

Zwaag, november 2024

Geachte colleges B&W en leden van de Raad van de Gemeentes Schagen en Hollands Kroon,

Ik schrijf deze brief op persoonlijke titel. Ik ben vrijwilliger en ik help mee bij de maatschappelijke ondersteuning in Schagen. Ik wil hierbij een signaal afgeven t.a.v. het eenzijdig door de betrokken gemeenten opzeggen van het vertrouwen met VWN t.a.v. de maatschappelijke ondersteuning per 1 januari 2025 aanstaande. Ik begrijp dat de betrokken gemeenten niet tevreden zijn over het geleverde werk en dat wat is toegezegd in de aanbesteding én het contract niet volledig wordt waargemaakt.

Ik wil graag mijn observaties met u delen.

Het afgelopen jaar heb ik samen met het vaste team van de locatie Schagen en een aantal andere vrijwilligers en stagiaires met veel inzet en liefde gewerkt aan de ondersteuning van statushouders vanaf het moment dat deze een woning kregen toegewezen.

Wat ik vooral merk is dat beide partijen een verschillende perceptie hebben van de uitvoering van verschillende taken en dat dat de voornaamste reden is de vertrouwensbreuk. Ik deel graag mijn bevindingen met u.

- Wat ik zie en hoor is dat de betrokken gemeenten het afgelopen jaar ~~in~~ diverse gesprekken hebben gevoerd met het team en dat deze gesprekken werden gekenmerkt door een zwaar verwijtende toon vanuit de gemeenten. Mijn inziens is er geen moment gezocht naar mogelijke oplossingen.
- Geen moment heb ik kunnen constateren dat er sprake was van enige zelfreflectie bij de betrokken gemeenten
- Geen moment merk ik dat er het besef is bij de betrokken gemeenten dat het begeleiden van mensen naar verdere integratie mensenwerk is en geen lijstje waar je dingen op kunt afvinken. Ondersteuning is geen kant-en-klaar product wat je op elke hoek van de straat kunt kopen.
- Geen moment heb ik het gevoel dat de betrokken ambtenaren van de betrokken gemeenten daadwerkelijk kennis nemen van de ongelooflijke taaiheid van de uitvoering van alle regels in dit land.
- Geen moment is door de betrokken ambtenaren van de gemeenten eens kennis genomen van de dagelijkse workload. Men had bijvoorbeeld eens het initiatief kunnen nemen om een weekje mee te lopen met het team en daadwerkelijk op de werkvloer te zijn.

Daarbij, alles kost steeds meer tijd. De dienstverlening digitaliseert in een hoog tempo. Digitalisering lijkt een zegen maar als je als statushouder in Nederland komt wonen dan wordt je geconfronteerd met een digitale wereld die geen rekening houdt met iemand die de taal niet machtig is. We worden in steeds grotere mate geconfronteerd met deze maatschappelijke verandering. De webpagina's van 'Meedoen' bij de gemeente Schagen is zo'n voorbeeld, Voor de uitvoering van ons werk een drama. Het kost echt heel veel tijd om zaken te regelen. Ik denk vaak dat het beter 'het niet meedoen budget' had kunnen heten.

En met overheidsinstanties en leveranciers is het steeds moeilijker snel contact krijgen als er zaken moeten worden geregeld die net buiten de 'frequently asked questions' vallen. Dan moet er steeds vaker eerst door chatboxen geploeterd worden alvorens men een echt mens aan de lijn krijgt. Ook dat kost zeeën van tijd. Ik weet bijna zeker dat bij de aanbesteding niemand hier rekening mee heeft gehouden? En gebrek aan tijd (=capaciteit) dwingt iedereen tot het maken van keuzes. Ik heb ook geconstateerd dat er een wezenlijk verschil is van interpretatie van de taken van de maatschappelijke ondersteuner. Ik hoor bijvoorbeeld dat medewerkers van de gemeente verwachten dat er wekelijks bij de cliënten een huisbezoek moeten worden afleggen en dat er zelfs wordt verwacht dat men moet worden begeleid naar winkels en markten (!). Dan vraag ik mij serieus af of deze gemeente ambtenaren enig besef hebben van het werk wat wij doen en waar de gemeentes zelf verantwoordelijk zijn. Het is geen geheim dat cliënten worden begeleid op een wijze dat ~~de~~ ze zelfredzaam worden. En niet dat de cliënten gedurende de periode dat ze ondersteuning krijgen bijna volledig gaan 'leunen' op ondersteuning die ze ~~u~~ ontvangen. Immers, op het moment dat de begeleiding stopt moeten de cliënten zelf de weg vinden in ons land. Wat de opdracht zou moeten zijn is dat partijen gezamenlijk deze ontwikkelingen kunnen bespreken om daarin gezamenlijk op te trekken.

Het is daarnaast goed om nog eens te benadrukken dat we met mensen werken. Mensen van vlees en bloed zoals u en ik. Dat betekent dat ons team wordt geconfronteerd met mensen van verschillend niveau en verschillende karakters. Alles zit er bij: domme, slimme, introverte, extraverte, actieve, afwachtende, enzovoorts mensen. Net zoals wij Nederlanders ook zijn. Echter we hebben ook nog eens te maken met mensen met analfabeten, trauma's, stress, oorlogswonden et cetera. En u zult begrijpen dat veel cliënten erg moeten wennen aan de Nederlands cultuur, het eten, het klimaat, de manier van omgang et cetera. En dat bijna alle cliënten de taal niet spreken (men spreekt ook nauwelijks Engels).

Ze beginnen op nul. Dat kan geen nieuws zijn, maar ik benadruk het nog even.

Wat ik betoog is dat er maatschappelijke veranderingen zijn die invloed hebben op de uitvoering van de taken én dat er bij de gemeenten nauwelijks besef is dat we niet bezig zijn met vinkjes zetten, maar bezig zijn om onze cliënten in de eerste 18 maanden op weg te helpen met als doel dat ze volwaardige Nederlanders worden.

Daarbij wordt ernstig onderschat wat de impact is bij alle statushouders t.a.v. dit besluit. De ondersteuning is veelal gebaseerd op vertrouwen, verbinding, veiligheid. Wat er in mijn ogen nu gebeurt is dat u uw nieuwe stadsgenoten rücksichtslos in de steek laat. U weet waarschijnlijk wel wie uw nieuwe bewoners zijn, waar ze wonen, of ze werken wel of niet en of ze naar school gaan. Maar voor de rest weet u niets.

Tenslotte het volgende. Wat ik van afstand heb begrepen is dat uw medewerkers er bijna persoonlijke strijd van maakten. Een strijd die mijn collega's nooit wilden aangaan. "Dat leidt alleen maar af van de ondersteuning die we moeten geven" was de houding van het team waar ik in werkte. En met dezelfde 100% bleef men aan het werk ondanks alle ongenueanceerde verwijten die mijn collega's hebben ontvangen vanuit de betrokken gemeentes.

Ik heb echt betrokken en empathisch leiderschap gemist aan uw kant. De echte wil om samen er iets van te maken ontbrak volledig en ik vind dat u zich dat serieus zou moeten aantrekken. Het welzijn en welvaren van de statushouders had natuurlijk altijd centraal moeten staan in de discussies. Het gebrek aan de wil van de gemeenten om echt naar elkaar te luisteren heeft niet alleen geleid tot

deze breuk maar heeft ook al mijn collega's in hart in de ziel geraakt en hun betrokkenheid naar alle statushouders is natuurlijk niet op 1 januari zomaar als sneeuw voor de zon verdwenen.

Ik constateer dat er onder druk van emoties echt een verkeerd besluit genomen. Jammer en in mijn ogen onterecht. Natuurlijk snap ik dat er veel geld is gemoeid met deze uit te besteden taken. Natuurlijk worden er fouten gemaakt en natuurlijk mag men kritisch zijn op het werk. Maar u gooit een bak ervaring, opgedane kennis en betrokkenheid zo maar in de vuilnisbak. Ik denk dat het een illusie is dat u vanaf 1 januari een andere partij heeft gevonden die al uw wensen gaat uitvoeren tegen hetzelfde bedrag waarvoor nu is gegund. En dit nog los van de enorme kennisachterstand die een nieuwe partij zal hebben.

Ik beseft dat het besluit al is genomen, maar ik hoop dat in staat bent om eens echt te reflecteren binnen uw eigen organisaties wat er nu fout is gegaan. Mijn advies: neem eens afstand van het besluit wat is genomen en bedenk wat het beste is voor de toekomst van de statushouders, rekening houdend met alle maatschappelijke en politieke veranderingen.

Tenslotte de opmerking dat ik als mens en als vrijwilliger ook een enorme knauw krijg in het vertrouwen en de waardering die ik ook verwacht van u.

Ik hoop dat u zich kunt voorstellen dat ik u deze persoonlijke open brief aanbiedt. Graag uw reactie.

Met vriendelijke groet

