

Kwaliteitskader beheer opvanglocaties: een warm welkom

Aanleiding

In december 2024 is er in opdracht van het ministerie van Asiel en Migratie een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van de opvang van Oekraïense vluchtelingen in Nederland. Uit dit onderzoek van Andersson Elffers Felix (AEF)¹ blijkt dat de kwaliteit van deze opvang in Nederland wisselend is. De gemeente Schouwen-Duiveland heeft daarom dit kwaliteitskader opgesteld.

De gemeente stelt dit kwaliteitskader vast voor alle vormen van gemeentelijke opvang. De gemeente is hier verantwoordelijk voor het locatiebeheer. Dit geldt bijvoorbeeld voor GOO's maar ook voor opvang en huisvesting voor statushouders. Het kwaliteitskader vormt daarmee een aanvulling op landelijke richtlijnen, zoals de handreiking GOO.

Dit kwaliteitskader is bedoeld voor organisaties die opvanglocaties beheren in opdracht van de gemeente Schouwen-Duiveland.

De aanbesteding

Voor de opvang van Oekraïners en (huisvesting van) statushouders wil de gemeente zowel sociaal beheer als gebouwbeheer inkopen (bij één partij). De gemeente (of andere partij) heeft de huisvesting (het gebouw), maar wil het volledige *beheer* van de locatie uitbesteden.

Onder beheer wordt in dit kwaliteitskader en bij de aanbesteding verstaan:

- Het inrichten van de locatie
- Het begeleiden van bewoners
- Het schoonhouden van de locatie
- Het onderhouden van de locatie
- Het toezicht houden op de veiligheid van de locatie

De partij die het locatiebeheer uitvoert, wordt in dit document aangeduid als locatiebeheerder, begeleider of beheerder. In het kader van de aanbesteding wordt deze partij aangeduid als opdrachtnemer.

¹ https://www.eerstekamer.nl/overig/20250131/aef_onderzoek_kwaliteit/document

Inhoud

| | |
|---|----|
| Kwaliteitskader beheer opvanglocaties: een warm welkom | 1 |
| Hoofdstuk 1: Personeel | 3 |
| Hoofdstuk 2: Aanwezigheid, veiligheid en beheer | 4 |
| Hoofdstuk 3: Psychische en sociale begeleiding | 6 |
| Hoofdstuk 4: Samenwerking en afstemming met de gemeente | 9 |
| Hoofdstuk 5: Beheer en onderhoud van de locatie | 10 |
| Hoofdstuk 6: Rol locatiebeheer bij wetgeving | 12 |

Hoofdstuk 1: Personeel

De gemeente hecht waarde aan het opleidingsniveau, de opleidingsrichting en de functie-eisen van het team personeel. Het team dient de volgende kenmerken te bevatten:

- Minimaal 1 teamlid moet HBO-gechoold zijn op het gebied van sociaal werk, pedagogiek, maatschappelijke dienstverlening, etc. Deze persoon moet ervaring hebben met rapporteren, dossieropbouw, casuïstiekbesprekingen, afstand en nabijheid, en conflictgesprekken voeren. Deze persoon richt zich op het sociale welzijn van de bewoners, signaleert bijzonderheden en schakelt indien nodig hulpverlening in. Daarnaast heeft deze persoon zicht op het welzijn van de bewoners en rapporteert bijzonderheden aan de gemeente.
- Minimaal 1 teamlid moet de Oekraïense taal spreken in het geval van een GOO.
- Alle teamleden dienen minimaal MBO-gechoold te zijn.
- Er dient voldoende opvang te zijn bij ziekte van personeel.
- In geval van afwezigheid van locatiebeheer, wordt verwezen naar hoofdstuk 2.

Naast de reguliere taken van locatiebeheer vindt de gemeente het belangrijk dat:

- Locatiebeheer fungeert als het centrale aanspreekpunt voor iedereen die betrokken is bij de bewoners of de opvanglocatie (van leveranciers tot buurtbewoners, werkgevers, vrijwilligers en hulpverleners).
- Locatiebeheer samenwerkt en informatie uitwisselt met andere locatiebeheerders op Schouwen-Duiveland en in de regio Zeeland.
- Locatiebeheer zich richt op de zelfredzaamheid van bewoners.
- Locatiebeheer een signalerende functie heeft naar de gemeente.
- Locatiebeheer bekend is met de doelgroep vluchtelingen.
- Locatiebeheer een rol speelt in het bemiddelen van bewoners naar werk, en op de hoogte is van de arbeidsomstandigheden en de rechten en plichten van bewoners. Locatiebeheer weet wanneer externe partijen ingeschakeld moeten worden. Locatiebeheer begeleidt bewoners naar werk op basis van hun opleidingsniveau en kan ook contact hebben met werkgevers.
- Locatiebeheer weet wanneer het nodig is om te sparren met andere professionals en erkent wanneer het nodig is om derden in te schakelen.

Hoofdstuk 2: Aanwezigheid, veiligheid en beheer

Het is aan de beherende partij om de begeleiding en beveiliging van de locatie te organiseren. De gemeente vindt het belangrijk dat:

- Er overdag door de week (op afroep) begeleiding aanwezig is of minimaal telefonisch bereikbaar is. Tevens moet er meerdere keren per week hulp en begeleiding aanwezig zijn.
- Er 's nachts en in het weekend iemand aanwezig of bereikbaar is. Dit kan door een inwonende locatiebeheerder, nachtbewaker of telefonische spoed/achtervang via een (beveiligings)partij.

Veiligheid en beheer

- De locatie moet veilig en rustig zijn.
- Er is contact met de veiligheidsregio met betrekking tot brandveiligheid (indien nodig).
- Er is een werkende brandmeldinstallatie met doormelding.
- Locatiebeheer weet hoe de brandmeldinstallatie werkt en kan deze resetten.
- Enkele bewoners worden opgeleid om de brandmeldinstallatie te bedienen.
- Er is 24/7 opvolging voor de brandmeldinstallatie.
- Er is een ontruimingsplan en alle bewoners zijn hiervan op de hoogte.
- Jaarlijks wordt er geoefend met het ontruimingsplan.
- Locatiebeheer en bewoners weten waar de dichtstbijzijnde AED is.
- De locatiebeheerder of begeleider is BHV'er.
- Er worden bewoners opgeleid tot BHV'er.
- Bewoners weten waarvoor zij de beheerder/begeleider kunnen bellen en hoe zij deze kunnen bereiken. Ze weten ook hoe en wanneer ze hulpdiensten kunnen inschakelen.
- De locatie veroorzaakt geen overlast voor bewoners, andere huurders of omwonenden.
- De huisregels² worden nageleefd, en er wordt actie ondernomen bij overtredingen volgens het werkproces³.

Veiligheid en leefbaarheid voor nieuwe bewoners

- Het locatiebeheer verwelkomt nieuwe bewoners, leidt hen rond en geeft uitleg over de werking van keukens, douches, gemeenschappelijke ruimtes en buitenruimtes.

² Zie bijlage: huisregels

³ Zie bijlage: werkproces bij verbreken huisregels

- Tijdens deze introductie wordt uitleg gegeven over bereikbaarheid van locatiebeheer, meldingen van mankementen aan het gebouw/de kamer, brandveiligheid, het ontruimingsprotocol en BHV.
- De gemeente heeft een gebruikersovereenkomst⁴ en huisregels voor opvanglocaties opgesteld, die in alle opvanglocaties voor vluchtelingen en statushouders worden gebruikt.
- Tijdens de welkomstafpraak neemt locatiebeheer de gebruikersovereenkomst en huisregels door met de bewoner, en zorgt ervoor dat deze ondertekend worden.
- Het locatiebeheer start het dossier van de bewoner, waarin ook een intakeformulier wordt opgenomen. Dit formulier bevat relevante informatie over de bewoner, zoals medische bijzonderheden, familiebanden en andere zaken die belangrijk zijn voor de begeleiding zoals bijvoorbeeld (vrijwilligers)werk. De informatie wordt aangepast bij wijzigingen.
- In het dossier rapporteert locatiebeheer overtredingen van de huisregels, volgens het werkproces.

⁴ Zie bijlage: gebruikersovereenkomst

Hoofdstuk 3: Psychische en sociale begeleiding

Het locatiebeheer speelt een actieve rol in het leren kennen van de bewoners door regelmatige interactie en oprechte interesse te tonen, waardoor een omgeving ontstaat waarin bewoners zich gehoord en begrepen voelen.

Er is structurele aandacht voor het welzijn van de bewoners, met ruimte voor individuele ondersteuning en groepsactiviteiten die bijdragen aan mentale gezondheid en sociale verbinding.

Aandacht voor privacy en autonomie

- Elke bewoner heeft recht op privacy en persoonlijke ruimte. Locatiebeheer zorgt ervoor dat bewoners zich veilig en gerespecteerd voelen door voldoende privéruimtes te bieden en persoonlijke autonomie te waarborgen.

Escalatie- en conflictmanagement

- Er zijn procedures voor het omgaan met incidenten en conflicten. Er is een klachtenprocedure⁵, die snel wordt opgevolgd door locatiebeheer. Bij escalaties worden passende interventies ingezet.

Sociale integratie en culturele inclusie

- Initiatieven zoals buddy-systemen en taallessen bevorderen de sociale integratie. Locatiebeheer werkt samen met lokale gemeenschappen om de deelname aan sociale en culturele activiteiten te stimuleren.

Trauma, interculturele communicatie en conflictbemiddeling

- Er wordt trauma-sensitieve begeleiding, interculturele communicatie en conflictbemiddeling geboden. Hierdoor kunnen signalen van stress en trauma tijdig herkend en adequaat opgepakt worden.

Samenwerking ketenpartners

In het geval bewoners al een dossier hebben vanuit een vorige opvanglocatie wordt van het locatiebeheer verwacht dat zij de overdracht opvolgen.

De gemeente hecht er waarde aan dat het locatiebeheer goed aansluit bij de omgeving. Dit houdt in dat het locatiebeheer actief contact onderhoudt met de lokale gemeenschap, de wijk, en zich verbindt met het sociale netwerk in de regio.

Daarnaast wordt van het locatiebeheer verwacht dat zij samenwerkt met lokale partners op het gebied van welzijn, zorg en onderwijs. In Schouwen-Duiveland zijn belangrijke samenwerkingspartners onder andere:

- SMWO

⁵ Zie klachtenprocedure pagina 7

- (taal)onderwijsinstellingen (zoals het Taal Expertise Centrum (TEC), Pieter Zeeman Lyceum en basisscholen)
- Zorgverleners (zoals tandartsen en huisartsen)

Activiteiten

Om de sfeer en leefbaarheid op de locatie te waarborgen, kan het nodig zijn om gezamenlijke activiteiten te organiseren. Deze kunnen voortkomen uit initiatieven van de bewoners zelf of worden geïnitieerd door het locatiebeheer na het signaleren van bepaalde behoeften. De activiteiten worden in overleg met de gemeente georganiseerd en kunnen gericht zijn op bewoners, omwonenden of andere betrokkenen.

Toewijzing kamers / wachtlijst

Een belangrijke bevinding uit het onderzoek van AEF naar de kwaliteit van gemeentelijke opvanglocaties voor Oekraïners is dat transparantie bij de kamertoewijzing essentieel is voor de bewoners.

Citaat:

“De toewijzing van kamers wordt door ontheemden als onduidelijk ervaren. Gemeenten geven aan keuzes te moeten maken onder tijdsdruk en met beperkte capaciteit, wat soms tot minder optimale plaatsingen leidt. Voor ontheemden die in minder optimale omstandigheden wonen, bijvoorbeeld omdat zij een kamer delen met andere personen die zij niet kennen, kan gebrek aan transparantie over kamertoewijzing een gevoel van ongelijke behandeling geven.”

De gemeente Schouwen-Duiveland hecht er waarde aan dat het voor bewoners van opvanglocaties duidelijk is op welke basis de kamers worden toegewezen.

Als voorbeeld wordt verwezen naar het toewijzingsprincipe⁶ dat door het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Schouwen-Duiveland is vastgesteld in februari 2025.

Klachtenprocedure

Een andere conclusie uit het onderzoek van AEF is dat vluchtelingen vaak niet weten waar ze terecht kunnen met een klacht. Ook geven zij aan dat ze terughoudend zijn in het indienen van klachten, uit angst hun plek in de opvang te verliezen.

Het is van belang dat alle vluchtelingen die worden opgevangen of gehuisvest weten waar ze terecht kunnen met hun klachten en zich gesteund voelen om deze in te dienen. AEF beveelt aan om duidelijke informatie te verstrekken over de klachtenprocedure.

⁶ <https://www.schouwen-duiveland.nl/oekraïne/toewijzingscriteria-modulaire-woningen-en-gemeentelijke-opvang>

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Schouwen-Duiveland heeft een klachtenprocedure⁷ voor Oekraïners vastgesteld. Het locatiebeheer dient de Oekraïners die opgevangen worden, actief te verwijzen naar deze procedure.

⁷ Zie bijlage: klachtenprocedure, komt tzt op de website

Hoofdstuk 4: Samenwerking en afstemming met de gemeente

Aanspreekpunt en eindverantwoordelijke

- Er is 1 eindverantwoordelijke voor de locatie, die volledig op de hoogte is van de locatie en verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen.
- Er kunnen meerdere aanspreekpunten zijn voor praktische en inhoudelijke zaken (bijvoorbeeld een technisch en sociaal contactpersoon).
- De beherende partij is tijdens kantooruren beschikbaar voor overleg met de gemeente.

Kwartaaloverleg

- Er vindt elk kwartaal een gesprek plaats tussen de locatieverantwoordelijke en de gemeente. Dit gesprek wordt geïnitieerd door de locatieverantwoordelijke en dient om de gemeente bij te praten over de voortgang op de locatie.

Rapporteren van incidenten en werkproces bij overtreden huisregels

- De locatieverantwoordelijke rapporteert incidenten aan de gemeente, bijvoorbeeld als de hulpdiensten ter plaatse komen.
- In geval van incidenten veroorzaakt door bewoners, wordt het werkproces bij overtredingen van huisregels gevolgd.
- Het college van burgemeester en wethouders is verantwoordelijk voor de overplaatsing van bewoners als dit in het belang is van de openbare orde en veiligheid van andere bewoners of medewerkers. Dit is de laatste stap in het werkproces, na zowel mondelinge als schriftelijke waarschuwingen.

Rapporteren en delen volgens de AVG (verwerkersovereenkomst)

Het locatiebeheer werkt volgens de regels uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Tussen de gemeente en de opdrachtnemer is een verwerkingsovereenkomst opgesteld.

De locatie geeft de gemeente desgevraagd toegang tot de dossiers van bewoners.

Informerende van de gemeente (college van burgemeester en wethouders en gemeenteraad)

Het college van burgemeester en wethouders is er onder andere verantwoordelijk voor om opvanglocaties aan te bieden aan vluchtelingen. Daar vloeien nog diverse andere verantwoordelijkheden uit voort. Het is daarom belangrijk dat het college op de hoogte is van de voortgang op locatie. Ook de gemeenteraad wordt graag geïnformeerd over de opvanglocatie.

Het locatiebeheer geeft input aan de projectleiding van de gemeente over incidenten en bijzonderheden. De projectleiding informeert college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad.

Hoofdstuk 5: Beheer en onderhoud van de locatie

De locatiebeheerder is verantwoordelijk voor het algehele beheer en onderhoud van de opvanglocatie, zodat de locatie in goede staat blijft en voldoet aan de veiligheids- en leefomstandigheden die de gemeente heeft vastgesteld. Specifieke verplichtingen zijn:

- **Schoonmaak en hygiëne:** De locatie moet schoon, hygiënisch en in goede staat worden gehouden. Dit omvat de gemeenschappelijke ruimtes, sanitaire voorzieningen, keukens en individuele kamers. De beherende partij kan bijvoorbeeld een schoonmaakpartij contracteren voor het schoonhouden van de locatie, maar mag dit ook organiseren door inzet van een schoonmaakrooster onder bewoners.
- **Onderhoud van het gebouw:** Alle onderdelen van het gebouw moeten regelmatig worden geïnspecteerd en onderhouden om de veiligheid en functionaliteit te waarborgen. Dit betreft onder meer de installatie van elektriciteit, water, verwarming en andere basisvoorzieningen. Locatiebeheer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van kleine reparaties en het doorgeven van grotere technische storingen aan de verhuurder of externe dienstverleners voor verdere afhandeling. En de gemeente hierover informeren tijdens het kwartaaloverleg.

Gemeenschappelijke ruimtes⁸

- Er zijn gezamenlijke leef- en eetruimten aanwezig.
- Er is een studie- of concentratieruimte beschikbaar.
- De keukens bevatten voor elke 12 personen 1 kookplaat met 4 pitten, 1 koelkast en diepvries en 1 combimagnetron.
- Er zijn douches aanwezig, minimaal 1 per 12 personen. De douches zijn gescheiden voor mannen en vrouwen.
- Er zijn toiletten aanwezig, minimaal 1 per 12 personen. Toiletten zijn gescheiden voor mannen en vrouwen.
- Er is buitenruimte beschikbaar.
- Er is een plaats voor het aannemen en stallen van post en pakketjes.
- Er is opbergruimte, zowel gemeenschappelijk als in de slaapkamers.
- Slaapkamers kunnen op slot en iedere bewoner heeft een sleutel. Elke slaapkamer kan van buiten op slot worden gedraaid en van binnen geopend met een draaiknop.
- Iedere bewoner heeft 5 m² eigen ruimte op de slaapkamer; in uiterste gevallen kan dit worden verlaagd naar 4 m², dit gebeurt alleen op verzoek van de gemeente.

⁸ Niet van toepassing bij modulaire woningen, wel bij grotere locaties

Inrichting opvanglocatie

- Wandafwerking, vloerbedekking en gordijnen.
- Basismeubilair, zoals een bed, kast, stoel en tafel, en handdoeken en linnengoed.
- Er zijn wasmachines en drogers aanwezig of een wasservice beschikbaar.
- Er is een sterk WIFI-netwerk aanwezig.
- Er zijn voldoende stopcontacten (zodat doorlussen wordt voorkomen).

Onderhoud en hygiëne

- De locatie is schoon en opgeruimd.
- De ramen zijn schoon.
- Het sanitair en de keukens zijn schoon en hygiënisch.
- De gangen en gemeenschappelijke ruimten zijn vrij van obstakels (op vast meubilair na).
- Er is een fietsenstalling aanwezig.
- De buitenruimte wordt verzorgd, inclusief groenonderhoud, en is schoon en opgeruimd.
- Parkeren vindt plaats in de daarvoor bestemde vakken.
- Lampen, kranen, verwarmingen, etc., functioneren naar behoren en worden vervangen of gerepareerd zodra ze niet meer werken (in geval van spoed gebeurt dit onmiddellijk).

Overige

- De beheerder (opdrachtnemer) vervult de rol van huurder en neemt alle taken van een huurder op zich. De beheerder is op de hoogte van de huurovereenkomst en kent de verplichtingen van de verhuurder (zoals groot onderhoud).
- Er is adequate bestrijding van ongedierte.
- Het afval wordt gescheiden aangeboden.

Hoofdstuk 6: Rol locatiebeheer bij wetgeving

In Nederland ontvangen vluchtelingen uit Oekraïne *leefgeld*⁹ voor eten, kleding en andere persoonlijke uitgaven, tenzij deze voorzieningen in natura worden verstrekt of zij over voldoende eigen inkomsten beschikken.

Daarnaast geldt er een *eigen bijdrage*¹⁰ voor Oekraïners van 18 jaar of ouder met eigen inkomsten (zoals salaris, WW-uitkering of toeslagen) die in gemeentelijke opvang verblijven. Deze bijdragen zorgen ervoor dat vluchtelingen met eigen inkomsten bijdragen aan de kosten van hun opvang, vergelijkbaar met andere vluchtelingengroepen in Nederland.

De rol van het locatiebeheer is dat ze in de gaten houden of er vragen hierover zijn van bewoners. Ook heeft het locatiebeheer contact met klantmanager van de gemeente om wijzigingen door te geven wat betreft de eigen bijdrage of leefgeld. Het locatiebeheer heeft kennis van deze wetgeving, en kan de bewoners uitleggen wat ze moet regelen, of helpt de bewoners om het te regelen. Hierin wordt samen opgetrokken met de gemeente (klantmanager).

De beleidsmedewerker van de gemeente Schouwen-Duiveland informeert het locatiebeheer over wijzigingen in deze wetgeving.

9

| Leeftijd en gezinssamenstelling | Kleedgeld | Eetgeld | Extra toelage |
|---|-----------|---------|---------------|
| Alle leeftijden, individuele vluchteling zonder gezin | €62,66 | €252,18 | €77,16 |
| 18 jaar of ouder, gezin van 2 personen | €62,66 | €252,18 | €77,16 |
| 18 jaar of ouder, gezin van 3 personen | €62,66 | €214,29 | €77,16 |
| 18 jaar of ouder, gezin van 4 of meer personen | €62,66 | €189,13 | €77,16 |
| Jonger dan 18 jaar, gezin van 2 personen | €62,66 | €210,05 | €77,16 |
| Jonger dan 18 jaar, gezin van 3 personen | €62,66 | €178,53 | €77,16 |
| Jonger dan 18 jaar, gezin van 4 of meer personen | €62,66 | €157,61 | €77,16 |

Voorbeeld: een gezin van twee vluchtelingen, één van 34 jaar en één van 5 jaar, ontvangt respectievelijk €392 en €349,87 per maand, wat samen €741,87 bedraagt

¹⁰ Dit is €105 per persoon per maand, met een maximum van €210 per huishouden.