

# Frustraties, irritaties, onbegrip

## VERZELFSTANDIGING BEGRAAFPLAATSEN ENSCHEDA GEEN SUCCES

TEKST EN FOTO HARRY PERRÉE

**Nadat de gemeente Enschede haar begraafplaatsen had verzelfstandigd, bleek dat die geen toegang meer mochten hebben tot de Basisregistratie Personen. En dus werd de verzelfstandiging weer teruggedraaid. Nou ja, voor een deel althans.**

**D**at is nog een heel verhaal geworden,” realiseert Monique Kiekebosch zich als ze op tafel de mail, driekwart A- viertje, ziet liggen die ze naar de redactie van *De Begraafplaats* had gestuurd. Daarin beschrijft ze de organisatorische turbulentie waarin de Enschedese begraafplaatsen met de verzelfstandiging zijn beland. Kiekebosch – laten we haar voor het gemak even directeur van de Enschedese begraafplaatsen noemen, maar daarover later meer – rept in de mails van ‘strubbelingen’, ‘gedonder’, ‘dovemansoren’ en ‘ruzie-achtige taferele’. En dus zit ze nu in de aula van de Oosterbegraafplaats aan een van de vier grote, ronde tafels waar nabestaanden na afloop van een uitvaart koffie drinken. Hier legt ze uit wat er is misgelopen. De goedlachse Kiekebosch is het type van hart op de tong. In 2003 vertrok ze, als uitvloeisel van de vuurwerkramp in Enschede en net als de andere leidinggevenden, bij de milieudienst van de ge-

meente. Was de begraafplaats niks voor haar, werd destijds geopperd. “Ik dacht: begraafplaatsen? Ik heb er helemaal niks mee,” blikt ze terug. Maar na een eerste gesprek kantelde haar mening. “Het leek me toch wel leuk, boeiend, heel divers. Er kwam van alles bij kijken: groen, personeel, van alles in eigen beheer.” Ze kreeg de opdracht de begraafplaatsen bedrijfsmatiger te laten functioneren en begon met het openen van de gesloten Oosterbegraafplaats. “Die was uit kostenoverweging gesloten, de Wester liep veel beter. Ik zeg: dat is hartstikke jammer, ik heb zoveel families aan de deur gehad die vragen: ‘Waarom kan het hier niet meer?’ We doen hem gewoon weer open.” Om de begraafplaats nieuw leven in te blazen liet Kiekebosch, vertelt ze, een muur voor bovengronds begraven bouwen, oude keldergraven openen en nieuwe ontwikkelen. “We hadden een eigen budget, een eigen begroting. Ze hebben me mijn gang laten gaan tot 2010.” Toen wilde Enschede verder door het leven als regiegemeente. “Alles van uitvoering moest naar buiten.”

### Enschede BV

De begraafplaats hoort als onderdeel van civiel groen in de civiele uitvoeringsdienst thuis, zo was de opvatting bij de gemeente. “Een rare *move*, want wij zijn niet alleen van de vierkante meters gras en hekken knippen,” zo hield Kiekebosch

destijds haar leidinggevenden voor. “We zijn dienstverlener, we hebben wettelijke taken. Je moet de administratie actueel houden, dus toegang krijgen tot de GBA (sinds 2014 Basisregistratie Personen). Ja, dat kan wel, zeiden ze. Ik zeg: nou, volgens mij kan dat niet.” Niettemin belanden de begraafplaatsen op 1 maart 2016 in de verzelfstandigde civiele poot die verdergaat onder de naam Onderhoud Enschede BV.

En dat terwijl de begraafplaatsen het niet slecht deden, aldus Kiekebosch. De begroting voor de drie gemeentelijke begraafplaatsen (Ooster- en Westerbegraafplaats en een overgenomen katholieke begraafplaats) bedraagt pakweg een miljoen euro. De opbrengsten bedragen “rond de zes, zeven ton,” vertelt ze. “Als je een deel van de begraafplaats ziet als openbare ruimte, dan ben je als begraafplaats kostendekkend.”

*Intussen zaten jullie binnen de verzelfstandigde bv, waar je niet wilde zitten.*

“Nee, absoluut niet. De hele begraafplaatsafdeling werd aan die uitvoeringsploeg geplakt, maar die hadden er geen verstand van en wilden niks met ons te maken hebben, was ons gevoel. Ze wisten niet wat zich afspeelt op een begraafplaats, dus ze waren al lang blij dat ik gewoon mijn ding bleef doen, want dan liep het allemaal en kwamen er in ieder geval geen boze uitvaartondernemers bij de gemeente.”



**“Ik ben geen  
teamleider of  
hoofd meer.  
Op mijn kaartje  
staat niks”**

*Jullie waren maar een klein clubje binnen die bv.*

“Een heel klein clubje. We hadden twee beheerders, vier vakkrachten en een paar mensen vanuit de sociale werkplaats. Iets van 13 fte. Als we op de Ooster een keer weinig plechtigheden hadden en op de Wester veel, dan was er uitwisseling van personeel, liep dat door elkaar heen. Als er meer plechtigheden waren, dan konden we minder tijd besteden aan onderhoud. Dat kwam wel in discussie toen we bij die uitvoeringsdienst kwamen.”

Groter was het probleem van toegang tot de Basisregistratie Personen. “De beheerders doen sinds 2016 iets wat officieel gewoon niet mag,” stelt Kiekebosch. Immers, alleen ambtenaren hebben toegang tot de Basisregistratie Personen. “Ik zei: we lopen voortdurend door rood

en we krijgen geen bekeuring. Je hebt als bv geen toegang tot de gemeentelijke gegevens. Dat is verboden.” Het grafadministratiesysteem Key2Begraven, waar Enschede mee werkt, linkt de begraafplaats automatisch aan het gemeentelijk archief, de postregistratie en de Basisregistratie Personen. “Als wij een plechtigheid aannemen gaat er een lijntje naar ‘grafdossiers’ en wordt alle correspondentie gearchiveerd. Dat ontvlechten ging kapitalen kosten. Ze vonden het te complex om dat allemaal uit te zoeken.” Kiekebosch’ wens om de begraafplaatsen terug te plaatsen in de gemeentelijke organisatie, vond geen gehoor. “Dat is gezichtsverlies en dat wilden ze niet.”

*Ik neem aan dat je met de wethouder hierover gesproken hebt.*

“Nou, inmiddels is er weer een andere wethouder. Ze vinden het heel lastig toe te moeten geven dat het destijds de verkeerde beslissing is geweest.”

*Jij bent verleden jaar maart (2019) als enige teruggegaan naar de gemeente.*

“Na de verzelfstandiging is er in 2017 een onderzoek geweest (*Doorontwikkeling opdrachtgever- en opdrachtnemerschap: (de knip in) Team Begraven gemeente Enschede*): welk scenario is het meest optimale? Ik kon als opdrachtgever terug naar de gemeente, maar dan blijft het probleem dat er geen toegang is tot de administratie, dus dan moet je dat uitbesteden. Dat was de eerste knip. Dat was niet wenselijk. De tweede knip was: na mij én de grafadministratie. Zo waren er vier varianten. De meest optimale was:

het hele team terug. Maar dat onderzoek heeft de directie naast zich neergelegd. Toen ben ik in eerste instantie overgegaan, samen met de procesondersteuner voor de grafadministratie. Maar die doet alleen de correspondentie. De beheerders doen de voorzet, die geven een concept-brief aan. Die zitten ook in dat systeem. Als die niet meer in het systeem mogen... wie gaat dat dan oppakken? Dan moet je binnen de gemeente twee nieuwe mensen vinden die als een soort beheerder gaan functioneren.”

*Pas afgelopen zomer is besloten dat ook de beheerders zouden teruggaan naar de gemeente. Waarom toen?*

“Omdat we geen plechtigheid konden aannemen, want de beheerders mochten niet in het systeem.”

*Maar dat was al duidelijk*

“Jaha, maar een directie weet niet echt van de werkvloer. Het moest eerst foutlopen. Met heel veel praten en elke keer aangeven waar de problemen liggen, raakten ze ervan doordrongen dat dit inderdaad niet handig is.”

*Waren er ook dingen die beter zijn gaan lopen door de verzelfstandiging?*

(Prompt, zonder een spoor van twijfel) “Nee.” (Begint hard te lachen) “Het was

heel veel frustratie, irritatie, onbegrip over en weer. Die directeur onderhoudsdienst werd gek van mij en zal gedacht hebben: tjonge jonge, daar komt dat mens weer aan. Die samenwerking was bijzonder slecht.”

*Wat je vaak hoort is dat mensen bij elkaar zetten synthese en integraal werken oplevert. Daardoor wordt de kwaliteit van de dienstverlening hoger zonder extra kosten.*

“Dat is hier absoluut niet aan de orde. We hebben alleen maar ingeleverd. We hadden het hartstikke goed voor elkaar, qua materieel, qua aantal mensen. Sinds die club (Onderhoud Enschede BV) erbij komt... ze hebben gewoon niks op orde.”

*Een deel van het begraafplaatspersoneel zit nog daar. Dus je moet nog steeds met hen samenwerken.*

“Ja, ze vragen nu aan ons: ‘Hoe moeten wij dat doen (het uitvoerende personeel aansturen, HP) als jullie beheerders bij de gemeente zitten?’ We hebben voorgesteld inhoudelijk aan te sturen. Dus stel dat we een plechtigheid hebben, dat de beheerder zegt: ‘Jan, als jij nou even helpt met grafdelven.’ Dat mocht niet van de uitvoeringsdienst. Die zei: de beheerders mogen niks meer over onze mensen zeggen. Nu gaan ze er waarschijnlijk extra uitvoerders op zetten.”

Nu is het personeel van de begraafplaats uitgesmeerd over vier plekken, met Kiekebosch als vreemde eend in de bijt. “Ik ben geen teamleider of hoofd meer. Op mijn kaartje staat niks. Ik zit bij het team gedelegeerd opdrachtgeverschap.” De procesondersteuner valt onder een ander team van stadsdeelbeheer en de beheerders vallen sinds 1 januari 2019 onder weer een ander team. De vakkrachten en de mannen van de sociale werkplaats tot slot zijn achtergebleven bij Onderhoud Enschede BV. Toch denkt Kiekebosch dat het nog kan goedkomen. Over een jaar is er een evaluatiemoment om te kijken hoe de begraafplaatsen functioneren. Haar advies aan andere gemeenten is: “Luister naar de werkvloer. Degenen uit de praktijk die de dagelijkse aansturing doen weten precies waar je tegen aanloopt, waar je rekening mee moet houden.” ■

Dit is het vierde artikel in een serie over verzelfstandiging en privatisering. De eerste drie artikelen verschenen in juni 2019: een interview met Ralph Otten, teamleider en adviseur bij KYBYS; augustus 2019: een interview met Pauline Harmsen, tot 2018 directeur van de Essenhof in Dordrecht; december 2019: een artikel over de afdeling Buha in Doetinchem.

*“Begraafplaatsen, ik word er bijna vrolijk van, want ik ben er nog en we gaan er wat van maken ook!”*

Pieter Boskma



Een bundeling van de mooiste interviews uit de bekende rubriek Het begraafplaatsgevoel van...

Een uitgave van Stichting Eindelijk met steun van de LOB en de BVOB.



Het beste boek om een begraafplaatsgevoel op te roepen, ook bij mensen die het nog niet hebben of bij wie het nog sluimert.

Het boek verschijnt in mei. Wilt u dit boek tijdens het Weekend van de Begraafplaats aanbieden of verkopen?

Mail naar [info@stichtingeindelijk.nl](mailto:info@stichtingeindelijk.nl) of bel 0646 124 803.

Afmeting: 18 x 27 cm - 88 pagina's - full color portretten van alle geïnterviewden.

*“Wat mij betreft mogen er méér begraafplaatsen komen: plekken waar mensen kunnen wandelen, mediteren, het moet er naar sparren ruiken en de vogeltjes moeten er – als symbool voor het leven – op los fluiten.”*

Midas Dekkers