

RAPPORTAGE RODE KRUIS TWEEDE PEILING OP CNO PURMEREND

Aanleiding, doel en opzet van de peiling

Op verzoek van het management team van de CNO Purmerend, heeft het Rode Kruis een tweede, tevens afrondende, peiling uitgevoerd naar de behoeften die onder bewoners leven en de wijze waarop hierin wordt en is voorzien. Dit in vervolg op de eerste behoeftepeiling, die in januari 2023 is uitgevoerd. Doel van deze tweede peiling was:

- Onderzoeken of de doorgevoerde verbeteringen in de organisatie en de voorzieningen sinds de eerste behoeftepeiling in januari effect hebben gehad.
- Om lessen te trekken uit de ervaringen met deze opvanglocatie t.b.v. de betrokken organisaties en andere opvanglocaties.

De tweede peiling heeft bestaan uit twee onderdelen:

1. Een focus groep sessie met een afvaardiging van de bewoners van de CNO Purmerend, tevens leden van de bewonersraad, gehouden op woensdag 31 mei 2023. De groep bestond uit 8 personen.
2. Een online vragenlijst onder alle bewoners, in drie talen, die tevens op 31 mei is uitgezet en heeft opengestaan t/m woensdag 7 juni 2023. Er zijn 36 beantwoorde vragenlijsten binnengekomen, waarvan na schoning van de data 22 bruikbare lijsten overgebleven zijn.

De tweede peiling heeft, in een wat aangepaste vorm, dezelfde thema's behandeld als die in de eerste behoeftepeiling in januari aan de orde zijn geweest, in de vorm van gestructureerde vragenlijsten. De focusgroep sessie heeft de aanwezige bewoners de mogelijkheid gegeven wat meer uit te weiden op de vragen.

Deze rapportage bevat de resultaten van beide onderdelen van de peiling. Deel 1 bevat de rapportage over de Focusgroep sessie, deel 2 de uitkomsten van de online enquête.

Deel 1 Focusgroep

De vragenlijst die gehanteerd is in deze sessie is als bijlage A aangehecht bij dit document. De reacties die hieronder per vraag volgen zijn een samenvatting van de gesprekken, waarbij we zijn ondersteund door een tolk Arabisch voor de mensen die het Engels niet voldoende machtig waren.

Deel 2 Online Survey

De vragenlijst van de online Survey behandelt dezelfde thema's als de Focus Group onder vraag 2. Deze (Excel) vragenlijst is als bijlage B meegestuurd.

DEEL 1 FOCUS GROEP SESSIE

Introductie/Samenvatting

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, omdat dit een tent is, dit 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.

Vraag 1: Welke verbeteringen zijn er doorgevoerd in de afgelopen paar maanden?

Er zijn meerdere verbeteringen doorgevoerd:

- Er is een nachtdienst ingevoerd met de beveiliging. Daardoor kan onrust die 's nachts ontstaat beter worden aangepakt. Ook kunnen mensen die medicatie nodig hebben beter worden geholpen. In deze locatie, een tent met slaapvertrekken zonder plafonds, is dat belangrijk omdat het iedereen uit de slaap houdt als er iets aan de hand is.
- Het avondeten is verbeterd, door verandering in de catering. Het is nu meer aangepast aan de smaak van de bewoners. Bij de Ramadan is veel rekening gehouden met het benodigde eetpatroon, was goed verzorgd.
- De medische zorg wordt nu als veel beter ervaren, na wisseling van het medisch team. Men heeft het gevoel dat er nu beter geluisterd wordt en gevraagde zorg wordt verleend.
- De internetverbinding is sterk verbeterd.
- De instelling van de bewonersraad is heel goed geweest, geeft de bewoners het gevoel dat er naar hen wordt geluisterd. Heeft geleid tot een aantal van de genoemde verbeteringen.

Vraag 2: er volgen nu een aantal thema's, waarbij telkens is gevraagd waar men tevreden over is en wat nog verbetering behoeft.

Eten / Catering

Het avondeten is sterk verbeterd, al noteren we ook nog een kritisch geluid over variatie of hoeveelheid. Ontbijt en lunch zijn hetzelfde gebleven (broodmaaltijden, met soep bij de lunch). Ze worden ook als 'hetzelfde' ervaren, met wat kleine variaties in het aangeboden broodbeleg, men blijft hier kritisch op. Eén van de aanwezigen geeft aan op zich tevreden te zijn over het eten, maar wel nog maar twee maaltijden per dag te gebruiken omdat ontbijt en lunch niet van elkaar te onderscheiden zijn. Zelf koken heeft de voorkeur.

Hygiëne van de douches/toiletten

Er zijn te weinig toiletten voor het aantal mensen dat hier mag verblijven (450).

De vloeren zijn glad, zeker als ze nat zijn, waardoor mensen gemakkelijk uitglijden; twee mensen hebben zelfs botbreuken opgelopen. De suggestie wordt gedaan om antislip of rubber matten op de grond te leggen. Of in elk geval waarschuwingsborden over gladde vloer.

Het schoonhouden door de professionele schoonmaakploeg gaat goed, alhoewel het niet helemaal duidelijk is of het frequent genoeg is; vervuiling komt (mede) omdat niet alle bewoners de ruimtes even netjes achterlaten.

Ander hygiëneprobleem is dat er ongedierte (muizen, ratten) zijn gesignaleerd – de tent staat in open terrein in buitengebied en is zelf ook open, dus ongedierte komt gemakkelijk binnen.

Toegang tot hygiëneproducten (vb tandenborstel, zeep, etc)

Het is nu moeilijk om hygiëne producten te krijgen. Eerst werd het gratis verstrekt, sinds men moneycards krijgt moet het zelf gekocht worden. Men ontvangt per week dertien euro per persoon/tweeënvijftig euro per maand. Dat is niet voldoende om alle persoonlijke benodigdheden van te kopen, zeker voor mensen die bijvoorbeeld roken.

Zelf kopen is ook onpraktisch, omdat men daarvoor de stad in moet, en de locatie daar ver buiten ligt.

Maandverband en luiers worden wel gratis verstrekt. Wie vrijwilligerswerk doet kan daarvoor in ruil ook spullen krijgen. Het eten is gratis, de moneycard is voor alle andere persoonlijke benodigdheden en behoeften.

Wassen van kleding

In de mannen- en in de vrouwenruimte zijn elk vier wasmachines en vier drogers beschikbaar. Dat aantal is voor de mannen te klein. Het is vechten om aan de beurt te komen, waardoor het soms lang duurt voordat je weer je kleding kan wassen. De aantallen machines moeten overeenkomen met het aantal m/v bewoners. Iedereen wast gemiddeld twee keer per week.

Nu er veel minder vrouwen zijn zouden er wat machines van de vrouwen- naar de mannenruimte overgezet kunnen worden. Een andere suggestie is om de was te laten doen door een bedrijf. Maar daar zijn de meningen over verdeeld omdat het wasgoed dan gemakkelijk een week weg is, en je meer kleding nodig hebt om die periode te overbruggen.

Ook wasmiddel moeten ze nu zelf kopen, en dat is duur.

(Verkrijgen van) Kleding en schoenen.

Men heeft meer dan genoeg kleren gekregen, en men kan naar de kledingbank voor nieuwe – men kan er naartoe met de bus van de locatie. Er wordt regelmatig kleding gedoneerd, dat wordt op een tafel neergelegd, en men kan daaruit pakken wat men wil.

Schoenen en slippers zijn er niet voldoende, ook niet bij de kledingbank.

Informatievoorziening (bijv. over activiteiten, spreekuren)

Er wordt vooral informatie gedeeld via postertjes op de muren, op verschillende plaatsen in de tent. En mensen worden mondeling geïnformeerd. Het is vaak een verrassing wat er wanneer gebeurt en men is regelmatig te laat op de hoogte; zo ook voor deze focusgroepsessie bijvoorbeeld.

Als suggestie wordt een oplossing geopperd die bij sommige andere opvanglocaties wordt gebruikt: een website waarop je kunt zien wat er is gepland en waarop je kunt intekenen.

Kanttekening die hierbij ook wordt gemaakt: mensen houden zich niet altijd aan de afspraken die ze wel kennen. En iets posten bijv. via Whatsapp kan zoveel belangstelling oproepen dat het niet meer uitvoerbaar is. De beschikbare bus is voor zestien personen, voor grotere groepen zouden dan

meer bussen moeten worden gehuurd, met extra kosten als gevolg. Er ontstaat zo wel een element van willekeur in wie er mee kan, en daarmee het risico van kritiek over bevoorrechtiging.

Slaapruimtes

De slaapruimtes zijn op zich goed qua bedden, matrassen, dekens, lockers, kapstokjes e.d. Het grootste probleem is het ontbreken van een plafond waardoor alle geluid hoorbaar is, en er geen invloed is op de verlichting in de ruimte: het licht gaat 's ochtends om half negen aan en 's avonds om tien uur uit. Daardoor is de nachtrust voor iedereen slecht, en slaap inhalen overdag ook niet mogelijk. (Zie ook de meer algemene kritiek t.a.v. de locatie bij de laatste vraag hieronder). Dit geeft veel spanning en stress, die soms ontaardt in agressie. De kwaliteit van geluid en rust worden beoordeeld met een nul.

Er zijn geen nachtlampjes of stopcontacten in de kamers, i.v.m. brandveiligheid.

Privacy

Er is geen enkele privacy in de kamers. Ten eerste vanwege het ontbreken van plafonds, ten tweede omdat velen de kamer moeten delen met onbekenden. Men komt uit verschillende culturen die elkaar ook vreemd zijn. Als de locatie tegen de top van haar capaciteit bezet is slaapt men met zes mensen op één kamer, wat erg veel is voor deze ruimtes. Nu de bezetting afneemt daalt ook het aantal mensen met wie je een kamer deelt en dat voelt beter.

Medische hulp op de locatie

De onvrede over de medische zorg zijn een tijdlang groot geweest, en dat komt in deze sessie nog steeds naar voren, inclusief voorbeelden waarbij het volgens enkele aanwezigen heel slecht werd aangepakt. De klachten lijken zich specifiek op één arts te hebben gericht, bij wie men het gevoel had niet serieus genomen te worden en die men gebrek aan inlevingsvermogen verwijt. Dit alles betrof het eerste medische team dat vijf keer per week op locatie aanwezig was.

Klachten hadden bijv. betrekking op hoe vaak iemand eerst (nieuwe) medicatie moest uitproberen voordat er doorverwijzing naar het ziekenhuis volgde. Of mensen die 's nachts problemen kregen, terwijl er dan geen dokter op locatie was/is.

Na de wisseling (per 1 mei is een medisch team van een andere organisatie gestart) is de aanwezigheid van artsen en verpleegkundigen op de locatie sterk uitgebreid; 's avonds en 's nachts is er online en telefonisch toegang tot zorg.

De deelnemers aan de sessie gaven aan dat men sindsdien veel tevredener is over de geboden zorg. Men voelt zich meer gehoord, en heeft het gevoel de zorg te krijgen die men nodig heeft. Wel lijkt nog steeds, in elk geval bij sommigen, de verwachting te bestaan dat er ook 's nachts een dokter aanwezig is of zou moeten zijn, evenals snelle(re) doorverwijzing naar het ziekenhuis.

Een punt is dat door de gehorigheid van de locatie, de impact groot is als er 's nachts mensen ernstige (pijn)klachten krijgen, omdat alles hoorbaar is.

Volgens één van de aanwezigen zijn er momenteel tien tot twaalf bewoners die chronische klachten hebben die (nog steeds) niet de juiste zorg krijgen, noch het juiste eten.

Psychosociale ondersteuning op de locatie

Er is een psycholoog geweest op de locatie, maar één van de aanwezigen gaf aan dat dat niet geheel beantwoordde aan de verwachting van wat die hulp zou inhouden. Het luisterend oor werd kennelijk niet voldoende behulpzaam gevonden, maar welke verwachting er wel was is ook niet duidelijk geworden. Op de vraag of men een psycholoog kan zien als men die nodig heeft kwam geen antwoord.

Ondersteuning bij het maken van afspraken e.d. (bijv. dokter, advocaat)

Afspraken maken met het ziekenhuis, de advocaat e.d. gaat goed, dat wordt goed geregeld. Ook het werken met de tolk gaat goed, en wordt goed geregeld.

Veiligheid

- Sociale veiligheid (in relatie tot andere personen op de locatie)
- Professionele houding van de beveiligingsmedewerkers
- Fysieke veiligheid (staat van gebouw en maatregelen tegen brand, etc)

Soms heeft men het gevoel dat er niet voldoende toezicht is, zodat mensen die 's nachts onrust/lawaai veroorzaken niet gestopt worden. Maar men merkt op dat de hele opzet van deze tent het ook moeilijk maakt om dat helemaal uit te bannen, en dat de medewerkers hun best doen. Het feit dat men met veel verschillende culturen moet samenleven op een beperkt oppervlak maakt het ook niet makkelijk.

Over het geheel lijkt de sociale veiligheid voldoende. Er wordt wel af en toe gestolen (telefoons, tablets, laders), als gevolg van het feit dat het opladen in de publieke ruimtes moet gebeuren en men er kennelijk niet aldoor bij blijft om toezicht te houden op de eigen spullen.

Er wordt melding gemaakt van één incident tussen een bewoner en een beveiligder, waarbij de beveiligder onevenredig hard en fysiek zou hebben gereageerd. Dit leidde tot een escalatie waarbij velen zich onveilig hebben gevoeld. Men erkent dat bewoners lastig kunnen zijn, maar hoe ermee wordt omgesprongen maakt wel verschil in of het escaleert of niet. In een omgeving als deze roept agressieve omgang extra veel agressie op. Bij politie en beveiliging zou je je juist veilig moeten voelen.

Tegelijkertijd geeft een andere aanwezige aan geen problemen te zien op het gebied van veiligheid en beveiliging.

Ook in de beveiligingsgroep is wijziging opgetreden; één van de aanwezigen gaf aan daar niet gelukkig mee te zijn en zich af te vragen waarom dat nodig is geweest terwijl de locatie binnenkort gaat sluiten.

Activiteiten op de locatie (volwassenen en kinderen)

Er worden veel activiteiten georganiseerd op de locatie, maar ook wel daarbuiten (bijv. bowling, dierentuin, strand, barbecue) en men is daar erg tevreden over.

Over activiteiten voor kinderen is niets specifiek gezegd.

School, Nederlandse les

Er komen regelmatig leraren om taalles te geven, men waardeert het.

Over school/lessen voor kinderen is niets specifiek gezegd.

Medewerkers

- Vriendelijkheid
- Hulpbereidheid
- Professionele houding
- Kennis
- Support

Men is over het geheel genomen zeer te spreken over de medewerkers op alle genoemde aspecten. Ze doen hun best om de bewoners te woord te staan bij hun hulpvragen. De klachten die men heeft gaan vooral over de locatie zelf (tent), de medewerkers zijn zeer coöperatief. Medewerkers worden als betrokken en behulpzaam ervaren. De barbecue met medewerkers en bewoners is heel positief ervaren. Er leek meer een “klik” met de vorige beveiligers te zijn, maar de huidige beveiliging wordt ook als goed ervaren. Ook noemen de twee personen die gebruik maken van de tolk het als een grote meerwaarde dat ze deze mogelijkheid hebben, en dat zij bijvoorbeeld ook op afstand heeft vertaald bij een doktersafpraak.

Vraag 3: als u binnenkort verhuist naar een andere locatie:

- Welke goede dingen van deze locatie zou u daar graag weer hebben?
- Wat kan er verbeterd worden?

Als eerste wordt genoemd: Regels! Heel belangrijk dat er goede huisregels zijn en dat er wordt toegezien op naleving.

Verder: een goed activiteitenprogramma, en zeker een bewonersraad. Een ruimte om muziek te maken. En de mogelijkheid om zelf te koken, of in elk geval een catering die voldoende rekening houdt met de eetbehoeften van mensen uit andere culturen. Ook al zal het nooit 100% naar tevredenheid kunnen zijn, dat erkent men ook.

Het allerbelangrijkste: 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.

Vraag 4: wat is de toegevoegde waarde geweest van het instellen van een bewonersraad?

Hierover is men heel positief. De raad kan adviseren, de stem van de bewoners vertolken. En die wordt ook echt gehoord. Men heeft veel positieve en negatieve zaken kunnen bespreken, naar tevredenheid. Er waren meer gegadigden voor, dan plaatsen in de raad. De raad neemt de input van de andere bewoners mee, zij weten dat de raad namens hen spreekt; en bewoners komen ook zelf naar de leden toe. Er zijn goede verbeteringen tot stand gekomen dankzij dit overleg.

Vraag 5: overige bespreekpunten?

Bij de eerdere vragen kwam meermaals de onvrede over de locatie ter sprake. Het is in feite een tentenkamp, en daardoor nauwelijks geschikt voor langdurige bewoning. De problemen met de slaapfaciliteit zijn al benoemd, ze bezorgen veel spanning en stress omdat de (nacht)rust volstrekt onvoldoende is. Vooral de ouderen krijgen daar veel last van. De gehorigheid is groot, de vloer lawaaiig, elke voetstap wordt gehoord. Regels over stilte worden niet gehandhaafd, maar zijn ook moeilijk te handhaven in zo'n situatie.

Als het hard waait schudt de tent heen en weer; alles beweegt dan, het voelt alsof ze op zee zijn, en zodoende heel onveilig. Bij een extreem harde wind is ook een deel van het tentzeil losgekomen en een van de metalen palen; het is goed gegaan maar het zorgde voor een onveilige situatie.

Een tentenkamp als dit, zo zegt een van de aanwezigen, zou max. 2 maanden mogen duren. Het is veel te moeilijk om langduriger in zo'n situatie te wonen.

De ervaring met deze locatie maakt, nu hij gaat sluiten, dat men met zorg vervuld is over de transfer. Niemand weet waar hij heen gaat, en men heeft ook geen invloed daarop. Dat voegt toe aan de frustratie die er al is over het langdurige asielp proces. Na 11 maanden verblijf in een tentenkamp als dit raakt het geduld ermee op. Maar men is bezorgd dat men weer in zo'n gehorige, drukke tent terecht komt.

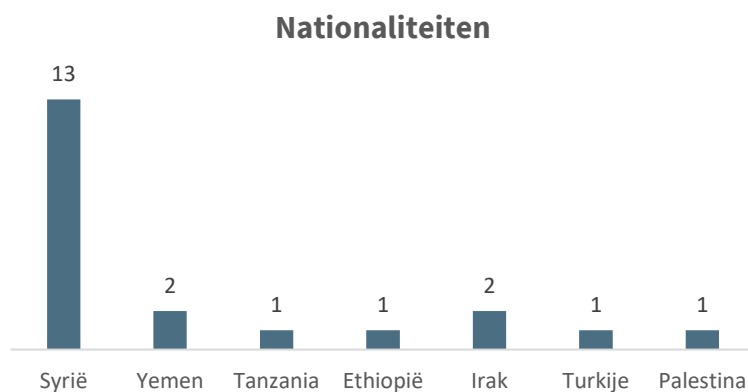
Het is een droom voor de meesten op deze locatie dat ze overgaan naar een gewoon, écht gebouw, met normale kamers, en liefst de mogelijkheid om zelf te koken.

DEEL 2 ONLINE ENQUETE

Samenvatting resultaten survey

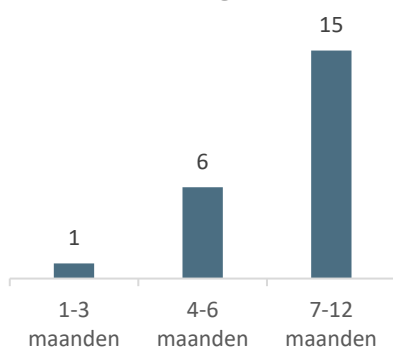
Introductie:

- Er zijn in totaal 36 vragenlijsten ingevuld. Na het schoonmaken van de data bleven hier 25 vragenlijsten van over. Daarnaast gaven drie respondenten aan niet te willen deelnemen aan de survey, waardoor het eindaantal op 22 respondenten komt.
- De evaluaties zijn alleen door mannen (100%) ingevuld.
- De meeste evaluaties zijn ingevuld door mensen van de Syrische nationaliteit (62%). Daarnaast is de evaluatie ingevuld voor mensen uit Yemen (10%), Irak (10%), Ethiopië (5%), Tanzania (5%), Turkije (5%) en Palestina (5%).

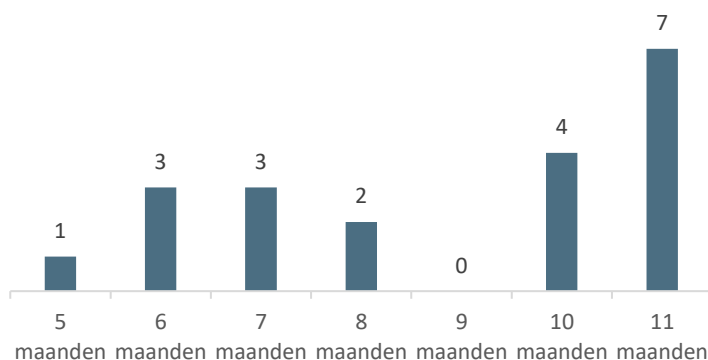


- De meeste mensen verblijven alleen op de locatie (9). Twee mensen geven aan met een gezelschap van 3 anderen op de locatie te zijn. Eén iemand is op de locatie met een gezelschap van 2.
- Het merendeel van de mensen verblijft tussen de 7 en 12 maanden op de opvanglocatie (68%). De overige respondenten verblijven tussen de 4 en 6 maanden (27%) of tussen de 1 en 3 maanden (5%) op locatie.
- Gemiddeld genomen zijn de meeste mensen al bijna 9 maanden in Nederland.

Hoe lang verblijft u op deze opvanglocatie?



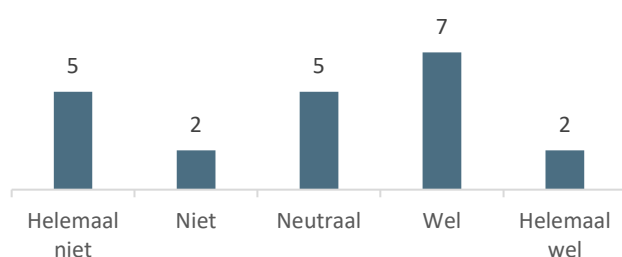
Hoe lang bent u al in Nederland



Algemene tevredenheid

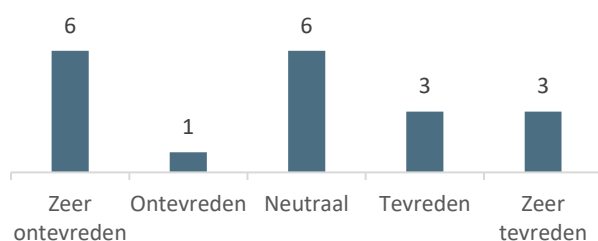
- 43% van de respondenten geeft aan dat zij voldoende in hun basislevensbehoeften worden voorzien.

In hoeverre wordt aan uw basislevensbehoeften voldaan (voedsel, opvang, hygiëne, veiligheid)



- 32% van de respondenten geeft aan dat zij over het algemeen tevreden zijn over de opvanglocatie.

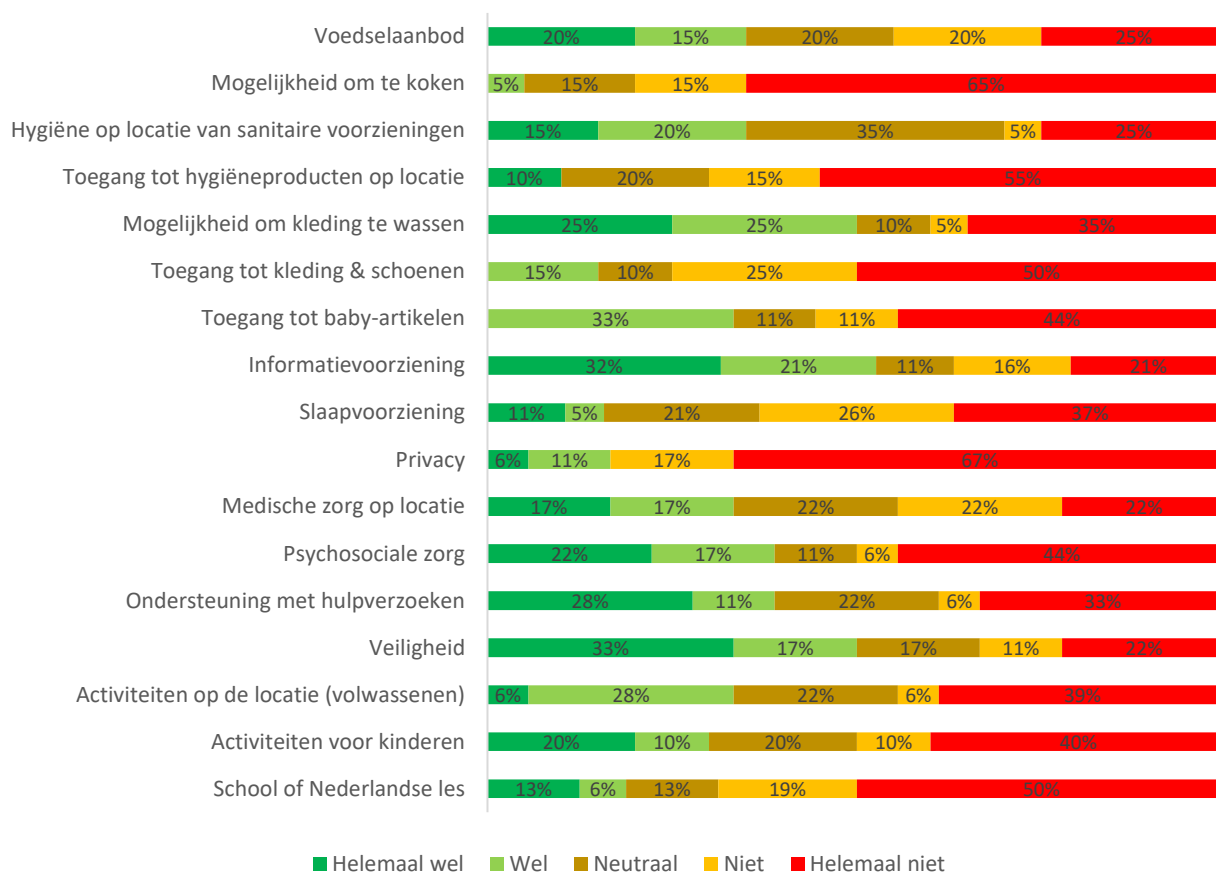
Bent u over het algemeen tevreden met de opvanglocatie?



- Over het algemeen zijn de respondenten het minst tevreden over de privacy en de mogelijkheden om te koken. Daarna volgt de toegang tot kleding en schoenen.

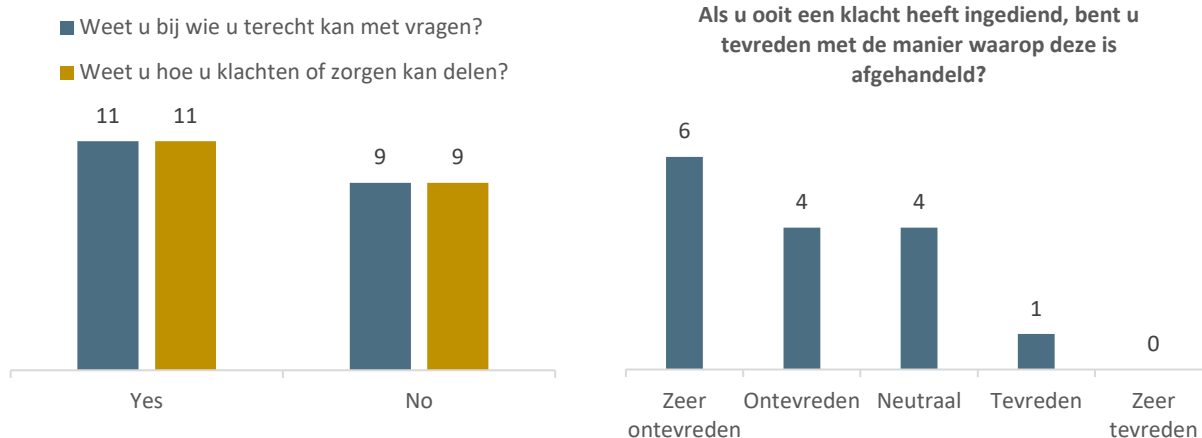
- De respondenten zijn het meest tevreden over de informatievoorziening en de veiligheid, gevolgd door de mogelijkheid om kleding te wassen.

Tevredenheid met:



Vragen en klachten

- 55% van de respondenten weet waar zij terecht kunnen met hun vragen. Dit is gelijk aan het aantal respondenten dat weet waar zij terecht kunnen met hun klachten en/of zorgen (55%).
- 10% van de respondenten die een klacht heeft ingediend is tevreden over de manier waarop deze is afgehandeld.

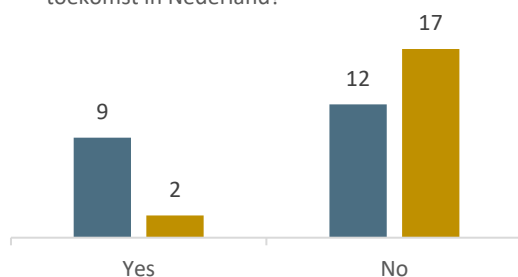


Toekomstperspectief

- 43% van de respondenten geeft aan te weten hoe lang zij in deze opvanglocatie zullen verblijven.
- 11% van de respondenten geeft aan voldoende informatie te hebben over zijn of haar procedure en toekomst in Nederland.

■ Weet u hoe lang u op deze opvanglocatie blijft?

■ Heeft u informatie over uw procedure en toekomst in Nederland?



Opmerkingen en tips

Bewoners wilden de volgende opmerkingen en tips delen:

- *"I don't have any questions, I just want to know my fate. Will you stay here or will I go to Germany?"*
- *"We want the ability to charge the mobile phone in rooms and the ability to prepare our own food, as this is very, very, very important."*
- *"there's too many people in the room."*
- *"Currently, only in the recent period, the behavior of the employees has improved, but with regard to sanitary ware, clothes, and shoes, they have not been provided to us in any way."*
- *"Thank you for your efforts."*

Bijlage A: Vragenlijst focusgroep

1. Introductie en kennismaking
2. Welke verbeteringen zijn er doorgevoerd in de afgelopen maanden?
3. Waar bent u tevreden/ontevreden over met betrekking tot de volgende thema's? Heeft u specifieke verbeteringsuggesties?
 - Voedselvoorziening / Catering
 - Hygiëne douches/toiletten
 - Toegang tot hygiëne producten
 - Wassen van kleding
 - (Verkrijgen van) kleding/schoenen
 - Informatievoorziening (bijv. Activiteiten, spreekuren)
 - Slaapruimtes
 - Privacy
 - Medische hulp op locatie
 - Psychosociale ondersteuning op locatie
 - Ondersteuning bij maken van afspraken e.d. (bijv. Dokter, advocaat)?
 - Veiligheid
 - Sociale veiligheid (in relatie tot andere personen op de locatie)
 - Professionele houding van de beveiligingsmedewerkers attitude safety employees
 - Fysieke veiligheid (staat van gebouw en maatregelen tegen brand, etc)
 - Activiteiten op de locatie (volwassenen en kinderen)
 - School/Nederlandse les
 - Medewerkers
 - Vriendelijkheid
 - Hulpbereidheid
 - Professionele houding
 - Kennis
 - Support
4. Als u binnenkort verhuist naar een andere locatie:
 - Welke goede dingen van deze locatie zou u daar graag weer hebben?
 - Wat kan er verbeterd worden?
5. Wat is de toegevoegde waarde geweest van het instellen van een bewonersraad?
6. Overige besprekpunten?

Bijlage B: Vragenlijst survey

The Red Cross supports the shelter where you are staying, or has been asked to conduct an assessment at the location where you are staying. To best support you and other residents, we are asking for feedback about this location. Answers are completely anonymous and will not affect any support you receive now or in the future. Results are used to monitor and evaluate on the assistance provided at the location. Results may be used to improve aspects of the support, or for internal and external reporting. Results may also be used for local and national lobby and advocacy to improve shelters in the Netherlands. By completing this survey, you consent to your anonymous answers being used for this purpose. This survey will take about 10 minutes to complete the questions. Thank you very much.
Do you want to participate in the survey?
Did you previously respond to this survey?
I am
What is your nationality?
At which shelter location are you currently staying?
How long have you been staying at this location?
At how many shelter locations have you stayed so far? (including this location)
How long have you been in the Netherlands?
With how many people (from your family or relatives) including yourself are you staying with at this location?
To what extent are your basic living needs met (food, shelter, hygiene, safety)?
How do you rate the following themes at the shelter location:
<i>Food supply</i>
<i>Possibility to cook</i>
<i>Hygiene of sanitation facilities</i>
<i>Access to hygiene products</i>
<i>Ability to wash clothes</i>
<i>Access to clothing & shoes</i>
<i>Access to baby products</i>
<i>Provision of information (on activity schedule, consultation hours)</i>
<i>Sleeping facilities/bedroom</i>
<i>Privacy</i>
<i>Medical aid on site</i>
<i>Psychosocial aid on site</i>
<i>Support with requests you may have (such as referrals to a doctor/questions in legal process)?</i>
<i>Safety</i>
<i>Activities organized at the location (adults)</i>
<i>Activities organized at the location (for children)</i>
<i>School/Dutch class</i>
Are you satisfied with the staff on location?
Are you satisfied with the shelter location in general?
Is there any other topic you would like to share something about?

Do you know for how long you will stay at this location?
Space to elaborate:
Do you have information about your procedure and future in the Netherlands?
Space to elaborate:
<p>Are there family members or loved ones with whom you cannot get in touch? If you want more information about contacting loved ones, go to the Red Cross' Restoring Family Links website:</p> <p>https://www.rodekruis.nl/en/restoring-family-links/?_gl=1*8esytm*_ga*MTEyMzl0NjE5Ny4xNjY5NzE1OTEx*_ga_6GCXJ6NGQ0*MTY4NDgzNDk2My4xMi4wLjE2ODQ4MzQ5NjMuNjAuMC4w*_fplc*cW4lMkZuZ2xtSVRxeGV2TGhjdme2U0d1d3BuZGY2TkZhVE5lbcUyQm1xUXZQQ0prQjZrV0pqRHNzdUpZampBaVlhRWtLc1hXbEFRU1JPNFlbjVhTEJJaklXaU1ESlF2bTU0RnllWkp1QzJIZHpudDFIYWRYlGxaXhOWG9PS3BNdyUzRCUzRA..</p>
Do you know who to contact with questions?
Do you know who to turn to with complaints?
<p>If you have ever filed a complaint, are you satisfied with how your complaints are handled? For more information see this website: https://www.rodekruis.nl/en/contact/complaints-or-suggestions/</p>
Do you have tips on how to improve the support at this location?
Is there anything else you would like to share with us?
Thank you very much for taking the time to answer this survey.