

29 oktober 2021

Geacht college van B&W van de gemeente Diemen,

De Cliëntenraad Participatiewet van de gemeente Diemen wil graag het volgende onder uw aandacht brengen en een advies uitbrengen.

Het betreft het aanstellen/benoemen van een ervaringsdeskundige die de sociale dienst kan assisteren in hun contact en communicatie met getraumatiseerde burgers die een beroep doen op de sociale dienst.

In de loop der jaren ontvingen wij regelmatig signalen dat met name statushouders en vluchtelingen de communicatie met medewerkers van de sociale dienst als problematisch ervaren. Bij ontstane problemen voelen cliënten zich vaak onbegrepen. Ook ervaren zij dat hun opmerkingen en argumenten niet serieus worden genomen. Dit kan onder andere komen door richtlijnen en regels die voor velen onbegrijpelijk zijn. Of het hebben van een andere perceptie door de verschillen in culturele achtergrond.

Wij vinden het belangrijk dat ook deze groep burgers zich gehoord en begrepen voelt. De training van beleidsmedewerkers op dat gebied hebben wij ook altijd van harte ondersteund. Maar uit de praktijk blijkt dat er toch een groot verschil is tussen de ervaringen van de doelgroepen en de pogingen van de medewerkers van de sociale dienst om deze verbinding te krijgen.

Deels valt dit te verklaren uit het ingewikkelde beleid en regelgeving. En het voor niet Nederlandstaligen moeilijke taalgebruik. Daarnaast is er meestal sprake van een grote culturele kloof tussen beide actoren. Veel statushouders en vluchtelingen hebben vaak een uiterst problematische relatie gehad met nationale-, regionale en lokale overheden. Er is veelal weinig vertrouwen ten opzichte van de overheid. Het is daarom begrijpelijk dat statushouders/vluchtelingen het soms moeilijk vinden hun problemen met de Nederlandse ambtenaren te bespreken.

Wanneer je niet zelf tot deze doelgroep behoort, is het moeilijk aan te voelen hoe eventuele opmerkingen en commentaren gepercipieerd worden. Tevens is het moeilijk in te schatten of opmerkingen door de doelgroep goed zijn begrepen. De factor tijd speelt hierbij ook een rol. Voor de doelgroep is het niet gebruikelijk om telkens toelichting te vragen.

Juist daarom vragen wij om een ervaringsdeskundige die vanuit zijn/haar competentie het proces en de genomen besluiten kan toelichten en als een verbindend persoon functioneert tussen de ambtenaren en de doelgroep. Hij/zij kent de gevoeligheden op dit gebied en kan zo eventuele communicatieproblemen en misvattingen voorkomen.

Wij denken hierbij aan het aanstellen van een ervaringsdeskundige die één of twee dagdelen per week beschikbaar is voor de doelgroep. Hij/zij vult eventuele lacunes in de culturele en sociale kennis en ervaring binnen de sociale dienst. Op deze manier zijn wellicht misverstanden en miscommunicatie te voorkomen. Vooral nu er nieuwe richtlijnen en regels komen voor de opvang, begeleiding en ondersteuning voor vluchtelingen en statushouders, vindt de raad de benoeming van een ervaringsdeskundige belangrijk.

Het zou een 'pilot' kunnen zijn die na één of twee jaar geëvalueerd wordt om te zien of het toegevoegde waarde heeft. Zo niet, wat kunnen we dan doen om de geconstateerde afstand te overbruggen.

Graag vernemen wij een reactie van uw college en hoe u tegen de door ons geconstateerde problematiek aankijkt. Welke mogelijkheden ziet u om het onderlinge begrip te bevorderen.

Met vriendelijke groet,

Kees Hoek (voorzitter)