

Burgemeesters VrZW

Bezoekadres:
Prins Bernhardplein 112
1508 XB Zaandam

Postadres:
Postbus 150
1500 ED Zaandam
Telefoon 088 751 20 00
info@vrzw.nl
www.vrzw.nl

Datum 6 juli 2023
Onze referentie Alguir/16403
Uw referentie
Uw brief van

Telefoon +31 88 751 2000
E-mail c.henkens@vrzw.nl
Onderwerp Behoeftetepeiling bewoners CNO

Geachte burgemeesters,

November 2022 is namens het bestuur van VrZW de opdracht verstrekt aan BING¹ om een beeldvormende verkenning uit te voeren naar aanleiding van signalen over vermeende problemen binnen de crisisnoodopvang in Assendelft en Baansteede-Noord. Eind januari is deze beeldvormende verkenning met u gedeeld. Er kwamen twee situaties uit naar voren waar vervolgstappen voor zijn aanbevolen:

1. De kosten van de catering zou in CNO Assendelft een veelvoud zijn geweest van de kosten in CNO Baansteede-Noord. Het onderzoek naar de catering is eind maart afgerond; de conclusies hiervan zijn op 28 maart 2023 met u gedeeld via een bestuurlijke brief.
2. Volgens een van de geïnterviewden zouden sommige bewoners anders behandeld worden binnen de CNO Baansteede-Noord waardoor zij geen of in mindere mate kleding of verzorgingsproducten ontvangen, dan andere bewoners. BING heeft aanbevolen bij medewerkers en bewoners na te gaan in hoeverre deze verhalen recht doen aan de waarheid.
Deze tweede aanbeveling is inmiddels ook uitgevoerd. Via deze brief informeren wij u over de conclusies en de acties die zijn uitgevoerd.

Eerste behoeftetepeiling² CNO Baansteede-Noord

Los van de aanbeveling in de beeldvormende verkenning is, in overleg met de projectleiding CNO, door het Rode Kruis in januari 2023 al een eerste behoeftetepeiling gedaan op de CNO locatie Baansteede-Noord (zie bijlage 1) onder 40 bewoners. Tijdens deze behoeftetepeiling zijn van een aantal bewoners positieve, en van een flink aantal bewoners negatieve reacties ontvangen. De meeste klachten gingen over slaapvoorzieningen (geluidsoverlast, gebrek aan privacy), voedselvoorziening en aanbod van kleding en schoenen. Ook staan drie zogenaamde protectiesignalen beschreven waarvoor urgente opvolging is gevraagd. Op deze signalen is direct actie ondernomen.

De aanbeveling vanuit de BING rapportage en de uitkomsten van deze eerste behoeftetepeiling vormden aanleiding om in februari 2023 kritisch te kijken of de werkwijze van dat moment nog passend was. De fase van een acute crisis ging namelijk over in een meer gestabiliseerde crisis waarbij een structuurwijziging in de organisatie van de CNO noodzakelijk werd geacht.

VrZW heeft de structuur in lijn gebracht met de werkwijze van het Centraal orgaan opvang asielzoekers (COA). Er is ingezet op een platte organisatiestructuur, teamcompetenties en zelforganiserend vermogen. Bovendien is een feedbackprogramma aangeboden aan medewerkers om omgangsvormen tussen medewerkers onderling én met bewoners te verbeteren.

Daarnaast is ingezet op het welbevinden van bewoners met als centrale vraag hoe het contact met bewoners verbeterd kan worden en meer kan worden ingespeeld op behoeften die er leven. Dit heeft geresulteerd in het inrichten van een bewonersraad met vertegenwoordigers vanuit verschillende bevolkingsgroepen en/ of culturen. Wekelijks is overleg gevoerd met deze raad. Dat heeft gezorgd voor een adequate aanpak van actuele zaken die speelden.

¹ BING biedt gespecialiseerde adviesexpertise, onderzoeksexpertise en een vraagbaakfunctie op het gebied van integriteit en ongewenste omgangsvormen.

² Een behoeftetepeiling (needs-assessment), aangeboden door het Rode Kruis, is een gestructureerde, neutrale en onafhankelijke manier om in kaart te brengen waar bewoners van een opvanglocatie behoefte aan hebben.

Tweede behoeftepeiling CNO Baanstee-Noord

Na implementatie van bovengenoemde maatregelen hebben we het Rode Kruis op 31 mei jongstleden nogmaals de vraag gesteld om een behoeftepeiling (zie bijlage 2) uit te voeren, met als doel:

- Te onderzoeken of de doorgevoerde verbeteringen in de organisatie en de voorzieningen, sinds de eerste behoeftepeiling in januari, effect hebben gehad
- Lessen te trekken uit de ervaringen die zijn opgedaan in de opvanglocatie t.b.v. de betrokken organisaties en andere opvanglocaties.

In deze behoeftepeiling is een focusgroep³sessie gehouden en een online vragenlijst uitgezet onder alle bewoners. De samenvatting van de sessie met de focusgroep luidt als volgt:

Over het algemeen ervaren de mensen van de Focus Group dat er een aantal belangrijke en waardevolle veranderingen zijn doorgevoerd, zoals het avondeten, de medische zorg, het internet en het instellen van de bewonersraad. Mensen zijn ook erg positief over de medewerkers op de locatie. Het grootste gedeelte van de kritische punten gaat over de belemmeringen van de locatie zelf en het feit dat dit, omdat dit een tent is, niet verbeterd kan worden. Daarnaast is er, vanwege de naderende sluiting van deze locatie (per 1 juli 2023), met name onzekerheid over de kwaliteit van een vervolglocatie en het feit dat hier weinig informatie over is.

Uit de online vragenlijst, die door 36 bewoners is ingevuld, komt naar voren dat de respondenten het minst tevreden zijn over de privacy en de mogelijkheden om te koken. De respondenten zijn het meest tevreden over de informatievoorziening en de veiligheid.

Input vanuit uitzendorganisatie PDZ

Vanuit VrZW hebben wij aan PDZ, als werkgever van alle ingehuurd medewerkers, gevraagd om een reflectie te geven op het gelopen proces, de samenwerking en de evaluatie met de medewerkers. Er zijn met alle medewerkers persoonlijke gesprekken gevoerd. Onder meer is naar voren gebracht dat de plattere organisatie ervoor heeft gezorgd dat iedereen meer zijn verantwoordelijkheid nam en dat de onderlinge samenwerking en het teamgevoel zijn verbeterd.

Tot slot

Op basis van bovenstaande bevindingen lijkt de nieuwe inrichting te hebben geleid tot een meer gestructureerde manier van werken. Er is veel aandacht besteed aan omgang met bewoners, omgang met (in)directe collegae en het werken vanuit een professionele houding. Vanuit de reflecties komt naar voren dat de doorgevoerde maatregelen zichtbaar en meetbaar zijn én verbeteringen hebben opgeleverd.

Bewoners zijn, zo blijkt uit de tweede behoeftepeiling, heel positief over het instellen van de bewonersraad. Men is bovendien over het geheel genomen zeer te spreken over de medewerkers; ze doen hun best om de bewoners te woord te staan bij hun hulpvragen en worden als zeer coöperatief ervaren. De klachten die men heeft gaan vooral over de locatie zelf (tent).

Dat is meteen ook de allerbelangrijkste wens voor de toekomst: een veel beter c.q. een écht gebouw (geen tent) met echte kamers. Want "de organisatie op deze locatie is goed, veel van de problemen hebben te maken met het feit dat men hier met 450 mensen in een tent moet leven, met slaapruimtes die geen plafonds hebben en weinig tot geen ruimte waar stilte/rust kan worden gehandhaafd", zo valt te lezen in de behoeftepeiling.

Met het sluiten van de CNO per 25 juni jongstleden zijn alle 450 bewoners verhuisd naar diverse locaties, waaronder Sittard en Heiloo. Hiermee is de huisvesting in een tent ten einde gekomen en daarmee ook deze vorm van crisisnoodopvang binnen Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland.

Met vriendelijke groet,



Saskia van den Broek
Directeur Veiligheidsregio Zaanstreek-Waterland

³ De focusgroep betreft een afvaardiging van de bewoners van de CNO Purmerend, tevens leden van de bewonersraad, en bestaat uit 8 personen.