



Aan de leden van de gemeenteraad.

Raadsinformatiebrief

Helmond, 2 oktober 2023

Zaaknummer: 51666737

Onderwerp: Analyse en advies VluchtelingenWerk opvanglocatie Oekraïners

Geachte leden van de gemeenteraad,

Op 5 september heeft een deel van uw gemeenteraad een bezoek gebracht aan de opvanglocatie voor ontheemden uit Oekraïne aan de Nachtegaallaan. De aanleiding hiervoor waren klachten van een aantal Oekraïense vluchtelingen en publicaties in het Eindhovens Dagblad en andere media hierover. Tijdens het bezoek was er ruimte om met bewoners in gesprek te gaan onder begeleiding van VluchtelingenWerk Nederland.

We vinden het belangrijk om steeds op zoek te gaan naar hoe we de situatie op de opvanglocaties kunnen verbeteren. Dit doen we samen met de bewoners op de locatie maar we maken ook gebruik van de kennis en expertise van gespecialiseerde organisaties. Onlangs hebben we VluchtelingenWerk gevraagd om een analyse van de situatie op de opvanglocaties te maken en ons te voorzien van een advies. Met deze informatiebrief informeren wij u over dit adviesrapport (zie bijlage) en leest u de acties naar aanleiding van dit adviesrapport.

Situatie in Helmond sluit aan op landelijk beeld

Door gebrek aan perspectief en de uitzichtloze situatie in Oekraïne ziet VluchtelingenWerk steeds vaker conflicten op opvanglocaties. De situatie in Oekraïne is nog niet verbeterd en het is onduidelijk hoelang het nog duurt. Dit gaat gepaard met veel onzekerheid en zorgen bij vluchtelingen. Ook vraagt het samenwonen op een grotere opvanglocatie veel van mensen. Dat is een bron voor frustraties bij bewoners en die komen tot uiting in bijvoorbeeld conflicten met locatiemanagers, familieruzies, ruzie met medebewoners en soms zelfs huiselijk geweld en kindermishandeling. VluchtelingenWerk schrijft in het rapport dat de gemeente Helmond hierin beslist geen uitzondering is en herkent de problematiek waarmee ook Helmond te maken heeft.

Klachten weerspiegelen niet de werkelijke sfeer en situatie op de locaties

Een kleine groep vluchtelingen heeft klachten ingediend over de wijze waarop we de opvang hebben georganiseerd. Deze klachten zijn afgehandeld conform onze klachtenprocedure. Na de hoorzittingen, waarbij VluchtelingenWerk aanwezig was, zijn deze klachten ongegrond verklaard en men heeft hier een afdoeningsbrief over ontvangen.

Het merendeel van de van de bewoners heeft in de zomervakantie een brief ondertekend waarin zij afstand nemen van het in de media geschetste beeld door onder andere de indieners van de klachten. VluchtelingenWerk stelt dat de klachten en publicaties met name afkomstig waren van een aantal belangenbehartigers (in de media aangeduid als vrijwilligers). Deze personen zijn niet als vrijwilliger werkzaam op de opvanglocaties of anderszins gelieerd aan VluchtelingenWerk of andere organisaties.



Op basis van de klachtenprocedure is gebleken is dat een deel van de ontheemden met klachten, de klachten die zijn ingediend door de belangenbehartigers niet of deels herkennen. Verder treedt VluchtelingenWerk nadrukkelijker naar voren als partij die kan ondersteunen als belangenbehartiger voor Oekraïense ontheemden en hen kan helpen bij klachten, vragen of problemen.

VluchtelingenWerk is te spreken over de aanpak van Helmond

VluchtelingenWerk is positief over de aanpak van Helmond. Zij geven aan dat de gemeente na de klachten voortvarend in actie is gekomen en klachten serieus neemt. Ook geven zij aan dat het huidige locatiemanagement en woonbegeleiding op de opvanglocatie een goede indruk maken en deskundig en zorgvuldig zijn, en dat vervanging niet wenselijk is.

Zorgvuldige afweging en afstemming over advies om aantal bewoners te herplaatsen

Kijkend naar de onrust op de locatie constateert VluchtelingenWerk Nederland dat een beperkt aantal bewoners voor problemen zorgt. Eerdere pogingen om met deze bewoners tot een oplossing te komen zijn serieus aangepakt maar hebben niet geleid tot de juiste oplossing. Hierdoor is de fysieke en sociale veiligheid op de locaties onder druk komen staan met kans op escalatie. Om escalatie te voorkomen wordt geadviseerd om voor deze bewoners een andere verblijfplaats te zoeken. VluchtelingenWerk acht de kans klein om met deze bewoners tot een andere oplossing te komen. In ieders belang kijken wij in overleg met de betrokkenen en instanties (waaronder VluchtelingenWerk en indien wenselijk VeiligThuis) naar een geschikte en duurzame oplossing voor deze bewoners. Hierbij hebben we nadrukkelijk aandacht voor eventuele kinderen (denk aan onderwijs) en benodigde zorg.

VluchtelingenWerk gaat meer doen: o.a. spreekuren en belangenbehartiger voor vluchtelingen

VluchtelingenWerk Nederland kreeg 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. De gemeente heeft VluchtelingenWerk gevraagd om de rol van belangenbehartiger voor Oekraïners in Helmond breder in te vullen. Dit betekent concreet:

- a. VluchtelingenWerk houdt sinds half juli wekelijkse spreekuren op opvanglocatie aan de Nachtegaallaan. Het wekelijkse spreekuur is op dinsdag van 16.00 tot 18.00 uur;
- b. Bewoners kunnen VluchtelingenWerk benaderen als belangenbehartiger. Zij treden op als belangenbehartiger voor Oekraïense ontheemden en kunnen helpen bij klachten, vragen of problemen;
- c. Een stafmedewerker van VluchtelingenWerk is vanaf nu altijd als objectieve toehoorder aanwezig bij de gesprekken van de gemeente met personen die een klacht hebben ingediend;
- d. VluchtelingenWerk gaat periodiek een bewonerstevredenheidsonderzoek uitvoeren op de opvanglocaties.

Locatiemanagers blijven reflecteren op hun eigen rol en gedrag

De medewerkers op locatie maken op VluchtelingenWerk een goede indruk. Stevig maar deskundig, rechtvaardig en sociaal. VluchtelingenWerk geeft aan dat het belangrijk is dat locatiemanagers voortdurend bewust zijn van het feit dat bewoners en kinderen vaak traumatische ervaringen hebben meegemaakt en dat zij met de nodige empathie blijven handelen. Hier hebben we aandacht voor. We zoeken hierin ook de samenwerking met instanties als het COA en VluchtelingenWerk, voor zowel trainingen als om te klankborden.

Belang pedagogisch medewerker, kinderopvang en sport

Tijdens het raadsbezoek is aandacht gevraagd voor het belang van een pedagogische medewerker, kinderopvang en sport. We nemen uw suggesties ter harte. We doen al heel veel om het verblijf van kinderen in onze opvang en stad prettig te laten zijn. Zo zijn op de locatie pedagogische medewerkers (SKJ geregistreerd) werkzaam. Zij helpen bij opvoedplannen en verwijzen indien nodig door naar Sociale Teams



Helmond. We helpen bewoners ook om kinderopvang te organiseren bij de reguliere kinderopvang. Dit loopt naar tevredenheid maar soms duurt plaatsing wat langer wanneer het 5 opvangdagen betreft. We bieden kinderen veel en divers sportaanbod aan, in samenwerking met Stichting Leergeld, Sjors Sportief en diverse sportclubs uit onze stad. Verder zijn er mogelijkheden om op de locatie zelf sport te bedrijven. Wel merken we dat ouders bijeen eventueel lidmaatschap van sportverenigingen na een aantal keren afhaken omdat hier (opkomst)verplichtingen aan zitten. Waar het nodig is zullen we intensiveren.

Tot slot

Met deze raadsinformatiebrief bent u geïnformeerd over de analyse en advies van VluchtelingenWerk en wat wij naar aanleiding van het rapport doen op de opvanglocatie in Helmond. We realiseren ons dat het nog niet perfect is, maar doen er alles aan om de leefbaarheid op de opvanglocaties zo goed mogelijk te krijgen en te houden.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Helmond,

mevr. P.J.M.G. Blanksma-van den Heuvel
burgemeester

H.J. de Ruiter
secretaris

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.