

Rode
Kruis

Behoeftepeiling Purmerend

- Veiligheidsregio's en gemeenten zijn verantwoordelijk gesteld om (nood)opvanglocaties open te stellen om gevluchte mensen onderdak te bieden.
- Het Rode Kruis biedt gemeenten en andere verantwoordelijke organisaties een 'behoeftepeiling' (*needs-assessment*) aan op deze opvanglocaties, om op een gestructureerde, neutrale en onafhankelijke manier in kaart te brengen waar bewoners behoefte aan hebben.
- Op 24 januari 2023 bezochten 9 beroepskrachten de crisisnoodopvanglocatie aan de Visserijweg in Purmerend.
- Er zijn in totaal 40 behoeftepeilingen afgenomen. Aangezien zij namens hun aanwezige gezin of familie op de opvanglocatie spraken, zijn de behoeften van 57 personen in kaart gebracht. Waar in de analyse wordt gesproken over xx% van de bewoners wordt bedoeld "van de geïnterviewde bewoners".
- Op locatie werd er getolkt door één tolk en met behulp van Global Talk (tolkentelefoon). De antwoorden zijn opgeschreven in de originele vertaling.
- We hebben expliciet aan bewoners gevraagd of we eventueel relevante informatie samen met hun naam en kamernummer door mochten geven aan de locatiemanager. Niet alle bewoners gingen hiermee akkoord.

Planning, Monitoring, Evaluatie, Rapportage team

Aanwezig op de behoeftepeiling: Damian den Hartog, Esther Lemsom, Tessa Veerman, Freek Haarmans, Jeanet van Schagen, Lilian van der Vaart, Renée Woonings, Yvonne Rijnja, Yvonne Kraak.

24-01-2023

Thema's*

1. Algemene informatie
2. Grootste behoeften
3. Leefgeld
4. Voedsel
5. Hygiëne
6. Slaapvoorziening
7. Kleding en schoenen
8. Veiligheid en huisregels
- 9. Contact met familie – Restoring Family Links**
10. Dagbesteding
11. Informatievoorziening
- 12. Gezondheid (fysiek/mentaal)**
13. Tot slot
- 14. Belangrijk – Protectiesignalen**



* In rood gearceerd betekent dat er opvolging nodig is.

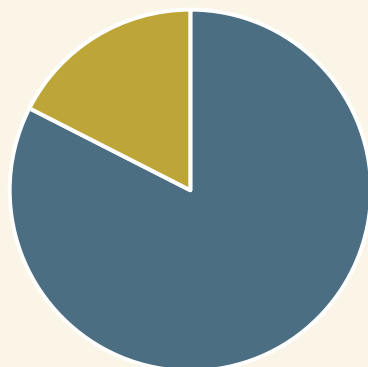
Samenvatting

Tijdens de behoeftepeiling hebben we zowel van een aantal bewoners positieve, en van een flink aantal bewoners negatieve reacties ontvangen. De belangrijkste punten zijn als volgt:

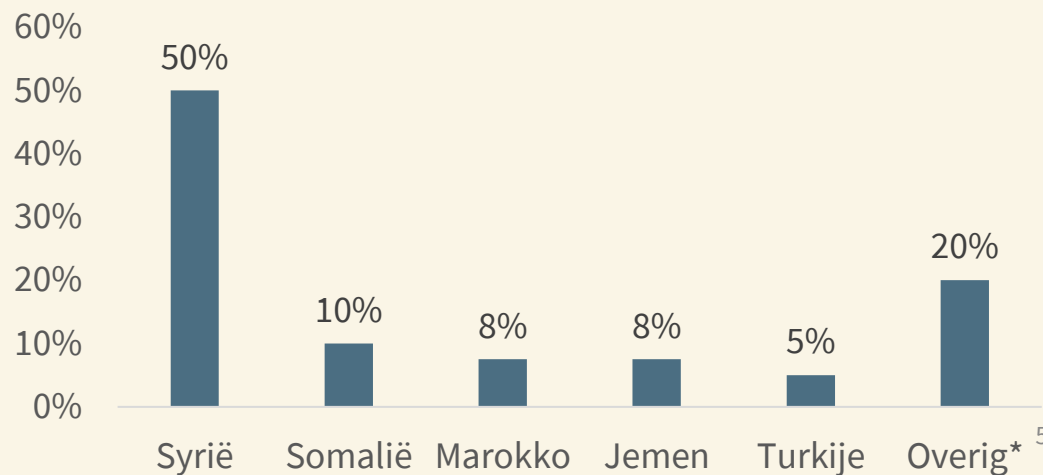
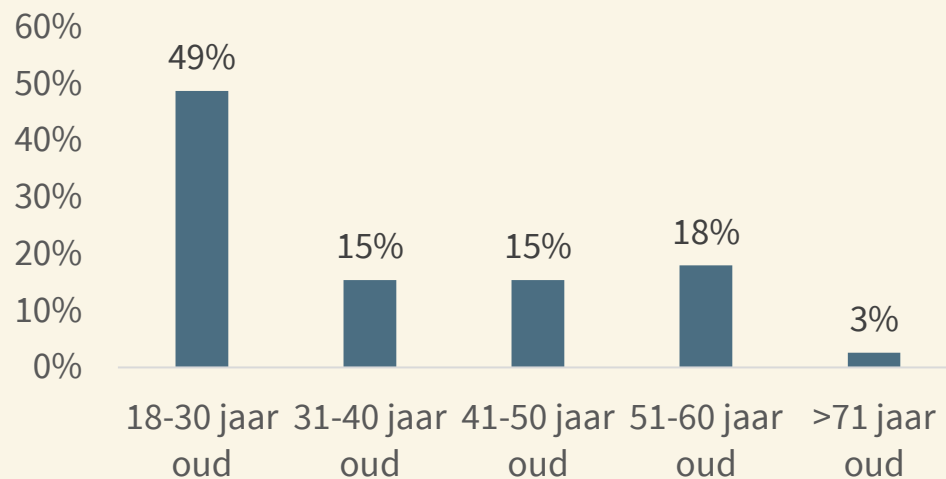
- 71% van de bewoners gaf aan tevreden te zijn over de hulpverlening die ze tot nu toe hebben ontvangen van de gemeente Purmerend.
- Slechts de helft van de bewoners (50%) was tevreden over de slaapvoorziening. Veelgehoorde klachten waren het gebrek aan privacy en geluidsoverlast.
- Veel bewoners hadden behoefte aan gezondheidszorg, niet alle problemen waren al bekend bij het personeel. Veel bewoners hadden behoefte aan een psycholoog/psychiater, aangezien zij last hadden van mentale klachten.
- Bijna één derde (31%) voelde zich onveilig op deze locatie, en 14% was getuige geweest van fysiek of seksueel geweld in de opvanglocatie. Dit is hoger dan op andere locaties waar we behoeftepeilingen uitvoeren wordt aangegeven.
- Er waren enkele protectiesignalen die urgent opvolging nodig hebben. Deze staan in de laatste slides.
- Er was een grote behoefte aan kleding (73%) en schoenen (70%) op deze locatie. Het tweedehands kleding aanbod wordt als niet toereikend ervaren.
- 63% van de bewoners was niet tevreden met het voedselaanbod.
- 35% van de bewoners was niet tevreden met de sanitaire voorzieningen. Het waspoeder uitgifte systeem was voor sommige bewoners een bron van zorg.
 - Hoewel er in het algemeen positieve geluiden waren over het personeel, waren er ook enkele bewoners die aangaven dat het personeel soms niet alle bewoners even vriendelijk behandelt. Enkele bewoners gaven hierin aan dat herkomst/nationaliteit een rol speelt, en dat ze ervaren dat er sprake is van vriendjespolitiek.
 - Niet alle bewoners waren bekend met het klachten- en feedback mechanisme.
 - 3 bewoners hadden een Restoring Family Links opvolgverzoek.

1. Algemene informatie

In totaal hebben we 40 bewoners kunnen interviewen over hun behoeften. Deze bewoners hadden het volgende profiel:



■ Man ■ Vrouw



* Overig = Nigeria, Irak, Jordanië, Ethiopië, Eritrea, China, Algerije.

2. Grootste behoeften

- Op de vraag wat de grootste behoefte is van bewoners op deze opvanglocatie werd als volgt geantwoord: ‘Geen van bovenstaande, anders’ (43%), ‘Kleding’ (13%), ‘Hygiëne’ (8%) en ‘Niet van toepassing’ (8%). Er was evenredig behoefte aan ‘Educatie’, ‘Gezondheid’, ‘Informatievoorziening’, ‘Veiligheid’, ‘Voedsel’ en ‘Werk’ (5%).
- De bewoners die aangaven een andere behoefte te hebben, gaven vaak een antwoord gerelateerd aan (het gebrek aan) privacy:
 - *“Grootste behoefte is rust en privacy. Ruimtes zijn veel te gehorig waardoor persoon last krijgt van stress, migraine en andere gezondheidsklachten.”*
 - *“Privacy en ruimte voor onszelf.”*
 - *“Privacy. People come into the room during daytime.”*
 - *“Privacy, crowded sleeping place bedroom. In general it’s really good here .”*
 - *“Rust, het is te druk. Te veel bedden in een kamer. Privacy.”*
 - *“Silence room in order to study. I am studying PhD.”*
 - *“Silence it is too loud.”*
 - *“Vervoer en eten. Er is altijd lawaai. Lastig om door te slapen. Er wordt op de kamers tabak en wiet gerookt.”*

3. Leefgeld

- 68% van de bewoners gaf aan dat ze leefgeld ontvangen op deze ontvanglocatie.
- Van deze bewoners, gaf 78% aan dat er dingen zijn die ze met het huidige leefgeld niet kunnen kopen en waar wel een sterke behoefte aan was.
- Producten die bewoners aangaven nu niet te kunnen kopen zijn:
 - Voedsel
 - Kleding (inclusief ondergoed) en schoenen
 - Elektronica (laptop)
 - Medische uitgaven
 - Sigaretten
 - Hygiënische producten en cosmetica (parfum)

3. Leefgeld

Quotes - Nederlands:

- *“Kleding en schoenen of een laptop maar ook kan niet want het internet is heel slecht. Maar ja waarom zou ik mooie kleren kopen ik zit toch alleen maar binnen.”*
- *“Eten, want niet lekker. Geld voor familie in Turkije.”*
- *“Parfum, hartige dingen eten.”*
- *“Middelen voor hygiëne worden gekocht met leefgeld want de kwaliteit die we krijgen is slecht.”*
- *“Kleren en werken om geld naar de familie te sturen.”*
- *“Schoenen had ik nodig voor de winter. Niet kunnen vinden ook niet tweedehands.”*
- *“Rookwaar, kleren, normale zaken, geen luxe, warme jas.”*
- *“Koffer, dingen die met spoed nodig zijn, ondergoed, onderkleding. Het is eigenlijk te weinig.”*

Quotes - English:

- *“Eye doctor, optician, medical costs, physiotherapy, food because I can't cook here.”*
- *“Ipad for education of daughter. 6-year-old daughter cannot go to proper school, the educational program is not proper schooling, not satisfied with it.”*
- *“Need to buy shirts, cream, shampoo, personal stuff. Its not enough, but its good that we get it.”*
 - *“Clothes, food. Prefer to cook food and get more allowance.”*
 - *“With 12 euro I can't even buy a pizza. Its very little. I heard that on another location they get 59 euro.”*
 - *“Cigarettes and helping family back home.”*

4. Voedsel

- 78% van de bewoners gaf aan dat ze genoeg te eten hadden.
- 63% van de bewoners gaf aan niet tevreden te zijn met het voedselaanbod, vanwege de volgende redenen:
- *“Alleen op zondag is het eten goed. De andere dagen niet te eten.”*
- *“Niet lekker, vooral avondeten is niet te eten. 1x per week Syrisch eten dat is wel oké. Meer Syrisch eten.”*
- *“Ik wil meer brood rijst en kip.”*
- *“Avondeten vaak smakeloos, met de lunch is beter.”*
- *“Eten is ongeschikt voor ons. We laten het staan. Eten is anders voorbereid dan wij gewend zijn. Bijvoorbeeld rijst niet doorgekookt etc. Tijdens avondeten graag brood erbij. Er is ook niet voldoende eten.”*
- *“Geen echte 'zorg', dit eten, niet echt met liefde klaargemaakt, gebrek aan smaak.”*
- *“Meer sambal. Ik wil graag meer bami eten, in plaats van rijst. Meer extra sambal zou fijn zijn voor een pittige smaak. Meer groenten en fruit. Is het mogelijk om 's avonds soep te krijgen? Nu krijgen we rijst aangeboden maar soms is de rijst niet gaar, dan willen we graag soep erbij hebben om het makkelijker te eten. Kindje wil graag vis eten en meer fruit. ‘S avonds weinig vlees, voor een kind is dat belangrijk.”*
- *“Not adapted to what we need. I want to cook myself. Adapted to Arab, I am African. We don't eat much here.”*
- *“Portions are not enough, someone was yelling to me (a man from the staff), some are nice and some are not. They give more food to people they like, e.g. with the meat.”*
 - *“Enough food, but not my taste. Injera (Ethiopian bread). Want to see more pasta. We need red chili in the food. I only eat to survive.”*
 - *“No specific food for the small children. They eat chocolate on bread all the time, not enough healthy choice.”*
- *“The food is not what I’m used to in Somalia. The herbs are different and the food has a negative impact on my body. My stomach hurts because of the food and I want to be moved to another facility where I can cook myself.”*



Rode
Kruis

4. Voedsel

- Bewoners die wel tevreden waren over het voedsel deelden het volgende over het eten:
 - *“Goed eten alleen op donderdag macaroni en iedereen vind het zo lekker dat het altijd op is.”*
 - *“Genoeg, niets nodig. Als ik iets anders nodig heb koop ik het zelf.”*
 - *“Nee, ik ben tevreden.”*
 - *“Helemaal tevreden, ik heb het veel slechter gehad.”*
 - *“Dankbaar dat ik van jullie eten krijg.”*
 - *“I’m satisfied. I usually eat breakfast and dinner. We have a good selection of food. Its nutritious food. Big variety, pasta and rice. “*
 - *“The people who work in the restaurant are great and intelligent. I had a complaint about a guy not wearing gloves but it was solved quickly.”*


5. Hygiëne

- 88% van de bewoners gaf aan voldoende producten te hebben om in de dagelijkse hygiëne te voorzien.
 - De bewoners die aangaven niet voldoende producten te hebben, gaven aan shampoo, menstruatieartikelen, body cream, zeep, wasmiddel en een elektrisch scheerapparaat nodig te hebben.
 - *“Because of allergies I would like to have an electrical shaving device.”*
 - *“Eigen hygiëne producten kopen door slechte kwaliteit.”*
- 78% van de bewoners gaf aan dat ze alles ter beschikking hebben om hun kleding te wassen.
- 65% van de bewoners is tevreden over de sanitaire voorzieningen.
- De bewoners die aangaven niet tevreden te zijn over de sanitaire voorzieningen, gaven de volgende redenen:
 - Te weinig toiletten voor te veel gebruikers: *“Te veel mensen. Je kan niet genoeg schoonmaken. Mensen houden zich niet aan het schoonhouden, ze weten niet hoe ze het schoon moeten houden.”*
 - Hygiëne van de voorzieningen: *“Vies, mensen die schoonmaken komen er niet aan toe alles goed schoon te maken.”*
 - Temperatuur: *“Het is te koud nu in de winter. Er zijn niet genoeg wasmachines, en blijven er ‘s nachts voor op.”*
 - Faciliteiten: *“Na toiletgang zijn Arabische mensen gewend zich te wassen/reinigen. Dat kan hier niet.”*
 - Controle/Gebruik: *“Er is een warmwaterleiding defect. Veel mensen wilden warm water aftappen, daardoor is de leiding gebogen en defect gegaan. Mensen gaan er niet zorgvuldig mee om, nu lekkage. Meer controle zou beter zijn.”* *“The problem is that there is a lot of people using the bathrooms. There is a lot of people cleaning but people don't use the toilets well, they throw paper on the floor.”*
- Niet toegankelijk voor mensen met een handicap: *““The toilets are not accessible for me because i have special needs, wife helps me.”*

5. Hygiëne

- Sommige bewoners uitten hun zorgen over de wasmachines of de uitgifte van waspoeder om hun kleding te wassen:
 - *“Mensen maken misbruik van gratis producten. Te weinig wasmachines voor het aantal mensen.”*
 - *“Shampoo en tandenborstel etc is goedkoopste slechtste merk. En qua waspoeder etc krijgen we nu maar 1x per week op dinsdag. Ik was er niet tijdens uitgifte en er werd gezegd dan neem je pas volgende week.”*
 - *“Niet genoeg wasmachines.”*
 - *“Weet niet of nieuwe systeem waspoeder met maandelijkse uitgifte voldoende gaat zijn. Verder genoeg.”*
 - *“Not enough washing capsules.”*
 - *“Te weinig voor een maand, soms geen wasmiddel (lenen).”*
 - *“Nieuwe systeem wassen met maandelijkse uitgifte bevalt niet, komt tekort. Voorheen kon je nieuw krijgen zodra het op was, nu 1x per maand. Weinig kleren dus vaak wassen.”*
 - *“Nee maar waspoeder was niet voldoende en krijg ik maar 1x per week.”*
 - *“Mogelijkheid om te wassen, maar heel druk.”*
 - *“Machines quickly fixed if needed.”*

6. Slaapvoorziening

- 50% van de bewoners gaf aan dat ze niet tevreden waren met de slaapvoorziening.
 - De redenen waarom bewoners niet tevreden waren luiden als volgt:
 - *“Klein kussen en laag. Maar 1 deken. Voor sommigen is de deken te koud.”*
 - *“Te veel geluid, te veel mensen op een kamer. Bed is verder goed.”*
 - *“Geen privacy. Met 6 tot 7 anderen op een kamer. Kinderen houden de rest wakker.”*
 - *“Geluid. Wind creëert geluid, het is echt een tent. Verwarming/ventilatie maakt veel geluid. En overdag kinderen waardoor we niet kunnen slapen. Wind en regen het ergst als dak van tent heen en weer gaat.”*
 - *“Elke kamer 6 personen is veel te veel. Iedereen heeft eigen manier van leven en ritmes. Dat gaat gewoon echt niet samen. Geen privacy. Er is altijd overlast en drukte, het is echt heel erg vervelend.”*
 - *“Er is veel te weinig privacy en veel te veel geluid.”*
 - *“Een plafond ontbreekt, te weinig privacy. Veel geluidsoverlast.”*
 - *“Wakker door lawaai en dat er ook gerookt wordt tabak en wiet.”*
 - *“Mist wel privacy, zit met vreemden op de kamer maar ik kan het voor 70 procent accepteren. Het is CNO, ik verwacht geen luxe, we moeten ons aanpassen.”*
 - *“Heel slecht je slaapt met heel veel mensen onder 1 dak geen eigen plek je hoort iedereen.”*
-  **Rode Kruis**
- *“Because we are a couple and we are with another person. The door does not lock. There are no windows. People keep going to the toilet in the night and it keeps making noise.”*
 - *“Noise, no privacy, mattress too soft, gives backache. No cupboards for clothes.”*
 - *“There should be a roof, I'm not happy with the light in the morning.”*

6. Slaapvoorziening

- Bewoners die wel tevreden waren over hun slaapvoorziening gaven alsnog het volgende aan:
 - *“Ik hoor van m'n kamergenoot geluiden van Koran ook in de nacht. Maar dat mag ik niet horen van mijn geloof ik ben Jezidi.”*
 - *“Wel last van de drukte.”*
 - *“Oké, maar wel rumoerig door geluid en drukte.”*
 - *“Slaap goed, geen probleem.”*
 - *“Zouden wij een tafeltje mogen krijgen? Mijn dochter wil de taal leren, zodat ze kan studeren naast het bed. Nachtkastje is voldoende.”*
 - *“For me very good. Because in Greece I sleep outside. I can wait one year here no problem.”*
 - *Apart from privacy its good.”*
 - *“There is people talking on the phone or listening to music. But it's ok. It's like that at my home as well.”*
 - *“Previously I was in a hotel in Giethoorn, more comfortable. But it's ok.”*

7. Kleding en schoenen

- 73% van de bewoners gaf aan niet voldoende kleding te hebben.
- 70% van de bewoners gaf aan niet voldoende schoenen te hebben.

Quotes:

- *“Sportkleding, pyjama, onderhemd, spijkerbroek, lang ondergoed (werd uitgegeven maar te veel mensen).”*
- *“Mensen brengen tweedehands maar dat is niet goed. IK HEB ECHT KLEREN NODIG.”*
- *“Kleren en schoenen worden wel uitgegeven, maar er is vriendjespolitiek rondom de uitgifte. Mensen die helpen in de keuken krijgen voorrang.”*
- *Wegens allergische reactie mag ik geen zomerschoenen dragen, en voor de winter geen schoenen. Nu na 3 maanden 1 paar gekregen maar niet voldoende en ook te groot. Jas, broeken, heb niets passends voor de winter. Thermobroeken want lichaam kan koud weer niet goed aan. Wat ik hier eenmaal heb gekregen aan kleding had schurft, dus jeuk.”*
- *“Ik had 1 broek en is gestolen. En geen schoenen.”*
- *“Groot tekort aan kleding. Zeer groot probleem. Eerdere toezegging voor meer kleding wordt niet nagekomen.”*
- *“Een jas. Ik heb geen jas en het is heel koud.”*
 - *“Aanvulling op wat ik heb, ik heb te weinig van alles. Extra schoenen, extra truien, extra ondergoed. Ik krijg nog geen leefgeld dus kan niets kopen.”*
 - *“The clothes are just dumped some people take everything.”*
 - *“Kleding tweedehands en slechte staat, maar ik ben toch binnen.”*
- *“Vooral te weinig onderkleding voor dames. Warme kleding lastig te krijgen.”*

8. Veiligheid en huisregels

- 31% (12) van de bewoners gaf aan zich **onveilig** te voelen op deze opvanglocatie.
- Redenen waarom bewoners zich onveilig voelden waren als volgt:
 - Onderling ruzie/ontbreken van vertrouwen/overschrijdend gedrag/discriminatie op de locatie:
 - *“Mensen maken ruzie en zijn geïrriteerd. Veel vechtpartijen.”*
 - *“Er wordt gestolen. Geen kamers op slot.”*
 - *“Bewoners kun je niet vertrouwen, zorgen voor problemen.”*
 - *“Telefoons worden gestolen omdat je niet in de kamer je telefoon kunt laden.”*
 - *“Every man asks for relation; they don’t understand that we are a couple.”*
 - *“Er komt elk moment iemand binnen (bewoner). De deur is niet afsluitbaar. Een keer erg geschrokken van de fietsenmaker die ‘s ochtends zomaar binnen kwam.”*
 - *“Over het algemeen veilig maar de bewoners zijn Turks en zij discrimineren.”*
 - Weersomstandigheden en type opvanglocatie:
 - *“Door de harde wind hoor je heel de dak van de tent bewegen. Bang dat deze eens naar beneden komt vallen.”*
 - *“Niet de mensen, maar de vorm van de locatie (bang dat de tent instort).”*
 - *“Niet echt veilig door weersomstandigheden dat het waait enzo dat de tenten wegwaaien.”*

8. Veiligheid en huisregels

- 57% van de bewoners gaf aan te weten waar ze terecht kunnen indien ze zich onveilig of gediscrimineerd voelen.
- 14% (5) van de bewoners gaf aan getuige te zijn geweest van fysiek of seksueel geweld in de opvanglocatie.
- 53% van de bewoners gaf aan niet de mogelijkheid te hebben om waardevolle spullen veilig op te bergen.

Quotes:

- *“Telefoonoplader is gestolen en COA doet niks.”*
- *“Er wordt niet gevochten maar er is wel sprake van veel schreeuwen en veel geluid.”*
- *“Werknemers zijn heel wantrouwig. Als je aangeeft dat je iets nodig hebt houden ze dat in de gaten. Daarnaast discriminatie door beveiligers en als je aangeeft dat je ontevreden bent ergens over wordt er gezegd: 'dan ga je toch naar Ter Apel'.”*
- *“Er zijn kleine kluisjes maar waardevolle spullen moet je niet in je kamer laten.”*
- *“Er is zeker sprake van racisme binnen de locatie.”*
- *“Zijn afhankelijk van de burens voor veilig bewaren van hun spullen. Kluisjes gebruiken voor officiële papieren.”*
- *“Zou graag een kluis willen, er zijn er niet genoeg. Graag op kamer.”*
- *“Geen plek in de kamer om veilig dingen op te slaan.”*
- *“Ik heb geen waardevolle spullen om op te bergen. Wel veilig maar geen rust in je hoofd of van mensen.”*
- *“Er zijn wel kluisjes maar niet in de kamer dus voor telefoon etc is dat niet handig.”*




Rode
Kruis

- *“Ik heb geen dure spullen om op te bergen.”*
- *“No good place for children to play inside, not enough stuff to play with. Outside too cold now.”*
- *“I have a locker but there is need for more safety when you're for example charging your phone.”*
- *“Personal safety is fine, but things are sometimes being stolen. Like chargers etc.”*

9. Contact met familie – Restoring Family Links

- 26% (10) van de bewoners gaf aan dat ze niet meer in staat waren contact te onderhouden met hun familie.
- 6 van deze bewoners gaven aan hulp te willen om in contact te komen met hun familie. 3 bewoners hadden behoefte aan betere wifi of een telefoon:
- *“Betere wifi. Vroeg op om te kunnen bellen (tussen 4 en 6).”*
- *“I need a new phone or repair.”*
- *“Mijn telefoon is kapot gegaan dus ik kan geen contact maken met familie.”*
- 3 bewoners hadden behoefte aan hulp bij het opsporen van hun familieleden; van hen zijn de namen/contactgegevens doorgegeven aan het locatiemanagement met het verzoek hen te helpen het Restoring Family Links contactformulier op de Rode Kruis website in te vullen, zodat RFL het contact kan proberen te herstellen.

10. Dagbesteding

- 54% van de bewoners gaf aan niet voldoende mogelijkheden tot dagbesteding en hobby's te hebben.
 - De bewoners die dit aangaven zouden graag de volgende dagbesteding willen doen:
 - *"Sportzaal badminton, voetbal, handbal."*
 - *"Sinds kort een gym en een keer voetbal. Maar gym is niet voldoende, amper fitnessapparaten."*
 - *"Soms door het weer niet genoeg."*
 - *"Geen ruimte voor voetbal."*
 - *"Elke dag hetzelfde, opstaan, rondlopen. Geen activiteiten nodig maar een normaal leven: werken etc een huis."*
 - *"24/7 in locatie. Er is een gym, voetbal zou leuk zijn maar geen bal of andere spullen. En wil het liefst werken voor dagbesteding en geld voor persoonlijk uitgaven."*
 - *"Meer georganiseerde activiteiten. Gym is niet echt geschikt, apparatuur volstaat niet. Heel graag goede Nederlandse les. Les van vrijwilligers was onvoldoende en chaotisch. We willen professionele Nederlandse les."*
 - *"Laptop is belangrijk om Nederlands te leren. Maar lessen zijn slecht georganiseerd. Alle lessen zijn hetzelfde. Geen goeie structuur. Met laptop kan ik het zelf leren."*
 - *"Ik wil heel erg graag Nederlands leren dus heel graag Nederlandse les."*
 - *"Zouden meer activiteiten moeten worden georganiseerd. Graag een plan maken om te werken en de taal te leren."*
 - *"Studeren en leren. Elke extra activiteit is mooi. We vervelen ons."*
-  **Rode Kruis**
- *"Werken en leren (door de drukte is dat moeilijk)."*
 - *"Nederlandse les meer of meer sport lessen of activiteiten."*
 - *"Werken, schoonmaken, bezig zijn."*

10. Dagbesteding

Quotes - Nederlands:


- *“Graag meer activiteiten met Nederlandstaligen om de taal te leren (dus al doende).”*
- *“Het is saai, ik mis mijn vrouw en info over hereniging. Ik maak mij zorgen over mijn vrouw. Hoofd is te vol voor dagbesteding.”*
- *“Er is voetbal maar dat doe ik niet, dat is niet mijn hobby.”*

Quotes - English:

- *“Silence room we need to study. In the school are also children after 14pm.”*
- *“I want to engage in team football, learn Dutch, do sports.”*
- *“Not enough bikes. Not enough lesson, its a different teacher every day so the lessons change.”*
- *“Gardening, sitting outside. The smoking cabinet is only for men.”*
- *“Gym is not sufficient, but not much activities.”*
- *“Cooking would be nice to do.”*
- *“Can computer classes be given? That would be great!”*

11. Informatievoorziening

Op de vraag ‘Waar zou je nog meer informatie over willen hebben?’ werd het volgende geantwoord:

- *“Waar kan ik klachten indienen, hoe kan ik suggesties geven op de dienstverlening, ik heb hier geen idee van.”*
 - *“Zo snel mogelijk asielprocedure.”*
 - *“Transfer naar een andere locatie.”*
 - *“Wanneer ik een advocaat mag krijgen wil ik weten voor mijn proces.”*
 - *“Tot wanneer we hier blijven en hoelang de procedure duurt.”*
 - *“Over gezinshereniging voor mijn vrouw.”*
 - *“We moeten alles zelf uitzoeken en gaan op de fiets op pad de stad in om te ontdekken. We willen heel graag meer kennis maken met de Nederlandse maatschappij dus elke activiteit daarbij zou mooi zijn.”*
 - *“Hoe ik kan gaan werken?”*
 - *“Vrouw heeft behandeling nodig en is in Turkije.”*
 - *“Graag voetballen maar er is geen plek.”*
 - *“Wanneer vindt eerste gehoor plaats?”*
 - *“Kan er fysio komen voor mijn rug? Ik heb rugklachten.”*
 - *“I want to go to school after 2 years in Netherlands.”*
-  **Rode Kruis**
- *“Lack of information. No perspective. Only thing i want is my ID. I want to go to school.”*
 - *“Groot gebrek aan informatievoorziening IND. Wat kan ik verwachten? Mag ik werken? Belangrijke vragen waar we nu geen antwoord op hebben. Ik zit hier ruim twee maanden en ik heb nog geen enkel gesprek gehad.”*

12. Gezondheid

- 78% van de bewoners gaf aan dat zij sinds hun aankomst in Nederland al een dokter of verpleegkundige hadden gezien die hen heeft onderzocht of een medische check heeft gegeven.
- 76% van de bewoners had problemen met hun fysieke of mentale gezondheid. Van deze bewoners, gaf 86% aan dat zij nog steeds behoefte hadden aan medische zorg.
- Er was behoefte aan: medische zorg (53%) (18 bewoners), mentale zorg (24%) (8 bewoners), tandartsenzorg (18%) (6 bewoners) en anders (6%) (2 bewoners). Antwoorden die bij 'Anders' werden gegeven waren 'Fysiotherapie' en 'Opticien en fysiotherapie'.

Op de vraag 'Hoe voel je je?' werd zowel positief, neutraal als negatief geantwoord – maar vaker negatiever.

Positief/Neutraal:

- *"Fine." / "Okay."*
- *"Goed maar verveeld."*
- *"Voel me goed. En ik had een arts nodig en die kreeg ik ook."*
- *"Feeling good. My body is always hot, but no fever."*
- *"Oké, tevreden, zelfs blij maar ik mis mijn vrouw heel erg, en de kinderen."*
- *"In general I'm good."*
 - *"I feel very good. I eat what I want to eat. Now the food has improved. My morale isn't always great. My family is still in my homecountry (bled). This camp is not like other camps. In terms of money that we get. I'm still waiting for my ID card. But it's better than outside."*
- *"I am healthy, in spite of diabetes and high blood pressure. My back is not good."*
- *"Not happy, not sad."*

12. Gezondheid

Negatief:

- *“Ik mis mijn gezin, verder heb ik niks nodig.”*
- *“Veel stress, mentale problemen.”*
- *“Niet ok, veel zorgen over kinderen, zij zijn nog in Syrië.”*
- *“Ziek, vanwege de zorgen om mijn vrouw.”*
- *“Heel veel pijn in tanden. Geestelijk is zwaar er is niets te doen. Ik weet niet hoe lang ik hier moet blijven.”*
- *“Mentaal gaat wel goed maar fysiek jeuk. Ik had hulp gekregen maar heeft niet geholpen.”*
- *“Ik heb onregelmatige menstruatie. Van de stress. Ik kan niet zo goed slapen, er wonen hier zoveel mensen. Ik weet niet of dat verbeterd kan worden. Ik wil graag een doktersafspraak.”*
- *“Not very good.. no contact with daughter in Turkey. She is 5 years old. I also lost my sister before I came here. I am political refugee. I was lecturer. I had to flee. I am a gulanist.”*
- *“I feel depressed.”*
- *“Good, but I have teeth problems. Therefore cannot eat well. Backache. Sometimes stomachache, maybe related to specific food.”*
- *“Not good.”*

12. Gezondheid

Er was op deze locatie sprake van uiteenlopende gezondheidsproblemen. Helaas hebben we niet alle namen genoteerd van de bewoners die opvolging nodig hadden op hun zorgvraag. Alle beschikbare gegevens zijn doorgegeven aan het locatiemanagement met de vraag of ze aan de hand daarvan de mensen die zorg nodig hebben kunnen contacteren.

12. Gezondheid

De meeste problemen zijn al bij het personeel bekend. Voor de volgende problemen is geen persoonlijke opvolging nodig of mogelijk:

- *“Mijn voeten en handen zijn tijdens mijn reis naar Nederland bevroren waardoor ze vrijwel permanent pijn doen en tintelen. Dat is erg vervelend maar waarschijnlijk kan de dokter hier niets aan doen.”*
- *“Veel mensen op deze locatie hebben jeuk. Deze jeuk en andere medische aandoeningen worden niet behandeld. Voor kleine dingen zoals keelpijn word je ‘s nachts niet geholpen, maar doorgestuurd naar de dokter die er volgende ochtend pas is. Ook hebben mensen maagproblemen door het eten.”*
- *“Ik kan moeilijk ademen door mijn neus (sinus). Ik moet geopereerd worden maar dokter zegt kan niet herstellen op deze locatie. Dus moet operatie doen als ik naar andere locatie kan. Wordt niet geprioriteerd. Ook allergie op handen. Naar dokter geweest maar wordt niet doorverwezen naar dermatoloog want ze vinden het geen probleem. De dokter is op de hoogte hiervan maar die heeft geen verstand.”*
- *“Ik wil graag overgeplaatst worden naar een plek waar ik zelf kan koken om maagzuur en maagpijn te voorkomen. Het personeel is wellicht op de hoogte maar ik wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Wil graag dat het onder de aandacht komt.”*
 - *“Wat ik nodig heb aan tandzorg is duur en wordt niet gedekt.”*
 - *“Dental problems – I really need help, but not easy to arrange, and there seems to be a cost issue.”*
- *“Vind de medische hulp hier traag vergeleken met in Syrië, systeem van afspraak maken is vreemd voor mij.”*

13. Tot slot

- 71% van de bewoners gaf aan tevreden te zijn over de hulpverlening die ze tot nu toe hebben ontvangen van de gemeente Purmerend. 8 bewoners waren niet tevreden.

Op de vraag ‘Heb je tips om de hulpverlening op locatie te verbeteren, of is er nog iets anders dat je met ons wilt delen?’ werd het volgende geantwoord over privacy:

- *“Privacy. Privacy is het belangrijkste. Het is heel erg druk. Voor eten sta je een uur in de rij.”*
- *“Kamers die je kunt sluiten. Geen plafond.”*
- *“Silence room and please more privacy. Too much noise here. Trying to protect my brain from being healthy. There have been people trying to improve, but so far no improvement.”*
- *“Minder mensen op een kamer en kluisjes in de kamer en beter verzekering.”*
- *“Stopcontacten in de kamer en minder mensen op een kamer.”*

Dagbesteding/werken:

- *“We willen werken. Werkgelegenheid creëren voor ons is belangrijk want dat is als dagbesteding en ik kan geld uitgeven voor persoonlijke dingen.”*
- *“More activities for women, it gets boring. Physical activities, games outside, competition.”*
- *“Extra gym equipments would be good, football.”*



“I'm very satisfied. I'm very grateful. So far it's good. I'm an engineer. This building is temporary but it's like heaven, it has all the facilities. I want to volunteer to do activities with my background in engineering. Teaching English.”

13. Tot slot

Op de vraag ‘Heb je tips om de hulpverlening op locatie te verbeteren, of is er nog iets anders dat je met ons wilt delen?’ werd het volgende geantwoord over het personeel:

- *“Zeer tevreden over de medewerkers over deze locatie. Gebruik voorzieningen moet meer controle komen. Meer controle om te voorkomen dat de voorzieningen kapot gaan. Zonde als het kapot gaat. Alle mannelijke medewerkers zijn heel warm. De vrouwelijke medewerkers zijn heel koud, minder aardig. Iets vriendelijker tegen ons zou fijn zijn. Medewerkers met moslim achtergrond, praten vriendelijker met hun landgenoten, niet met ons. Ipv papieren bekers een porseleinen beker. We zien vaak dat mensen de papieren beker voor andere doeleinden gebruiken, kinderen spelen ermee. Graag boekenkasten en meer boeken voor kinderen en volwassenen. Apart houden, nu is het rommelig.”*
- *“Er is wel sprake van racisme vanuit de staf maar over het algemeen weet ik me daar van af te sluiten. Ik wil graag werken aan mijn toekomst en mijn eigen competenties kunnen inzetten ten behoeve van mijn toekomst. Daar krijg ik nu niet de ruimte voor.”*
- *“Lack of daily activities, nothing to do, too far from the city. The gym is good, there is no music, I would like to have a music during sports. The main issue is the problem with people, the people are unfriendly and the staff has a bad attitude/they are unfriendly.”*
- *“Make contact with us everyday, we need a manager to be here everyday, because the manager haven't been here everyday or every week. The 3 managers need to be here more often. They don't offer quick solutions everything always has to be done later.”*
- *“Leiding kan echt strenger optreden.”*

13. Tot slot

Op de vraag ‘Heb je tips om de hulpverlening op locatie te verbeteren, of is er nog iets anders dat je met ons wilt delen?’ werd het volgende geantwoord over mobiliteit:

- *“Ik zou graag een tijdelijke leenfiets voor mijn kind willen krijgen. Moeilijk om leenfietsen te lenen.”*
- *“Ver buiten het dorp. Je moet altijd fietsen. Dagkaart voor bus of vervoer naar het centrum. Slechte wifi.”*
- *“We want to go to the centre, we are extremely isolated here.”*

Ook werden er tips gedeeld over het combinatie van bewoners op de opvanglocatie, en een aanspreekpunt [per nationaliteit):

- *“Geen mix tussen gezinnen met kinderen en alleenstaanden. De kinderen zorgen voor onrust. Daarnaast de mogelijkheid om een transfer naar een andere locatie aan te vragen. Daarnaast is het Rode Kruis de derde organisatie (na Vluchtelingenwerk en een andere organisatie) die hier komt peilen en er is niks veranderd.”*
- *“Er zitten heel veel alleenstaande jongeren op de locatie en er is ook een gedeelte met gezinnen met kinderen. Kinderen zorgen wel voor extra veel overlast voor de rest van de locatie. Zou misschien goed zijn om deze twee groepen uit elkaar te halen.”*
- *“There are too many people here, there should be a leader for every nationality as a contact point for the location managers.”*

14. Belangrijk - Protectiesignalen

Tijdens de behoeftepeiling kwamen er enkele protectiesignalen boven die we graag willen delen.

- Een hulpvrager (die per sé anoniem wou blijven) wilde graag met een psycholoog/psychiater praten maar kon geen doorverwijzing krijgen. De arts die op locatie aanwezig is heeft tegen hem gezegd om wiet te roken tegen zijn angst. De hulpvrager wil **anoniem** blijven.

→ **Deze bewoner heeft mentale issues, en wilde graag doorverwezen worden naar een psycholoog/psychiater in verband met behoefte aan medicatie (wilde niet slechts psychologische sessies). De bewoner was bang om verslaafd aan wiet te raken, dus vond dit geen goede suggestie van de arts. Bewoner maakte zich grote zorgen over de vertrouwelijkheid van het gesprek. Omdat de bewoner anoniem wilde blijven kan er geen vervolging aan dit signaal worden gegeven. Echter, het is goed om te beseffen dat er meerdere hulpvragers op deze locatie zijn die graag met een psycholoog of een psychiater willen spreken, en een doorverwijzing nodig hebben.**

Belangrijk - Protectiesignalen

Het tweede signaal is afkomstig van een LHBTI+ stel. Ze voelen zich op de locatie niet veilig vanwege verschillende redenen. De deur van de kamer kan niet op slot en er komen geregeld mensen ongewenst de kamer binnen. Omdat ze geplaatst zijn samen met een (homoseksuele) man wordt één van de vrouwen vaak lastig gevallen door mannen die de aard van de relaties van de bewoners in hun unit niet begrijpen en dus proberen om met één van de vrouwen "relaties te maken". Ze hebben meermaals aangegeven waarom deze kamersamenstelling een probleem is op locatie maar ze hebben geen aparte slaapplek gekregen. Ze houden hun relatie geheim omdat ze bang zijn om gevaar te lopen op de locatie en/of niet geaccepteerd te worden. De andere vrouw heeft een medische beperking en kan niet zelfstandig gebruik maken van de sanitaire voorzieningen. De toiletten zijn niet toegankelijk voor mensen met een beperking omdat ze verhoogd zijn en er allerlei obstakels het moeilijk maken om met een rollator naar de wc's te lopen. Toen het stel dit aangaf, heeft iemand van het personeel tegen haar gezegd dat ze maar een emmer moet meenemen naar de kamer. Beide vrouwen geven aan dat het voor hun ondragelijk is om op deze locatie te verblijven en ze zich niet meer "mens voelen". Beide vrouwen hebben een sterke behoefte aan psychologische hulp en traumaverwerking. Ze hebben hier ook om gevraagd bij de huisarts van de locatie maar blijkbaar was het niet mogelijk om een doorverwijzing te maken. Ze zouden ook graag hulp van een advocaat willen hebben.



→ Overplaatsing van dit stel (namen zijn doorgegeven) naar een andere, meer geschikte opvanglocatie lijkt ons noodzakelijk. Mogelijk zijn er opvanglocaties die voldoen aan de behoeften van deze hulpvragers. Ga met hen in gesprek om te kijken of ze dit willen.

Belangrijk - Protectiesignalen

- Er was één gezin die aangaf al heel lang te wachten op een bericht van het COA/IND. Aangezien zij in het kader van gezinshereniging/nareisregeling naar Nederland zijn afgereisd is het in hun geval vreemd dat het zo lang duurt. Familielid (zoon) woont in Nijmegen dus ze zou het heel goed zijn met hen het gesprek aan te gaan over eventuele overplaatsing indien zij dat willen en ook met hen het gesprek aan te gaan over het verdere verloop van hun proces. Normaliter worden nareizigers namelijk sneller beoordeeld en zouden zij niet zo lang in onwetendheid in een CNO-locatie moeten zitten. Mentale gesteldheid van het gehele gezin lijkt bovengemiddeld instabiel. Het gaat om de familie in kamer x (nummer doorgegeven) (vrouw, man en twee kinderen). Gezin is ook bekend bij sportinstructrice op de locatie die heeft geholpen met de vertaling.

→ Zouden jullie kunnen vragen aan de dagcoördinatoren of zij in gesprek kunnen gaan met deze familie, om de familie te kunnen bijstaan in dit proces? Een mogelijke optie zou zijn om navraag te doen bij het COA/IND. Emotionele ondersteuning van dit gezin is in ieder geval heel belangrijk.