

Rapportage

Bezoek noodopvang Heumensoord

Datum: 10 februari 2016

Rapportnummer: 2016/013

De burger heeft er recht op behoorlijk behandeld te worden door de overheid. En laten we duidelijk zijn: meestal gebeurt dat ook. Maar het lukt niet altijd. En dan is het goed dat iemand die zich benadeeld of onrechtvaardig behandeld voelt, voor bescherming terecht kan bij een onafhankelijk instituut. Dat instituut is de Nationale ombudsman.

De Nationale ombudsman levert een bijdrage aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Hij doet dit door zijn kennis te delen met overheidsinstanties, onderzoek te starten of mensen te helpen bij onnodige bureaucratie. Een onderzoek van de Nationale ombudsman kan worden afgesloten met een rapport. Daarin staat of de klacht terecht is en wat de overheid kan doen om haar dienstverlening te verbeteren. Deze rapporten zijn openbaar en worden gepubliceerd op www.nationaleombudsman.nl.

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

www.nationaleombudsman.nl

Rapportage bezoek noodopvang Heumensoord

Een onmogelijke opdracht

De Nationale ombudsman bracht op 14 januari 2016 samen met het College voor de Rechten van de Mens een bezoek aan Heumensoord naar aanleiding van uitgebreide klachten van bewoners over de verblijfsomstandigheden daar. Op basis van die ontvangen klachten komt de Nationale ombudsman tot de volgende aandachtspunten:

1. **Verblijfsomstandigheden / veiligheid**
2. **Gezondheid(szorg)**
3. **Uitzichtloosheid en dagbesteding**
4. **Informatievoorziening en bejegening (klachtbehandeling)**

Wat hebben we globaal gezien?

1. Verblijfsomstandigheden/veiligheid

We hebben een noodvoorziening gezien die in allerhaast uit het niets eind september 2015 letterlijk uit de grond is gestampt. Deze noodopvang blijft open tot 1 juni 2016. Het lag in de bedoeling dat de bewoners er 3 maanden zouden verblijven waarna ze, na de start van de asielprocedure, zouden worden overplaats naar een andere opvanglocatie. Door de hoge instroom van asielzoekers en de lange wachttijd voor de start met asielaanvraag blijkt van een doorstroom nauwelijks sprake te zijn en verblijven bewoners er inmiddels veel langer dan drie maanden. Het is pijnlijk voor de mensen die er werken maar ook voor de bewoners. Aan de basale vereisten is voldaan. Er is een bed voor iedereen, er is eten en er is sanitair. Niet kan gezegd worden dat deze voorzieningen onder de maat zijn als opvang op zich. Echter het tentencomplex is bedoeld voor 3000 mensen, die in drie villages (ieder village bestaat uit een tent met slaapaccommodatie voor 1000 personen en een tent met een recreatieruimte) 24 uur per dag moeten leven. Voor kortdurende opvang bij gunstige weersomstandigheden is dit te doen. Bij langer verblijf geeft dit allerlei onacceptabele situaties. De bewoners klagen daar voortdurend over. Zowel over de verblijfsomstandigheden, de gezondheidszorg, de uitzichtloosheid, de bejegening en het ontbreken van dagbesteding als het gebrek aan goede informatie (waaronder klachtbehandeling). Dit alles is vooral terug te voeren op de massaliteit van deze opvanglocatie waardoor er per definitie geen rust, privacy gewaarborgd kan worden en er gebrek is aan persoonlijk contact met bewoners.

Wij spreken tijdens ons bezoek bewoners die het beeld bevestigen zoals dat in de klachten naar voren komt. Dit beeld wijkt totaal af van het beeld dat het COA zelf heeft van deze noodopvang.

Het doel van het COA is opvangvoorzieningen te bieden waarbij voor zowel de asielzoekers als de medewerkers een veilige, leefbare en beheersbare omgeving wordt geboden (zie Schouwrapport Inspectie).

De medewerkers van het COA kijken vanuit die taakstelling en de daartoe beschikbare (beperkte) middelen die ze hebben om deze taakstelling te realiseren en concluderen dan dat zij voldoen aan de gestelde eisen. Voor zover er klachten zijn, probeert het COA die zo snel mogelijk (informeel) vanuit

die visie op te lossen. Daarbij valt op dat de klachten snel vertaald worden in praktische op te lossen (kleine) problemen. De achterliggende, vaak door de opzet van de voorzieningen veroorzaakte, problematiek blijft onbesproken. De asielzoekers hebben bij ons zeer duidelijk geformuleerde klachten naar voren gebracht nadat ze geen gehoor hebben gekregen bij het COA. Ze voelen zich totaal niet gehoord. De communicatie verloopt moeilijk. Veel mensen durven ook niet te klagen. De percepties van het COA en de bewoners lopen volledig uiteen.

Voorbeeld: Bewoners klagen over langdurige slaapdeprivatie door geluidsoverlast in de slaaptenten. Deze overlast wordt veroorzaakt door medebewoners (die nog niet slapen) maar ook door de wind, het alarm dat steeds afgaat e.d. Bovendien heeft men voortdurend een gevoel van onveiligheid. Er is totaal geen privacy, er is geen veilige plek waar je je kunt afzonderen. Iedereen kan voortdurend bij iedereen binnenlopen, ook in de slaapzalen. Ook je spullen zijn nergens veilig.

Het COA komt met een nieuwe huisregel. Vanaf 22:00 uur gaat het licht nu uit in de slaaptenten. Men moet dan rustig zijn. Als bewoners dan klagen dat het donker is als ze naar toilet moeten, dan wordt in alle 33 tenten een noodverlichting aangebracht. Maar de herrie blijft gewoon doorgaan. Waar 100 mensen in een tent slapen zonder enige geluidswering per compartiment blijft het onrustig. Naarmate dit langer duurt, geeft dit meer problemen. Steeds maar nieuwe huisregels helpen daar niet bij.

Ander voorbeeld: de meeste bewoners hebben luchtwegaandoeningen. Steeds maar weer steken ze elkaar aan met verkoudheden e.d. Er wordt door het COA in overleg met GCA een hoest- en niesprotocol (met plaatjes) opgesteld (in je mouw snuiten mag niet, hoesten in je hand mag niet etc.). Uiteraard niet verkeerd om dit te doen maar het maakt de klachten van mensen die zo dicht op elkaar zitten niet minder.

Conclusie: Door de wijze waarop deze grootschalige noodopvang is georganiseerd, missen de bewoners de rust en het gevoel van veiligheid die ze juist zo nodig hebben. Het leven in Heumensoord brengt zowel veiligheids- als gezondheidsrisico's met zich mee.

2. Gezondheid(szorg)

Het COA verwijst naar het GCA en ziet het bieden van gezondheidszorg niet als zijn taak. Het COA acht zich wel verantwoordelijk voor de toegeleiding naar de zorg. Waar burgers worden opgevangen door de overheid, ligt er echter wel een grote verantwoordelijkheid bij die overheid, in dit geval het COA, om de opvang zo te organiseren dat de gezondheid van de bewoners geborgd is en dat er voldoende gezondheidszorg geboden wordt. Dit betekent onder meer dat een goede toegang tot de medische zorg gewaarborgd moet zijn.

De omstandigheden bij lang verblijf op een plek als Heumensoord zijn echter verre van optimaal en kunnen gezondheidsrisico's met zich brengen, zeker voor kwetsbare groepen (zwangeren, kinderen, chronisch zieken, ouderen, mensen met psychische problemen). Alle klagers melden dat bewoners soms zo wanhopig worden dat zij een poging tot zelfmoord doen. COA kon hierover geen gegevens verstrekken.

De GCA voorziening lijkt ook niet helemaal te voldoen. Dagelijks is er van 9 tot 12 uur een arts met twee verpleegkundigen aanwezig voor het spreekuur (voor 3000 bewoners). De rij wachtenden bij de GCA post is dagelijks zeer lang (50 bewoners). Iedereen trekt een nummertje en wacht op zijn beurt. Een kwestie van volhouden. Moeders met kinderen en zwangeren haken vaak af. Bewoners klagen er ook over dat verdere dan basale medische zorg niet wordt verstrekt zolang ze in de noodopvang zitten. Bewoners en Vluchtelingenwerk noemen dat medische hulp meer 'outreaching' zou moeten zijn. Buiten de spreekuren moet men voor medische klachten bellen met het GCA. Bewoners geven aan dat het GCA is 's nacht feitelijk niet bereikbaar is. Dit maakt mensen wanhopig.

Conclusie: De situatie kan zo niet langer voortduren zeker nu bewoners al maanden in Heumensoord verblijven en er voorlopig ook zullen blijven. Zorg voor verbetering begeleiding kwetsbare groepen zoals zwangeren, kinderen, chronisch zieken, ouderen en verwijs mensen eerder door naar specialistische hulp (ook psychische).

3. Dagbesteding en uitzichtloosheid

Langzamerhand is na maanden de dagbesteding aangeboden door vrijwilligers wel enigszins op gang gekomen. Dit had geen prioriteit. Dagbesteding hoort strikt genomen ook niet tot de taken van het COA. De ombudsman ontvangt signalen dat het voor vrijwilligers niet makkelijk is activiteiten voor bewoners te organiseren. Het aanbod vanuit vrijwilligers is echter wel groot.

De kinderen zijn sinds 11 januari naar school (daarvoor 3 maanden lang niet!), dat is een goede ontwikkeling. Maar waarom heeft dit zolang moeten duren? Kinderen hebben toch recht op onderwijs. Door de grote groep (600 kinderen in de leeftijd van 5 tot 18 jaar) was het logistiek een hele uitdaging om dit te regelen. Er moest voor deze kinderen een aparte school opgericht worden voor het basis en voortgezet onderwijs. Bestaande scholen konden hier niet in voorzien. Ook vervoer van en naar de school (5 kilometer) moest geregeld worden etc.

Verder zien we dat mensen door hun financiële buffers raken. Zij krijgen geen leefgeld. Dit geeft problemen. Men heeft geen geld om buiten het tentencomplex iets te gaan doen. Er wordt veel gestolen van elkaar. Zelfs bij de wasmachines hoorden we van bewoners dat ze tijdens het wassen hun spullen in de gaten bleven houden. Nergens zijn de spullen veilig. Er zijn geen lockers. Met name mobiele telefoons zijn gewild, men kan de abonnementen/prepaid cards niet meer betalen om het contact met familie elders te onderhouden. Spanningen lopen op.

De combinatie van geringe dagbesteding en uitzichtloosheid doordat er geen duidelijkheid is over de asielprocedure is bijzonder zwaar. Hierover is door diverse psychiaters al veel geschreven (zoals psychiater dr. Laban). Bewoners worden ofwel apathisch ofwel nerveus en geagiteerd. Als dit lang duurt in een situatie van geen privacy en onrust valt de veiligheid van bewoners en personeel niet te waarborgen. Ook voor kinderen is dit een slechte omgeving.

Conclusie: situatie moet verbeteren: geef mensen leefgeld/ laat ze koken (in voorziening in de buurt bv. klooster) en stimuleer het ontwikkelen van en de deelname aan activiteiten georganiseerd door vrijwilligers.

4. Informatievoorziening en bejegening (klachtbehandeling)

De ervaren uitzichtloosheid hangt nauw samen met de asielprocedures bij de IND die maar niet van start gaan. De voorlichting daarover is beperkt. Op de dag van ons bezoek werd door het COA bekend gemaakt dat er gestart gaat worden met voorlichting hierover door de IND vanaf 25 januari 2016. De verwachting is dat de helft van de bewoners voor 1 juni een eerste beslissing heeft. Hoe dit wordt aangepakt werd niet duidelijk.

We hebben gehoord dat aanvankelijk de bedoeling was dat mensen maximaal 12 weken in Heumensoord zouden verblijven, inmiddels is deze periode voor veel bewoners al verstreken en is er nog geen zicht op vertrek naar een AZC. Dit hangt nauw samen met de keuzes die de IND maakt bij het in behandeling nemen van de asielaanvragen.

Medewerkers van Vluchtelingenwerk benadrukken dat mensen bang zijn om klachten in te dienen omdat ze afhankelijk zijn van het COA en bang zijn dat het gevolgen kan hebben voor hun (verblijfs-)situatie. Woonbegeleiders van het COA vertellen dat ze niet veel kunnen betekenen voor mensen die

zich met een klacht tot hen wenden, omdat dit vaak terug te voeren is op de onzekerheid en de onduidelijkheid over de procedure.





Klachtbehandeling vindt vooral informeel plaats op de 'werkvloer'. Mensen moeten ook een mogelijkheid hebben om zich tot een klachtbehandelaar te wenden die zelf niet werkzaam is op Heumensoord en in staat is om met afstand en meer aandacht naar de klacht te kijken. Dit zou kunnen door een klachtbehandelaar van het COA 'spreekuur' te laten houden op het terrein. Vluchtelingenwerk mist ketenoverleg op Heumensoord. Hierdoor missen medewerkers van Vluchtelingenwerk informatie van het COA en andere partijen zoals beveiliging en GCA, maar wordt vice versa ook informatie over signalen van onvrede van bewoners gemist door het COA.

Conclusie: De informatieverstrekking zou verbeterd moeten worden bijvoorbeeld door aanwezigheid van een IND kantoor op het terrein of bij de informatiebalie van het COA. Ketenoverleg moet op korte termijn worden ingevoerd. Klachtbehandeling moet meer aandacht krijgen en opgepakt worden door medewerkers van het COA die daar speciaal mee belast worden (niet langer door de woonbegeleiders). Hierbij is met name van belang dat bewoners zich echt gehoord voelen.

5. Eindconclusie en aanbevelingen

Om terug te komen op 'de onmogelijke opdracht': we hebben de indruk gekregen dat in een massale sobere opvang als Heumensoord het, ondanks de goede inspanningen van de medewerkers van het COA en vrijwilligers en andere betrokkenen, per definitie ontbreekt aan rust en privacy waardoor een verblijf van meerdere maanden er toe zal leiden dat bewoners steeds meer gezondheidsklachten krijgen, en er in toenemende mate onrust ontstaat. Dit standpunt wordt breed gedragen en eigenlijk door niemand ontkend en brengt met zich mee dat in de toekomst moet worden voorkomen dat mensen nog langer op deze wijze worden opgevangen.

Voor de tijd die nu nog rest tot 1 juni 2016 zien wij een aantal verbetermogelijkheden op verschillende gebieden. De Nationale ombudsman komt tot de volgende aanbevelingen:

-  Verstrek leefgeld. Dit biedt bewoners de mogelijkheid zorg te dragen voor persoonlijke aankopen zoals kleding, beltegoed e.d.
-  Exploreer of er ergens een gelegenheid tot koken kan worden geboden bijvoorbeeld in de buurt van de opvang.
-  Organiseer op korte termijn een ketenoverleg tussen alle betrokken organisaties in Heumensoord. En ga in gesprek met de vele vrijwilligers om zo echt werk te maken van een zinvolle dagbesteding.
-  Ga in gesprek met het GCA over de geboden medische zorg en zorg voor goede toegang tot die zorg met daarbij speciale aandacht voor de zorg voor chronisch zieken, zwangeren en kinderen.
-  Ga in overleg met de IND over het regelmatig verstrekken van inhoudelijk correcte informatie over de asielpprocedure en de duur van het verblijf in Heumensoord.
-  Zorg ervoor dat kwetsbare personen aan wie niet de noodzakelijke zorg of de veiligheid kan worden geboden in Heumensoord met voorrang worden overgeplaatst.