie, onduidelijkheid rondom de aanvraag van subsidies en gebrek aan erkenning door de Rijksoverheid.^{1,2} Bewoners van het aardbevingsgebied geven aan dat met name deze indirecte gevolgen van de aardbevingen hen kwetsbaar maken.³

Mensenwerk Hogeland – een organisatie voor maatschappelijk werk en welzijnswerk in de gemeente Het Hogeland – heeft drie aardbevingscoaches in dienst.⁴ Twee maatschappelijk werkers voor begeleiding van individuele bewoners en één opbouwwerker, voor het begeleiden van gemeenschappen en groepen bewoners.

De coaches zijn gespecialiseerd in het begeleiden van bewoners bij aardbevingsgerelateerde problematiek. Ze bieden hulp bij problemen die zijn ontstaan door aardbevingsschade, staan bewoners bij in het contact met de verschillende instanties die

¹ Uitvoeringsplan. Emotionele ondersteuning inwoners aardbevingsgebied. (02-09-2019). GGD Groningen.

² Stroebe, K., B. Kanis, M. Boendermaker, M. de Jong & M. Dückers. (2022). De psychosociale impact van schade en versterking. Stand van zaken 2021. Gronings Perspectief, Groningen.

³ Stroebe, K. e.a. (2022).

⁴ Tijdens de start van het onderzoek en het interview met de aardbevingscoaches waren er twee aardbevingscoaches, één voor de begeleiding van individuele bewoners en één voor begeleiding van gemeenschappen. De derde coach is in het voorjaar van 2021 gestart. Het totaal aantal Fte is gelijk gebleven.



hierbij betrokken zijn en kunnen desgewenst andere hulp inschakelen.⁵ De hulp van de coaches is erop gericht bewoners manieren aan te reiken om beter met de aardbevingsproblematiek om te kunnen gaan.

1.2 Onderzoeksvragen

De gemeente Het Hogeland wil graag inzicht in de werkzaamheid van de aardbevingscoaches. Daarbij staan twee onderzoeksvragen centraal:

- Hoe verloopt de ondersteuning c.q. begeleiding van bewoners door de aardbevingscoaches? Wat gaat goed, wat kan er beter?
- Worden de beoogde resultaten behaald?

In dit onderzoek wordt voornamelijk aandacht besteed aan de hulpverlening aan individuen, de hulpverlening aan groepen en gemeenschappen wordt grotendeels buiten beschouwing gelaten.⁶

1.3 Methoden

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we een aantal relevante documenten bestudeerd. Vervolgens hebben we de aardbevingscoaches geïnterviewd en zijn gesprekken gevoerd met cliënten van de coaches.

Bestuderen documenten

Om meer inzicht te krijgen in de aardbevingsproblematiek en de (redenen voor de) inzet van de aardbevingscoaches hebben we enkele relevante documenten bestudeerd. Het betreft onder meer enkele (wetenschappelijke) onderzoeksrapporten, beleidsdocumenten en artikelen.

Interview aardbevingscoaches

Vervolgens is een interview gehouden met de aardbevingscoaches.⁷ In dit interview is onder meer gevraagd naar: de aanleiding voor het aanstellen van de coaches, de beoogde doelen, de doelgroep(en), de werkwijze, samenwerking met andere organisaties en de ervaringen van zowel de coaches als hun cliënten. Hierbij is zowel aandacht besteed aan de individuele begeleiding als aan de begeleiding voor groepen en gemeenschappen.

⁵ <https://www.mensenwerkhogeland.nl/meer/aardbevingscoach/>

⁶ In overleg met de opdrachtgever is besloten om in dit onderzoek voornamelijk aandacht te besteden aan hulpverlening aan individuen en slechts beperkt in te gaan op hulpverlening aan gemeenschappen en groepen. De werkzaamheid van een dergelijke collectieve vorm van hulpverlening laat zich niet goed onderzoeken binnen de huidige onderzoeksopzet. Aan deze vorm van hulpverlening is wel aandacht besteed tijdens het interview met de coaches, maar niet in de gesprekken met cliënten.

⁷ Het betrof de twee aardbevingscoaches die op dat moment werkzaam waren in gemeente Het Hogeland.



Gesprekken met cliënten

Het grootste onderdeel van het onderzoek vormen de gesprekken met cliënten van de aardbevingscoaches. De totale caseload van de aardbevingscoaches met betrekking tot ondersteuning van individuele bewoners lag gedurende 2021 rond de 30 huishoudens. De bewoners die al enige tijd ondersteuning krijgen zijn door de coaches benaderd met de vraag of zij mee willen doen aan de evaluatie, hierbij werd benadrukt dat deelname vrijwillig en vertrouwelijk is. De gegevens van de bewoners die mee wilden doen aan de evaluatie zijn doorgegeven aan de onderzoekers. Voorafgaand aan het interview hebben zij een informatiebrief ontvangen met informatie over (het doel van) de evaluatie en is hen gevraagd een Informed Consent te ondertekenen.

We hebben 13 gesprekken gevoerd met in totaal 17 cliënten die ondersteund worden of recent ondersteund werden door de aardbevingscoaches.⁸ Daarbij is gebruik gemaakt van een semigestructureerde vragenlijst. De gesprekken zijn zo veel mogelijk face-to-face gevoerd, maar vanwege de coronamaatregelen hebben we twee gesprekken (met in totaal drie cliënten) telefonisch afgenomen.

In de gesprekken zijn we onder meer ingegaan op: de verwachtingen en behoeften van de cliënten met betrekking tot de ondersteuning, het ondersteuningstraject, hun ervaringen met de coaches en de mate waarin de door hen ontvangen ondersteuning aan de behoeftes voldoet.

1.4 Leeswijzer

In dit rapport doen we verslag van onze bevindingen. In hoofdstuk twee gaan we in op de werkwijze van de aardbevingscoaches, waarna we in hoofdstuk drie de ervaringen van de cliënten bespreken met betrekking tot de aardbevingsproblematiek en de ondersteuning die zij ontvangen van de coaches. In hoofdstuk vier geven we een samenvatting en gaan we in op de conclusies.

⁸ Er zijn negen gesprekken gevoerd met één persoon en vier gesprekken met een echtpaar.





2. AARDBEVINGSCOACHES

In dit hoofdstuk gaan we in op de werkwijze van de aardbevingscoaches. Allereerst besteden we aandacht aan de doelen en de doelgroep waarna we ingaan op de organisatie van de functie. Vervolgens bespreken we de werkwijze van de coaches die individuele bewoners ondersteunen, waarbij we ingaan op de methoden, frequentie, duur en samenwerking. Tenslotte besteden we aandacht aan de collectieve ondersteuning.

De informatie die voor dit hoofdstuk is gebruikt is afkomstig uit het interview met de aardbevingscoaches en de documenten die voor het onderzoek bestudeerd zijn.

2.1 Doelen en doelgroep

In de afgelopen jaren is in de gemeente Het Hogeland het aantal inwoners waarbij sprake is van problematiek rondom de (gevolgen van de) aardbevingen toegenomen. Ook het aantal inwoners dat als gevolg hiervan sociaal-emotionele problematiek ervaart neemt toe. Bovendien is het einde van de aardbevingsproblematiek en de daarmee gepaard gaande versterkingsoperatie nog niet in zicht. Daarom zijn vanuit de gemeente de mogelijkheden verkend om de inwoners met sociaal-emotionele problemen als gevolg van de aardbevingen extra ondersteuning te bieden (door een onafhankelijke partij). In de buurgemeente van gemeente Het Hogeland (toenmalige gemeente Ten Boer) werden met succes aardbevingscoaches ingezet om de inwoners van de gemeente bij deze problemen te ondersteunen. Daarop is besloten ook in de gemeente Het Hogeland aardbevingscoaches aan te stellen. Mensenwerk Hogeland verzorgt in opdracht van de gemeente de uitvoering hiervan.

Doel

Het doel van de inzet van de aardbevingscoaches is de inwoners zoveel mogelijk staande te houden in de situatie waarin zij zitten en ervoor te zorgen dat zij grip houden (of terugkrijgen) op de situatie. De draagkracht van de inwoners wordt vergroot, terwijl de draaglast wordt verminderd.

Met de inzet van de aardbevingscoaches wordt geprobeerd te voorkomen dat mensen zwaardere vormen van hulpverlening nodig hebben. Door cliënten ook op praktische wijze te ondersteunen probeert men te voorkomen dat problemen groter worden, bijvoorbeeld doordat documenten niet op tijd worden ingeleverd of subsidies niet op tijd of op de juiste wijze worden aangevraagd.

Doelgroep

Alle inwoners van de gemeente Het Hogeland die te maken hebben met de gevolgen van de aardbevingen kunnen ondersteuning krijgen van de aardbevingscoaches. Er hoeft geen sprake te zijn van materiele schade. Ook mensen die niet direct schade hebben aan hun



woning kunnen gevoelens van onveiligheid ervaren en zorgen hebben over de aardbevingsproblematiek.¹ De aardbevingscoaches geven aan dat met name mensen waar op dat moment sprake is van preventief versterken van de woning, herstel van schade of problematiek rondom subsidies, behoefte hebben aan ondersteuning van de coaches.

2.2 Organisatie

Bij aanvang van de evaluatie van de aardbevingscoaches (in het eerste kwartaal van 2021) waren er twee aardbevingscoaches werkzaam in de gemeente. Eén van hen richtte zich voornamelijk op hulpverlening aan individuele inwoners, de andere op hulpverlening aan groepen en gemeenschappen. In totaal is er 1,4 Fte (56 uren) beschikbaar voor de aardbevingscoaches. Beide aardbevingscoaches zijn in de loop van de evaluatie minder uren gaan werken als aardbevingscoach waardoor in het voorjaar van 2021 een derde aardbevingscoach is aangenomen.² Deze richt zich ook op het ondersteunen van individuele bewoners.

De coaches zijn allen in dienst bij Mensenwerk Hogeland. De aardbevingscoaches zijn er voor de bewoners, zij zijn onafhankelijk van IMG³, NCG⁴ en/of de gemeente. Volgens de coaches is hun onafhankelijkheid van groot belang. Dit geeft aan dat zij er echt zijn voor de cliënten en niet (ook) de belangen behartigen van andere organisaties (waar de cliënten vaak problemen mee ervaren).

De aardbevingscoaches geven aan dat zij verschillende instrumenten regelmatig gebruiken, maar dat er geen vooraf vastgestelde werkwijze is die zij volgen. De aardbevingscoaches kunnen naar eigen inzicht (in overleg met de cliënt) invulling geven aan het ondersteuningstraject.

Aanmelding/toeleiding

De aardbevingscoaches proberen veel aandacht te genereren voor hun functie, zodat elke inwoner van de gemeente die daar behoefte aan heeft weet dat zij bij de coaches terecht kunnen. Hoewel het, mede door Corona, een uitdaging blijkt om alle inwoners te bereiken, zetten de coaches hier wel op in. Om (meer) bekendheid aan de functie te geven heeft er een interview met de coaches in de lokale krant gestaan, staan hun gegevens op de website van de gemeente en op die van Mensenwerk Het Hogeland en is er een flyer opgesteld en verspreid. Daar waar de versterking plaatsvindt wordt deze flyer huis-aan-huis bezorgd. Verder zijn de coaches actief op social media en zijn zij aanwezig bij bewonersbijeenkomsten (wanneer de coronamaatregelen dat toelaten).

¹ Sociaal werk in aardbevingsgebieden (10 december 2021). Movisie.

² Het aantal beschikbare uren voor de aardbevingscoaches is in deze periode gelijk gebleven.

³ Het instituut Mijnbouwschade Groningen (IMG) heeft als doel alle schade veroorzaakt door bevingen, bodemdaling- en stijging af te handelen.

⁴ Nationaal Coördinator Groningen (NCG) is de uitvoeringsorganisatie van de herstelwerkzaamheden in het aardbevingsgebied. Zij zorgt ervoor dat panden voldoen aan de geldende veiligheidsnormen zodat Groningers veilig kunnen wonen en werken in het aardbevingsgebied.



Mensen kunnen zichzelf aanmelden voor ondersteuning van de aardbevingscoaches of een organisatie – zoals de gemeente, het NCG of het IMG - kan (met toestemming van de mensen) hen aanmelden. De aardbevingscoaches geven aan dat via beide routes cliënten binnenkomen. Wanneer een aanmelding binnenkomt, proberen de coaches binnen een week contact op te nemen met de cliënt om een eerste afspraak te maken. Er zijn (momenteel) geen wachtlijsten voor de ondersteuning van de coaches.

De aardbevingscoaches merken op dat het belangrijk is bij het eerste contact duidelijk aan te geven wat zij wel en niet kunnen doen voor de cliënt. Zij kunnen ondersteunen en adviseren bij hetgeen gaande is, maar zij hebben geen invloed op de besluitvorming van de NCG, het IMG en/of de versterkingsoperatie

2.3 Individuele ondersteuning

De ondersteuning van individuele bewoners is maatwerk. Per cliënt wordt gekeken waar de behoefte ligt. Hiervoor maken de coaches vaak gebruik van de zelfredzaamheidsmatrix, een instrument waarmee de zelfredzaamheid van cliënten op verschillende leefgebieden kan worden bepaald. Vervolgens gaan de coaches na welke ondersteuning passend is.

De aardbevingscoaches geven aan dat het bij de meeste cliënten (in eerste instantie) gaat om sociaal-emotionele ondersteuning.⁵ Cliënten hebben er behoefte aan om met iemand te praten, om hun verhaal kwijt te kunnen en gehoord te worden. De aardbevingscoach biedt een luisterend oor en cliënten geven aan er na een gesprek weer 'even tegen te kunnen'. Er zijn ook cliënten die psychische klachten ondervinden door de aardbevingen, zoals angst, stress en slaapproblemen. De aardbevingscoaches werken vaak met het positieve gezondheidsweb⁶ om cliënten ook inzicht te geven in wat er wel goed gaat in hun leven. Van daaruit bieden zij de cliënt handvatten wat zij kunnen doen in situaties waarin de stress toeneemt. De aardbevingscoach geeft de cliënten tips en adviezen over hoe zij met deze gevoelens kunnen omgaan en/of deze gevoelens kunnen verminderen. De aardbevingscoaches benadrukken dat zij geen behandelaars zijn. Als psychische problematiek en/of slaapproblemen te ernstig zijn of te lang aanhouden wordt de cliënt doorverwezen naar de huisarts of specialist.

Vaak worden de stress en spanningsklachten veroorzaakt door praktische problemen of vragen waar bewoners tegenaan lopen. Het gaat bijvoorbeeld om cliënten die onvoldoende computervaardig zijn om online schade te melden of een subsidie aan te vragen, cliënten die een brief hebben ontvangen die zij niet goed begrijpen of cliënten die het overzicht over hun situatie kwijt zijn geraakt of dreigen te raken. De coach biedt daarom ook ondersteuning bij praktische problemen. Dit doen zij door de cliënt te helpen met een aanvraag, een brief uit te leggen of (samen met de cliënt) overzicht te creëren in alle

⁵ Een beperkt deel van de cliënten (naar schatting zo'n 10%) zoekt in eerste instantie hulp met een praktische vraag.

⁶ Positieve gezondheid is een brede manier om naar gezondheid te kijken, het accent ligt niet op de problemen, maar op de mensen zelf. Door middel van het positieve gezondheidsweb worden zes verschillende dimensies van gezondheid in kaart gebracht. Bron: <https://www.iph.nl/positieve-gezondheid/wat-is-het/>



documenten die zij ontvangen. Door de praktische problemen op te lossen worden cliënten sociaal-emotioneel ontlast. Sommige cliënten vragen de aardbevingscoach die hen ondersteund aanwezig te zijn bij een inspectie of een gesprek. Verder kijken de coaches regelmatig mee met mails, brieven of aanvragen die de cliënten (moeten) versturen. Zij gaan bijvoorbeeld na of de brief duidelijk is opgesteld, alle benodigde informatie bevat en naar de juiste persoon of organisatie wordt verstuurd.

Tenslotte hebben de aardbevingscoaches een adviserende functie. Ze maken mensen wegwijs in het web van instanties, regelingen, vergoedingen en subsidies en geven aan wanneer zij waar recht op hebben en wat zij moeten doen om daar aanspraak op te maken.

Frequentie en duur

Qua frequentie van het contact met de cliënt sluiten de aardbevingscoaches aan bij de behoeften van de cliënt. Een deel van hen spreekt graag op regelmatige basis (bijvoorbeeld elke maand) met de aardbevingscoach af. Sommige cliënten nemen zelf contact op met de aardbevingscoach als zij daar behoefte aan hebben.

Ook de duur van het contact met een cliënt is afhankelijk van de hulpvraag. Met name simpele, praktische ondersteuningsvragen kunnen vaak in een korte periode worden opgelost. Vaak zijn de coaches echter gedurende langere tijd betrokken bij een cliënt. Nadat de acute ondersteuningsbehoefte is weggenomen blijft de coach monitoren hoe het met de cliënt gaat. Er is met enige regelmaat contact tussen aardbevingscoach en cliënt, zodat de coach snel weer actie kan ondernemen als de cliënt daar behoefte aan heeft. De aardbevingscoach geeft aan dat cliënten het erg prettig vinden om het contact in stand te houden, bijvoorbeeld om af en toe nog hun hart te kunnen luchten of vragen te kunnen stellen. De mogelijkheid dat cliënten laagdrempelig contact kunnen zoeken met de aardbevingscoach neemt een deel van de spanning bij hen weg, het stelt hen gerust en geeft hun het gevoel dat ze er niet alleen voor staan.

Samenwerking

De aardbevingscoaches hebben casuïstiek bijeenkomsten met de algemeen maatschappelijk werkers in de gemeente. Ingewikkelde casussen kunnen hier worden besproken. Daarnaast is er regelmatig contact met andere aardbevingscoaches in de regio. Deze overleggen zijn bedoeld om van elkaar te leren en informatie en kennis te bundelen.

Verder hebben de coaches goed contact met andere organisaties die zich bezighouden met de aardbevingsproblematiek, zoals het IMG, de NCG, woningbouwcorporaties, de gemeente en de GGD. Als één van deze organisaties merkt dat een bewoner ondersteuning nodig heeft, dan zal deze de cliënt wijzen op de aardbevingscoaches. De aardbevingscoaches ervaren geen knelpunten in de samenwerking met andere organisaties en ervaren de samenwerking als prettig. Er is sprake van korte lijnen waardoor men elkaar goed en snel weet te vinden.



2.4 Collectieve ondersteuning

Regelmatig krijgt een hele straat of buurt tegelijk te maken met de gevolgen van de aardbevingen, bijvoorbeeld wanneer alle huizen in een straat tijdens een versterkingsoperatie gelijktijdig worden versterkt of wanneer alle woningen in een buurt worden gesloopt. Vaak moeten veel bewoners tegelijk (tijdelijk) verhuizen. Dit heeft grote gevolgen voor de sociale cohesie en de leefbaarheid in een buurt. Eén van de aardbevingscoaches richt zich op collectieve ondersteuning van bewoners die te maken krijgen met versterking of sloop en nieuwbouw van de woningen in hun buurt.

De aardbevingscoach gaat na waar de ondersteuningsbehoefte van de bewoners ligt en wat zij daarin voor de bewoners kan betekenen. De aardbevingscoach geeft aan dat het belangrijk is fysiek contact te hebben met de bewoners om zo een netwerk op te bouwen in de dorpen. Dit was door de coronamaatregelen in de afgelopen twee jaar beperkt mogelijk. Zij heeft dit contact toch tot stand proberen te brengen door middel van 'dorpenrondes'. Wekelijks was zij in de dorpen aanwezig waar zij proactief contact zocht met bewoners om te inventariseren hoe het met hen gaat, of zij behoefte hebben aan ondersteuning en zo ja, aan welke ondersteuning behoefte is. Om de sociale cohesie in de buurt te versterken zijn activiteiten georganiseerd, zoals een fotoactie en een opruimdag ter voorbereiding op de verhuizing van bewoners in de buurt.

Zodra de coronamaatregelen het toelaten is de coach voornemens 'koffieochtenden' te organiseren in een aantal dorpen. Hier kunnen bewoners de aardbevingscoach maar ook hun buurtgenoten ontmoeten en steunen.

Zoals ook al in hoofdstuk één aangegeven, richt deze evaluatie zich met name op de individuele ondersteuning.





3. CLIËNTEN

In dit hoofdstuk gaan we in op de cliënten¹ van de aardbevingscoaches. In de eerste paragraaf bespreken we de situatie van de cliënten met betrekking tot schade en/of versterking, de wijze waarop zij in contact zijn gekomen met de coaches en hun hulpvraag. Vervolgens besteden we aandacht aan het ondersteuningstraject. Tenslotte gaan we in paragraaf 3.3 in op de waardering van de cliënten voor de aardbevingscoaches.

De informatie uit dit hoofdstuk is gebaseerd op de gesprekken die zijn gevoerd met de cliënten, aangevuld met informatie uit het gesprek met de aardbevingscoaches.

3.1 Algemeen

De totale caseload van de aardbevingscoaches met betrekking tot ondersteuning van individuele bewoners lag gedurende 2021 rond de 30 huishoudens. Aan bewoners die al enige tijd ondersteuning krijgen is gevraagd of zij willen meewerken aan de evaluatie. In totaal zijn 17 cliënten van 13 verschillende huishoudens geïnterviewd.² Er zijn negen gesprekken gevoerd met een individu en vier met een echtpaar. Omdat de echtparen in dezelfde situatie zitten wat betreft schade, versterking en ondersteuning, zullen we in dit hoofdstuk uitgaan van 13 casussen.

De respondenten die wel deelnamen aan de evaluatie is gevraagd naar de reden waarom zij wel bereid zijn mee te doen. De respondenten geven aan dat zij erg tevreden zijn over de aardbevingscoaches en dat zij daarover graag willen vertellen. Volgens hen zijn dergelijke initiatieven erg belangrijk, zij hopen dat de aardbevingscoaches blijven en dat ook andere mensen die daar behoefte aan hebben ondersteuning van de coaches kunnen krijgen.

Achtergrond

De cliënten van de aardbevingscoaches die wij hebben gesproken zijn gemiddeld zo'n 63 jaar. De jongste respondent is 52 jaar, terwijl de oudste 76 is. De aardbevingscoaches bevestigen dat de cliënten die zij begeleiden over het algemeen wat ouder zijn.³ Zeven respondenten wonen samen met hun partner in de woning. Bij twee van hen wonen ook kinderen in de woning, deze zijn allen ouder dan 18 jaar. Zes respondenten zijn alleenstaand.

¹ In dit hoofdstuk worden de geïnterviewde cliënten aangeduid als 'cliënten', 'bewoners', 'geïnterviewden' of 'respondenten'.

² Het betreft negen mannen en acht vrouwen.

³ Hiervoor zijn verschillende mogelijke verklaringen te bedenken. Zo zijn oudere mensen over het algemeen wat minder vaardig met computer en internet en kunnen zij mogelijk de hele situatie minder goed overzien. Verder zijn jongere mensen mogelijk veerkrachtiger en mondiger. Dit is echter niet onderzocht, waardoor we hier geen sluitende verklaring voor kunnen geven.



Tien cliënten wonen in een eigen koopwoning, twee wonen (tijdelijk) in een huis dat zij in bruikleen hebben en één respondent woont in een sociale huurwoning. Het betreft zes vrijstaande woningen, vier twee-onder-één-kap woningen en drie rijtjeshuizen. Volgens de aardbevingscoach worden de problemen waar bewoners van een sociale huurwoning tegenaan lopen vaker collectief opgepakt, zowel door de woningbouwvereniging als door de aardbevingscoaches. Bewoners met een eigen woning lopen vooral tegen problemen aan die alleen op hen van toepassing zijn. Verder zijn de financiële belangen voor de eigenaar van een koopwoning groter dan die van de bewoner van een sociale huurwoning. Bij een sociale huurwoning is iemand anders eindverantwoordelijk en worden veel keuzes door de woningbouwvereniging gemaakt. Veel huiseigenaren maken zich volgens de aardbevingscoach zorgen om de financiële gevolgen van de situatie. Zij hebben veel in het huis geïnvesteerd en zijn bang dat hun huis door de schade veel minder waard is.⁴

Voor één cliënt die is geïnterviewd voor de evaluatie geldt dat er uitsluitend sprake was van een praktische hulpvraag, deze cliënt had geen behoefte aan sociaal-emotionele ondersteuning. Deze hulpvraag was op het moment van interviewen opgelost met de hulp van een aardbevingscoach, waarmee de ondersteuning door de aardbevingscoach is afgerond. Bij de overige respondenten loopt het ondersteuningstraject (nog). Voor alle cliënten geldt dat dit voor hen het eerste ondersteuningstraject van een aardbevingscoach is.

Situatie schade en versterking

Voor alle cliënten geldt dat zij in meer of mindere mate aardbevingsschade hebben (gehad) aan hun woning. Van vijf cliënten wordt het huis gesloopt of versterkt, tenminste drie van hen zullen daarom tijdelijk in een wisselwoning gaan wonen, terwijl één van hen permanent verhuist naar een andere woning. Van drie cliënten ligt de zaak rondom de schade van hun woning bij de rechter en/of de commissie bijzondere zaken. Bij vier andere cliënten is de schade zeer beperkt en/of nagenoeg hersteld. Eén cliënt wacht nog op het rapport van de meest recente schadebeoordeling van haar woning.

Eerste contact

Het merendeel van de respondenten heeft al meer dan een jaar contact met een aardbevingscoach. De meeste respondenten zijn naar de coaches verwezen c.q. op de coaches geattendeerd door professionals, zoals de huisarts of medewerkers van de gemeente, de NCG of het IMG. Enkele cliënten lazen over de coaches in de regionale krant en hebben naar aanleiding van dat artikel zelf contact met hen opgenomen.

Voor een meerderheid van de cliënten was het vooraf niet (volledig) duidelijk wat de aardbevingscoach precies doet en wat deze allemaal voor hem of haar kan betekenen. Eén echtpaar gaf aan dat zij wel van de aardbevingscoach gehoord hadden, maar dat zij ervanuit gingen dat deze er alleen is voor mensen met forse schade aan hun woning. Verschillende cliënten geven aan dat het goed zou zijn om duidelijker te communiceren wat een aardbevingscoach precies doet, wie hiervan gebruik kan maken, wat de coach

⁴ Voor deze mensen is hun huis bijvoorbeeld (deel van) hun pensioen. De eigenaren maken zich zorgen of ze nog wel (op het gewenste moment) een beroep kunnen doen op dit geld.



allemaal wel of niet voor iemand kan doen en hoe de ondersteuning er in de praktijk uit ziet. Mensen kunnen dan zelf beter inschatten of de coaches iets voor hen kunnen betekenen.

Hulpvraag

Als redenen waarom zij ondersteuning zochten van de aardbevingscoaches benoemen de cliënten voornamelijk dat zij behoefte hadden aan emotionele ondersteuning. De cliënten voelen zich overrompeld en overspoeld door alles wat op hen afkomt, komen er zelf niet meer uit en dreigen het overzicht kwijt te raken (of zijn het al kwijt). Onduidelijkheid, onzekerheid, tegenstrijdige berichten en veranderingen in plannen en planning zorgen voor ongerustheid, zorgen, stress en spanning bij de bewoners.

Een deel van de bewoners heeft dusdanig veel zorgen, spanning en stress dat zij hier niet meer zonder hulp mee om kunnen gaan. Verschillende cliënten die wij hebben geïnterviewd geven aan slecht te slapen, nachtmerries te hebben, last te hebben van (terugkerende) boze, depressieve of angstige gevoelens en/of regelmatig spontaan te moeten huilen. Ook hebben enkele cliënten stressgerelateerde fysieke klachten, zoals hoofdpijn en hardkloppingen.

Ook heeft een deel van de cliënten contact gezocht met de aardbevingscoaches in verband met een praktische ondersteuningsvraag. De praktische vragen hebben met name betrekking op vergoedingen en subsidies. Bewoners vragen zich af op welke vergoedingen en subsidies zij recht hebben, wat hiervan de voorwaarden zijn en hoe zij deze kunnen aanvragen. Veel informatie is online te vinden en vergoedingen en subsidies dienen online (bijvoorbeeld met een DigiD code) te worden aangevraagd. Dit zorgt bij een deel van de cliënten voor problemen, omdat zij over beperkte computervaardigheden beschikken.

Bij veel cliënten blijkt de hulpvraag breder te worden op het moment dat zij (enige tijd) ondersteuning hebben ontvangen van de aardbevingscoach. Dit komt enerzijds doordat er een vertrouwensrelatie ontstaat tussen de cliënt en de coach waardoor de cliënt meer problemen c.q. vragen aan de coach voor durft te leggen. Anderzijds merken cliënten op dat zij meer inzicht krijgen in hetgeen de coach voor hen kan betekenen. De coach kan niet alleen emotionele ondersteuning bieden, maar ook helpen met praktische zaken en vragen die (tenminste ten dele) de emotionele problematiek veroorzaken. Andersom krijgen sommige cliënten in eerste instantie alleen hulp bij bijvoorbeeld subsidieaanvragen, maar blijken ook op emotionele vlak ondersteuning te kunnen gebruiken. Ook kan de coach hen informatie geven over vraagstukken waarvoor zij geen hulp hebben gezocht, maar die hen wel bezighouden. Het stelt mensen gerust dat er een professional is die zij vertrouwen en waar zij op terug kunnen vallen. Cliënten geven aan het gevoel te hebben dat er 'eindelijk een professional aan hun kant staat'. Op deze wijze worden de spanning en stress die cliënten ervaren verminderd. Hieruit komt naar voren dat de cliënten behoefte blijken te hebben aan ondersteuning in brede zin: emotioneel, praktisch en informatief.



3.2 Ondersteuningstraject

De cliënten is gevraagd wat voor ondersteuning zij van de coaches ontvangen. Er blijkt geen vastomlijnd traject te zijn. Dit komt doordat er vaak geen sprake is van één concreet probleem wat opgelost dient te worden, maar van een grote hoeveelheid van verschillende, met elkaar samenhangende problemen. Zoals gezegd komen er tijdens het ondersteuningstraject vaak meer vragen van de cliënt naar boven. Bovendien is er geen vooraf vastgestelde werkwijze voor de aardbevingscoaches. Zij kunnen de ondersteuning bieden waar de cliënt behoefte aan heeft en wat op dat moment volgens de coaches passend is. De ondersteuning die wordt ingezet kan worden onderverdeeld in sociaal-emotionele ondersteuning, praktische ondersteuning en informatieve ondersteuning.

Sociaal-emotionele ondersteuning

Zoals gezegd hebben veel cliënten in eerste instantie behoefte aan emotionele ondersteuning in verband met de spanning en stress die zij ervaren als gevolg van de aardbevingen en de daardoor ontstane schade. Veel cliënten geven aan het als erg prettig te ervaren dat zij hun verhaal kunnen vertellen aan de coaches. Zij vertellen zowel over de feitelijke situatie, de schade aan hun woning en de eventuele versterking van hun woning, als over wat deze situatie met hen persoonlijk doet. Veel cliënten ervaren stress en spanning, waardoor zij kampen met angstige of depressieve gevoelens, slecht slapen en/of nachtmerries hebben. Enkele cliënten zeggen (op bepaalde momenten) de wanhoop nabij te zijn. Daarbij speelt mee dat zij vastlopen in het systeem rond schadeherstel en versterking en het gevoel hebben dat zij worden tegengewerkt door professionals, organisaties en wet- en regelgeving. Deze cliënten geven aan in de aardbevingscoach eindelijk een professional te hebben gevonden die aan hun kant staat en voor hen opkomt. De aardbevingscoach is één van de weinige (zo niet de enige) professional waar zij nog vertrouwen in hebben.

Enkele cliënten merken op niet (meer) met naasten (bijvoorbeeld een partner) te kunnen of willen praten over de problemen die zij ervaren omdat deze personen dit niet (meer) aankunnen. Hierdoor komen zij er (weer) alleen voor te staan. De cliënten ervaren de betrokkenheid van de coach als 'steunend'. Door het luisterend oor van de aardbevingscoach wordt de spanning (tijdelijk) verlicht en is 'de druk even van de ketel'. Het geeft de cliënten een gerust gevoel dat een professional aan hun kant staat en dat zij indien nodig altijd terug kunnen vallen op de aardbevingscoach. De cliënten merken op dat zij door de coaches het gevoel hebben dat zij er niet (meer) alleen voor staan.

Naast dat de cliënten hun zorgen kunnen delen met de aardbevingscoaches geven de coaches ook tips hoe zij met de spanningen en stress die zij ervaren kunnen omgaan. Enkele praktische tips die de respondenten van de coaches hebben gekregen zijn: er even tussenuit gaan (dagje weg, vakantie), actief blijven (wandelen, sporten), de zorgen met naasten delen en/of professionele hulp zoeken (huisarts, psycholoog).

Praktische ondersteuning

Naast sociaal-emotionele ondersteuning hebben veel cliënten ook behoefte aan praktische hulp. Veel cliënten merken op dat zij het overzicht kwijt zijn van alle betrokken instanties,



professionals, regelingen en subsidies. Bewoners van het aardbevingsgebied krijgen een grote hoeveelheid informatie tot zich van verschillende instanties en via verschillende kanalen. Hierdoor raken zij het zicht kwijt op welke organisatie waarover gaat, wanneer zij bij welke organisatie moeten zijn, voor wie welke regeling geldt en wanneer wat gebeurt. Bovendien geven verschillende cliënten aan de inhoud van de brieven en mails die zij ontvangen niet goed te begrijpen. De aardbevingscoach denkt met de cliënten mee en helpt hen overzicht te houden of terug te krijgen.

Om aanspraak te maken op subsidies of in aanmerking te komen voor herstel/versterkingsoperaties, wordt van de bewoners in het aardbevingsgebied regelmatig verwacht dat zij zaken regelen, informatie opzoeken op het internet of documenten digitaal indienen. Een deel van de door ons geïnterviewde cliënten geeft aan hiervoor niet (voldoende) computervvaardig te zijn. Zij kunnen niet goed overweg met internet en email en zijn niet in staat (zelfstandig) de juiste informatie op internet te vinden of subsidies en/of regelingen aan te vragen via internet. De aardbevingscoaches helpen de cliënten de informatie te krijgen waar zij behoefte aan hebben. Doordat de aardbevingscoach korte lijnen heeft naar andere organisaties, en weet bij wie ze moet zijn bij bepaalde vragen, krijgt zij vaak snel de juiste informatie boven tafel. Ook helpt de aardbevingscoach cliënten met het (online) aanvragen van subsidies of het melden van schade. Verder mogen de bewoners niet aanwezig zijn bij sommige bijeenkomsten of gesprekken van professionals over versterking of herstel van een woning. De aardbevingscoach mag bij deze gesprekken vaak wel aanwezig zijn en kan de cliënt vervolgens informeren over hetgeen besproken is.

Meerdere van de door ons geïnterviewde cliënten geven aan dat zij het prettig vinden als zij niet alleen zijn als zij gesprekken (moeten) voeren met instanties en/of wanneer er inspecteurs komen om de woning en/of de schade te bekijken. Zij voelen zich onzeker en overrompeld als zij deze gesprekken alleen moeten voeren en hebben onvoldoende kennis van zaken om de juiste vragen te stellen en eventuele vragen te beantwoorden. Bovendien kunnen emoties tijdens een dergelijk gesprek hoog oplopen. Wanneer de cliënt hier behoefte aan heeft kan de aardbevingscoach bij deze momenten aanwezig zijn. De cliënten zeggen het erg fijn te vinden dat er op deze momenten iemand aanwezig is die meer verstand heeft van het onderwerp dan zij en die dus beter begrijpt wat er verteld wordt en wat er gaat gebeuren. De aardbevingscoach weet welke vragen ze moet stellen en kan hetgeen dat besproken wordt in begrijpelijke taal uitleggen aan de cliënt. Verder kan de coach de cliënt op deze momenten emotioneel ondersteunen. Enkele cliënten merken op dat de emoties op dergelijke momenten dusdanig hoog kunnen oplopen dat zij weleens dingen kunnen zeggen of doen die niet verstandig zijn. De aardbevingscoach kan dan als buffer optreden, de cliënt adviseren even af te koelen en het gesprek (tijdelijk) overnemen. De bewoners hebben het gevoel tijdens deze momenten sterker in hun schoenen te staan als er een professional aanwezig is die aan hun kant staat, voor hen opkomt en hun belangen behartigt. Verder geeft de coach tips hoe de cliënten op deze momenten beter met hun emoties kunnen omgaan en zichzelf in de hand kunnen houden.

Ook noemen de cliënten enkele praktische zaken die de aardbevingscoach voor hen heeft geregeld die niet gerelateerd zijn aan de aardbevingen, zoals het aanmelden bij de voedselbank, het ophalen van papieren bij het gemeentehuis en het opzoeken van een naam of telefoonnummer.



Adviserende functie

Tenslotte heeft de aardbevingscoach een adviserende functie. Deze functie overlapt voor een deel met de praktische ondersteuning. Cliënten merken op dat de coaches goed op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen waardoor zij de cliënten kunnen informeren over welke mogelijkheden er zijn, waar zij recht op hebben, welke hulp zij kunnen ontvangen en welke wegen zij kunnen bewandelen.

Verder vragen enkele cliënten de aardbevingscoach om advies als zij overwegen een brief of mail te schrijven, een klacht in te dienen of de publiciteit op te zoeken. De coaches kijken mee bij offertes (bijvoorbeeld voor de uitvoering van een versterking of waardevermeerdering aan de woning), bij aanvragen die bewoners indienen en/of mails of brieven die zij sturen. Zo vragen bewoners of een offerte redelijk is en aan de eisen voldoet om in aanmerking te komen voor een subsidie, of zij een aanvraag op de juiste wijze hebben ingevuld en of een brief of mail de juiste toon heeft en het punt dat zij willen maken duidelijk overkomt.

Contact

Alle cliënten geven aan dat zij gemakkelijk contact krijgen met de coaches. De cliënten zeggen dat zij op verschillende manieren contact kunnen leggen met de coach (telefonisch, via de mail of via WhatsApp/sms). Als de cliënt contact zoekt, volgt vrijwel altijd een snelle reactie van de coach en is het (indien gewenst) meestal mogelijk om op korte termijn een afspraak in te plannen.

Beperkingen

Uit de gesprekken komt een erg positief beeld van de aardbevingscoaches naar voren. Alle geïnterviewden zijn zeer positief over de aardbevingscoach als persoon en zijn van mening dat hij/zij al het mogelijke doet om de cliënt te ondersteunen. Tegelijkertijd merken de cliënten op dat ook de aardbevingscoaches tegen beperkingen aanlopen. De coach gaat immers niet over het beleid en de beslissingen die worden gemaakt. De coach kan namelijk de versterkingen en trajecten niet versnellen, schade niet herstellen en beslissingen niet beïnvloeden. Verder kunnen de coaches niet alle onzekerheid en onduidelijkheid wegnemen, simpelweg omdat er nog geen definitieve beslissingen (over bijvoorbeeld versterking, sloop, tijdsplanning en vergoedingen) zijn gemaakt. Hoewel de aardbevingscoaches de cliënten zeker ondersteunen, wordt de onderliggende oorzaak van de problemen (de aardbevingen en de aardbevingsschade) niet opgelost.

Daarnaast merken enkele geïnterviewden op dat de aardbevingscoaches, hoewel zij hun best doen om van alle ontwikkelingen op de hoogte te blijven, soms niet van de laatste ontwikkelingen op de hoogte zijn. Volgens de geïnterviewden komt dit doordat betrokken organisaties de coaches niet altijd goed informeren over ontwikkelingen. Bovendien kan niet van de coaches verwacht worden dat zij voortdurend van alle ontwikkelingen rondom een pand of een cliënt op de hoogte zijn of worden gebracht.



3.3 Waardering cliënten

Doordat de cliënten voor de start van het hulpverleningstraject weinig zicht hadden op wat de aardbevingscoach concreet voor hen kan betekenen geven de respondenten aan geen specifieke verwachtingen te hebben gehad van de ondersteuning. Alle cliënten zijn echter zeer tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen van de aardbevingscoaches. Daarbij wordt regelmatig door de respondenten benoemd dat zij de aardbevingscoach een ontzettend aardig en begripvol persoon vinden.

We hebben de cliënten ook gevraagd of door de aardbevingscoaches aan hun behoefte wordt voldaan en of door de ondersteuning de mate waarin de aardbevingsproblematiek invloed heeft op het dagelijks leven is afgenomen. Wat betreft ondersteuning op sociaal-emotioneel gebied en bij praktische zaken en het geven van informatie wordt volgens de cliënten aan hun behoefte voldaan. Zo merken verschillende cliënten op minder stress en spanning te ervaren en weer lekkerder in hun vel te zitten. Cliënten geven echter ook aan dat zij behoefte hebben aan een structurele oplossing voor de situatie waarin zij zich bevinden. De bewoners willen dat de (oorzaak van de) problemen worden opgelost, dat zij weer in een veilig huis kunnen wonen en dat de rust terugkeert in hun leven. Dit ligt echter niet binnen de mogelijkheden van de aardbevingscoach. Zo lang er aardbevingen zijn, panden schade hebben, het versterkingstraject, de subsidies en regelingen op de huidige wijze zijn ingericht, zullen de problemen blijven bestaan. De cliënten die wij hebben geïnterviewd kunnen dit onderscheid goed maken. Ze vinden het prettig dat de coach hen zo veel mogelijk steunt, maar weten ook dat de coach de oorzaak van de problemen niet weg kan nemen.





4. SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Onderzoeks- en adviesbureau Breuer&Intraval evalueert in opdracht van de gemeente Het Hogeland de inzet van aardbevingscoaches in de gemeente. De aardbevingscoaches worden ingezet om bewoners die te maken krijgen met aardbevingsgerelateerde problematiek op sociaal-emotioneel vlak te ondersteunen. Twee coaches richten zich op ondersteuning van individuele bewoners, terwijl één coach groepen ondersteunt. Dit rapport gaat in op de aardbevingscoaches, cliënten, methoden en ervaringen met betrekking tot individuele ondersteuning.

In dit hoofdstuk komen we terug op de onderzoeksvragen. In de derde paragraaf behandelen we de eerste onderzoeksvraag, in laatste paragraaf gaan we in op de tweede onderzoeksvraag.

4.1 Aardbevingscoaches

Alle bewoners van de gemeente Het Hogeland die te maken hebben met directe of indirecte gevolgen van de aardbevingen kunnen een beroep doen op de aardbevingscoaches. Doel van de inzet van de coaches is de inwoners zoveel mogelijk staande te houden in de situatie waarin zij zitten en ervoor te zorgen dat zij grip houden (of weer terugkrijgen) op de situatie. Met de inzet van de aardbevingscoaches wordt geprobeerd te voorkomen dat mensen zwaardere vormen van hulpverlening nodig hebben.

4.2 Cliënten

De caseload van de coaches die zich richten op ondersteuning van individuele bewoners ligt in 2021 op zo'n 30 huishoudens. In totaal zijn 17 cliënten van 13 verschillende huishoudens geïnterviewd. De cliënten van deze aardbevingscoaches zijn voornamelijk eigenaren van koopwoningen. Vaak maken zij zich (ook) zorgen om de financiële gevolgen die de aardbevingsproblematiek voor hen heeft. De problemen waar bewoners van sociale huurwoningen tegenaan lopen, worden vaak collectief opgepakt bijvoorbeeld door de woningbouwvereniging of de aardbevingscoach die zich richt op ondersteuning van groepen.

Hoewel de aardbevingscoaches op verschillende manieren het bestaan van hun functie en de mogelijkheid om ondersteuning te krijgen onder de aandacht brengen, is het de vraag of zij alle bewoners van de gemeente bereiken. Zo geven de coaches zelf aan dat zij door de coronamaatregelen beperkt waren in de mogelijkheden om met de burgers in contact te komen. Veel bijeenkomsten gingen niet (of in aangepaste vorm) door en persoonlijk contact was slechts beperkt mogelijk. De meeste cliënten zijn door professionals op de



coaches geattendeerd. Deze cliënten waren zelf niet op de hoogte van het bestaan van de coaches en/of het feit dat ook zij ook in aanmerking komen voor ondersteuning.

4.3 Ondersteuning

- Hoe verloopt de ondersteuning c.q. begeleiding van bewoners door de aardbevingscoaches? Wat gaat goed, wat kan er beter?

De aardbevingscoaches kunnen de ondersteuning van de bewoners naar eigen inzicht invullen, zij hebben hiervoor geen vastomlijnde werkwijze. Over het algemeen ondersteunen de coaches de cliënten op drie manieren: sociaal-emotioneel, praktisch en adviserend. De meeste cliënten komen met een ondersteuningsvraag op sociaal-emotioneel gebied met name in verband met stressgerelateerde- en spanningsklachten. Dit komt overeen met het type ondersteuning waarvoor de coaches zijn aangesteld. De coaches bieden een luisterend oor, bewoners kunnen hun verhaal bij de coaches kwijt. Verder geeft de coach tips over hoe om te gaan met de stress en spanning en deze zo mogelijk te verlagen.

De coaches merken op dat als zij vanuit de sociaal-emotionele ondersteuning een (vertrouwens)band hebben opgebouwd met de bewoners, er ook praktische problemen naar boven komen waar de bewoners tegenaan lopen. Deze problemen zijn vaak (deels) de oorzaak van de spanningsklachten waarvoor zij in eerste instantie ondersteuning zochten bij de coaches. Zij lopen bijvoorbeeld vast in het contact met instanties, kunnen niet de informatie vinden waar zij behoefte aan hebben, begrijpen communicatie en informatie (brieven, e-mails, informatiedocumenten) niet of kunnen niet zelfstandig (online) documenten vinden of versturen. De aardbevingscoaches helpen de bewoners met deze praktische zaken. Door de praktische problemen op te lossen waar bewoners tegenaan lopen worden zij sociaal-emotioneel ontlast.

Verder geven de aardbevingscoaches de bewoners advies wanneer zij daar behoefte aan hebben. Bijvoorbeeld over wanneer zij recht hebben op welke vergoedingen of subsidies en hoe en wanneer zij deze kunnen aanvragen. Ook geven de coaches soms op verzoek van de cliënten advies over de inhoud en toon van brieven en mails die zij versturen naar personen en organisaties die betrokken zijn bij de aardbevingsproblematiek.

Aandachtspunten

De meeste cliënten zijn door professionals op de aardbevingscoaches geattendeerd c.q. naar de aardbevingscoaches doorverwezen. Deze cliënten hadden daarvoor nog niet over het bestaan van de coaches gehoord. Voor een meerderheid van de cliënten was verder vooraf niet (volledig) duidelijk wat de aardbevingscoach allemaal voor hen kan betekenen. Bovendien wisten enkele cliënten niet dat de aardbevingscoaches ook ondersteuning bieden aan bewoners die niet direct schade hebben aan hun woning, maar wel spanning, stress en zorgen ervaren als gevolg van de aardbevingen. Als er onvoldoende bekend is over de taken en mogelijkheden van (ondersteuning van) de aardbevingscoaches zullen



bewoners (die daar mogelijk wel behoefte aan hebben) niet of minder snel contact zoeken met de coaches. Het lijkt dus verstandig de aardbevingscoaches, hun werkwijze en hetgeen zij voor bewoners kunnen betekenen meer onder de aandacht te brengen. Hiervoor zijn meer mogelijkheden, zoals aanwezig zijn bij fysieke bijeenkomsten, nu de coronamaatregelen steeds verder worden versoepeld.

4.4 Resultaten

- Worden de beoogde resultaten behaald?

De inzet van de coaches heeft als doel de inwoners zoveel mogelijk staande te houden in de situatie waarin zij zitten en ervoor te zorgen dat zij grip houden (of terugkrijgen) op de situatie. Er wordt geprobeerd te voorkomen dat bewoners (in de toekomst) zwaardere vormen van hulpverlening nodig hebben.

Waardering

Alle cliënten van de aardbevingscoaches zijn zeer tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Er is sprake van maatwerk. De coaches bespreken samen met de cliënt waar deze tegenaan loopt en aan welke ondersteuning zij behoefte hebben. De behoefte van de cliënt is daarbij leidend. Hierdoor voelen de cliënten zich gehoord en gezien door de coaches. Hoewel organisaties als het IMG en het NCG ook informatie en ondersteuning bij praktische zaken bieden aan bewoners, bijvoorbeeld door middel van zaakbegeleiders of bewonersbegeleiders, wordt de ondersteuning van de coaches anders ervaren. Doordat de coaches niet verbonden zijn aan een organisatie hebben bewoners het gevoel dat de coaches echt aan hun kant staan en dat zij hen daarom kunnen vertrouwen in tegenstelling tot de gevoelens die zij vaak hebben bij andere (medewerkers van) organisaties die zich bezighouden met de aardbevingsproblematiek.

Resultaten

Door de ondersteuning van de coaches wordt de draagkracht van de cliënten vergroot, terwijl de draaglast wordt verminderd. Cliënten hebben het gevoel dat zij weer steviger in hun schoenen staan. Het is belangrijk daarbij te benoemen dat er bij de cliënten een sterke behoefte is om, ook nadat aan de meest urgente hulpvraag is voldaan, contact te houden met de coaches. Het stelt de bewoners gerust dat zij een heel kort lijntje hebben naar de aardbevingscoach, zodat zij – mocht dit nodig zijn – gemakkelijk contact op kunnen nemen met de coach.

Zowel de cliënten als de coaches geven aan dat verschillende cliënten zonder hulp niet in staat zijn (tijdig en) op de juiste wijze subsidies aan te vragen. Allereerst omdat ze onvoldoende zicht hebben op de mogelijkheden, maar ook omdat zij onvoldoende (computer)vaardigheden of mogelijkheden hebben om de juiste documenten in de juiste vorm in te leveren.

De aardbevingscoaches stellen de menselijke maat centraal. De bewoners voelen zich serieus genomen doordat de coach daadwerkelijk naar hen luistert en actief probeert hen



te ondersteunen en te helpen. De bewoners voelen zich gezien en gehoord. Dit in tegenstelling tot de wijze waarop zij zich bejegend voelen door (medewerkers van) andere instanties en overheden waarmee de bewoners te maken krijgen in verband met de aardbevingsproblematiek.

Beperkingen

Zowel de cliënten als de aardbevingscoaches merken op dat de coaches tegen een belangrijke beperking aanlopen. Uiteindelijk hebben de bewoners het meest behoefte aan een snelle en rechtvaardige afhandeling van de schade aan hun woning. Hoe tevreden zij ook zijn over de aardbevingscoaches en de ondersteuning die zij krijgen, het echte probleem - de schade aan de woning, de onduidelijkheid en onzekerheid rondom versterking en sloop van woningen en het web van regels, regelingen en organisaties die zich met de problematiek bezighouden - blijft bestaan. Ook de aardbevingscoaches kunnen dit niet oplossen.