

Adviesrapport aan het college van B&W gemeente Helmond

Onderwerp:

Analyse en advies over situatie gemeentelijke opvanglocaties voor Oekraïense ontheemden.

Samensteller:

Cor Vulders, regiomanager Oekraïne VluchtelingenWerk Nederland

Datum:

14 september 2023

Aanleiding

In de gemeente Helmond heeft een aantal bewoners van de opvanglocaties voor Oekraïense ontheemden, formele klachten ingediend over het handelen van het locatiemanagement en de gang van zaken op de opvanglocaties.

Het Eindhovens Dagblad (ED) heeft naar aanleiding van deze klachten en op basis van interviews met betrokkenen, meerdere artikelen gepubliceerd waarin de situatie in Helmond als uitzonderlijk en schrijnend wordt beschreven. In daaropvolgende publicaties schetst het ED, o.a. op basis van gesprekken met de bewonersraad van de locatie, de gemeente Helmond en ondergetekende, een beeld dat aanmerkelijk genuanceerder is. Op 5 september heeft er een raadsbezoek plaatsgevonden op de opvanglocatie aan de Nachtegaallaan met het doel om bewoners met raadsleden in gesprek te gaan onder onze begeleiding. Aansluitend daarop is nogmaals een publicatie in het ED geplaatst met de indrukken van 2 raadsleden en waarin ook wordt aangehaald dat wij de toezegging hebben gedaan om een onderzoek te houden.

De gemeente Helmond heeft VluchtelingenWerk Nederland gevraagd om een analyse te maken van de situatie en daarop een advies uit te brengen. Dit adviesrapport is de uitkomst hiervan.

Analyse van VluchtelingenWerk Nederland (VWN)

Door gebrek aan perspectief en de uitzichtloze situatie in Oekraïne zien we steeds vaker conflicten op opvanglocaties. Deze locaties zijn ingericht om een aantal maanden als noodopvang te fungeren maar zijn in de regel niet geschikt voor langdurige opvang. Bij het uitbreken van de oorlog in Oekraïne was de verwachting dat deze enkele maanden zou gaan duren. We zijn inmiddels meer dan een jaar verder en een oplossing is niet in zicht. Dat is

een bron voor frustraties bij bewoners en die komen tot uiting in conflicten met locatiemanagers, familieruzies, ruzie met medebewoners, kindermishandeling, hongerstakingen etc. De gemeente Helmond is hierin beslist geen uitzondering.

Vluchtelingenwerk Nederland heeft van het ministerie van J&V de opdracht om ontheemden uit Oekraïne te adviseren, hun belangen te behartigen en hen te ondersteunen bij het participeren in de Nederlandse samenleving. Dat doen wij door het houden van spreekuren op gemeentelijke opvanglocaties. Daarnaast adviseren wij partijen die bij de opvang zijn betrokken zoals het locatiemanagement, woonbegeleiders, gemeenten en zorgverleners. In Helmond hebben wij aanvankelijk geen spreekuren gehouden omdat het locatiemanagement aangaf dat dit niet nodig was. Zij waren van mening dat zij voldoende kennis en expertise in huis hadden om deze taak zelf uit te voeren. Wel werden onze teamleiders regelmatig door hen geraadpleegd voor juridische vraagstukken, met name over de opvang van derdelanders en zijn we betrokken in het geven van taallessen.

De gemeente heeft ons gevraagd om de rol van belangenbehartiger voor Oekraïners in Helmond breder in te vullen en te starten met spreekuren op de grootste opvanglocatie aan de Nachtegaallaan. De spreekuren worden gehouden door teamleiders van VWN. Verder hebben wij het verzoek gekregen om als vertrouwenspersoon te fungeren. Bovendien is een stafmedewerker van VWN als objectieve toehoorder aanwezig bij de gesprekken van de gemeente met personen die een klacht hebben ingediend. We zijn van mening dat de gemeente Helmond voortvarend in actie is gekomen en de klachten zeer serieus neemt.

Het is inmiddels duidelijk dat de klachten niet de werkelijke sfeer en situatie op de locaties weerspiegelen. Een groot deel van de bewoners heeft een brief ondertekend waarin zij afstand nemen van het beeld dat wordt geschetst door de indieners van de klachten. Verder merken we op dat de klachten en publicaties mede komen van een aantal vrijwilligers. Deze personen zijn geen vrijwilligers werkzaam op de opvanglocaties of anderszins gelieerd aan ons of andere organisaties, maar belangenbehartigers van een aantal bewoners. Vrijwilligers in dienst bij ons of de gemeente werken onder een vrijwilligerscontract met daarbij een overlegde VOG.

Vluchtelingenwerk kan op de locaties een belangrijke rol vervullen als belangenbehartiger. Als ontheemden het gevoel hebben dat de regels te streng worden toegepast of bij conflicten met het locatiemanagement, kunnen wij bemiddelen en ervoor zorgen dat kwesties niet escaleren. Eventuele signalen halen wij uit het wekelijks spreekuur op de locatie en daarnaast zijn onze teamleiders ook telefonisch of online bereikbaar. Op verzoek kunnen we onze dienstverlening indien nodig nog verder uitbreiden in de vorm van individuele begeleiding of uitbreiding van het aantal spreekuren. Ook bieden wij trajecten aan bij traumaverwerking, ouderschapsondersteuning, kinderprojecten en financiële begeleiding. De gemeente heeft er zelf al voor gezorgd dat er psychologische begeleiding beschikbaar is op de locatie.

Risico's

- De fysieke en sociale veiligheid op de locaties zijn in het geding als er geen maatregelen worden genomen. Er is polarisatie tussen de groep klagers en de rest van de bewoners.

- De mensen die de klachten mede hebben ondertekend voelen zich gesterkt door de publiciteit die er is ontstaan. Dit is een bron voor aanhoudende conflicten en escalaties.
- Door de klachten en het aanhoudende ontwrichtende gedrag van een beperkt aantal bewoners wordt de positie van het locatiemanagement ondermijnd. Hierdoor kunnen ook anderen worden gestimuleerd tot onwenselijk gedrag.

Advies

- De problemen worden veroorzaakt door een relatief klein aantal bewoners. Zij hebben moeite met regels die gehandhaafd worden en zijn van mening dat het locatiemanagement en woonbegeleiding met twee maten meet. Die mening delen wij niet. De medewerkers op locatie maken op ons een goede indruk. Stevig maar deskundig, rechtvaardig en sociaal. Het vervangen van het locatiemanagement en woonbegeleiding, een eis van deze bewoners, lijkt ons geen goede stap. De signalen dat medewerkers aan kinderen onredelijke straffen opleggen, kunnen wij op basis van de gesprekken die wij met bewoners hebben gevoerd, niet bevestigen.
- De gemeente heeft al veel pogingen ondernomen om met deze bewoners tot een oplossing te komen. Dat is nog niet gelukt en de kans hierop lijkt klein. Wij adviseren om voor deze bewoners op zoek te gaan naar een andere huisvesting. Eventueel tijdelijk totdat de situatie is genormaliseerd. Bij het herhuisvesten is van belang dat er voldoende aandacht is voor de gevolgen voor de kinderen.
- De locatiemanagers dienen voortdurend te reflecteren op hun eigen rol en gedrag. Bewoners en zeker ook de kinderen hebben vaak traumatische ervaringen meegemaakt. Het is van belang om zich hiervan bewust te zijn en met de nodige empathie te handelen.
- VluchtelingenWerk is voortaan wekelijks op de grootste locatie aanwezig. Bewoners kunnen op dit spreekuur bij onze teamleiders en vrijwilligers terecht. Buiten het spreekuur zijn wij ook telefonisch of online bereikbaar. Wij staan open voor alle vragen en problemen en zorgen voor advisering en begeleiding. We behartigen hun belangen en we werken daartoe zoveel mogelijk samen met het locatiemanagement en vertegenwoordigers van de gemeente.
- De gemeente vraagt VWN om als vertrouwenspersoon te fungeren. De functie vertrouwenspersoon is wettelijk geregeld en kent een aantal verplichtingen o.a. voor wat betreft de benoeming. De gemeente heeft ons gewezen op de rol van Cliëntenvertrouwenspersoon Wzd (Wet Zorg en Dwang). Wij herkennen ons als onafhankelijke belangenbehartiger weliswaar in deze vertrouwelijke rol maar kunnen deze formeel niet invullen. Wel vervullen we als niet wettelijke vertrouwenspersoon de volgende taken:
 - Het probleem helder krijgen;
 - Informatie en uitleg geven over rechten;
 - Vertellen wie verder kan helpen;

- Helpen om een gesprek te organiseren tussen bewoner/vluchteling, een evt. vertegenwoordiger en locatiemanagement over het probleem;
 - De gesprekken samen met bewoner/vluchteling voorbereiden;
 - Helpen bij het schrijven van brieven of mails;
 - Een klachtenprocedure van een bewoner/vluchteling ondersteunen.
- De situatie waarin de betrokken kinderen verkeren baart ons zorgen. Wij adviseren daarom om in het belang van deze kinderen, Veilig Thuis in te schakelen.
- Aan VWN is gevraagd om een bewonerstevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit gaan wij op korte termijn doen, met het doel dit ook onderzoek ook periodiek in te zetten. VWN heeft een Cliënt Survey ontwikkeld. Deze is primair bedoeld om de tevredenheid van cliënten over de rol van VWN te meten. We gaan dit onderzoek aanvullen met een aantal vragen over de situatie op de gemeentelijke opvanglocaties.