Nijmegen

TGO Winkelsteeg Nijmegen



Een evaluatie van de Tijdelijke Gemeentelijke Opvang: Hoe Nijmegen tussen april 2023 en juni 2024 onderdak bood aan 1200 vluchtelingen

Inhoudsopgave

Colofon

Samenvatting

Inleiding

- Voorwoord
- Aanleiding, doel en aanpak
- Leeswijzer en opbouw

Fase 0 | Locatieonderzoek

- Sven op 1
- Eerste stappen: van idee naar locatieonderzoek
- Samenwerking en besluitvorming
- Versnelde procedures voor aanbesteding en vergunningen
- Van vooronderzoek naar formele goedkeuring
- Samenwerkingsovereenkomst COA opstellen
- Geleerde lessen

Fase 1 | Opstarten

- Start projectteam
- Inhoudelijke uitgangspunten locatie
- Praktische inrichting van de locatie
  - Sportpark Winkelsteeg: een geschikte locatie
  - Een slim ontwerp
  - Ruimte-specifieke keuzes en aandachtspunten
- Personele bezetting
  - Leefbaarheidscoördinatoren
  - Woonbegeleiders
  - Zorgcoördinator
  - Operationeel coördinator
  - Aandachtspunten personele bezetting
  - Doorontwikkeling functiehuis
- Inwerken personeel
- Betrekken van omgeving en partners

Fase 2 | Draaiende opvang

- De verschillende samenwerkende partijen op locatie
  - Hoe werken we samen in dit project?
  - COA
  - Zorgpartners
  - VluchtelingenWerk
  - Vrijwilligers
  - Schoonmaak
  - Beveiliging
  - Bewoners
- Praktische organisatie voor en met bewoners
  - Eten en drinken
  - Vervoer
  - Dag invulling
  - Activiteiten op locatie
  - Sport
  - Onderwijs
  - (Vrijwilligers)werk op of buiten de locatie
- Omgevingsmanagement

Fase 3 | Afbouw

- Verlengingen: hoe het ging en wat het vroeg
  - De invloed op betrokkenen
- Verhuizen van bewoners
  - Het proces
- Het terugbrengen van het terrein
  - Strakke planning en samenwerking
  - Overdracht aan stadsontwikkeling

Slot

- Conclusie
- Overkoepelende geleerde lessen
- Nawoord

Bijlagen

Colofon

Titel: Evaluatiedocument TGO Winkelsteeg

Uitgave door: Gemeente Nijmegen

Redactie: Wiltgroei

Fotografie: Edwin van Haveren

Vormgeving: Wiltgroei

Copyright: © 2024 Gemeente Nijmegen. Alle rechten voorbehouden.

Contact: www.nijmegen.nl

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Samenvatting

In 2023 heeft de gemeente Nijmegen opvang geboden aan 1200 vluchtelingen van 37 nationaliteiten in de Tijdelijke Gemeentelijke Opvang (TGO) Winkelsteeg. Dit evaluatiedocument geeft een open en eerlijk verslag van de keuzes, ervaringen en lessen uit dit project, dat onder grote tijdsdruk en zonder blauwdruk werd opgezet. Met een aanpak waarin menselijkheid, flexibiliteit en samenwerking centraal stonden, is een veilige, leefbare en menswaardige opvanglocatie gecreëerd.

De locatie, gebouwd op een voormalig sportterrein, doorliep vier fasen: locatieonderzoek, opstart, draaiende opvang en afbouw. Vanaf het begin is bewust ingezet op het bieden van een goede leefbaarheid, waarbij aandacht was voor zowel fysieke voorzieningen als mentale en sociale behoeften van bewoners. Dit kwam onder andere tot uiting in gezinsunits, aangepaste dagbesteding, gezamenlijke maaltijden en ruimtes voor ontspanning en privacy. Het welzijn van bewoners werd ondersteund door nauwe samenwerking met vrijwilligers, maatschappelijke partners en bewoners zelf.

Met creativiteit, gezond verstand en een lerende houding heeft de gemeente Nijmegen laten zien dat het mogelijk is om in korte tijd zelf een grootschalige opvanglocatie op te zetten die niet alleen functioneel is, maar ook recht doet aan de waardigheid en het welzijn van bewoners. Dit document is bedoeld als inspiratie en praktisch handvat voor andere gemeenten en organisaties om vluchtelingen goed en mensgericht op te vangen passend in de omgeving. Direct naar de belangrijkste geleerde lessen? Klik dan hier.

Inleiding



Voorwoord

Crisisnoodopvang voor 1200 vluchtelingen in eigen beheer

Aanleiding, doel en aanpak

Documentatie van de keuzes en ervaringen

Leeswijzer en opbouw

Inzicht in de aanpak, keuzes en geleerde lessen

Tijdlijn

De belangrijkste momenten in een overzicht

Inleiding

Voorwoord

Voor u ligt het verslag en de verantwoording van een enorme klus die we in 2023 hebben geklaard: crisisnoodopvang bieden aan twaalfhonderd vluchtelingen in eigen beheer, om de druk op Ter Apel en het COA te ontlasten.
Een opgave waarvoor we door de tijdsdruk nooit de gelegenheid kregen om een plan van aanpak te schrijven, maar waaraan we vol zelfvertrouwen zijn begonnen. De gemeente Nijmegen had immers al vaker kennis en ervaring opgedaan met opvanglocaties voor vluchtelingen in Nijmegen.

Ten eerste hadden we net als alle andere gemeenten in Nederland, zonder enige ervaring, honderden ontheemden uit Oekraïne opvang geboden. Ook hadden we op verzoek van de Veiligheidsregio een kleinschalige crisisnoodopvang in Brakkenstein georganiseerd voor 200 vluchtelingen. Bij beide projecten konden we gebruik maken van de praktische kennis en ervaring van medewerkers die zij eerder hadden opgedaan bij de organisatie van grootschalige evenementen en festivals, en van collega's van het COA.

In Nijmegen hadden we ook al veel en goede ervaring opgedaan met grootschalige crisisopvang van het COA in de bossen van Heumensoord in 2015 en 2021. Ook daarvan hebben we veel geleerd. Vooral over de impact die zo'n grote opvanglocatie heeft op de directe omgeving, de stad en de natuur.
Ten slotte wisten we dat we konden bouwen op het open en tolerante karakter van de Nijmegenaren, die keer op keer lieten zien dat mensen hier welkom waren. Die hun steentje wilden bijdragen, waardoor we ook altijd konden rekenen op voldoende vrijwilligers en medewerking van partners in de stad.

Maar toch, het helemaal zelf doen in deze omvang, dat was onontgonnen terrein. Naast de opgedane ervaring en de aanwezige kennis en steun, was het vooral een grote dosis gezond verstand en de lerende houding die we vanaf het begin aannamen, die het succes van dit project verklaren. Learning by doing. Dat laatste vormde echt een grondhouding en dat zult u ook teruglezen in dit naslagwerk. Waarbij het doen nu eenmaal altijd voorafgaat aan het leren. Dus ja, er gingen dingen mis, maar er was altijd ruimte en de basishouding om daarvan te leren.
Van ons leerproces, maar vooral van de resultaten daarvan, doen we hier verslag. Niet alleen voor onszelf, maar ook voor andere gemeenten en opvangorganisaties. Zie het als een handleiding, een 'to do'-lijstje. En maak vooral gebruik van onze lessen.

Inleiding

Er is veel politieke discussie over de asielopvang in Nederland. Daar blijven we in dit verslag ver van weg. Dit gaat niet over de vraag of en waarom, of hoeveel vluchtelingen we opvang moeten bieden in Nederland. Dit verslag gaat over het hoe. De duidelijke houding van ons gemeentebestuur heeft zeker bijgedragen aan het draagvlak in de stad. Ons college staat open voor opvang van mensen in nood en kiest ervoor om eerst ruimtelijke aspecten en draagkracht van de omgeving van een mogelijke nieuwe opvanglocatie te beoordelen. Om vervolgens op basis van die analyse zelf alle belangen af te wegen en een besluit te nemen.

Met omwonenden en andere betrokkenen bespreken we vervolgens niet meer óf en wáár een opvanglocatie komt, maar hóe we dit samen veilig, verantwoord en prettig voor zowel op te vangen vluchtelingen als voor de mensen in de omgeving gaan organiseren.

Dit verslag is geen blauwdruk. Een grootschalige opvang als deze in de Winkelsteeg vraagt om maatwerk: inpassing in de omgeving, in het lokale netwerk, in de ‘couleur locale’. Daarom zijn wij er ook van overtuigd dat gemeenten nauw betrokken moeten zijn bij de opvang van vluchtelingen en dit soms misschien beter zelf kunnen organiseren.



Inleiding

Aanleiding, doel en aanpak

De opvangcrisis van 2023 bracht een acute vraag naar extra opvanglocaties, doordat bestaande locaties overbelast raakten. De gemeente Nijmegen besloot hierin haar verantwoordelijkheid te nemen door de Tijdelijke Gemeentelijke Opvang (TGO) Winkelsteeg op te zetten. Dit bood onderdak aan 1200 mensen van 37 verschillende nationaliteiten, om de acute nood in Ter Apel te ontlasten en mensen in nood een leefbare, veilige opvangplek te bieden.

Het doel van dit verslag is het documenteren van de keuzes en ervaringen van de gemeente Nijmegen, zodat andere gemeenten en organisaties hiervan kunnen leren. De nadruk ligt op het realiseren van opvanglocaties die niet alleen functioneel zijn, maar ook bijdragen aan het welzijn van bewoners en medewerkers zonder overlast voor de directe omgeving.

Om de lessen en inzichten in kaart te brengen, zijn ongeveer dertig interviews afgenomen met bewoners, medewerkers, samenwerkingspartners en omwonenden van de TGO Winkelsteeg. In de interviews werden ervaringen uit de praktijk opgehaald volgens de methode van waarderend onderzoek.



Inleiding

Leeswijzer en opbouw

Dit document is een interactief inspiratiedocument dat inzicht biedt in de aanpak, keuzes en lessen van het project rondom opvanglocatie Winkelsteeg. Het is opgebouwd in vier fases die de belangrijkste stappen en processen beschrijven.

Via de tijdlijn onderaan de pagina's kan worden doorgeklikt naar belangrijke gebeurtenissen en kernmomenten per fase. In de tekst zelf staan klikbare links naar verdiepende informatie, zoals plattegronden, visuals en organogrammen.

Navigeren door dit document kan als volgt

- Klik op de tijdlijn om direct naar een specifieke fase of gebeurtenis te gaan.
- Gebruik de links in de tekst om meer te lezen over onderwerpen zoals samenwerkingen, praktische inrichting of bewonerservaringen.
- Laat je inspireren door visuele elementen en persoonlijke verhalen die de kern van het project benadrukken.

Opbouw van het document

- Fase 0 – Locatieonderzoek: de start van het project, met een focus op de keuzes rondom het selecteren van de locatie.
- Fase 1 – Opstartfase: de voorbereidingen en organisatie voorafgaand aan een draaiende opvang, inclusief samenwerkingen en praktische inrichting.
- Fase 2 – Draaiende opvang: het dagelijks functioneren van de opvanglocatie, met aandacht voor bewoners, medewerkers, partners en de omgeving.
- Fase 3 – Afbouw: de afsluiting van de locatie, inclusief de uitdagingen en lessen die hieruit zijn getrokken.

Hoewel de fases in een vaste volgorde worden beschreven, liepen deze in de praktijk vaak door elkaar heen mede vanwege de hoge tijdsdruk waarin dit project gerealiseerd moest worden.

Inhoudelijke structuur

Elk onderdeel van dit verslag begint met een introductie die de visie van de gemeente Nijmegen uiteenzet. Vervolgens worden de praktische keuzes besproken die op de TGO Winkelsteeg zijn gemaakt. Elk hoofdstuk sluit af met de geleerde lessen, waarin de ervaringen van betrokkenen worden vertaald naar concrete inzichten.

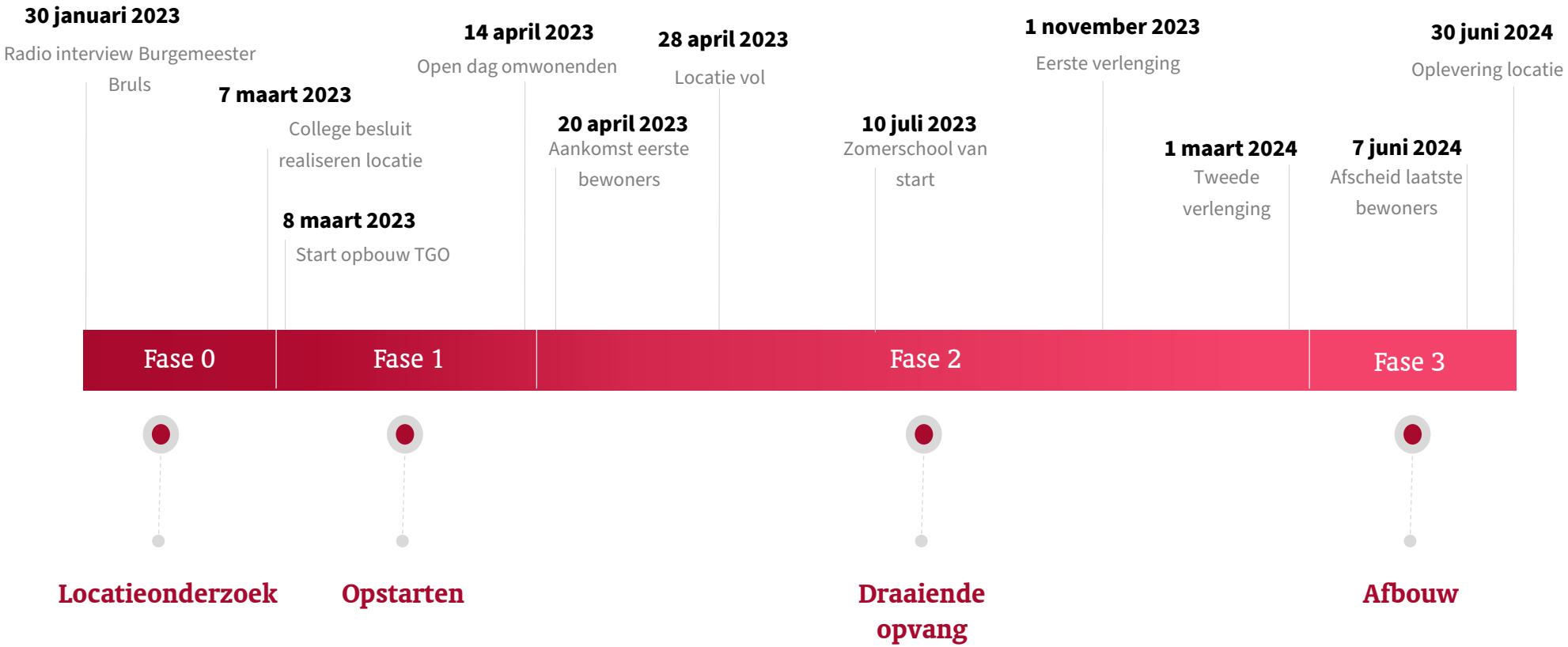
Inleiding

Door het hele document heen ondersteunen quotes van bewoners, medewerkers en andere betrokkenen de beschreven keuzes en bieden zij een menselijke blik op het proces. Voor beleidsmakers en gemeenten die aan vergelijkbare projecten werken, biedt dit document een bron van inspiratie en praktische handvatten.

CNO en TGO

In dit document wordt de opvanglocatie bij de Winkelsteeg omschreven als een TGO (Tijdelijke Gemeentelijke Opvang). Oorspronkelijk functioneerde de locatie Winkelsteeg als een CNO (Crisis Nood Opvang), omdat het bedoeld was als een korte noodoplossing om het tekort aan bedden in Ter Apel op te vangen. Na de eerste verlenging veranderde de situatie: de locatie bleef langer open, en daarmee kreeg Winkelsteeg de kenmerken van een TGO, een tijdelijke gemeentelijke opvanglocatie afgestemd op een langere gebruiksperiode. Voor de consistentie in de tekst, zal er in dit document alleen gesproken worden over een TGO.




30 januari 2023
Radio interview Burgemeester Bruls
7 maart 2023
College besluit realiseren locatie
8 maart 2023
Start opbouw TGO
14 april 2023
Open dag omwonenden
20 april 2023
Aankomst eerste bewoners
28 april 2023
Locatie vol
10 juli 2023
Zomerschool van start
1 november 2023
Eerste verlenging
1 maart 2024
Tweede verlenging
7 juni 2024
Afscheid laatste bewoners
30 juni 2024
Oplevering locatie
Fase 0
Fase 1
Fase 2
Fase 3
Locatieonderzoek
Opstarten
Draaiende opvang
Afbouw

Fase 0

Locatieonderzoek

De realisatie van de TGO Winkelsteeg begon met een intensieve fase van vooronderzoek. Deze fase, ook wel "fase 0" genoemd, markeerde het startpunt van het project en speelde zich af in een context van urgentie en maatschappelijke druk. Tegelijkertijd speelde alles zich volledig in het geheim af, onder strikte embargo-afspraken. In deze periode was het cruciaal dat er geen informatie naar buiten kwam over de mogelijke opening van een opvanglocatie in Nijmegen, om zowel publieke onrust als politieke complicaties te voorkomen, totdat het duidelijk was of de ideeën echt haalbaar waren.



Sven op 1

Burgemeester Bruls in gesprek met Sven Kockelmann



Locatieonderzoek

Onderzoek naar mogelijke locaties binnen de gemeente



Samenwerking

Integrale projectgroep samengesteld voor verder onderzoek



Versnelde procedures

Versnelde procedures en ondersteuning zorgden voor snelle, regelconforme realisatie



Formele goedkeuring

De Winkelsteeg werd gekozen als crisisnoodopvanglocatie en het besluit werd openbaar gemaakt



Overeenkomst COA

De gemeente en COA maakten afspraken over rolverdeling, financiën en onderwijs voor de opvang in Winkelsteeg



Geleerde lessen

De belangrijkste lessen van Fase 0

Fase 0

Sven op 1

De aanleiding voor het opstarten van een locatieonderzoek lag in de dringende oproep van burgemeester Hubert Bruls. Als voorzitter van het landelijke Veiligheidsberaad pleitte hij op dat moment voor het creëren van grote opvangplekken in Nederland. Deze oproep aan burgemeesters in het land kwam voort uit een overbelast asielsysteem, waarin de opvangcapaciteit onvoldoende bleek om aan de acute vraag te voldoen. Binnen de gemeente Nijmegen werd hier snel en voortvarend op ingespeeld, in de verwachting dat Bruls zelf het goede voorbeeld wilde geven. Nijmegen had eerder al twee keer een grote opvang op Heumensoord gefaciliteerd. Luister hier naar het gesprek tussen Burgemeester Bruls en Sven Kockelmann, naar aanleiding van deze oproep.

Eerste stappen: van idee naar locatieonderzoek

Op basis van Bruls' oproep werd na 30 januari 2023 een klein team geformeerd om mogelijke locaties binnen de gemeente te onderzoeken. Dit gebeurde nog voordat er formeel bestuurlijke opdrachten lagen. Al snel werd duidelijk dat de locatie bij de Winkelsteeg praktisch geschikter was dan Heumensoord. Het terrein bood namelijk:

- **Praktische voordelen**: zoals aanwezige nutsvoorzieningen, vlakke grond en een reeds omheind terrein.
- **Geografische geschiktheid**: door de ligging aan de rand van een industriegebied en de afstand tot woonwijken.
- **Natuur en milieu**: geen grote natuurwaarden, geen grondwaterbescherming,
- **Ervaring uit het verleden**: het terrein was eerder gebruikt voor tijdelijke evenementen, zoals een camping tijdens de Vierdaagse.

Fase 0

Samenwerking en besluitvorming

Op 10 februari had de nieuwe directeur-generaal Migratie een kennismakingsoverleg met burgemeester Bruls, waarin deze toezegde dat Nijmegen wilde onderzoeken of er rond 1500 crisisnoodopvangplekken gerealiseerd konden worden. Kort daarna werd een bredere projectgroep samengesteld om de locatie verder te onderzoeken. Deze projectgroep bestond uit professionals met verschillende expertise, die gezamenlijk zorgden voor een integrale aanpak. De samenstelling van de groep was als volgt.

- **Projectmanager Gemeente Nijmegen**: verantwoordelijk voor de algehele aansturing van het project en de samenwerking tussen alle betrokken partijen.
- **Brandweer**: adviseerde over veiligheids- en noodscenario's voor de locatie.
- **Toekomstige locatiemanager TGO Winkelsteeg**: belast met de coördinatie en uitvoering van het plan en de dagelijkse leiding op de locatie zodra deze operationeel was.
- **Projectleider productie**: richtte zich op het praktische en productionele aspect van het project, waaronder de inrichting en bouw van de locatie.
- **Vertegenwoordigers van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen**: boden expertise op het gebied van milieu- en vergunningen vraagstukken.
- **Vertegenwoordiger van de Veiligheidsregio**: bracht ervaring in met het opzetten van grootschalige opvanglocaties en leverde input voor operationele vraagstukken.
- **Gebiedsregisseur veiligheid gemeente Nijmegen**: droeg omgevingskennis bij.
- **Vrijwilligersorganisatie**: richtte zich op de betrokkenheid en inzet van vrijwilligers, essentieel voor praktische ondersteuning op de locatie.
- **Communicatieadviseurs en omgevingsmanager**: werkten aan de communicatiestrategie, inclusief het informeren van stakeholders, omwonenden en andere betrokkenen.

De projectgroep kreeg de opdracht om:

1. Het terrein geschikt te maken voor grootschalige opvang.
2. Crisisnoodopvang op te zetten binnen een kort tijdsbestek, waarbij gebruik werd gemaakt van tijdelijke (crisis-)procedures voor omgevings- en aanbestedingsregels.

Klik hier voor een schematische weergave van het bestuurlijk proces.



“De gemeente Nijmegen zei, wij gaan helpen waar de nood het hoogst is. Dus toen wij open gingen, wisten wij niet van waaruit mensen zouden komen. We kregen een combinatie van mensen die al op andere opvanglocaties hadden gezeten en uit Ter Apel. Dus mensen die voor het eerst in Nederland waren, die nog niks van Nederland wisten. Maar ook mensen die van een cruiseschip kwamen, waar ze met z'n tweeën een kamer deelden en die nu in een paviljoen met 150 bedden terecht kwamen." – Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 0

Versnelde procedures

In fase 0 werd, vanwege de urgentie, gebruikgemaakt van versnelde procedures voor aanbestedingen en omgevingsvergunningen. Dit maakte het mogelijk om de voorbereidingen en inrichting van de opvanglocatie in een kort tijdsbestek te realiseren, zonder dat complexe procedures tot vertraging zouden leiden. Klik hier voor de vergunningen die aangevraagd moesten worden.

De Omgevingsdienst Regio Nijmegen werd vanaf het begin betrokken om eventuele knelpunten snel te identificeren en op te lossen. Hierdoor konden snelheid en kwaliteit worden gecombineerd, terwijl voldaan werd aan wet- en regelgeving.

Van vooronderzoek naar formele goedkeuring

Op 7 maart 2023 werd op basis van het vooronderzoek en ambtelijk advies het collegebesluit onder embargo genomen. Daarmee werd formeel besloten dat de Winkelsteeg zou dienen als crisisnoodopvanglocatie voor 1200 mensen. In de daaropvolgende dagen werden onder embargo:

- Stakeholders geïnformeerd, waaronder lokale bedrijven, zorginstellingen en de voetbalvereniging.
- De buurt ingelicht, met brieven naar omwonenden en uitnodigingen voor een informatieavond.
- De gemeenteraad geïnformeerd, zodat ook zij tijdig op de hoogte waren van de plannen.*

Op 9 maart 2023, na het verlopen van het embargo, werd het besluit bekend gemaakt aan de pers en de rest van de stad. Dit moment markeerde een belangrijke omslag in het proces: van een fase van discretie en voorbereidingen naar een fase waarin openheid en samenwerking met de omgeving centraal stonden. De bekendmaking gaf het team de ruimte om publiekelijk aan de slag te gaan met de inrichting van de locatie, en bood tegelijkertijd de mogelijkheid om vragen te beantwoorden, zorgen weg te nemen en partners actief te betrekken.

** Het besluiten tot een tijdelijke crisisnoodopvang is aan het college.*

Fase 0

Samenwerkingsovereenkomst COA opstellen

Tijdens de voorbereidingen voor de TGO Winkelsteeg sloten de gemeente Nijmegen en het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) een samenwerkingsovereenkomst af. Hierin werden afspraken vastgelegd over de rolverdeling, financiële verantwoordelijkheden en onderwijs. Deze overeenkomst was noodzakelijk om de organisatie en uitvoering van de opvanglocatie soepel te laten verlopen.

- **Rolverdeling**: de gemeente Nijmegen nam in dit project een leidende rol op zich en was verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken op de locatie. Dit was een afwijking van de gebruikelijke werkwijze bij andere crisisnoodopvang locaties, waar het COA doorgaans een bredere rol vervult. Voor de Winkelsteeg richtte het COA zich uitsluitend op de procesbegeleiding van bewoners en (groeps)voorlichting.

- **Financiën**: aanvankelijk werd afgesproken dat het COA de kosten van de opvang zou vergoeden op basis van declaratie, waardoor de gemeente de locatie budgetneutraal kon opzetten. Later werd deze afspraak herzien en vervangen door een vaste forfaitaire vergoeding per opvangplek. Voor een overzicht van de besteding van financiële middelen, klik hier.

- **Specifieke afspraken voor de Winkelsteeg**: bij het opstellen van de overeenkomst werd rekening gehouden met unieke uitdagingen van de Winkelsteeg. De omvang van de locatie en het grote aantal bewoners maakten onderwijs een bijzonder aandachtspunt. Van tevoren werden hierover afspraken gemaakt om te zorgen dat kinderen toegang hadden tot onderwijs of een alternatieve vorm van educatieve activiteiten, ondanks de beperkingen van een crisisnoodopvang.

“Het is belangrijk goed na te denken over locatie-specifieke punten. De Winkelsteeg was een hele grote locatie, wat betekent dat onderwijs bijvoorbeeld lastig te regelen is. Hier hebben we van tevoren goed over nagedacht en afspraken over gemaakt.” - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 0

Geleerde lessen

- **Betrek specialistische diensten vroegtijdig**: het vroegtijdig inschakelen van de omgevingsdienst en andere relevante partijen bespaart tijd en voorkomt knelpunten later in het proces.

- **Beperk de discussie over locatiekeuze**: een duidelijke communicatiestrategie met een duidelijke houding van het gemeente bestuur, waarin de beoogde locatie niet ter discussie staat, maar uitsluitend het ‘hoe gaan we het doen samen met de omgeving’ draagt bij aan regie en snelheid.

- **Flexibiliteit in crisismanagement**: de informele start en het anticiperend handelen, nog voor formele besluiten, waren cruciaal om de strakke planning te halen.

- **Het opstellen van een samenwerkingsovereenkomst met het COA vereist maatwerk**. **Bij toekomstige locaties is het raadzaam om**:
    - Locatie-specifieke uitdagingen vroegtijdig te identificeren en mee te nemen in de afspraken.
    - Concrete afspraken te maken over hoe cruciale diensten, zoals onderwijs en welzijn, worden ingevuld.





Fase 1

Opstarten

Na het locatieonderzoek en de bekendmaking volgde de opstartfase van de TGO Winkelsteeg. De voorbereidingen kwamen in een stroomversnelling om het terrein snel en zorgvuldig klaar te maken voor crisisnoodopvang en een veilige, leefbare omgeving te creëren. Dit hoofdstuk bespreekt de inrichting en organisatie van de opvanglocatie, de structuur van het projectteam, inhoudelijke uitgangspunten, personele bezetting en samenwerking met partners. Ook wordt aandacht besteed aan omgevingsbetrokkenheid, het inwerkprogramma voor medewerkers en belangrijke lessen en aandachtspunten.

Start projectteam

Het opstarten van een nieuwe opvanglocatie begint met de vorming van een projectteam

Uitgangspunten locatie

De opvanglocatie werd ingericht op basis van leefbaarheid, flexibiliteit, transparantie en inclusiviteit

Praktische inrichting

De slimme inrichting van Winkelsteeg bood leefbaarheid, privacy en sociale interactie voor bewoners en medewerkers

Personele bezetting

In Winkelsteeg werd een divers team met nieuwe functies en duidelijke rollen opgezet om leefbaarheid, welzijn en efficiëntie te waarborgen

Inwerken personeel

Een goed inwerkprogramma vormt de basis voor samenwerking

Omgeving en partners

Een goede relatie met de omgeving en partners is cruciaal

Fase 1

Start projectteam

Het opstarten van een nieuwe opvanglocatie begint met de vorming van een projectteam dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van het project. Dit team staat voor de uitdaging om onder grote tijdsdruk samen te werken en een goed functionerende locatie op te zetten.

Werken vanuit de gemeente

Het projectteam van de Winkelsteeg opereerde vanuit de gemeente Nijmegen. Dit biedt belangrijke voordelen:

- **Directe verbinding met het beleid**: het team stond dicht bij de beleidsmakers, waardoor strategische keuzes snel konden worden afgestemd.
- **Snelle samenwerking**: het team kon vlot schakelen met de afdelingen die essentieel zijn voor het opzetten van een opvanglocatie, zoals ruimtelijke ordening, welzijn en financiën.

Een divers en multidisciplinair team

De kern van het projectteam bestond uit leden met uiteenlopende expertises, wat zorgde voor een integrale aanpak. De kernteamleden hadden de volgende expertises:

- **Kennis van het gemeentenetwerk**: kennis van gemeentelijke processen en stakeholders.
- **Technische expertise**: ervaring met het opzetten en inrichten van opvanglocaties.
- **Antropologische kennis**: inzicht in de culturele en sociale aspecten van mensen, community's en opvanglocaties.

Het projectteam moest steeds afwegen wat goed was voor de nieuwkomers én voor de stad. Deze benadering was noodzakelijk om zowel de leefbaarheid van de opvanglocatie als de verbinding met de omgeving te waarborgen. De diverse samenstelling van het team en brede visie maakte het mogelijk om het project vanuit verschillende invalshoeken te benaderen en zo een sterke basis te leggen voor het succes van de opvanglocatie.



“De Winkelsteeg was een gemeentelijke opvanglocatie. Dat gaf ons de ruimte de locatie zo op te zetten en te draaien, dat het aansluit bij de visie van onze gemeente. In goede samenwerking met het COA, maar wel met onze eigen stempel erop gedrukt.” - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 1

Inhoudelijke uitgangspunten locatie

Het zorgvuldig overwegen van inhoudelijke uitgangspunten is cruciaal voor het opzetten van een opvanglocatie die aansluit bij de visie van de gemeente. De gemeente Nijmegen hanteerde daarbij vier belangrijke uitgangspunten:

1. Focus op welzijn en leefbaarheid

De gemeente Nijmegen hecht veel waarde aan het welzijn van bewoners bij het opzetten en beheren van opvanglocaties. Dit omvat niet alleen het voldoen van basisbehoeften, zoals voldoende fysieke ruimte en veiligheid, maar ook aandacht voor mentale gezondheid, verbondenheid en eigen regie. Het doel is dat bewoners zich gehoord, gezien en veilig voelen, met voldoende ruimte om zichzelf te zijn en eigen keuzes te maken.

“Het belangrijkste uitgangspunt voor ons is: denk je eens in dat je duizenden kilometers achter de rug bent en totaal niet weet waar je aan toe bent. Wat heb je dan nodig? Niet eens zo bewust, maar meer als een grondhouding.” - projectmanager Gemeente Nijmegen

2. Al doende leren

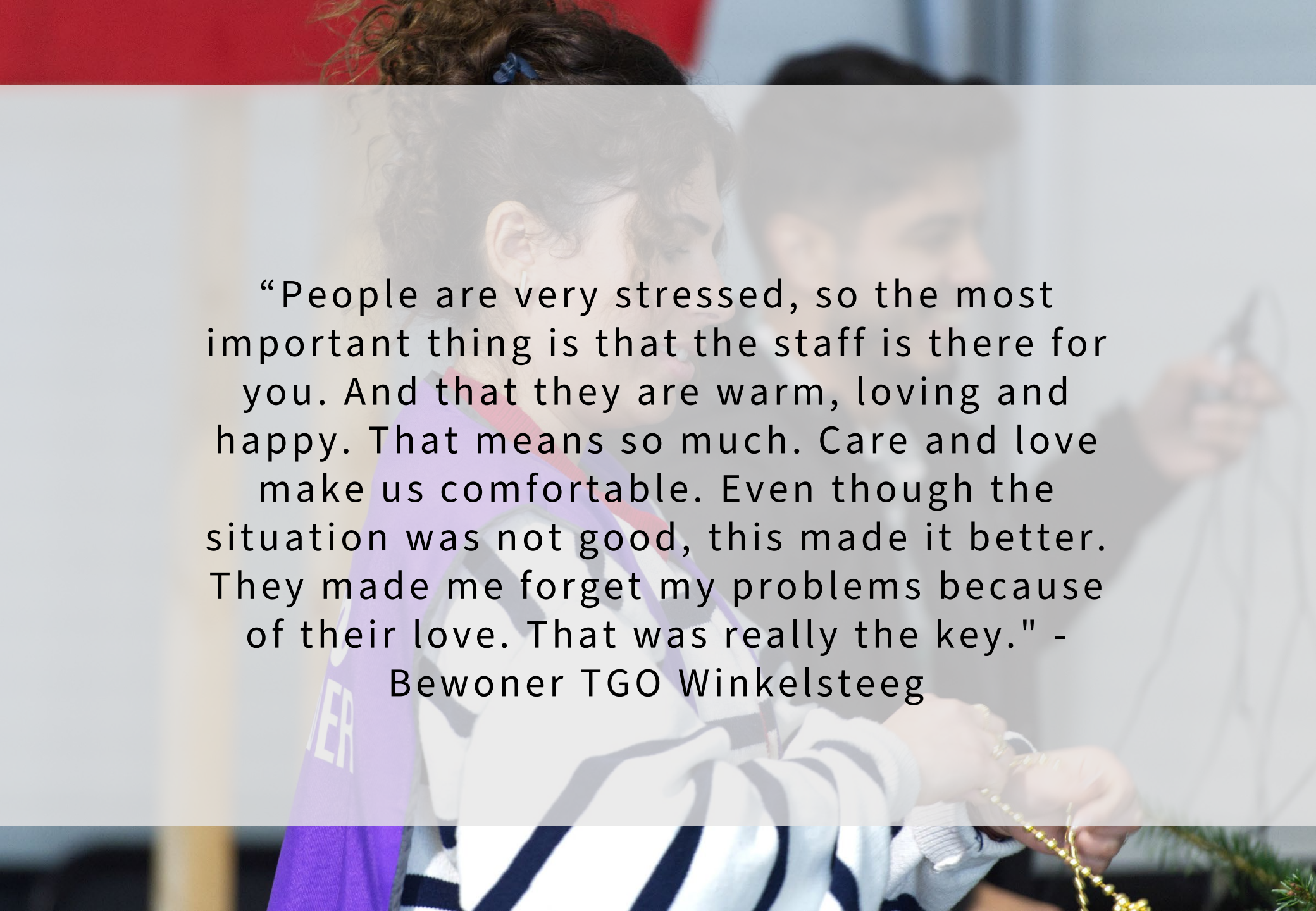
De Nijmeegse aanpak wordt gekenmerkt door een flexibele en lerende houding. Omdat niet alles vooraf kan worden bedacht, worden keuzes tijdens het proces bijgestuurd op basis van nieuwe inzichten. Deze werkwijze zorgt ervoor dat oplossingen steeds beter aansluiten bij de behoeften van bewoners aan een efficiëntere organisatie en de omgeving.

3. Transparantie

Een goed draaiende opvanglocatie vraagt om open communicatie met zowel de bewoners als de omgeving. Door in gesprek te blijven, actief te luisteren en transparant te zijn over beslissingen, wordt vertrouwen opgebouwd en onrust voorkomen. Dit draagt bij aan een harmonieuze relatie tussen bewoners en de gemeenschap.

4. Inclusiviteit

Met 1200 bewoners van 37 verschillende nationaliteiten stond inclusief werken hoog op de agenda. De gemeente Nijmegen streefde ernaar om begrip en vertrouwen tussen de verschillende culturen op de locatie te stimuleren, terwijl tegelijkertijd de integratie in de Nederlandse cultuur werd ondersteund.



“People are very stressed, so the most important thing is that the staff is there for you. And that they are warm, loving and happy. That means so much. Care and love make us comfortable. Even though the situation was not good, this made it better. They made me forget my problems because of their love. That was really the key." - Bewoner TGO Winkelsteeg

Fase 1

De inhoudelijke uitgangspunten worden door vertaald in de volgende onderdelen:

- Praktische inrichting/ productie van de locatie
- Personele bezetting
- Verbinding met de omgeving en partners

De uitwerking van deze drie onderdelen wordt verder toegelicht in de volgende paragrafen. Hierbij worden de onderdelen aangevuld met geleerde lessen.

Praktische inrichting van de locatie

Een geschikte locatie en een doordachte inrichting spelen een belangrijke rol voor de leefbaarheid van een opvanglocatie. Ze vormen niet alleen de basis voor een veilige en comfortabele omgeving, maar dragen ook bij aan het welzijn van bewoners en het efficiënt functioneren van de locatie. Een slimme inrichting biedt voldoende privacy, een logische indeling en ruimte voor sociale interactie, terwijl een strategische locatie overlast minimaliseert en de integratie in de buurt bevordert.

“Aan de ene kant heb je de productie: 25.000 vierkante meter met alle tenten, sanitair, dat soort zaken. Daarnaast ga je bedenken: hoe gaan we hier samen wonen? Hoe gaan we hier samen leven met elkaar? Het is gewoon een dorp. Met 37 nationaliteiten. Mannen, vrouwen, kinderen, families, mensen met zorg, alles.” - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Sportpark Winkelsteeg: een geschikte locatie

De (oud-)voetbalvelden op sportpark Winkelsteeg bleken om diverse redenen ideaal voor de bouw van een grootschalige opvanglocatie. Het terrein bood namelijk de volgende voordelen:

- Het zou anders tijdelijk ongebruikt blijven.
- Het was vlak, omheind en gelegen aan de rand van een industriegebied.
- Het beschikte over een vaste ingang en parkeergelegenheid.
- Er waren al nutsvoorzieningen aanwezig, die met minimale aanpassingen bruikbaar

"Voor ons als producenten is een goed terrein het allerbelangrijkst. Van dit terrein werd ik meteen heel enthousiast. Het was vlak, groot en afgesloten. Dat geeft veel rust tijdens het bouwen. Er waren ook al voorzieningen: er was al iets van stroom, afvoer en water. Dat scheelt een hele hoop geld.” – Productiemanager

Een slim ontwerp

In samenwerking met een productiebedrijf ontwikkelde de gemeente Nijmegen een praktische en efficiënte inrichting voor de opvanglocatie. Het ontwerp was afgestemd op de inhoudelijke uitgangspunten en de mogelijkheden van het terrein. Het productiebedrijf bracht waardevolle expertise in vanuit hun ervaring met



“Bij het maken van het ontwerp denken we onder andere na over logische looproutes voor bewoners, de techniek, de grootte van de tenten en de afstanden tussen de tenten. Je probeert het zo soepel en comfortabel mogelijk te maken voor de bewoners, maar ook voor de mensen die er werken.” - Productiemanager

Fase 1

festivalterreinen, terwijl de gemeente haar kennis uit eerdere opvangprojecten toepaste. Deze unieke combinatie van kennis en ervaring leidde tot een doordacht ontwerp dat zowel de leefbaarheid voor bewoners als een fijne werkomgeving voor medewerkers, vrijwilligers en hulpdiensten waarborgde.

- Bekijk hier het volledige overzicht en de plattegrond van de locatie.
- Klik hier voor een 360-graden weergave van de locatie.
- Klik hier voor de beschrijving van de indeling

“We houden er rekening mee dat er waar mogelijk daglicht aanwezig is. Een slaapzaal met misschien wel 150 mensen waar helemaal geen daglicht is, dat is niet fijn. Het is niet zo dat je in de slaapkamer zelf daglicht hebt, maar wel op de gangen. De slaapkamers zijn aan de bovenkant open, dus je ziet wel altijd wanneer het licht of donker is. Dat zijn belangrijke keuzes voor de leefbaarheid.” - Projectmanager gemeente Nijmegen

Geleerde lessen

- **Rekening houden met eventuele langere gebruiksduur**: de locatie werd twee keer verlengd en bleef langer staan dan oorspronkelijk gepland. Het ontwerp moet flexibel genoeg zijn om aanpassingen mogelijk te maken bij een langere inzet en veranderende seizoen omstandigheden. Klik hier voor de plattegrond na de verlenging.

- **Vergunningen**: Het verkrijgen van vergunningen kan veel tijd in beslag nemen. Dit proces vraagt om een zorgvuldige planning, zodat vertragingen worden voorkomen.

“Voor het maken van het ontwerp is het van belang om te weten voor wat voor periode de locatie ongeveer blijft staan. Voor een periode van een halfjaar maak je andere keuzes dan voor een jaar. In hoe je dingen opbouwt en of je bepaalde dingen koopt of huurt. De centrale gang hadden we vanuit kostenoverweging bijvoorbeeld niet helemaal geïsoleerd. Dat was een tent van 230 meter lang. Daar hebben we best wel problemen mee gehad om die in de zomer goed koel en in de winter goed warm te krijgen. Uiteindelijk betaal je dat in extra stookkosten dan ook weer terug. Dat zijn dingen waar we van leren.” - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 1

Ruimtespecifieke keuzes en aandachtspunten

Bij de inrichting van de opvanglocatie Winkelsteeg is aandacht besteed aan specifieke ruimtes om een leefbare en functionele omgeving te creëren. Slaaptenten, sanitairtenten, woonkamer, familie units en speelkamer, ruimte voor zorg en extra units. Klik op de links voor de belangrijkste keuzes en toepassingen per ruimte.

Geleerde lessen

- **Beperkte privacy en geluidsoverlast**: ondanks de verbeterde systemen ondervonden bewoners veel negatieve effecten van de grootte van de slaapzalen, zoals geluidsoverlast en weinig privacy.

“Ik had veel problemen met het geluid. Er waren geen deuren en plafonds, dus ondanks dat het verschillende cabines waren hoorde je alles van iedereen. Daardoor sliep ik slecht. Als vrouw was het ook geen fijn idee dat mensen over de muren heen konden kijken.” - Bewoner TGO Winkelsteeg

- **Afstand tot sanitair**: voor bewoners in familie-units was de afstand tot de wc’s en douches onhandig, vooral in de winter of ’s nachts. Voor vrouwen met een hoofddoek was het ongemakkelijk deze telkens te moeten omdoen. Als vooraf duidelijk was geweest dat de locatie een jaar open zou blijven en ook in de winter in gebruik zou zijn, was er gekozen voor een overdekte looproute tussen de units en de sanitairtenten. Dit had het gebruik voor de bewoners aanzienlijk comfortabeler gemaakt.

“We had to go far away. For the children, this is very difficult. We shower them and wrap them well so they don’t get cold." - Bewoner TGO Winkelsteeg

- **Ruimte voor oudere kinderen**: naast de speelkamer voor jonge kinderen was er een duidelijke behoefte aan binnenruimte voor jongeren van 12 tot 18 jaar, vooral in de winter. Oudere kinderen hadden beperkt toegang tot geschikte speelruimtes, en de nieuwe sport tent die in de laatste maand werd toegevoegd, werd vooral gebruikt door volwassenen. Hierdoor misten jongeren tussen de 12 en 18 jaar een plek waar zij zich binnen konden vermaken.

“For older kids in winter, there was not a lot of playroom inside. In the last month, they added a new tent for sports for adults, but it was not for children. So the kids between 12-18 were a bit lost.” - Bewoner TGO Winkelsteeg

Fase 1

- **Extra ruimte voor externe diensten**: het beschikbaar stellen van extra ruimtes maakte het mogelijk om logopedie en speltherapie op locatie aan te bieden.

- **Verwarming**: zorgruimtes moeten in de winter goed verwarmd kunnen worden, vooral voor medische onderzoeken van jonge kinderen.

“Bewoners worden regelmatig doorverwezen voor bijvoorbeeld logopedie of speltherapie. Het is voor ouders zeer ingewikkeld om naar een locatie te gaan voor die therapieën. Het was heel fijn dat zij gebruik konden maken van een ruimte op locatie als wij er niet waren.” - medewerker GGD

- **Stilteruimte**: het faciliteren van een stilteruimte is, zeker op een grote locatie waar je nergens privacy hebt of alleen kunt zijn, wenselijk. Veel bewoners geven aan dit belangrijk te vinden. Denk daarbij ook aan de plaatsing van de ruimte. Op de Winkelsteeg is de stilteruimte pas op een later moment ingezet. Daardoor was de plaatsing van de ruimte, naast de activiteitenruimte van kinderen in een gehorige tent, niet optimaal.

“There should be more silent areas, especially at a location this big it’s very important. There is always noise everywhere.” - Bewoner TGO Winkelsteeg



Fase 1

Personele bezetting

Een goed functionerend team is essentieel voor een goed draaiende opvanglocatie. De gemeente Nijmegen heeft daarom extra aandacht besteed aan het samenstellen van een personeelsbestand dat zowel de leefbaarheid en het welzijn van bewoners als het welzijn van personeel ondersteunt. Dit komt tot uiting in de oprichting van nieuwe functies en het benadrukken van specifieke rollen binnen het team. In deze paragraaf worden de belangrijkste keuzes rondom de personele bezetting en het functiehuis besproken.

Voor een compleet overzicht van het functiehuis en de beschrijving van taken en verantwoordelijkheden per functie, klik hier.

Leefbaarheidscoördinatoren

De gemeente Nijmegen introduceerde de functie van coördinator leefbaarheid, gericht op het waarborgen van het niet-tastbare aspect van het welzijn van bewoners. Leefbaarheid omvat een breed scala aan factoren, waarbij vooral de subtiele, minder zichtbare aspecten cruciaal zijn. Om hier goed op in te spelen, is een specifiek type medewerker nodig. Met de coördinatoren leefbaarheid creëerde de organisatie bewust ruimte om deze belangrijke, maar moeilijk meetbare dimensies van leefbaarheid te versterken.

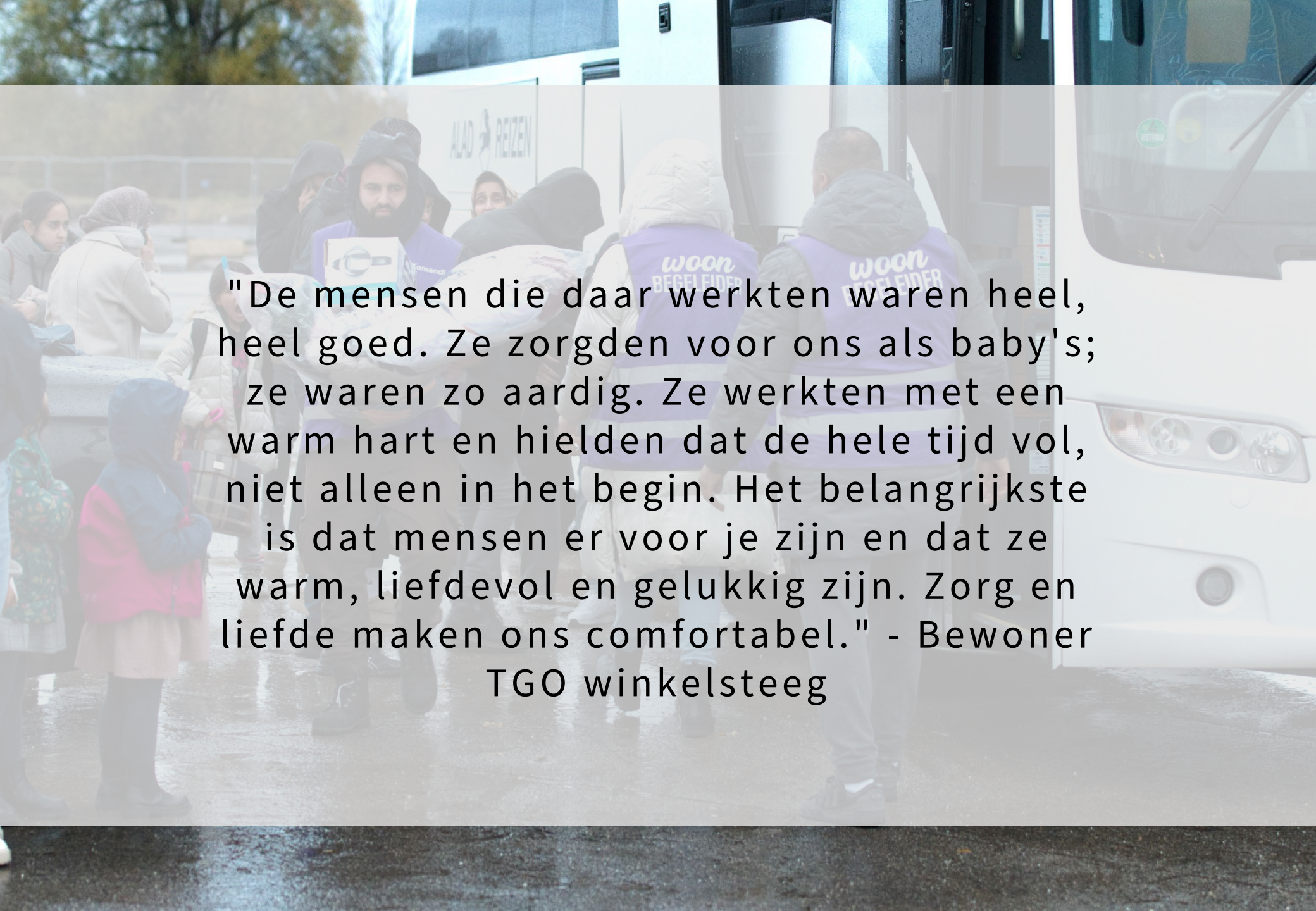
Daarnaast speelden de coördinatoren leefbaarheid een belangrijke rol in het ondersteunen van de grootste groep medewerkers op de locatie: de woonbegeleiders. Deze coördinatoren hielden actief het welzijn van woonbegeleiders in de gaten, stonden klaar in moeilijke tijden en boden een luisterend oor wanneer het werk emotioneel of zwaar werd. Dit zorgde ervoor dat niet alleen de bewoners, maar ook de medewerkers zich gesteund voelden.

Woonbegeleiders

De woonbegeleiders spelen een centrale rol binnen de organisatie en staan dicht bij de bewoners. Zij zijn onmisbaar voor het signaleren van behoeften, het bieden van begeleiding en het doorzetten van informatie binnen de organisatie. De gemeente heeft bewust ingezet op voldoende woonbegeleiders, omdat zij de basis vormen van de organisatie. Hun nabijheid en betrokkenheid bij de bewoners zorgen ervoor dat zij de kern van wat er leeft begrijpen en effectief kunnen inspelen op wat nodig is. Klik hier voor de invulling van de functie ‘woonbegeleider’ binnen de TGO Winkelsteeg.

Zorgcoördinator

Om zorg gerelateerde processen binnen de opvanglocatie te stroomlijnen, introduceerde de gemeente Nijmegen de functie van zorgcoördinator. Deze functie had als doel de verschillende zorgdiensten



"De mensen die daar werkten waren heel, heel goed. Ze zorgden voor ons als baby's; ze waren zo aardig. Ze werkten met een warm hart en hielden dat de hele tijd vol, niet alleen in het begin. Het belangrijkste is dat mensen er voor je zijn en dat ze warm, liefdevol en gelukkig zijn. Zorg en liefde maken ons comfortabel." - Bewoner TGO winkelsteeg

Fase 1

beter met elkaar te verbinden, eilandvorming te voorkomen en bewoners sneller en efficiënter te helpen. Door deze coördinatie hoefden bewoners niet onnodig lang te wachten of steeds opnieuw hun verhaal te doen.

“Er zijn veel zorgpartijen betrokken bij de locatie. Om te voorkomen dat dat allemaal eilandjes zijn en bewoners eindeloos in de rij moeten staan, hebben we een zorgcoördinator die al die ketenpartners met elkaar verbindt.”

Operationeel coördinator

De operationeel coördinator, verantwoordelijk voor de operationele veiligheid op de locatie, de operationele aansturing en verbinding tussen de verschillende teams, stond bewust in dienst van de gemeente Nijmegen in plaats van het beveiligingsbureau. Hier is bewust voor gekozen, omdat de gemeente het belangrijk vond dat deze persoon vanuit een verbindend perspectief handelt, waaraan leefbaarheid ten grondslag ligt en niet solitair veiligheid.

Aandachtspunten personele bezetting

Bij het opzetten en behouden van een sterk team op een tijdelijke locatie zoals de Winkelsteeg, kwamen enkele uitdagingen en aandachtspunten naar voren:

- **Tijdsinvestering voor werving**: het aannemen van een groot aantal medewerkers vroeg veel tijd en energie van de ambtelijke organisatie. Externe factoren, zoals de zomerdrukte, maakten het vinden van specifiek personeel, zoals beveiligers, extra uitdagend.
- **Tijdelijkheid en continuïteit**: het personeel maakt de locatie. Tegelijkertijd maakt de onzekerheid rondom het sluiten van de locatie het een uitdaging (goed) personeel te binden en gemotiveerd te houden. De tijdelijke contracten maken het moeilijker om continuïteit en kwaliteit van personeel te waarborgen. Omdat het personeel een sleutelrol speelt in de leefbaarheid van de locatie, is extra aandacht voor het waarderen van de medewerkers, zodat zij zich gezien en gehoord voelen, van belang.
- **Regelmatige evaluatie**: gezien de snelheid waarmee de organisatie werd opgezet, was het belangrijk om functies en structuren regelmatig te evalueren en waar nodig aan te passen aan de veranderende omstandigheden.
- **Diversiteit in het team**: het personeelsbestand was divers, wat bijdroeg aan verbinding met bewoners van verschillende achtergronden. Meertaligheid en culturele herkenning speelden hierin een belangrijke rol. Tegelijkertijd konden culturele en politieke verschillen binnen het team soms spanningen veroorzaken. Professionaliteit en een open houding bleken hierin essentieel.

“They also spoke Arabic, Turkish, and Spanish, which was good for the connection. Additionally, some of them were refugees before, so they understand the situation. They listen to you and help you."

Fase 1

Doorontwikkeling functiehuis

Het functiehuis dat oorspronkelijk werd ontwikkeld voor de opvanglocatie Winkelsteeg, heeft waardevolle inzichten opgeleverd voor de verdere doorontwikkeling naar toekomstige locaties. Deze lessen zijn gebaseerd op praktijkervaringen en hebben geleid tot aanpassingen die de effectiviteit en samenhang binnen het team verder versterken. Voor een compleet overzicht van het doorontwikkelde functiehuis en de beschrijving van taken en verantwoordelijkheden per functie, klik hier. Meer weten over de belangrijkste lessen betreffende de doorontwikkeling van het functiehuis, klik hier.

Inwerken personeel

Een zorgvuldig opgezet inwerkprogramma is cruciaal bij het opstarten van een nieuwe opvanglocatie. Het legt de basis voor een sterk team en effectieve samenwerking. Voor de opvanglocatie Winkelsteeg ontwikkelde de gemeente Nijmegen een programma dat stevig geworteld is in de kernwaarden. De gemaakte keuzes tonen een duidelijke focus op menswaardigheid, flexibiliteit en welzijn – voor zowel bewoners als medewerkers. Hieronder staan de belangrijkste keuzes die gemaakt zijn omtrent het inwerken van personeel beschreven.

- **Georganiseerd en flexibel inwerken**: het inwerkprogramma bestond voor 70% uit vooraf geplande inhoud, terwijl 30% flexibel werd ingevuld door medewerkers op basis van ervaringen op de locatie. Deze combinatie bood een stevige basis én de ruimte om het programma aan te passen aan de praktijk.

- **Gemeentelijke visie en waarden delen**: de missie en visie van de gemeente Nijmegen werden actief gedeeld met de medewerkers, om hen te verbinden met de kernwaarden die ten grondslag liggen aan het project. Door sessies waarin deze waarden besproken werden, voelde het personeel zich niet alleen betrokken bij hun directe taken, maar ook bij het grotere doel van de opvanglocatie.

- **Samenhorigheid en verbinding bevorderen**: aangezien de opvanglocatie met een diverse groep medewerkers werkte, was verbinden als team van groot belang. Door informele activiteiten, zoals een barbecue, bood de gemeente een ruimte voor informele kennismaking en het doorbreken van eventuele afstand tussen verschillende teams en ingehuurde partijen. Dit zorgde voor meer onderlinge steun en wederzijds begrip, wat bijdroeg aan een hechtere werkomgeving.

- **Functiegerichte werksessies**: voor elke functiegroep werd een eigen inwerksessie georganiseerd, waarin medewerkers via presentatiesheets uitleg kregen over hun taken en verantwoordelijkheden. Daarnaast maakten rondleidingen over de locatie hen wegwijs in de structuur van de opvang. Deze aanpak hielp medewerkers om zowel hun eigen rol

Fase 1

als het grotere geheel van de opvang goed te begrijpen.

- **Focus op flexibiliteit en leren van fouten**: door de krappe deadlines en de onvoorspelbare omstandigheden koos de gemeente Nijmegen bewust voor een leercultuur waarin fouten maken werd gezien als een waardevol leermoment. Dit gaf medewerkers de ruimte om te experimenteren, van elkaar te leren en hun aanpak waar nodig bij te stellen. Deze werkwijze zorgde voor een sfeer waarin iedereen zich vrij voelde om processen aan te passen en samen steeds beter in te spelen op de dagelijkse praktijk van de opvanglocatie.

- **Inwerktasje**: aan het einde van het programma kregen medewerkers een tasje met essentiële documenten zoals de missie, visie, huisregels en richtlijnen van de locatie. Deze informatie was ook zichtbaar op centrale plekken, zoals in de kantine, zodat medewerkers er altijd op konden terugvallen. Klik hier om alle folders die in het inwerk tasje zaten te bekijken.

Geleerde lessen

- **Ruimte inbouwen tussen inwerkdagen**: tijdens het intensieve inwerkprogramma zijn rustmomenten belangrijk. Ze voorkomen overbelasting, bieden ruimte voor reflectie en informele kennismaking. Dit versterkt de samenwerking en zorgt dat medewerkers zich verbonden en uitgerust voelen.

- **Structurele evaluatiemomenten**: regelmatige evaluaties houden de organisatie flexibel. Maandelijkse bijeenkomsten helpen het team in te spelen op ontwikkelingen en tijdig bij te sturen. Ondanks de dagelijkse drukte zijn deze momenten cruciaal voor wendbaarheid en effectiviteit.

- **Ondersteuning door een externe partij**: vanwege de hoge tijdsdruk schakelde de gemeente een externe partij in voor het inwerkprogramma: dit zorgde voor extra capaciteit, een efficiënte en professionele uitvoering en een sterke start van het team.

Betrekken van omgeving en partners

Een goed draaiende opvanglocatie vraagt niet alleen om een sterk intern team, maar ook om goede relaties met de omgeving en samenwerkingspartners. De gemeente Nijmegen heeft daarom veel aandacht besteed aan het betrekken van buurtbewoners en stakeholders bij de opvanglocatie Winkelsteeg. Dit sluit aan bij de kernwaarden van de gemeente, zoals menswaardigheid, veiligheid en welzijn, die ook richtinggevend waren in de samenwerking met externe partijen. In deze paragraaf lees je belangrijke keuzes die zijn gemaakt rondom het betrekken van omgeving en partners.



"Het allerleukste moment voor iedereen tijdens het inwerken was wel toen de locatiemanager op het einde bij de barbecue alle functiegroepen op het podium riep en dat ze echt van honderd anderen applaus kregen en iedereen even op het podium stond van ‘Gaan we het samen doen, yes we can’. Dat was zo leuk. "Dat creëerde zoveel saamhorigheid en positieve vibes.". - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 1

- **Omgevingsanalyse**: voorafgaand aan de opening van de opvanglocatie maakte de wijkregisseur een omgevingsanalyse. Door direct in gesprek te gaan met buurtbewoners en stakeholders, zoals winkeliers, een nabijgelegen zorginstelling en studentenwoningen, legde de gemeente een sterke basis voor samenwerking. Deze gesprekken waren essentieel om wederzijds begrip en goede relaties op te bouwen.

- **Open dag en bewonersavonden**: om de buurt te informeren en eventuele zorgen weg te nemen, organiseerde de gemeente op 14 april 2023 een open dag voor omwonenden. Daarnaast werden meerdere bewonersavonden gehouden. Tijdens deze bijeenkomsten werden de plannen openlijk besproken, met speciale aandacht voor veiligheid en de toezegging van regelmatig overleg. Bewoners kregen de gelegenheid om vragen te stellen en hun zorgen te delen, wat leidde tot meer verbinding en vertrouwen tussen de gemeente en de omgeving.

Geleerde lessen

- **Zichtbaarheid en pro activiteit**: hoewel bewonersavonden een waardevol middel zijn, bleek dat deze niet altijd even goed bezocht werden. Het actief opzoeken van buurtbewoners en zichtbaar aanwezig zijn in de wijk, bijvoorbeeld via persoonlijke gesprekken of informele ontmoetingen, bleek nog effectiever in het versterken van relaties en het bevorderen van vertrouwen.

Fase 2

Draaiende opvang

Met de komst van de eerste bewoners op 20 april ging opvanglocatie Winkelsteeg een nieuwe fase in: van opstart naar een volledig draaiende organisatie. Deze overgang bracht uitdagingen en verantwoordelijkheden met zich mee, waarbij samenwerking, praktische organisatie en afstemming met de omgeving centraal stonden.

Dit hoofdstuk zoomt in op de dagelijkse gang van zaken op de draaiende opvanglocatie. Het behandelt de rol van samenwerkingspartners, de onderlinge samenwerking, de praktische organisatie rondom bewoners en de aanpak van omgevingsmanagement.



Samenwerkende partijen

Deze paragraaf gaat dieper in op de verschillende samenwerkende partijen die actief waren op de locatie.



Praktische organisatie

In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de aanpak van essentiële aspecten zoals eten en drinken, vervoer en dag invulling.



Omgevingsmanagement

Nijmegen koos voor een transparante en proactieve aanpak om verbinding te maken met de omgeving

Fase 2

De verschillende samenwerkende partijen op locatie

Naast de inzet van personeel vanuit de gemeente Nijmegen speelde de samenwerking met zowel partners op de locatie, als partners die de locatie en het wonen daar mogelijk maakten, een essentiële rol in het succes. Deze partners waren van groot belang voor het vertalen van de visie en missie van de gemeente naar een leefbare en veilige omgeving voor bewoners. Iedere groep leverde een unieke bijdrage, variërend van zorgverlening tot schoonmaak, en droeg bij aan het waarborgen van de kernwaarden van de opvang.

Deze paragraaf gaat dieper in op de verschillende partijen die actief waren op de locatie. Hierbij worden de gemaakte keuzes, de onderliggende overwegingen en de lessen die hieruit voortkwamen toegelicht. Deze inzichten bieden waardevolle handvatten voor het opzetten van vergelijkbare samenwerkingen bij toekomstige opvanglocaties.

Hoe werken we samen in dit project?

De opvanglocatie Winkelsteeg bracht een diversiteit aan samenwerkingspartners samen, elk met hun eigen verantwoordelijkheden en expertise. Een succesvolle werking van de locatie vereiste nauwe samenwerking tussen deze groepen, waarbij goede communicatie, duidelijke structuren en een sterk teamgevoel centraal stonden. Het creëren van een samenwerkingscultuur waarin alle disciplines verbonden werden, vergde aandacht en tijd. Om de samenwerking en informatie-uitwisseling te versterken, werden op de TGO Winkelsteeg twee belangrijke keuzes gemaakt:

- **Multidisciplinair overleg**: wekelijkse overleggen brachten teams uit verschillende disciplines samen. Tijdens deze bijeenkomsten werden casussen besproken, informatie gedeeld en gezamenlijke beslissingen genomen. Dit verbeterde niet alleen de samenwerking, maar zorgde ook voor betere afstemming en consistentie tussen de teams
- **Overdrachtproces**: om relevante zaken op de opvanglocatie en onder bewoners goed over te dragen, werd een eigen overdrachtproces ontwikkeld met meerdere overdrachtsmomenten per dag. De beveiliging stuurde dagelijks de dag- en nachtrapportages door naar de coördinatoren. Alle informatie over bewoners werd gestructureerd vastgelegd in het COA-systeem, dat als centraal informatiepunt diende. Dit systeem zorgde voor een soepele overdracht, verbeterde de samenwerking en kwam de begeleiding op de locatie ten goede.

Geleerde lessen

- **Gezamenlijke start**: de dagelijkse startmomenten met coördinatoren van diverse functiegroepen waren waardevol voor efficiënte samenwerking. Taken werden verdeeld, rollen verduidelijkt en belangrijke informatie gedeeld. Dit verbeterde zowel het teamgevoel als de afstemming tussen vrijwilligers, woonbegeleiders en sociaal werkorganisaties. Voor toekomstige projecten wordt aanbevolen deze aanpak vanaf het begin in te zetten vanwege de bewezen positieve impact.

Fase 2

COA

Op de opvanglocatie Winkelsteeg was de rol van het COA anders georganiseerd gebruikelijk. Omdat het hier ging om een Tijdelijke Gemeentelijke Opvang (TGO), nam de gemeente Nijmegen verantwoordelijkheden op zich die normaal gesproken bij het COA liggen, zoals het verzorgen van "bed, bad, brood en wifi." Het COA voerde de logistieke en administratieve processen uit. Deze taken omvatten onder andere:

- Het beheren van het planningssysteem waarin bewoners en kamernummers werden geregistreerd.
- Het organiseren van vervoer naar andere locaties of afspraken bij de IND.
- Het uitdelen van money cards aan bewoners.
- Het ondersteunen van bewoners met vragen over hun asielprocedure.

De samenwerking tussen het COA, verantwoordelijk voor het asielproces en de gemeente, verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken en begeleiding, vereis nauwe afstemming en wederzijds vertrouwen. Door een verantwoordelijke professionele houding aan beide zijden was het mogelijk elkaar waar nodig te informeren.

Geleerde lessen

- **Duidelijke afspraken over gegevensuitwisseling**: bij de samenwerking tussen het COA en de gemeente bleken registratie en het delen van persoonsgegevens een aandachtspunt. Het ontbreken van expliciete afspraken over welke informatie wel of niet gedeeld mocht worden, leidde tot onduidelijkheid. Bij de start van een project is het daarom belangrijk om afspraken te maken over gegevensuitwisseling en verantwoordelijkheden. Dit waarborgt AVG-compliance. Er is op dit moment geen wettelijke grondslag voor gegevensuitwisseling tussen het COA en gemeente, maar er is wel een gerechtvaardigd belang vanuit de zorgtaak. Dit punt vraagt bij nieuwe opvanglocaties een nadere uitwerking in een gegevensuitwisselingsovereenkomst tussen het COA en de gemeente.

- **Betere terugkoppeling van informatie**: hoewel woonbegeleiders veel informatie over bewoners verzamelen, werd deze niet altijd adequaat teruggekoppeld aan het COA. Dit leidt tot hiaten in de verslaglegging, vooral bij de overplaatsing van bewoners naar andere locaties. Verbeterde structuren voor informatie-uitwisseling kunnen deze problemen verminderen en de samenwerking versterken.

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



"Het COA heeft een belangrijke logistieke en administratieve rol gespeeld, maar wat opviel op Winkelsteeg was hoe we samenwerkten. Normaal doen ze dit zelfstandig, maar hier was het echt een gedeelde verantwoordelijkheid met de gemeente. Het zorgde voor korte lijnen, directe samenwerking tijdens de dag starts, en een fijne dynamiek. Het voelde meer als partnerschap dan als een standaard hiërarchische verhouding." - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 2

Zorgpartners

De zorg op de opvanglocatie Winkelsteeg speelde een belangrijke rol in het waarborgen van de leefbaarheid, onder andere vanwege het hoge aantal bewoners en hun uiteenlopende zorgbehoeften. Zowel het COA als de gemeente Nijmegen leverden zorgpartners die zorg leverden in deze behoeften te voorzien. Om de medische vraag van bewoners op de locatie op te vangen, besloot de gemeente Nijmegen 24 uur per dag zorg beschikbaar te stellen. Deze continue aanwezigheid maakte het mogelijk om snel in te spelen op zorgvragen en droeg bij aan een veilige en leefbare omgeving. Daarnaast introduceerde de gemeente een zorgcoördinator om de samenwerking tussen verschillende zorgpartijen te verbeteren. Deze coördinator zorgde voor afstemming en voorkwam versnippering in de zorgstructuur.

Het COA bood via GZA (GezondheidsZorg Asielzoekers) basale medische zorg. Deze zorg omvatte:

- Het bieden van toegang tot een huisarts
- Praktijkondersteuner GGZ (POH GGZ)
- De praktijklijn
- Een tandarts.

GZA beheerde medische dossiers met V-nummers, wat hen in staat stelde om essentiële zorg te bieden en continuïteit te waarborgen.

De gemeente Nijmegen breidde het zorgaanbod verder uit met aanvullende diensten, waaronder:

- Psychologische hulp
- Jeugdzorg
- Opvoedingsondersteuning
- Maatschappelijk werk

Deze aanvullende zorg werd georganiseerd in samenwerking met partners zoals de GGD, Dokters van de Wereld en een commerciële zorgaanbieder. Hiermee werd tegemoet gekomen aan de bredere zorgbehoeften van bewoners, die niet volledig door GZA konden worden gedekt.

Geleerde lessen

- **Het belang van een zorgcoördinator**: een zorgcoördinator bij de start bleek onmisbaar om eilandvorming te voorkomen en te zorgen voor een effectieve samenwerking tussen zorgpartijen, omdat deze boven en naast de zorgpartijen staat en daarmee onafhankelijk is.
- **Heldere afspraken vooraf**: duidelijke afspraken over ieders verantwoordelijkheid en de onderlinge samenwerking waren noodzakelijk om de zorgprocessen soepel te laten verlopen.

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



"We hadden hele korte lijntjes met elkaar. Dat was heel erg fijn. We hadden ook korte lijntjes met beveiliging, COA en woonbegeleiding. Dat zorgde voor een goede samenwerking." - Medewerker GZA

Fase 2

Vluchtelingenwerk

Op de opvanglocatie Winkelsteeg speelde VluchtelingenWerk een waardevolle rol binnen de keten van betrokken partijen. Als vaste partner van het COA op opvanglocaties richtte VluchtelingenWerk zich op juridische ondersteuning van de bewoners, waarbij zij nauw samenwerkten met andere partijen op de locatie. De verantwoordelijkheden van VluchtelingenWerk op TGO Winkelsteeg omvatten:

- Het bieden van juridische ondersteuning aan bewoners, waaronder hulp bij asielprocedures en het beantwoorden van juridische vragen.
- Het organiseren van individuele spreekuren en groepssessies om bewoners te informeren over juridische aspecten van hun verblijf en procedures.

Ook bij VluchtelingenWerk vroeg de samenwerking met de gemeente om nauwe afstemming. Hierbij waren ook de woonbegeleiders en beveiliging, die door de gemeente waren aangesteld, een belangrijke schakel in de informatie-uitwisseling. Korte lijnen en een heldere communicatie bleken essentieel.

Geleerde lessen

- **Communicatiestructuren**: korte lijnen en regelmatige overlegmomenten, zoals dag starts en wekelijkse bijeenkomsten, waren belangrijk voor een goede samenwerking tussen VluchtelingenWerk en andere partijen, waardoor VluchtelingenWerk snel op de hoogte was van wat er speelde met en tussen bewoners. Naarmate de locatie langer operationeel was, werd de samenwerking verder verbeterd door de deelname van VluchtelingenWerk aan de dag starts met coördinatoren. Deze toevoeging werd als zeer waardevol ervaren en had idealiter vanaf de start kunnen plaatsvinden.

"We hadden altijd een overleg tussen Leefbaarheid, COA en Vluchtelingenwerk, waarin we eigenlijk besproken waar we mee bezig waren. Dat liep heel goed." - Teamleider VluchtelingenWerk

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



"VluchtelingenWerk was echt een belangrijke schakel op onze locatie. Ze waren er voor alle juridische vragen van de bewoners en werkten nauw samen met onze woonbegeleiders en het COA. Door de wekelijkse overleggen en korte lijnen wisten we elkaar altijd goed te vinden, wat de ondersteuning voor de bewoners enorm verbeterde." - Projectmanager gemeente Nijmegen

Fase 2

Vrijwilligers

De coördinatie en begeleiding van vrijwilligers op TGO Winkelsteeg werd verzorgd door Bindkracht 10, een Nijmeegse welzijnsorganisatie met een uitgebreid netwerk. Vrijwilligers waren zeven dagen per week actief en droegen bij aan uiteenlopende activiteiten zoals:

- Het beheren van de kledingwinkel.
- Het ondersteunen van sport- en spelactiviteiten.
- Het begeleiden van kookworkshops en creatieve sessies.
- Het uitvoeren van dagelijkse taken, zoals het organiseren van dagbesteding en het creëren van sociale verbindingen.

Vrijwilligers werkten nauw samen met professionele krachten en zorgden voor een levendige en ondersteunende sfeer op de locatie.

- **Impact op bewoners en gemeenschap**: de samenwerking met vrijwilligers bood niet alleen praktische ondersteuning aan bewoners, maar droeg ook bij aan sociale integratie. Bewoners voelden zich gezien en gewaardeerd, terwijl vrijwilligers, waaronder sociaal geïsoleerde Nijmegenaren, een zinvolle invulling aan hun tijd vonden. Deze interactie versterkte de verbinding tussen de opvanglocatie en de Nijmeegse gemeenschap.
- **Uitdagingen en samenwerking**: hoewel de samenwerking met vrijwilligers veel positieve effecten had, waren er ook uitdagingen. Sommige vrijwilligers voelden zich te verantwoordelijk, wat soms leidde tot spanningen of onduidelijkheid over taken. Regelmatige afstemming en duidelijke rolverdeling waren daarom van groot belang. De gemeente werkte hierin nauw samen met Bindkracht 10 om eventuele knelpunten tijdig te signaleren en op te lossen.

Geleerde lessen

- **Vrijwilligers zijn onmisbaar**: vrijwilligerswerk draagt bij aan een positieve dynamiek voor bewoners. Werken met vrijwilligers zal altijd onderdeel moeten zijn van opvangprojecten, ondanks dat het af en toe uitdagend kan zijn.
- **Duidelijke afspraken**: een heldere rolverdeling en goede communicatie tussen vrijwilligers en coördinatoren zijn essentieel.
- **Begeleiding en waardering**: persoonlijke aandacht, frequente evaluaties en het tonen van waardering voor vrijwilligers zijn belangrijk om hen gemotiveerd te houden

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



“Vrijwilligers hebben echt een verbindende rol gehad op de locatie. Ze draaiden bijvoorbeeld de kledingwinkel en waren betrokken bij activiteiten als koken en sport. Dat gaf een heel positieve dynamiek.” -Projectmanager gemeente Nijmegen

Fase 2

Schoonmaak

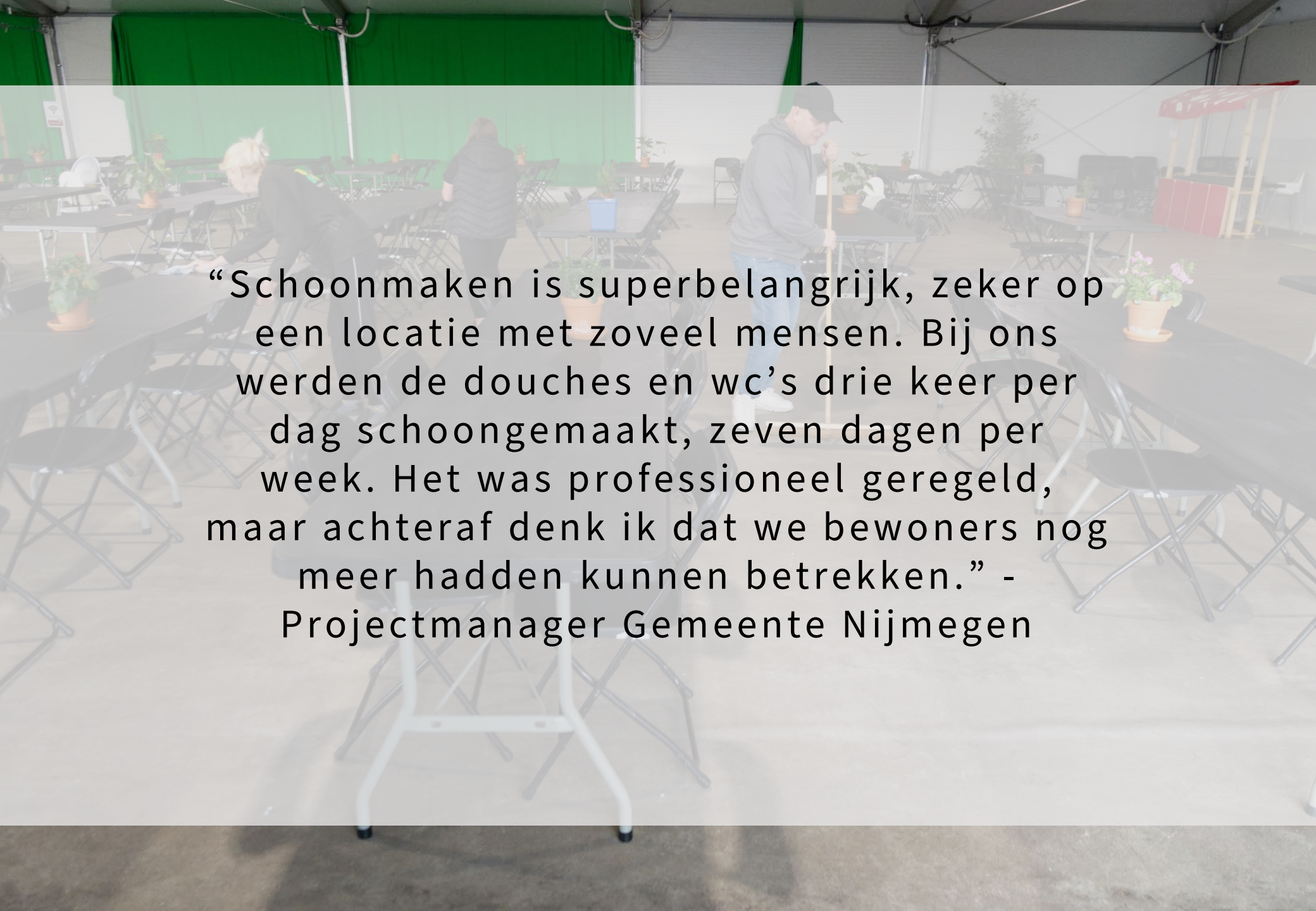
Met een groot aantal bewoners op één locatie was een hoge standaard van schoonmaak noodzakelijk om gezondheidsrisico's te beperken en een schone en aangename omgeving te creëren. De gemeente Nijmegen huurde een commercieel schoonmaakbedrijf in om de algemene ruimtes, zoals gangen, douches en toiletten, schoon te maken. De privévertrekken van bewoners vielen buiten deze schoonmaaktaken. Om de hygiëne op peil te houden, werden douches en toiletten meerdere keren per dag schoongemaakt, zeven dagen per week.

- **Betrokkenheid bewoners**: naast de professionele schoonmaak werden bewoners actief betrokken bij het schoonhouden van de locatie. Zij kregen de mogelijkheid om vrijwilligerswerk te doen, zoals het schoonmaken van buitenruimtes, waarvoor zij een kleine vergoeding ontvingen. Dit initiatief droeg niet alleen bij aan het onderhoud van de locatie, maar stimuleerde ook een gevoel van verantwoordelijkheid en eigenaarschap bij de bewoners.

Geleerde lessen

- **Professionele schoonmaak**: het inschakelen van een professioneel schoonmaakbedrijf is noodzakelijk om een hygiënische en leefbare omgeving te waarborgen, vooral op locaties met veel bewoners. Het investeren in een betrouwbaar schoonmaakteam loont.

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



“Schoonmaken is superbelangrijk, zeker op een locatie met zoveel mensen. Bij ons werden de douches en wc’s drie keer per dag schoongemaakt, zeven dagen per week. Het was professioneel geregeld, maar achteraf denk ik dat we bewoners nog meer hadden kunnen betrekken.” - Projectmanager Gemeente Nijmegen

Fase 2

Beveiliging

Op een opvanglocatie zoals de Winkelsteeg is veiligheid de basis voor een leefbare omgeving. De beveiliging werd hier uitgevoerd door een commerciële partij, die haar werkzaamheden moest afstemmen op de specifieke dynamiek van een noodopvanglocatie. Het werken in de leefomgeving van bewoners vraagt een bepaalde houding van de beveiliging. Een noodopvanglocatie is een omgeving waarin mensen door hun omstandigheden over het algemeen al veel onrust ervaren. Ze hebben vaak veel meegemaakt en ervaren veel onzekerheid, verveling en emoties. Op de locatie leven veel verschillende culturen bij elkaar en er is weinig privacy.

Het doel op de TGO Winkelsteeg was het creëren van een veilige en stabiele omgeving waarin bewoners zich kunnen bewegen en leven. Om dit te realiseren, heeft de gemeente Nijmegen verschillende praktische maatregelen geïmplementeerd die zowel veiligheid als leefbaarheid bevorderden.

- **Gastheerschap**: op de TGO Winkelsteeg waren beveiligers meer gastheer dan beveiliger. Ze wijzen bewoners op ongewenst gedrag zonder meteen in te grijpen en leggen gedrag uit, zodat er ten alle tijden een gesprek kan worden gevoerd. Luisteren, goede communicatie en begrip staan centraal.
- **24 uur BHV en beveiliging**: op de locatie was 24 uur BHV en beveiliging aanwezig om een veilige omgeving voor bewoners te creëren.
- **Biketeams door de buurt**: biketeams van de beveiliging fietsten externe rondes door de buurt en bij nabijgelegen zorginstellingen. De zichtbaarheid van de beveiliging zorgde voor een extra gevoel van veiligheid in de omgeving en laagdrempelig contact met omwonenden.
- **Zichtbaarheid wijkagent**: in veel landen is de politie corrupt. Dit maakt dat veel bewoners negatieve ervaringen en associaties hebben met de politie en er veel wantrouwen is. De wijkagent kwam vaak op locatie om mensen vertrouwd te maken met de Nederlandse politie.

Geleerde lessen

- **Andere tak van sport**: het werken op een opvanglocatie is een totaal andere tak van sport dan beveiligers over het algemeen gewend zijn. Het vraagt beveiligers minder hard te zijn in de omgang en er komt meer communicatie,

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners

Fase 2

verantwoording, verslaglegging en begrip bij kijken. Om deze manier van handelen centraal te stellen, kan het behulpzaam zijn hier aandacht aan te besteden onder het beveiligingspersoneel. Bijvoorbeeld in de vorm van voorlichting of een korte training.

- **Samenwerking beveiliging en woonbegeleiders**: beide groepen werken nauw samen met de bewoners, maar benaderen dit vanuit een ander perspectief. Ze zijn vaak het eerste aanspreekpunt voor de bewoners, wat hun rol cruciaal maakt. Het is daarom belangrijk om een goede samenwerking tussen deze partijen te creëren, waarin zij elkaar begrijpen en aanvullen. Alleen zo kan de situatie van de bewoners helder en volledig in kaart worden gebracht.

- **Eten, dagbesteding en privacy**: goed eten, voldoende, zinvolle dagbesteding en een zekere mate van privacy vergroten de veiligheid op een locatie, door onrust en spanningen te verminderen. Dat vermindert de noodzaak tot inzet/optreden van de beveiliging.

- **Wisselende ervaringen**: waar de ene bewoner de continue beveiliging ervaart als veilig en comfortabel, voelt de andere bewoner dit als bedreigend. Bewoners bevinden zich in een kwetsbare positie en er is niet altijd zicht op het gedrag van beveiligers richting bewoners. Dit maakt dat de perceptie van bewoners met betrekking tot de beveiliging kan verschillen. Het is belangrijk hier bewust van te zijn. Na verloop van tijd is ook een externe vertrouwenspersoon aangesteld.

“We zijn hier geen beveiligers. We zijn hier gastheer, we zijn straatcoach. We behandelen mensen als mens. We geven bewoners het gevoel dat ze bij ons terecht kunnen. Op een CNO zijn veel emoties in het spel en daar moet je voorzichtig mee zijn. Je weet niet wat iemand heeft meegemaakt. Dus je wil bewoners het gevoel geven: ik ben met je. Ik sta hier vóór jou, niet tegen je.” - Medewerker beveiliging

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



“In het begin hebben we de wijkagenten gevraagd vaak langs te komen op locatie. Laat maar zien dat je er bent. We wilden dat mensen daar vertrouwd mee raken. In Nederland is dit de politie, die zijn er voor jou.” - Locatiemanager TGO Winkelsteeg

Fase 2

Bewoners

Bewoners staan centraal op de opvanglocatie; alles draait om hun welzijn en behoeften. Om effectief in te spelen op de wensen en behoeften van de bewoners is veel ruimte voor het actief ophalen van input van bewoners. Dit hielp hen zich gehoord, begrepen en serieus genomen te voelen, wat cruciaal is voor een leefbare omgeving, ondanks de vaak moeilijke omstandigheden. Om dit te bereiken, heeft de gemeente Nijmegen een aantal praktische maatregelen genomen.

- **Bewonersraad**: om bewoners te betrekken bij de leefbaarheid van de locatie, werd een bewonersraad opgericht. Elke tent leverde een vertegenwoordiger, die fungeerde als schakel tussen de bewoners en de organisatie. Dit maakte het mogelijk om signalen en ideeën snel op te halen en te bespreken. Het oprichten van de raad gaf bewoners niet alleen een stem, maar ook een gevoel van regie en invloed over hun leefomgeving.

- **Anonieme ideeënbus**: in de anonieme ideeënbus kunnen bewoners ideeën, klachten en irritaties achterlaten.

- **Aanwezigheid op de vloer**: dagelijks waren woonbegeleiders, beveiligers, BHV'ers en huismeesters aanwezig op de vloer. Zo hebben bewoners veel mogelijkheden om personeel aan te spreken. Het personeel vangt vragen op die ze zelf beantwoorden of zetten de vragen door naar de juiste persoon of organisatie.

- **Bewoners actief opzoeken**: een proactieve houding zorgt voor verbinding met alle bewoners. In sommige culturen is om hulp vragen niet vanzelfsprekend en behoeften van kleinere groepen bewoners blijven anders wellicht onder de radar.

- **Voorlichting bij instroom**: bij de instroom op locatie kregen nieuwe bewoners duidelijke voorlichting over de huisregels en werkwijzen.

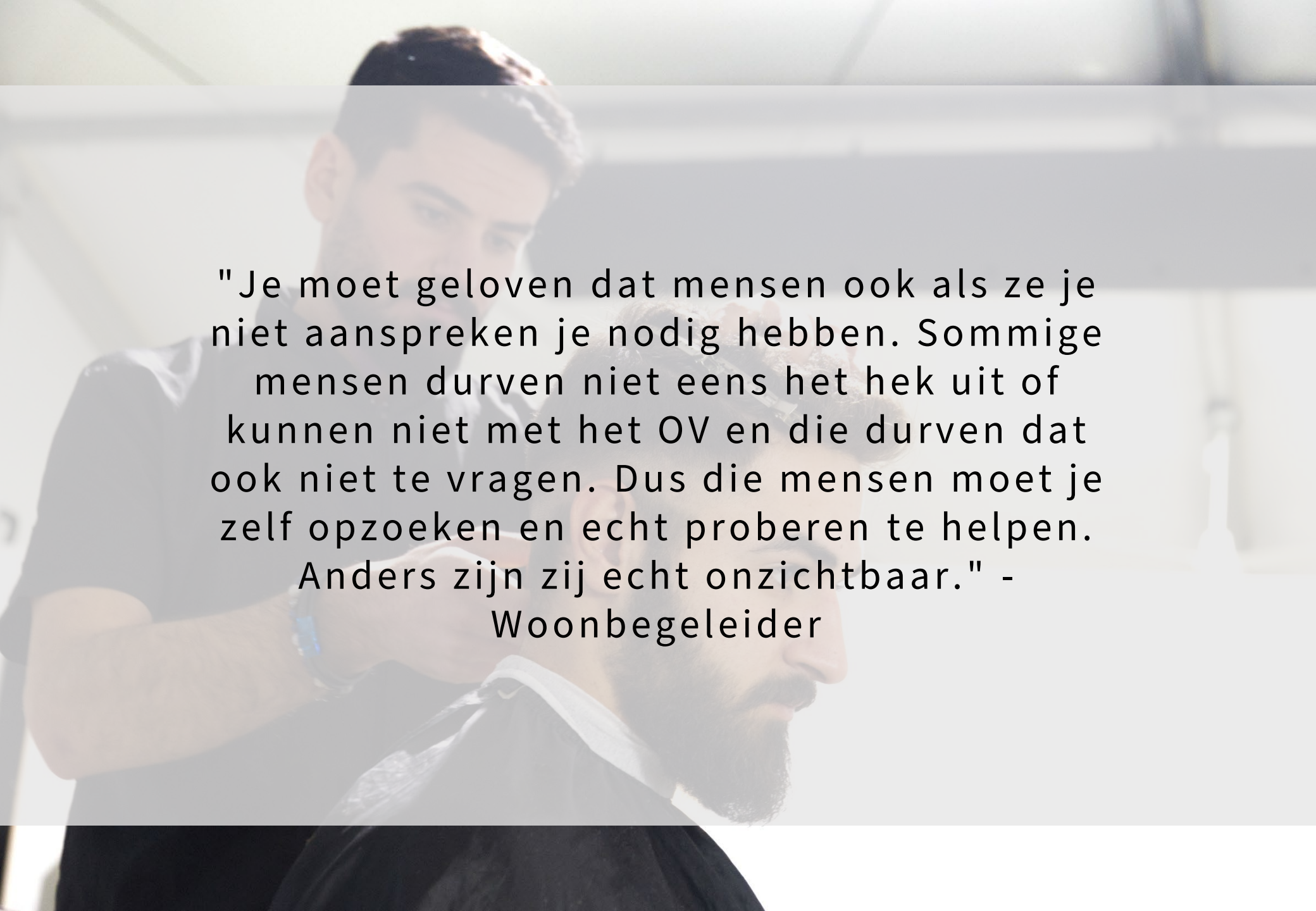
Geleerde lessen

- **De bewonersraad**: het is raadzaam om deze zo snel mogelijk te implementeren bij de start van een nieuwe opvanglocatie en op te heffen op het moment dat er geen animo vanuit bewoners meer voor is.

- **Consistente en duidelijke communicatie**: transparantie is cruciaal op een locatie waar bewoners onzeker zijn over hun toekomst. Ook als er geen nieuwe informatie beschikbaar dien je dit te delen met de bewoners. Regelmatige communicatie voorkomt frustratie en versterkt vertrouwen.

- **Woonbegeleiders als schakel**: persoonlijke communicatie via woonbegeleiders werkt beter dan schriftelijke informatie. Door taalbarrières te overbruggen en vertrouwen te bieden, verhoogden zij de betrokkenheid en samenwerking.

Meer weten over de samenwerkingen? Klik dan op een van de partijen: COA, zorgpartners, VluchtelingenWerk, vrijwilligers, schoonmaak, beveiliging, bewoners



"Je moet geloven dat mensen ook als ze je niet aanspreken je nodig hebben. Sommige mensen durven niet eens het hek uit of kunnen niet met het OV en die durven dat ook niet te vragen. Dus die mensen moet je zelf opzoeken en echt proberen te helpen. Anders zijn zij echt onzichtbaar." - Woonbegeleider

Fase 2

Praktische organisatie voor en met bewoners

Om optimaal in te spelen op de wensen en behoeften van de bewoners op de opvanglocatie, is een goede organisatie van diverse praktische zaken van groot belang. In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de aanpak van essentiële aspecten zoals eten en drinken, vervoer en dag invulling. Deze praktische zaken zijn zorgvuldig georganiseerd om het dagelijks leven van de bewoners zo soepel en aangenaam mogelijk te laten verlopen en bij te dragen aan een leefbare omgeving.

Eten en drinken

Eten en drinken op een opvanglocatie gaan verder dan het vervullen van basisbehoeften. Ze geven bewoners in een vaak onzekere situatie een gevoel van grip en waardigheid. Goede voeding draagt bij aan hun fysieke en mentale welzijn en biedt comfort en stabiliteit. De gemeente Nijmegen maakte bewuste keuzes om in te spelen op de behoeften van bewoners.

- **Vers en gezond eten**: de gemeente koos voor verse en gezonde maaltijden, die op de locatie werden bereid, om bij te dragen aan de gezondheid en het welzijn van bewoners. Herkenbare en voedzame gerechten boden bewoners comfort en een gevoel van stabiliteit.

- **Zelf koken in een clubhuis**: om bewoners meer autonomie te bieden, werd wekelijks koken mogelijk gemaakt in een oud clubhuis naast de opvanglocatie. Onder begeleiding van woonbegeleiders konden bewoners gerechten bereiden die aansloten bij hun culturele voorkeuren. Dit initiatief versterkte niet alleen hun welzijn en tevredenheid, maar ook hun gevoel van regie en verbondenheid met anderen.

- **Aanpassingen tijdens de ramadan**: tijdens de ramadan werden de eettijden en werktijden van de keuken aangepast aan de behoeften van moslim bewoners. Door rekening te houden met religieuze gebruiken ontstond een inclusieve en respectvolle sfeer op de locatie.

- **Bewoners betrekken bij keuzes**: bewoners werden actief betrokken bij het samenstellen van maaltijden, wat leidde tot praktische verbeteringen. Zo werd de rijst vervangen door een variant die beter aansloot bij de voorkeuren, een Syrische kok aangesteld en een kinderbuffet toegevoegd. Deze aanpassingen verhoogden de tevredenheid onder bewoners aanzienlijk.

Geleerde lessen

- Bij een diverse groep bewoners uit verschillende culturen is het onmogelijk om ieders voorkeuren te vervullen. Het belangrijkste blijft dat de maaltijden vers en gezond zijn. Kookmogelijkheden in het clubhuis bieden bewoners de kans om zelf invulling te geven aan hun culinaire wensen. Dit versterkt hun gevoel van autonomie en draagt bij aan hun welzijn. Flexibiliteit, zoals tijdens de ramadan, en het betrekken van bewoners bij keuzes zijn essentieel om een respectvolle en inclusieve sfeer te creëren.



"The food was very good. It was like a restaurant. Always fresh, warm and nice. You could find many vegetables and fruit."
- Bewoner TGO Winkelsteeg

Fase 2

Vervoer

Mobiliteit speelt een belangrijke rol in de leefbaarheid op een opvanglocatie. De gemeente Nijmegen hechtte veel waarde aan de vrijheid voor bewoners om het terrein zelfstandig te kunnen verlaten, bijvoorbeeld met een fiets. Deze mogelijkheid gaf bewoners niet alleen praktische bewegingsvrijheid, maar droeg ook bij aan hun gevoel van autonomie en welzijn op de locatie.

- **Fiets uitleen en fietsenmaker**: bij de locatie was een fiets uitleen en een fietsenmaker beschikbaar, opgezet in samenwerking met lokale maatschappelijke organisaties. Bewoners konden hier fietsen lenen, waardoor ze meer bewegingsvrijheid kregen. De aanwezigheid van een fietsenmaker zorgde ervoor dat fietsen goed onderhouden bleven, wat de duurzaamheid van het initiatief versterkte.

- **Vrijwilligersparticipatie**: bewoners hadden de mogelijkheid om als vrijwilliger bij de fietsenmaker te werken. In ruil hiervoor ontvingen ze een kleine vergoeding. Dit initiatief bood niet alleen praktische ondersteuning aan de fietsenservice, maar gaf bewoners ook een zinvolle dagbesteding en het gevoel dat ze een bijdrage leverden aan de gemeenschap.

- **Informatievoorziening over OV-kaarten**: het tijdig informeren van bewoners over de mogelijkheid om een OV-kaart aan te vragen, ook zonder een BSN-nummer, bleek van groot belang. Een OV-kaart gaf bewoners de kans om hun omgeving te verkennen en droeg bij aan hun gevoel van vrijheid.





“The repair shops for bicycles was very important and wonderful, because everyone depends on their bicycle. Especially when the location is not centrally located. We only get 14 euros a week and public transport is very expensive.” - Bewoner TGO Winkelsteeg

Fase 2

Dag invulling

Voor bewoners op een opvanglocatie vormen uitzichtloosheid en verveling twee grote uitdagingen. Hoewel ze weinig invloed hebben op de onzekerheid rondom hun procedures, zoals het IND-traject of afspraken met Vluchtelingenwerk, kan verveling wél worden aangepakt. Inzetten op zinvolle en voldoende dagbesteding loont. Het draagt bij aan een gevoel van normaliteit, het verminderen van onrust en verveling en een omgeving waarin bewoners zich veilig en gehoord voelen. Het activeert en verbindt bewoners en het biedt een opening tot contact en het opbouwen van vertrouwen vanuit medewerkers naar bewoners en andersom. De dag invulling op de opvanglocatie Winkelsteeg bestond uit diverse aspecten, zoals sport, onderwijs, (vrijwilligers)werk en andere georganiseerde activiteiten op de locatie. Deze brede aanpak zorgde ervoor dat er voor elke bewoner iets aansprekends was. Klik op de links voor een overzicht van de belangrijkste keuzes en toepassingen binnen deze onderdelen.

Activiteiten op locatie

Om bewoners een gestructureerde en zinvolle dagbesteding te bieden, werd op de opvanglocatie een uitgebreid en divers activiteitenaanbod opgezet. Dit aanbod werd afgestemd op de behoeften van de bewoners en ontwikkeld door de woonbegeleiders en vrijwilligersorganisaties op locatie. Door actief in gesprek te gaan met bewoners, brachten zij wensen en interesses in kaart, wat resulteerde in een gevarieerd programma van 37 wekelijkse activiteiten.

- **Activiteitenaanbod**: van ochtend rondes met muziek en het aanleggen van een moestuin tot creatieve workshops zoals knutselen, naaien, en een beautysalon – er was voor iedereen iets te doen. Populaire onderdelen waren ook sportdagen, kinderdisco's, kookactiviteiten, Nederlandse lessen en voorlichtingssessies. Dit brede aanbod bood bewoners niet alleen structuur en afleiding, maar creëerde ook sociale verbinding en een gevoel van eigenwaarde.

- **Organisatie en samenwerking**: de activiteiten werden georganiseerd en begeleid door beroepskrachten, ondersteund door een toegewijd team van vrijwilligers en studenten van de Hogeschool Arnhem Nijmegen. Ook speelden woonbegeleiders een cruciale rol door zelf activiteiten te initiëren en te faciliteren. Deze samenwerking tussen professionals, vrijwilligers en bewoners vormde de basis voor het succes van het activiteitenaanbod.

Geleerde lessen

- **Vrijwilligers behouden en begeleiden**: vrijwilligers spelen een sleutelrol in de uitvoering van de activiteiten. Om hen betrokken en gemotiveerd te houden, is


PROGRAMMA
Entertainment
Onderwijs
Sport & Spel
MUSIC DANCE
KLASLOKAAL 1
TIME4YOU
13 to 17 years
15:15 - 16:15
8 to 12 years
16:30 - 17:30
COMPUTER LESSEN
Elke Vrijdag
19.00 uur
Klaslokaal 1
INTERNET CAFE
ELKE DONDERDAG
19:00 - 20:30
Regels Internet Café
Online
Veiligheidstips
THE MOVEMENT
AGE 10 - 20
SPORTROOSTER
Scan de QR-code voor WhatsApp: Sport TGO Nijmegen

goede begeleiding onmisbaar. Persoonlijke aandacht, waardering, regelmatige feedback en duidelijke communicatie dragen bij aan hun inzet, vooral op een grote en complexe locatie zoals Winkelsteeg.

- **Aansluiten bij wijkactiviteiten met een stapsgewijze aanpak**: het benutten van bestaande voorzieningen in de wijk bleek een waardevolle strategie. Een coördinator die bekend is met de wijk kan verbindingen leggen en bewoners geleidelijk introduceren in hun nieuwe omgeving. Een stapsgewijze aanpak bleek essentieel om rekening te houden met taalbarrières en onzekerheden van bewoners. Kleine stappen, zoals een wandeling door de buurt, een bezoek aan het wijkcentrum of deelname aan lokale activiteiten, gaven bewoners het vertrouwen om hun wereld stukje bij beetje te verbreden en actief deel te nemen aan de gemeenschap.

“Bewoners wilden graag een moestuin. Nou, dan gaan we dat faciliteren. Woonbegeleiders gingen met bewoners zaadjes kopen op de markt en twee moestuinen maken. Dat zijn eenvoudige dingen, maar dan is er wel vijftig man de hele dag in de weer met die groenten. En ze gingen samen met bewoners bijvoorbeeld ‘s ochtends met de boombox en een karretje het hele terrein prikken en schoonmaken.” - Woonbegeleider

Sport

Sport is ontzettend belangrijk voor de mens en ook voor de bewoners van TGO Winkelsteeg, niet alleen voor de fysieke en mentale gezondheid van bewoners, maar ook als middel voor verbinding, structuur, ontspanning en een gevoel van normaliteit. Om optimaal aan te sluiten bij de behoeften van bewoners, werd een flexibel en gevarieerd sportprogramma opgezet dat inspeelde op hun wensen en leef ritme.

- **Behoeften van bewoners centraal**: het sportaanbod werd samengesteld op basis van enquêtes waarin bewoners hun wensen en voorkeuren konden aangeven. Dit resulteerde in een programma met dagelijks twee sportmomenten, afgestemd op het leef ritme van de bewoners. Tegelijkertijd bleef er ruimte voor flexibiliteit: soms was een sportmoment minder belangrijk dan een wandeling of een gesprek.

- **Buiten sporten op locatie**: bij goed weer werden diverse activiteiten buiten georganiseerd, zoals voetbaltoernooien, volleybal en gymlessen voor kinderen. De openheid van het terrein maakte deze activiteiten toegankelijk en zichtbaar, wat bijdroeg aan een hoge opkomst.



“They also did football tournaments for the kids and gave medals, which was nice for the kids. They did it in a real stadium for school kids and kids from the camp." - Bewoner TGO Winkelsteeg

Fase 2

- **Sportzaal in de winter**: tijdens de wintermaanden, wanneer buitensporten minder haalbaar was, werd een overdekte sporthal op locatie opgezet. Hier vonden activiteiten plaats zoals boks lessen, waarmee bewoners ook bij slecht weer in beweging bleven.

- **Externe sportlocaties**: voor bewoners die behoefte hadden aan sportfaciliteiten buiten de opvanglocatie, werden mogelijkheden geboden om op externe locaties te sporten.

- **Samenwerking met de wijk**: de sportcoördinator sloot wekelijks aan bij het wijkteam, samen met buurtsportcoaches, om verbinding te leggen met de omgeving. Deze samenwerking maakte het mogelijk om lokale sportvoorzieningen beter te benutten en bewoners geleidelijk te betrekken bij activiteiten in de wijk.

  “De mens is altijd belangrijker dan je programma." Al deze mensen hebben een verhaal. Op het moment dat mensen wat anders nodig hebben op dat moment dan wat jij bedacht hebt, dan pas je je daarop aan. Dus als dat betekent dat je in plaats van te sporten een stukje gaat wandelen en gaat praten, dan ga je dat doen. "Ik denk dat dat het belangrijkste is.” - Coördinator sport en spel

Geleerde lessen

- **Culturele sensitiviteit**: bij het organiseren van sportactiviteiten bleek het belangrijk om rekening te houden met culturele verschillen. Voor sommige vrouwen was sporten in gemengde groepen een drempel. Daarom werden aparte sportmomenten voor vrouwen ingericht, waaronder Zumba lessen en yoga. Daarnaast was het loslaten van de typisch Nederlandse gestructureerdheid een waardevolle aanpassing: bewoners mochten in- en uitlopen tijdens activiteiten, waardoor de deelname werd vergroot.

- **Jong en oud samen**: in veel culturen sporten volwassenen en kinderen samen, wat een leuke en laagdrempelige manier bleek om verbinding te creëren. Door bewoners samen te laten sporten, ontstonden informele ontmoetingen die bijdroegen aan het gemeenschapsgevoel.

- **Activiteiten door bewoners**: het stimuleren van eigen regie door bewoners zelf sportactiviteiten te laten organiseren, zoals het leiden van voetbaltrainingen, bleek waardevol. Hoewel dit op een grote locatie als de Winkelsteeg niet altijd eenvoudig te realiseren was, draagt het bij aan persoonlijke ontwikkeling, integratie en zingeving.

Fase 2

- **Bewoners betrekken**: de zichtbaarheid van sportactiviteiten op de locatie maakte deelname laagdrempelig en motiveerde bewoners om mee te doen. Wanneer sportfaciliteiten minder zichtbaar zijn, is het belangrijk om bewoners actief te benaderen en te stimuleren om deel te nemen.

Onderwijs

Als mensen in een gemeente worden opgevangen, dan dient de gemeente voor onderwijs te zorgen. Hierbij maakt het niet uit wat de verblijfsstatus van de kinderen is, op welke locatie zij in Nederland verblijven en hoe lang de verblijfsduur op deze locatie is. In principe geldt dat kinderen binnen 3 maanden na aankomst in Nederland naar school kunnen en waar mogelijk eerder. Voor bijna alle kinderen op de locatie Winkelsteeg werd school gefaciliteerd.

“What I liked most was the school for our children. Immediately when we came on Monday, the kids had summer school, and they really liked it.” - Bewoner TGO Winkelsteeg

Tijdens de zomervakantie, wanneer reguliere scholen gesloten zijn, werd op de Winkelsteeg een zomerschool georganiseerd voor kinderen van 7 tot en met 18 jaar. Dit initiatief bood kinderen structuur, een zinvolle invulling van hun tijd en een plek om te leren en te ontwikkelen.

Praktische invulling van de zomerschool

- **Taallessen en culturele activiteiten**: taaldocenten werden ingezet om kinderen Nederlands te leren. Daarnaast bood cultuurhuis de Lindenberg een gevarieerd programma aan, waaronder mozaïeken, knutselen, muziek en judo.

- **Vervoer en begeleiding**: kinderen werden met een bus of in groepjes op de fiets, begeleid door woonbegeleiders, naar de zomerschool gebracht.

Geleerde lessen

- **Vroegtijdige planning**: tijdens de zomerperiode is het vinden van voldoende docenten een uitdaging. Om een gevarieerd en kwalitatief aanbod te waarborgen, is het belangrijk tijdig te plannen en alternatieve oplossingen te onderzoeken.

- **Specifiek aanbod voor jongere kinderen**: voor kinderen jonger dan 4 jaar zijn er in crisisnoodopvanglocaties vaak beperkte mogelijkheden. Ouders zijn daardoor continu verantwoordelijk, zonder ruimte voor zichzelf. Het aanbieden van activiteiten zoals peutergym of creatieve sessies zonder ouderlijke begeleiding kan ouders ontlasten en kinderen stimuleren.

- **Flexibiliteit in het onderwijsaanbod**: het succes van de zomerschool onderstreept het belang van creatieve en flexibele oplossingen om onderwijs te blijven bieden, ook buiten reguliere schoolperiodes.



“Op een AZC mogen kinderen naar een peuterspeelzaal, maar vanuit een crisisnoodopvang niet. Het zou mooi zijn om voor kinderen onder de 4 soms op locatie iets te regelen. Dit geeft ouders de ruimte om bijvoorbeeld even te sporten of stil te staan bij hun eigen emoties.” - Woonbegeleider

Fase 2

(Vrijwilligers)werk op of buiten de locatie

Statushouders mogen in Nederland werken zodra zij een Burgerservicenummer (BSN) hebben. Voor asielzoekers zonder verblijfsvergunning geldt dat zij alleen mogen werken als hun werkgever een tewerkstellingsvergunning (TWV) aanvraagt. Hoewel er op de opvanglocatie Winkelsteeg ongeveer 400 statushouders woonden, werd hun toegang tot werk bemoeilijkt door lange wachttijden voor BSN's en TWV's. Hierdoor konden slechts weinig bewoners daadwerkelijk aan het werk.

- **Vrijwilligerswerk op locatie**: omdat betaald werk voor veel bewoners moeilijk bereikbaar was, bood de gemeente Nijmegen vrijwilligerswerk aan als zinvolle dagbesteding. Bewoners konden bijdragen aan taken zoals schoonmaak, catering en activiteiten in een naaikamer of fietsenwinkel. Dit gaf structuur en een gevoel van betekenis.

  Als waardering ontvingen vrijwilligers een maandelijkse Jumbo-bon van maximaal €25, gebaseerd op 25 uur werk. Deze beloning volgde landelijke richtlijnen en bood meer bewoners de kans om deel te nemen binnen de beperkte capaciteit. Het programma versterkte zowel de zelfredzaamheid als het gemeenschapsgevoel op de locatie.

- **Werken buiten de locatie**: de gemeente bood beperkte ondersteuning voor bewoners die buiten de locatie werk wilden vinden. Woonbegeleiders speelden hierin een ondersteunende rol door bewoners te informeren over vacatures, hen te begeleiden bij het maken van een CV, en uitleg te geven over arbeidscontracten en de risico's van zwartwerken. Structurele samenwerkingen met lokale bedrijven of arbeidsorganisaties ontbraken, waardoor de verantwoordelijkheid voor het vinden van werk grotendeels bij de bewoners zelf lag.

- **Preventieve voorlichting**: bewoners kregen voorlichting over de risico's van zwartwerken, met praktijkvoorbeelden zoals niet-uitbetaling, werken zonder verzekering, of onderbetaling. Ook werd benadrukt dat zij geen juridische bescherming hadden bij misstanden, om hen bewust te maken en te ontmoedigen zwart te werken ondanks de financiële druk.

- **Vermoedens van uitbuiting**: bij vermoedens van uitbuiting, bijvoorbeeld in restaurants, werden meldingen besproken met coördinatoren leefbaarheid en indien nodig doorgezet naar instanties zoals de arbeidsinspectie. Bewoners werden geïnformeerd, maar de keuze en verantwoordelijkheid bleven bij henzelf. Tegelijkertijd werd geprobeerd structurele misstanden aan te pakken.

Fase 2

Geleerde lessen

- **Toegankelijk werkadvies bieden**: zorg voor een vast aanspreekpunt op locatie, zoals een arbeidscoach of een medewerker van het UWV, waar bewoners terechtkunnen voor advies over werk en vrijwilligerswerk. Regelmatige aanwezigheid verlaagt de drempel voor bewoners om vragen te stellen.

- **Samenwerken met uitzendbureaus**: bouw structurele samenwerkingen op met uitzendbureaus die bekend zijn met deze doelgroep. Dit maakt bemiddeling naar werk eenvoudiger, vooral omdat veel bewoners slechts tijdelijk op de locatie verblijven.

- **Heldere voorlichting over zwartwerken**: voorzie bewoners van duidelijke informatie over de risico's van zwartwerken, zoals onderbetaling en het ontbreken van rechten. Praktijkvoorbeelden kunnen helpen om de gevolgen tastbaar te maken.

- **Vrijwilligerswerk stimuleren**: maak vrijwilligerswerk aantrekkelijk met een passende vergoeding en informeer bewoners actief over de mogelijkheden. Als motivatie een uitdaging is, overweeg een aanpak waarbij iedereen een rol krijgt in de dagbesteding.

- **Balans tussen steun en zelfstandigheid**: houd bewoners verantwoordelijk voor het vinden van werk, maar ondersteun hen met heldere adviezen en praktische handvatten. Zorg ervoor dat begeleiding niet leidt tot afhankelijkheid, maar juist bijdraagt aan hun zelfredzaamheid.



"Woonbegeleiders dachten wel mee, dus die ondersteunden echt weleens bewoners die zoeken waren naar werk, met het zoeken naar geschikte vacatures. Dus het gebeurde wel, maar daar hebben we geen actieve opdracht op uitgezet." - Coördinator leefbaarheid

Fase 2

Omgevingsmanagement

Het draaiende houden van een opvanglocatie vraagt om zorgvuldig omgevingsmanagement. Zeker op een grote locatie zoals de Winkelsteeg, gelegen in een sociaal kwetsbare wijk, is het van groot belang om een goede relatie met omwonenden en dichtbij gelegen organisaties en bedrijven te onderhouden. De gemeente Nijmegen was zich bewust van de impact die de opvang kon hebben en koos daarom voor een transparante en proactieve aanpak om verbinding te maken met de omgeving en zorgen weg te nemen.

- **Beveiliging in de wijk**: het biketeam van de beveiliging voerde rondes uit in de wijk, terwijl de wijkagent en wijkregisseur dagelijks zichtbaar en benaderbaar waren. De wijkagent kende veel bewoners persoonlijk, wat de drempel voor contact verlaagde. Deze continue aanwezigheid creëert vertrouwen en maakte het mogelijk om zorgen in een vroeg stadium weg te nemen.

- **Bereikbaarheid**: omwonenden hadden 24/7 toegang tot een telefoonnummer waarmee zij contact konden opnemen met de opvanglocatie. Daarnaast waren de wijkagent en wijkregisseur direct bereikbaar. Deze constante beschikbaarheid straalde vertrouwen uit en liet zien dat de zorgen van omwonenden serieus werden genomen.

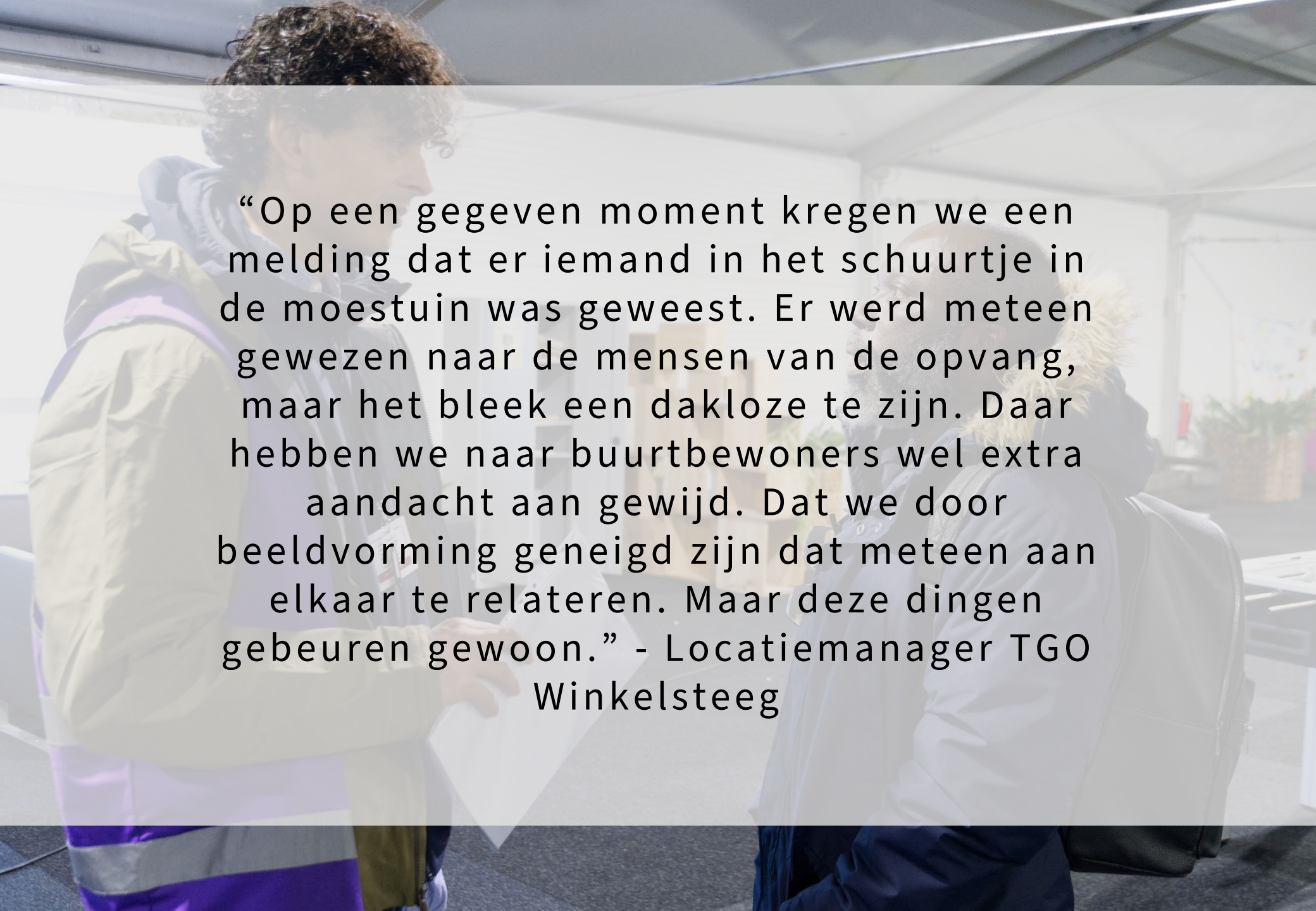
- **Open communicatie**: de gemeente communiceerde helder over verantwoordelijkheden en werkte samen met omwonende aan oplossingen voor een veilige en prettige omgeving. Regelmatige gesprekken met buurtbewoners hielpen zorgen te adresseren en gaven hen een stem in het proces.

- **Afbouw in overleg**: na verloop van tijd werd de beveiliging om de opvang heen in overleg met de omwonenden afgebouwd, afhankelijk van hoe de situatie zich ontwikkelde. Dit zorgde voor een soepele overgang en hield de relatie met de wijk positief.

Geleerde lessen

- **Bespreek beeldvorming**: negatieve beeldvorming over een opvanglocatie kan een uitdaging zijn. Het is belangrijk om hierover in gesprek te gaan met omwonenden en tegelijkertijd de positieve kanten van de opvang te benadrukken, zoals de kansen voor sociale cohesie en samenwerking binnen de wijk.

- **Focus op mogelijkheden**: door samen te werken met de buurt en open te staan voor suggesties en feedback, kan een opvanglocatie niet alleen een plek van opvang zijn, maar ook een positieve bijdrage leveren aan de gemeenschap.



“Op een gegeven moment kregen we een melding dat er iemand in het schuurtje in de moestuin was geweest. Er werd meteen gewezen naar de mensen van de opvang, maar het bleek een dakloze te zijn. Daar hebben we naar buurtbewoners wel extra aandacht aan gewijd. Dat we door beeldvorming geneigd zijn dat meteen aan elkaar te relateren. Maar deze dingen gebeuren gewoon.” - Locatiemanager TGO Winkelsteeg

Fase 3

A f b o u w

Met het naderen van de sluitingsdatum van TGO Winkelsteeg brak een nieuwe fase aan: verlenging, verhuizing en afbouw. De verlengingen brachten uitdagingen voor de gemeente op het gebied van haalbaarheid, leefbaarheid en communicatie. De verhuizing en ontmanteling vereisten zorgvuldige planning, samenwerking en aandacht voor alle betrokkenen. Dit hoofdstuk belicht de organisatie van deze verlengingen, de begeleiding van bewoners en medewerkers tijdens de verhuizing, en het herstel van het terrein, met aandacht voor zowel praktische aspecten als de emotionele impact.

Verlengingen

Een zorgvuldig evenwicht tussen operationele haalbaarheid, leefbaarheid en transparante communicatie.

Verhuizen van bewoners

Toen de sluitingsdatum in mei naderde, begon het proces van uithuizing.

Terugbrengen van het terrein

Nadat de bewoners waren verhuisd, begon de fysieke ontmanteling van de locatie.

Fase 3

Verlengingen: hoe het ging en wat het vroeg

Toen de sluitingsdatum van 1 november 2023 naderde, werd duidelijk dat de opvanglocatie langer nodig zou zijn. Er waren simpelweg niet genoeg opvangplekken in het land om de bewoners te herplaatsen. Zo begon de eerste verlenging, van 1 november 2023 tot 1 maart 2024. De maanden daarop volgden nog twee verlengingen, elk met nieuwe uitdagingen en besluiten. Uiteindelijk sloot de opvanglocatie op 7 juni 2024. De verlengingen vroegen om een zorgvuldig evenwicht tussen operationele haalbaarheid, leefbaarheid en transparante communicatie. Elke verlenging betekende:

- **Communicatie met bewoners**: Het was van groot belang om bewoners, die vaak al met veel onzekerheid te maken hadden, als eerste te informeren. Dit werd als prioriteit gezien. Bewoners ontvingen tijdig een brief met de nodige informatie, gevolgd door persoonlijke gesprekken met woonbegeleiders om eventuele vragen en zorgen te bespreken. Klik hier voor een brief die werd verspreid.

- **Heronderhandeling van contracten**: Met meer dan 150 leveranciers moest opnieuw worden overlegd. Kon de catering doorgaan? Was er nog schoonmaakpersoneel beschikbaar? Ook alle medewerkers moesten worden gevraagd om te blijven.

- **Betrekken van omwonenden**: Via brieven werd de buurt geïnformeerd, altijd voordat nieuws de media bereikte.

De invloed op betrokkenen

- **Bewoners**: Voor veel bewoners was de eerste verlenging een opluchting. Ze waren tevreden met de locatie en de veilige omgeving. Sommigen hadden liever een vaste plek in een AZC gehad, waar meer stabiliteit mogelijk was, maar het merendeel waardeerde het verblijf en uitte hun dankbaarheid.

- **Medewerkers**: Voor medewerkers bracht elke verlenging gemengde gevoelens. *"Je leeft ergens naartoe, en dan verandert alles weer - woonbegeleider"*. Sommigen hadden al een andere baan geregeld, maar keerden toch terug met het idee: We maken er weer het beste van. Ondanks de lastige omstandigheden bleef het team professioneel en veerkrachtig.

- **Omwonenden**: De impact op de buurt was beperkt. De gemeente hield het contact met de buurt eenvoudig via brieven en persberichten. Ook werd bij de eerste verlenging omwonende avond gefaciliteerd. Bij de laatste 2 verlengingen bleken deze overbodig omdat de situatie op de locatie stabiel bleef.

Fase 3

Geleerde lessen

- **Flexibele afspraken met leveranciers**: contracten moeten voldoende ruimte bieden voor verlengingen. Dit voorkomt tijdrovende onderhandelingen en zorgt ervoor dat cruciale voorzieningen, zoals catering en beveiliging, beschikbaar blijven zonder onderbrekingen.

- **Voorzie flexibiliteit voor personeel**: personeelscontracten moeten voorbereid zijn op onverwachte verlengingen. Regelmatige evaluaties en feedbackmomenten houden medewerkers betrokken en gemotiveerd, zelfs bij herhaaldelijke aanpassingen.

- **Heldere communicatie voorkomt onzekerheid**: transparante en tijdige communicatie met bewoners helpt onzekerheid te verminderen en vertrouwen op te bouwen. Dit geldt ook voor omwonenden en andere stakeholders, zoals leveranciers en vrijwilligers.

- **Leefbaarheid als prioriteit**: bij een langere verblijfsperiode neemt de kans op frustratie en spanningen toe. Investeringen in dagactiviteiten, privacy-opties en mentale ondersteuning zijn van groot belang om de sfeer en leefbaarheid te behouden.

- **Overweeg een langere gebruiksduur**: het opzetten van een kostbare opvanglocatie voor slechts zes maanden bleek inefficiënt. Bij een langere inzet kunnen investeringen in leefbaarheid en faciliteiten beter renderen. Een duidelijke visie en planning op lange termijn kunnen veel onvoorziene uitdagingen voorkomen.

Fase 3

Verhuizen van bewoners

Toen de sluitingsdatum in mei naderde, begon het proces van uithuizing. Dit was een emotioneel moment, niet alleen voor de bewoners, maar ook voor de medewerkers die hen maandenlang hadden begeleid.

Het proces

De verhuizing van bewoners verliep gefaseerd. Het COA bepaalde wie wanneer zou vertrekken. Families kregen een dag extra om kinderen afscheid te laten nemen van school en vriendjes. Taxi's en kleine busjes stonden klaar om bewoners naar nieuwe locaties te brengen, van een sporthal in Groningen tot andere AZC's.

Medewerkers begeleidden de bewoners zo goed mogelijk: van het inpakken van persoonlijke spullen tot het klaarmaken van tassen. Iedereen wist dat dit het einde was, wat zorgde voor een zware maar verbonden sfeer. Bij het afscheid werden tassen verzameld, kluisjes leeggemaakt en persoonlijke eigendommen klaargelegd. Op het grasveld stonden bewoners en medewerkers bij elkaar. Er werden knuffels uitgewisseld, en er vielen tranen. Toen de laatste bus vertrok, voelde de locatie opeens leeg aan.

"Het was een moment van samenzijn. Iedereen stond stil bij wat er gebeurde, en we hebben het zo menswaardig mogelijk gedaan." - Locatiemanager TGO Winkelsteeg

Geleerde lessen

- **Persoonlijke begeleiding is cruciaal**: individuele gesprekken en ondersteuning door woonbegeleiders maakten het proces menselijk en gaven bewoners een gevoel van controle en waardigheid.
- **Heldere communicatie en begrip tonen voorkomt onzekerheid**: brieven en persoonlijke gesprekken hielpen bewoners zich voor te bereiden en onzekerheden te verminderen.
- **Markeer het afscheid**: een moment om stil te staan bij het vertrek gaf bewoners en medewerkers de kans om emoties te verwerken.
- **Flexibiliteit is noodzakelijk**: onvoorziene factoren, zoals nieuwe beschikbare locaties, vereisten een flexibele houding.
- **Ruimte voor uitgebreide afsluiting**: ondanks gezamenlijke afsluitmomenten bood de beperkte tijd door focus op de nieuwe opvanglocatie weinig ruimte voor een uitgebreid afscheid. In toekomstige projecten is het essentieel voldoende tijd te reserveren voor evaluatie en afsluiting. Zo kunnen medewerkers, bewoners en partners waardig terugblikken en goed afronden.



"Kinderen konden op school afscheid nemen voordat ze vertrokken Dat was waardevol, omdat het kinderen de kans gaf om bewust afscheid te nemen in plaats van abrupt te vertrekken. Ik heb ook op een COA-locatie gewerkt, waar dit niet werd geregeld, en dat zorgde voor veel onrust onder de kinderen." - Woonbegeleider

Fase 3

Het terugbrengen van het terrein

Nadat de bewoners waren verhuisd, begon de fysieke ontmanteling van de locatie. De grote tenten werden afgebroken, de ingerichte ruimtes werden leeggehaald en het terrein werd teruggebracht naar de oorspronkelijke staat. Dit was niet zonder uitdagingen. De logistiek van het verwijderen van infrastructuur, zoals sanitair en nutsvoorzieningen, vereiste nauwe samenwerking met aannemers.

Strakke planning en samenwerking

Een productiebedrijf, met ervaring in tijdelijke locaties zoals festivals, werd ingeschakeld om de fysieke afbouw te coördineren. Binnen 2,5 week werd het hele terrein leeggehaald. Tenten, bedden, meubels en sanitaire voorzieningen werden systematisch afgebroken en afgevoerd.

De samenwerking tussen de gemeente, het COA en het productiebedrijf speelde hierin een belangrijke rol. Duidelijke afspraken over eigendom en verantwoordelijkheden zorgden voor een soepel proces. Bedden en andere inventaris, eigendom van de gemeente, werden bijvoorbeeld samen met het productiebedrijf zorgvuldig gedemonteerd en opgeslagen.

"Het schema was strak, maar iedereen wist precies wat er moest gebeuren" - Productiemanager

Overdracht aan stadsontwikkeling

Met de ontmanteling afgerond, lag de focus op de oplevering van het terrein. Het gebied werd grondig schoongemaakt en klaargemaakt voor hergebruik. Een eindschouw met de afdeling stadsontwikkeling van de gemeente markeerde het officiële einde van de opvangperiode. Eind juni was de locatie volledig leeg en formeel overgedragen.

Geleerde lessen

- **Duidelijke afspraken over afbouwtaken**: duidelijke afspraken over verantwoordelijkheden tijdens de afbouwfase zijn essentieel. Een heldere taakverdeling voorkomt extra werk en frustratie, waardoor het proces soepel verloopt.

- **Betere betrokkenheid van de gemeente**: de gemeente kan actiever bijdragen in de afbouwfase door bijvoorbeeld gehuurde meubels te verzamelen en afval op te ruimen. Dit zorgt ervoor dat bouwers efficiënt aan hun werkzaamheden kunnen beginnen.

- **Centrale coördinatie**: het kan nuttig zijn om één partij verantwoordelijk te maken voor alle afbouwactiviteiten, zodat er geen losse eindjes blijven liggen. Bijvoorbeeld door bouwers volledig verantwoordelijk te maken voor de afbouw, met voldoende middelen en tijd om deze taken efficiënt uit te voeren.



Slot

Afsluiting

Conclusie

De conclusie over TGO de Winkelsteeg

Geleerde lessen

In deze paragraaf worden de overkoepelende geleerde lessen samengebracht

Nawoord

Een dankwoord aan alle betrokkenen

Slot

Conclusie

De TGO Winkelsteeg laat zien dat grootschalige gemeentelijke opvang succesvol kan worden georganiseerd door een aanpak die menselijkheid, flexibiliteit en samenwerking centraal stelt. Dit project bewees dat er veel bereikt kan worden met een lerende houding en de inzet van partners, medewerkers en bewoners. Tegelijkertijd is duidelijk geworden dat elke opvanglocatie maatwerk vraagt, afgestemd op de lokale context en behoeften.

De ervaringen op de opvanglocatie Winkelsteeg hebben geleid tot waardevolle inzichten die niet alleen van belang zijn voor de gemeente Nijmegen, maar ook inspiratie bieden voor andere gemeenten en organisaties die voor een vergelijkbare opgave staan. Daarbij blijft de nadruk liggen op leren door te doen en het blijven bijsturen op basis van nieuwe inzichten.

De belangrijkste lessen van dit project, gebundeld in de overkoepelende “geleerde lessen,” zijn hier terug te vinden en vormen een praktische basis voor toekomstige opvanginitiatieven.



Slot

Overkoepelende geleerde lessen

Door het hele document heen zijn per onderwerp en fase van een opvanglocatie tal van geleerde lessen opgenomen. Deze inzichten bieden waardevolle aanknopingspunten om van te leren en toekomstige projecten verder te verbeteren. In deze paragraaf worden de overkoepelende geleerde lessen samengebracht. Ze geven richting aan belangrijke aandachtspunten en succesfactoren die in acht kunnen worden genomen bij het opzetten van een opvanglocatie zoals de Winkelsteeg.

1. **Zorgvuldige locatiekeuze**: bij het opzetten van een opvanglocatie is een zorgvuldig locatieonderzoek essentieel. Besteed aandacht aan alle ruimtelijke en omgevingsaspecten, zoals stikstof, elektriciteitsvoorzieningen en flora en fauna. Schakel zo vroeg mogelijk de omgevingsdienst en, indien nodig, de provincie in. Deze aspecten spelen minder een rol bij hergebruik van een bestaand pand of gebouw, maar blijven relevant.

2. **Besluitvorming en omgevingsmanagement**: een heldere en transparante besluitvorming is cruciaal. Zorg dat het college of de burgemeester bij crisisopvang een goed onderbouwd besluit neemt, en informeer de gemeenteraad tijdig. Betrek direct omwonenden en andere stakeholders vanaf het begin, bijvoorbeeld via een inloopavond: Bespreek daarbij niet de locatiekeuze zelf, maar richt de gesprekken op samenwerking en praktische invulling.

3. **Open en doorlopende communicatie**: houd de communicatie met de omgeving gedurende de hele looptijd open. Faciliteer een laagdrempelige bereikbaarheid, bijvoorbeeld door een telefoonnummer beschikbaar te stellen voor klachten of vragen over overlast. Dit vergroot het vertrouwen en de verbinding met de buurt.

4. **Slimme en functionele inrichting van het terrein**: bij de inrichting van het terrein moet het gebruik door bewoners én de logistieke bereikbaarheid centraal staan. Schakel experts in, zoals een evenementenbouwer, om een efficiënt en leefbaar ontwerp te realiseren. Denk hierbij aan zaken als routing, sanitair en gemeenschappelijke ruimtes.

5. **Investeer in kwaliteit**: Bezuinig niet op essentiële voorzieningen: goede kwaliteit betaalt zich uit in een soepel draaiende locatie en tevreden bewoners. Voorbeelden hiervan zijn voldoende en goed sanitair, kwalitatieve paviljoens (met aandacht voor geluids- en warmte-isolatie), sterke wifi-verbindingen, verse catering en toegankelijke gezondheidszorg.

Slot

6. **Een passend functiehuis**: ontwerp een functiehuis dat goed aansluit bij de behoeften van de locatie. Beschrijf alle rollen nauwkeurig en zorg voor een goede afstemming tussen functies. Het doel is dat de eindverantwoordelijke locatiemanager overzicht en rust heeft in de dagelijkse operatie.

7. **Diversiteit in het team**: een divers samengesteld team maakt het makkelijker om verbinding te maken met bewoners. Medewerkers die verschillende talen spreken en bekend zijn met de culturele achtergronden van bewoners zijn een grote meerwaarde. Besteed daarnaast expliciet aandacht aan inclusiviteit, bijvoorbeeld door extra ondersteuning voor LHBTIQ+-bewoners.

8. **Zinvolle sport- en activiteitenprogramma's**: bestrijd verveling met een goed programma van sport en activiteiten. Dit bevordert het welzijn van bewoners en draagt bij aan rust en structuur op de locatie.

9. **Lerende organisatie**: maak van de locatie een lerende organisatie. Evalueer incidenten, creëer ruimte voor input van medewerkers en organiseer regelmatig multidisciplinair overleg. Een gezamenlijke dag start voor leidinggevenden zorgt voor duidelijke communicatie en afstemming.

10. **Kernwaarden expliciet uitdragen**: formuleer de kernwaarden van de organisatie en zorg dat deze door alle medewerkers wordt gedragen. Stel het welzijn van de bewoners altijd centraal, en vertaal dit naar de dagelijkse praktijk. De basis hiervoor moet worden gelegd, uitgedacht en uitgedragen door het projectteam. Op deze manier wordt er een triple down effect van de missie en visie gecreëerd.

11. **Gestructureerd omgevings- en veiligheidsoverleg**: organiseer een vast overleg met belangrijke stakeholders, zoals de politie (wijkagent), toezicht en handhaving van de gemeente, en de wijkregisseur. Betrek daarnaast winkeliers, ondernemers, instellingen en bewonersorganisaties uit de omgeving om gezamenlijk te werken aan een veilige en prettige omgeving.

Het fundament: reinheid, rust en regelmaat

De basis van een goed functionerende opvanglocatie blijft reinheid, rust en regelmaat. Oog voor de mens, het begrijpen wat welzijn inhoudt en hoe je hier invulling aan geeft vormen het fundament waarop bewoners én medewerkers kunnen bouwen.

Slot

Nawoord

Dit evaluatiedocument is het resultaat van een intensief en zorgvuldig proces waarin de ervaringen en lessen uit de Tijdelijke Gemeentelijke Opvang Winkelsteeg zo volledig en toegankelijk mogelijk zijn vastgelegd. Dankzij de inspanningen van velen is een document samengesteld dat recht doet aan de complexiteit en de menselijke dimensie van dit project.

Onze dank gaat uit naar de bewoners van de opvanglocatie, de medewerkers, de omwonenden en alle betrokken partijen voor hun bereidheid om hun ervaringen en inzichten met ons te delen. Zonder hun input was het niet mogelijk geweest een volledig beeld te schetsen van dit project.

Bijzonder dank gaat uit naar Edwin van Haveren, wiens fotografie dit document visueel kracht bijzet. Zijn beelden vangen niet alleen de essentie van de opvanglocatie, maar brengen ook de menselijke kant van het verhaal tot leven.

Tot slot willen we Wiltgroei bedanken voor het uitvoeren van deze evaluatie. Van het ophalen van verhalen tot het helder beschrijven en vormgeven van het stuk.

Wij hopen dat deze evaluatie niet alleen een terugblik biedt, maar ook een inspiratiebron en praktisch handvat zal zijn voor toekomstige projecten. De samenwerking en betrokkenheid van alle partijen hebben dit document tot een waardevol naslagwerk gemaakt.

Dank aan iedereen die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit evaluatiedocument. Samen hebben we een belangrijke stap gezet in het leren en verbeteren van opvanglocaties.



Bijlagen

Overzicht van documenten

Bijlagen fase 0

Hubert Bruls bij Sven op 1
Schematische weergave bestuurlijk proces
Vergunningen
Collegevoorstel
Collegebesluit
Brief omwonende
Raadsbrief
Persbericht
COA overeenkomst
Financieel overzicht

Bijlagen fase 1

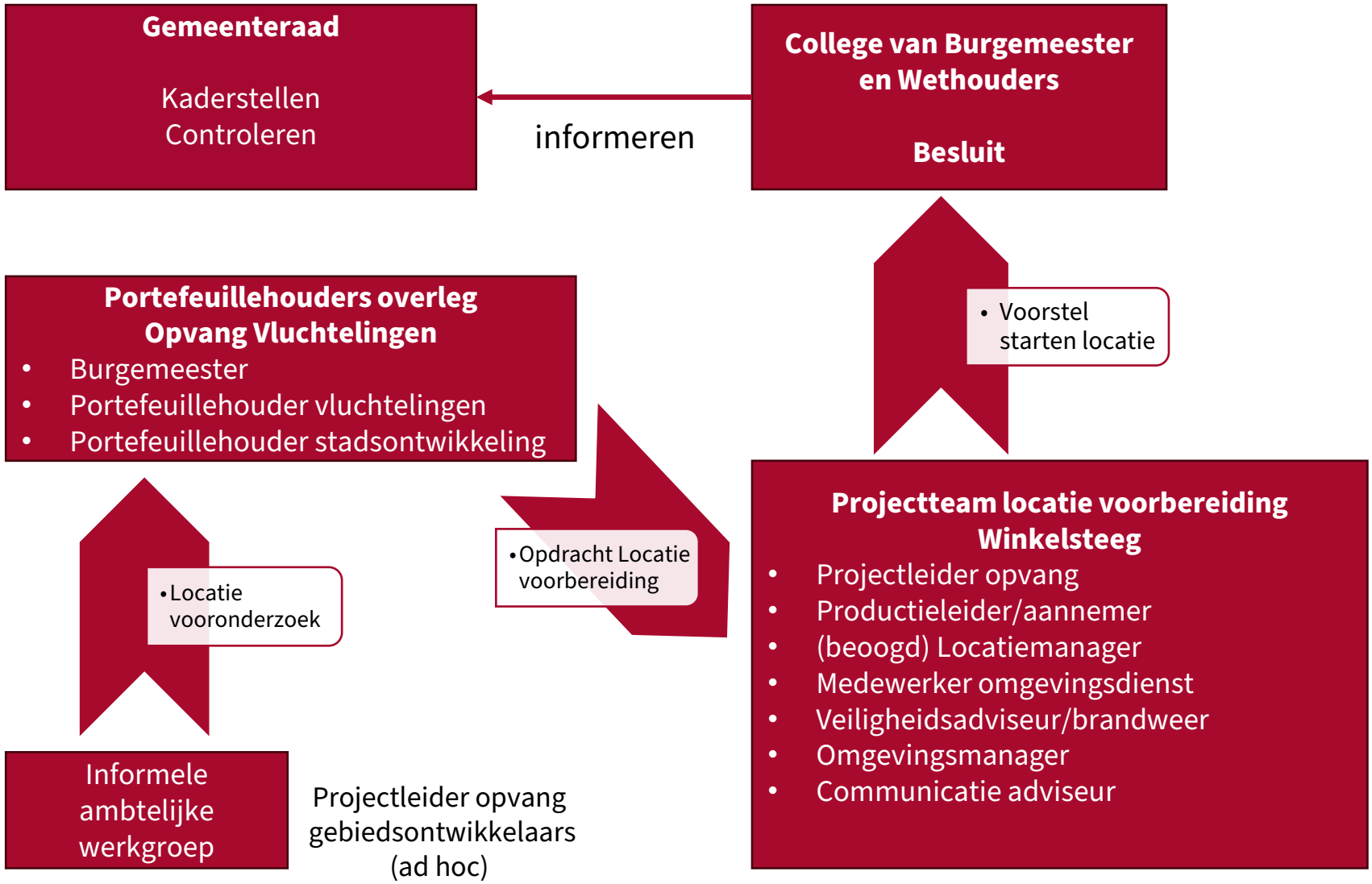
Plattegrond
360 graden overview
Beschrijving van de indeling
Plattegrond na verlenging
Functiehuis TGO Winkelsteeg
Invulling functie woonbegeleider
Doorontwikkeld functiehuis TGO Winkelsteeg
Geleerde lessen doorontwikkeling functiehuis
Inwerkdocumenten

Bijlagen fase 3

Brief over verlenging naar bewoners
Brief over verlenging naar omwonende

Bijlagen Fase 0

Terug naar tekst



Bijlagen Fase 0

Vergunningen

- Stikstofdepositie (AERIUS-berekening)
- Geluid
- Bodemonderzoek explosieven & archeologie
- Omgevingsvergunning natuur (Natura 2000)
- Bestemmingsplan
- Brandveiligheid
- Bouw- & woningtoezicht (toetsing bouwplannen aan de omgevingsplannen)

Bijlagen Fase 0

Documenten

Op de volgende pagina's vindt u de onderstaande documenten

- Collegevoorstel
- Brief omwonenden
- Raadsbrief
- Persbericht
- COA Overeenkomst

Collegevoorstel
Embargo tot 9 maart

Nijmegen

Onderwerp
Vestiging crisisnoodopvang sportpark Winkelsteeg

Opsteller	Marc Theeuwes	**Behandeldatum**	7 maart 2023
Programma	Bestuur en organisatie	**Status**	Embargo tot 9 maart, 18.00 uur
Portefeuillehouder	H.M.F. Bruls, N.P. Vergunst, C.M.H. Daemen en G. Visser		

Advies

1. Het realiseren en in samenwerking met het COA exploiteren vanaf 17 april tot 1 november 2023 van een crisisnoodopvanglocatie voor circa 1.200 asielzoekers op een in bijgevoegde plattegrond aangegeven deel van het gemeentelijk sportpark Winkelsteeg aan de Winkelsteegseweg;
2. Het in overleg met het ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en Justitie & Veiligheid (J&V) te voorzien in een op maat gemaakt onderwijsprogramma voor leerplichtige kinderen in de crisisnoodopvang Winkelsteeg;
3. De crisisnoodopvang d'Almarasweg te sluiten zodra de crisisnoodopvanglocatie Winkelsteeg gereed is voor opvang;
4. Een inloopbijeenkomst te organiseren voor omwonenden en andere belanghebbenden (waaronder omliggende sportverenigingen en bedrijven en instellingen, ondernemers winkelcentrum Hatert);
5. De brieven aan de raad, omwonenden, omliggende bedrijven en de Radboud Universiteit vast te stellen.
6. Een open dag te organiseren, voorafgaand aan het in gebruik nemen van de opvanglocatie, waar omwonenden en andere belanghebbenden in de gelegenheid worden gesteld de locatie te bekijken en vragen te stellen aan medewerkers van gemeente, Vluchtelingenwerk en COA.

Aanleiding

Het Rijk heeft de Veiligheidsregio's en de gemeenten dringend gevraagd om 19.000 opvangplekken aan te bieden. Redenen zijn het groeiend aantal mensen dat in Nederland asiel aanvraagt en het op korte termijn sluiten van een aantal (crisis)noodopvanglocaties in het land. Dat gebeurt omdat vergunningen verlopen of omdat lokaal is besloten de opvang aan een termijn te verbinden. Het centrale aanmeldcentrum in Ter Apel heeft nog altijd te weinig plek om asielzoekers op te vangen.

Wij willen mensen niet in de kou laten staan en willen opvang bieden onder de volgende randvoorwaarden:

- Er is een geschikte of snel geschikt te maken locatie;
- We kunnen beschikken over voldoende deskundig personeel;
- COA is verantwoordelijk voor (gezondheids)zorg en asielprocedures.
- Alle kosten die wij maken om deze nieuwe opvanglocatie te realiseren en exploiteren worden door het Rijk vergoed;
- Zonder nadere afspraken met het ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en Justitie & Veiligheid (J&V) kunnen wij niet voorzien in onderwijs voor leerplichtige kinderen in de opvang.

Opgesteld door Marc Theeuwes, 0651840562, m.theeuwes@nijmegen.nl

Locatieonderzoek
Onderzoek naar locaties die potentieel geschikt zijn levert één locatie op die qua ligging, beschikbaarheid en faciliteiten in aanmerking komt voor de opvang van zo'n grote groep asielzoekers: sportpark Winkelsteeg. In de paragraaf Argumenten onderbouwen we waarom deze locatie geschikt is.

Beoogde impact
Met dit besluit voldoen we aan de regionaal gemaakte afspraken, ontlasten we het centrale aanmeldcentrum in Ter Apel en zorgen we voor een humane opvang van vluchtelingen.

We informeren de raad en de stad zo goed mogelijk over de ontwikkelingen rond opvang van vluchtelingen en asielzoekers.

Dit voorstel staat in relatie tot de doelenboom: Doel: We stimuleren zelfstandigheid en zelfredzaamheid van onze (wijk)bewoners. Activiteit: We zorgen voor ondersteuning en toegankelijke zorg voor migranten en vluchtelingen.

Argumenten
Inzet sportpark Winkelsteeg
De inzet van deze locatie is gebaseerd op de volgende overwegingen:
a. Er kan een groot aantal opvangplekken gerealiseerd worden op vrij beschikbaar en vlak terrein;
b. Voor de locatie Winkelsteeg zijn geen afwijkingsbesluiten noodzakelijk.
c. Op Winkelsteeg zijn nutsvoorzieningen (elektriciteit, water) aanwezig en uit te breiden.
d. Het sportpark Winkelsteeg maakt op termijn plaats voor de bouw van woningen op deze locatie. Dat betekent dat bestaande overeenkomsten met huurders en gebruikers nu al niet meer worden verlengd.

Onderwijs
Door tekort aan personeel en lesaccommodaties kunnen we geen volledig onderwijsprogramma bieden aan leerplichtige kinderen in de crisisnoodopvang. Het Rijk onderkent dit en bevestigt dat dit voor meerdere gemeenten een knelpunt is. Daarom is een spoedwet in voorbereiding om meer ruimte te bieden voor passende oplossingen. Toegezegd is dat Nijmegen, vooruitlopend op die spoedwet, wordt aangewezen als pilotgemeente. Op basis hiervan vindt overleg plaats met de ministeries van OCW en J&V om een passend arrangement te maken voor deze nieuwe crisisnoodopvang.

Sluiten crisisnoodopvang d'Almarasweg
De kans is reëel dat het COA ons verzoekt om de crisisnoodopvang d'Almarasweg tot 1 juli open te houden. Dit is eerder ook besloten, omdat er toen nog geen alternatieve opvang mogelijk was voor de bewoners. De omgevingsvergunning voor de crisisnoodopvang op deze locatie is geldig tot die datum. Belangrijkste argument om deze locatie toch te sluiten is de beschikbare capaciteit van personeel (locatiemanagers en begeleiders). Die is onvoldoende om twee crisisnoodopvanglocaties met dergelijke aantallen bewoners tegelijk te kunnen draaien: iedereen is nodig op de Winkelsteeg. Daarnaast willen we onze aandacht en inzet concentreren op één locatie.

Communicatie
Bij de opening van eerdere opvanglocaties voor Oekraïners en asielzoekers hebben wij de raad, omwonenden en andere belanghebbenden per brief en in sommige gevallen persoonlijk geïnformeerd over onze besluiten.
De crisisnoodopvang Winkelsteeg is van zo'n omvang (1.200 plekken) dat wij, naast deze vormen van communicatie, ook een inloopbijeenkomst willen organiseren waarbij wij uitleg geven over onze beweegredenen, over hoe een en ander eruit komt te zien en waarbij omwonenden en andere belanghebbenden de gelegenheid hebben om vragen te stellen.
De goede ervaring met het houden van een open dag, voorafgaand aan de ingebruikname van de crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg, is reden om dit ook te doen met de locatie Winkelsteeg.

Kanttekeningen
Voor het realiseren van deze opgave is een omgevingsvergunning vereist. Vooruitlopend op de afgifte hiervan is een gedoogbeschikking nodig. Die is in voorbereiding. De beoogde ontwikkeling is wat betreft stikstofdepositie en gebiedsbescherming uitvoerbaar in het kader van de Wet natuurbescherming. Derhalve zijn er voor stikstof geen verdere vervolgstappen noodzakelijk.

SV Hatert maakt gebruik van deze locatie. De sportvereniging behoudt twee sportvelden voor trainingen en wedstrijden. Met hen worden goede afspraken gemaakt over de scheiding van hun activiteiten met die van de opvang.

Er is samenloop met de besluitvorming over de bestemmingsplanprocedure station Goffert. Het risico bestaat dat twee afzonderlijke ontwikkelingen aan elkaar worden gekoppeld waardoor ruis ontstaat in beide trajecten. We denken dit voor een groot deel te kunnen ondervangen door vertegenwoordigers van het ambtelijk kernteam opvang vluchtelingen aanwezig te laten zijn bij de informatieavond over het bestemmingsplan op 21 maart. Daar kunnen zij vragen over de opvang asielzoekers apart en los van deze bijeenkomst beantwoorden.

Financiën
Voorwaarde van onze medewerking is dat wij volledig gecompenseerd worden in de kosten die wij maken voor deze opvang. Dit is toegezegd door het COA en wordt vastgelegd in de bestuursovereenkomst met het COA.

Vervolg
Als besloten wordt tot de inrichting van een deel van sportpark Winkelsteeg als crisisnoodopvanglocatie, is het de bedoeling om zes paviljoens, elk voor 160 personen en 50 woonunits voor vier of zes personen, alsmede infrastructuur van andere opvanglocaties naar Nijmegen te verhuizen. Verder zijn er sanitair- en ontmoetingsruimten. Deze paviljoens en woonunits kunnen prima worden hergebruikt.

Sociale veiligheid
De locatie ligt redelijk geïsoleerd, kan goed afgeschermd worden, de toegangen zijn beveiligd en is er cameratoezicht waar dit nodig is. Door het wijkteam en de politie

(wijkagenten) wordt de veiligheid in de omgeving gedurende de gehele opvangperiode gemonitord. Voor omwonenden en omliggende bedrijven en instellingen is dag en nacht een telefoonnummer beschikbaar voor vragen en klachten.

Organisatie
Voor de daadwerkelijke exploitatie van deze locatie is een samenwerkingsovereenkomst in voorbereiding. Er komt een stuurgroep, bestaande uit de ambtelijk opdrachtgever (concernmanager VSA), de concernmanager Stadsbeheer, het hoofd bureau Veiligheid, de regiomanager COA, projectmanager en adviseurs communicatie en bestuurlijke informatievoorziening. Ad hoc schuiven vertegenwoordigers van politie en Bindkracht10 aan.

Exploitatie
De gemeente biedt bed, bad en brood op de locatie, heeft de dagelijkse leiding op de opvanglocatie en zorgt voor 24-uurs toezicht. Het COA is verantwoordelijk voor (gezondheids)zorg en ondersteunt de bewoners ter plekke bij hun asielprocedure. Bindkracht10 en het gemeentelijk sportbedrijf gaan dagbestedingsactiviteiten voor de mensen in de opvang organiseren, net zoals bij de crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg.

Wie verblijven hier?
Op dit moment melden zich in Ter Apel vooral alleenreizende mannen om asiel aan te vragen, afkomstig uit verschillende landen. Daarnaast verwacht de gemeente ook vrouwen en gezinnen met kinderen. De opvanglocatie is niet bedoeld voor mensen waarvan vooraf duidelijk is dat zij geen kans maken op asiel, bijvoorbeeld vanwege een veilig land van herkomst.

Planning

7 maart	Bestuurlijke besluitvorming
8-9 maart	• Aanvraag omgevingsvergunning • Informeren raad, omwonenden en omliggende bedrijven • 9 maart, 17.00 uur: persbericht
10 maart	Start werkzaamheden bouw fase 1
20 maart	Inloopbijeenkomst (19.30 uur)
14 april	Opleveren fase 1 (336 of 504 plekken)
15 en/of 16 april	Open dag(en)
17 april	Aankomst eerste bewoners (CNO d'Almarasweg): daarna inhuizen 250 personen per week
20 april	Ontmantelen CNO d'Almarasweg

8 mei	Fase 2 gereed (totaal: 1248 plekken). Inhuizen 250 personen per week)
31 oktober	Vertrek laatste personen uit CNO Winkelsteeg
1 november	Start ontmantelen CNO Winkelsteeg

Na besluitvormig worden bewoners en bedrijven in de omgeving van deze locatie geïnformeerd en wordt de brief naar de raad verzonden.

Dit voorstel is onder embargo op grond van artikel 5.1. lid 4 van de Wet open overheid. (Openbaarmaking kan tijdelijk achterwege blijven, indien het belang van de geadresseerde van de informatie om als eerste kennis te nemen van de informatie dit kennelijk vereist)

Bijlage(n)
- Plattegrond en inrichtingsplan
- Brief aan de raad
- Brief aan omwonenden en andere belanghebbenden locatie Winkelsteeg
- Brief aan CvB Radboud Universiteit
- Brief aan omwonenden en andere belanghebbenden locatie d’Almarasweg
- Persbericht

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Aan de omwonenden van, en organisaties rondom de tijdelijke noodopvanglocatie sportpark Winkelsteeg

Datum 7 maart 2023
Onderwerp Tijdelijke noodopvanglocatie asielzoekers op sportpark Winkelsteeg

Geachte bewoner, ondernemer of organisatie,

Het Rijk heeft gemeenten dringend gevraagd om 19.000 opvangplekken aan te bieden voor de groeiende aantallen mensen die in Nederland asiel aanvragen. Het centrale aanmeldcentrum in Ter Apel heeft nog altijd te weinig plek om hen op te vangen. Een aantal tijdelijke noodopvanglocaties in het land moet sluiten. Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen wil mensen in nood niet in de kou laten staan. Wij hebben besloten om zo snel mogelijk nieuwe opvangplekken te organiseren.

Wij willen u als eerste laten weten dat er een tijdelijke opvanglocatie bij u in de buurt komt: op sportpark Winkelsteeg. Vanaf half april tot 1 november 2023 biedt de gemeente Nijmegen daar samen met het COA aan ongeveer 1200 mensen een plek.

Wij beseffen dat dit nieuws voor u plotseling komt en dat u hierover misschien vragen heeft. Onder aan deze brief leest u hoe u ons kunt bereiken.

De locatie
De locatie die tijdelijk ingericht wordt als opvang is sportpark Winkelsteeg, waar SV Hatert speelt en eerder de Vierdaagsecamping was. SV Hatert behoudt twee sportvelden voor trainingen en wedstrijden.

Omdat de nood hoog is, is er weinig voorbereidingstijd en gaan we snel aan de slag. Er komen 6 paviljoens met verwarmde slaapruimtes voor 160 personen. Ook komen er 50 woonunits voor 4 of 6 personen, waarin vooral ouders en kinderen zullen verblijven. Verder zijn er sanitair- en ontmoetingsruimten.

De opvanglocatie is waarschijnlijk half april klaar voor verblijf. De gemeente heeft dan de dagelijkse leiding op de opvanglocatie en zorgt voor 24-uurs toezicht. De opvang blijft open tot 1 november 2023.

Crisisnoodopvang
Crisisnoodopvangplekken zijn tijdelijke, eenvoudig ingerichte opvangplekken. Mensen krijgen er een slaapplek en maaltijden en zij kunnen er douchen en de was doen. Wij gaan in gesprek met het Rijk over passend onderwijsaanbod voor de leerplichtige kinderen die hier zullen verblijven.

Wie verblijven hier?
Op dit moment melden zich in Ter Apel vooral alleenreizende mannen om asiel aan te vragen, afkomstig uit verschillende landen. Daarnaast verwachten wij ook vrouwen en gezinnen met kinderen. Deze opvanglocatie is niet bedoeld voor mensen waarvan vooraf duidelijk is dat zij geen kans maken op asiel, bijvoorbeeld vanwege een veilig land van herkomst.

Werkzaamheden
De gemeente richt het terrein zo snel mogelijk in. Er worden paviljoens gebouwd en woonunits geplaatst. Het kan zijn dat u van de opbouwwerkzaamheden of het aanleveren van bouwmaterialen iets merkt, zoals wat meer verkeer in de buurt.

Inloopbijeenkomst
Als u vragen heeft of meer wilt weten, dan bent u van harte welkom op 20 maart vanaf 19.00 uur bij Meneer Vos (Winkelsteegseweg 99). Om 19.30 uur begint het programma. Na een welkomstwoord en korte toelichting door de burgemeester staan medewerkers van onder andere gemeente, COA, Vluchtelingenwerk en Bindkracht10 klaar om uw vragen te beantwoorden.

Ook kunt u in het weekend voordat de eerste tijdelijke bewoners aankomen, een kijkje komen nemen op de opvanglocatie. Ook dan zijn er mensen aanwezig die uw vragen kunnen beantwoorden. Over de datum en tijd informeren wij u nog.

Vervolg
De inwoners van Brakkenstein en andere Nijmeegse wijken hebben de afgelopen keren dat opvang acuut nodig was, laten zien dat mensen in nood in onze stad welkom zijn. Wij hopen ook hier op uw begrip en steun. De gemeente en partners zullen er alles aan doen om -net als op vorige locaties- te zorgen dat de opvang voor zowel de mensen die hier gaan verblijven, als voor de wijk eromheen, goed en rustig verloopt.

Bindkracht10 en het gemeentelijk sportbedrijf gaan dagbestedingsactiviteiten voor de mensen in de opvang organiseren. Als er hulp of spullen voor de mensen in de opvang nodig zijn, dan zullen wij of onze partners daarvoor op een later moment een oproep doen, in ieder geval via de website nijmegen.nl/noodopvang.

Vragen?
Heeft u vragen over de noodopvanglocatie?
Kijk dan eerst op nijmegen.nl/noodopvang. U vindt er antwoorden op veel gestelde vragen. Deze site wordt steeds aangevuld.

Heeft u een andere vraag of opmerking?

- Stuur een e-mail naar noodopvang@nijmegen.nl. We beantwoorden uw bericht zo snel mogelijk.
- Bel tijdens kantooruren telefoonnummer 14 024 en vertel dat u belt over de noodopvang op sportpark Winkelsteeg.

Als de locatie opent, komt er een telefoonnummer dat u als buurtbewoner 24 uur per dag kunt bereiken bij dringende vragen en klachten.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
Gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Aan de gemeenteraad van Nijmegen

Ons kenmerk
E23.000492

Datum 7 maart 2023
Onderwerp Inzet locatie sportpark Winkelsteeg voor tijdelijke crisisnoodopvang asielzoekers

Geachte leden van de raad,

In deze brief infomeren wij u over ons besluit om een deel van het sportpark Winkelsteeg in te zetten voor de crisisnoodopvang van circa 1.200 asielzoekers. Deze opvang duurt van ongeveer half april tot 1 november van dit jaar. Wij helpen hiermee het centrale aanmeldpunt in ter Apel te ontlasten. Tevens hebben wij besloten de huidige crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg te sluiten, zodra die op de Winkelsteeg operationeel is.

Aanleiding
Het Rijk heeft de Veiligheidsregio's en de gemeenten dringend gevraagd om 19.000 opvangplekken aan te bieden. Redenen voor dit verzoek zijn het groeiend aantal mensen dat in Nederland asiel aanvraagt en het op korte termijn sluiten van een aantal (crisis)noodopvanglocaties in het land. Dat laatste gebeurt omdat vergunningen verlopen of omdat de opvang aan een termijn is verbonden. Het centrale aanmeldcentrum in Ter Apel heeft nog altijd te weinig plek om instromende asielzoekers op te vangen.

Wij willen mensen niet in de kou laten staan en willen opvang bieden onder de volgende randvoorwaarden:
- Er is een geschikte of snel geschikt te maken locatie;
- We kunnen beschikken over voldoende deskundig personeel;
- COA is verantwoordelijk voor (gezondheids)zorg en asielprocedures.
- Alle kosten die wij maken om deze nieuwe opvanglocatie te realiseren en exploiteren worden door het Rijk vergoed;
- Zonder nadere afspraken met het ministeries van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) en Justitie & Veiligheid (J&V) kunnen wij niet voorzien in onderwijs voor leerplichtige kinderen in de opvang.

Het Rijk is akkoord gegaan met deze randvoorwaarden.

Locatie

Onderzoek naar locaties die potentieel geschikt zijn levert één locatie op die qua ligging, beschikbaarheid en faciliteiten in aanmerking komt voor de opvang van zo'n grote groep asielzoekers: sportpark Winkelsteeg.

Wij vinden dit de meest geschikte locatie, omdat:

a. er een groot aantal opvangplekken gerealiseerd kan worden op vrij beschikbaar en vlak terrein;
b. er voor de locatie Winkelsteeg geen afwijkingsbesluiten noodzakelijk zijn;
c. er op Winkelsteeg nutsvoorzieningen (elektriciteit, water) aanwezig en uit te breiden zijn.
d. het sportpark Winkelsteeg op termijn plaats maakt voor de bouw van woningen op deze locatie. Dat betekent dat bestaande overeenkomsten met huurders en gebruikers nu al niet meer worden verlengd.

We sluiten de huidige crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg, zodra die op Winkelsteeg operationeel is om te kunnen voldoen aan de tweede randvoorwaarde (voldoende deskundig personeel). Vanwege de omvang van die nieuwe opvanglocatie hebben we al onze ervaren mensen en de medewerkers van onze partners daar nodig. We hebben onvoldoende capaciteit om twee crisisnoodopvanglocaties met dergelijke aantallen bewoners tegelijk te kunnen draaien. Daarnaast willen we onze aandacht en inzet concentreren op één locatie. Met het COA is afgesproken dat de bewoners van de crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg als eerste naar de nieuwe locatie gaan.

Inrichting

Omdat de nood hoog is, is er weinig voorbereidingstijd en gaan we snel aan de slag. Er komen zes paviljoens met verwarmde slaapruimtes, elk voor 160 personen. Ook komen er 50 woonunits voor vier of zes personen, waarin vooral ouders en kinderen zullen verblijven. Verder zijn er sanitair- en ontmoetingsruimten.

SV Hatert

SV Hatert maakt gebruik van deze locatie. De sportvereniging behoudt twee sportvelden voor trainingen en wedstrijden. Met hen worden goede afspraken gemaakt over de scheiding van hun activiteiten met die van de opvang.

Sociale veiligheid

De locatie ligt redelijk geïsoleerd, kan goed afgeschermd worden, de toegangen zijn beveiligd en is er cameratoezicht waar dit nodig is. Door het wijkteam en de politie (wijkagenten) wordt de veiligheid in de omgeving gedurende de gehele opvangperiode gemonitord. Voor omwonenden en omliggende bedrijven en instellingen is dag en nacht een telefoonnummer beschikbaar voor vragen en klachten.

Exploitatie en verantwoordelijkheden
De gemeente biedt bed, bad en brood op de crisisnoodopvanglocatie, heeft de dagelijkse leiding en zorgt voor 24-uurs toezicht. Het COA is verantwoordelijk voor (gezondheids)zorg en ondersteunt de bewoners ter plekke bij hun asielprocedure.
Bindkracht10 en het gemeentelijk sportbedrijf gaan dagbestedingsactiviteiten voor de mensen in de opvang organiseren, net zoals bij de crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg.

Communicatie
Bij de opening van eerdere opvanglocaties voor Oekraïners en asielzoekers hebben wij uw raad, omwonenden en andere belanghebbenden per brief en in sommige gevallen persoonlijk geïnformeerd over onze besluiten.
De crisisnoodopvang Winkelsteeg is van zo'n omvang (1.200 plekken) dat wij, naast deze vormen van communicatie, ook een inloopbijeenkomst organiseren waarbij wij uitleg geven over onze beweegredenen, over hoe een en ander eruit komt te zien en waarbij omwonenden en andere belanghebbenden de gelegenheid hebben om vragen te stellen.

Voorafgaand aan de ingebruikname van de crisisnoodopvang aan de d'Almarasweg hebben wij een open dag gehouden. Omwonenden en omliggende bedrijven, instellingen en sportverenigingen konden toen zien hoe een crisisnoodopvanglocatie is ingericht en konden hun vragen stellen aan vertegenwoordigers van gemeente, COA en Vluchtelingenwerk. Wij willen voor de ingebruikname van de crisisnoodopvanglocatie Winkelsteeg weer een open dag houden. Later volgt meer informatie hierover.

Onderwijs
Door tekort aan personeel en lesaccommodaties kunnen we geen volledig onderwijsprogramma bieden aan leerplichtige kinderen in de crisisnoodopvang. Het Rijk onderkent dit en bevestigt dat dit voor meerdere opvanglocaties een knelpunt is. Daarom is een spoedwet in voorbereiding om meer ruimte en middelen te bieden voor passende oplossingen. Toegezegd is dat Nijmegen, vooruitlopend op die spoedwet, wordt aangewezen als pilotgemeente. Op basis hiervan vindt overleg plaats met de ministeries van OCW en J&V om een passend arrangement te maken voor deze nieuwe crisisnoodopvanglocatie.

Wie verblijven hier?
Op dit moment melden zich in Ter Apel vooral alleenreizende mannen om asiel aan te vragen, afkomstig uit verschillende landen. Daarnaast verwacht de gemeente ook vrouwen en gezinnen met kinderen. De opvanglocatie is niet bedoeld voor mensen waarvan vooraf duidelijk is dat zij geen kans maken op asiel, bijvoorbeeld vanwege een veilig land van herkomst.

Tot slot
Een belangrijke overweging om dit aanbod te doen is dat stad en gemeentelijke organisatie hebben laten zien dat we dit goed kunnen. Er zijn in het afgelopen jaar geen noemenswaardige problemen geweest bij de opvang van asielzoekers en ontheemden uit Oekraïne en daarvoor ook niet op Heumensoord I en II. We krijgen nog regelmatig aanbod

vanuit de stad om een bijdrage te leveren aan de opvang. Dat biedt ons vertrouwen in het goed kunnen realiseren van deze nieuwe opgave.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester

Afbeelding: locatie sportpark Winkelsteeg



Persbericht

Tijdelijke opvanglocatie vluchtelingen op sportpark Winkelsteeg

Half april opent de gemeente Nijmegen samen met het COA een nieuwe tijdelijke crisisnoodopvanglocatie voor 1200 personen op sportpark Winkelsteeg, tot 1 november 2023. De noodopvanglocatie aan de d'Almarasweg sluit half april, de bewoners verhuizen dan naar de nieuwe locatie.

Het Rijk heeft gemeenten dringend gevraagd om 19.000 opvangplekken aan te bieden voor de groeiende aantallen mensen die in Nederland asiel aanvragen. Het centrale aanmeldcentrum in Ter Apel heeft nog altijd te weinig plek om hen op te vangen. Een aantal tijdelijke noodopvanglocaties in het land moet sluiten. Het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen wil mensen in nood niet in de kou laten staan en heeft besloten om zo snel mogelijk nieuwe opvangplekken te organiseren.

Burgemeester Bruls: "*De nood is nog altijd hoog. Wereldwijd raken velen ontheemd of zijn op de vlucht voor oorlog. We weten inmiddels uit ervaring dat we crisisnoodopvang, ook op grotere schaal, in Nijmegen zó kunnen organiseren dat dit goed en rustig verloopt, zowel voor degenen die er verblijven, als voor de mensen die er in de buurt wonen. Ik reken daarom ook dit keer op begrip en steun van Nijmegenaren.*"

De locatie
De locatie die tijdelijk ingericht wordt als opvang, is sportpark Winkelsteeg, waar SV Hatert speelt en eerder de Vierdaagsecamping was. SV Hatert behoudt twee sportvelden voor trainingen en wedstrijden.

Omdat de nood hoog is, is er weinig voorbereidingstijd. De gemeente richt het terrein zo snel mogelijk in. Er worden 6 paviljoens gebouwd met verwarmde slaapruimtes voor 160 personen. Ook komen er 50 woonunits voor 4 of 6 personen, waarin vooral ouders en kinderen zullen verblijven. Verder zijn er sanitair- en ontmoetingsruimten.

De opvanglocatie is waarschijnlijk half april klaar voor verblijf. De gemeente heeft dan de dagelijkse leiding op de opvanglocatie en zorgt voor 24-uurs toezicht. De opvang blijft open tot 1 november 2023.

Crisisnoodopvang
Crisisnoodopvangplekken zijn tijdelijke, eenvoudig ingerichte opvangplekken. Mensen krijgen er een slaapplek en maaltijden en zij kunnen er douchen en de was doen. De gemeente gaat in gesprek met het Rijk over onderwijsaanbod voor de leerplichtige kinderen die hier zullen verblijven.

Bindkracht10 en het gemeentelijk sportbedrijf gaan dagbestedingsactiviteiten voor de mensen in de opvang organiseren. Als er hulp of spullen nodig zijn, dan laten gemeente en partners dat op een later moment weten, in ieder geval via de website nijmegen.nl/noodopvang.

Wie verblijven hier?
Op dit moment melden zich in Ter Apel vooral alleenreizende mannen om asiel aan te vragen, afkomstig uit verschillende landen. Daarnaast verwacht de gemeente ook vrouwen en gezinnen met kinderen. De opvanglocatie is niet bedoeld voor mensen waarvan vooraf duidelijk is dat zij geen kans maken op asiel, bijvoorbeeld vanwege een veilig land van herkomst.



FASE 1 Realisatie en inrichting Locatie

Betrokken partijen	
Gemeente Nijmegen	Opdrachtgever
Veiligheidsregio Gelderland-Zuid (VRGZ)	Ondersteunend en adviserend
Fresh Grooves Event support (FG)	Opdrachtnemer en verantwoordelijk voor de productie en realisatie
COA	Ondersteunend en adviserend

Uitgangspunten

* planning: realisatie gereed voor 1 april 2023
* betreft samenwerking tussen de COA en de gemeente Nijmegen, waarbij de gemeente Nijmegen eindverantwoordelijk is voor de realisatie
* gemeente Nijmegen werkt samen met de Veiligheidsregio om dit project te realiseren. Denk aan ondersteuning bij aanvraag vergunningen, brandveiligheid, projectleiding e.d.
* er wordt samengewerkt om efficient gebruik te maken van beschikbare materialen, middelen en leveranciers. Voorbeeld hiervan is gebruik van materialen die nu in gebruik zijn op andere COA locaties.
* de planning, die nader bepaald wordt, is leidend bij het bepalen van de inzet van materialen.
* gemeente Nijmegen bepaalt welke leveranciers worden ingezet bij de realisatie en inrichting van deze locatie
* projectmatig werken, er wordt gewerkt met een productieteam o.l.v. FG waar COA een afgevaardigde voor levert om mee te denken en richtlijnen toe te kunnen passen vanuit de COA
* alle contracten worden aangegaan door de gemeente Nijmegen,
* kosten komen ten laste van de COA conform de daarvoor gemaakte afspraken

Onderdeel	Verantwoordelijken			Opmerkingen / bijzonderheden
	COA	Gemeente Nijmegen	VRGZ	
Totale kosten project	x			
Projectleider gemeente		x		
Productie en realisatie		x		Productie en realisatie ligt volledig in handen van FreshGrooves, dit in samenwerking met de gemeente, VRGZ en Coa.
Leveranciers tbv realisatie (tentenbouwer, elektra, water, sanitair)		x		Leveranciers worden betrokken door FreshGrooves, betreft leveranciers van FreshGrooves of de gemeente Nijmegen
Vergunninghouder		x		
Verzekering			x	
Vergunnings verleningsproces			x	
Projectmedewerker COA	x			Wordt onderdeel van het projectteam bij opstart om alle processen bij elkaar aan te laten sluiten.

FASE 2 Exploitatie en beheer

Betrokken partijen	
Gemeente Nijmegen	Joint Venture, levert overall locatiemanager (eindverantwoordelijk)
COA	Joint Venture

Uitgangspunten

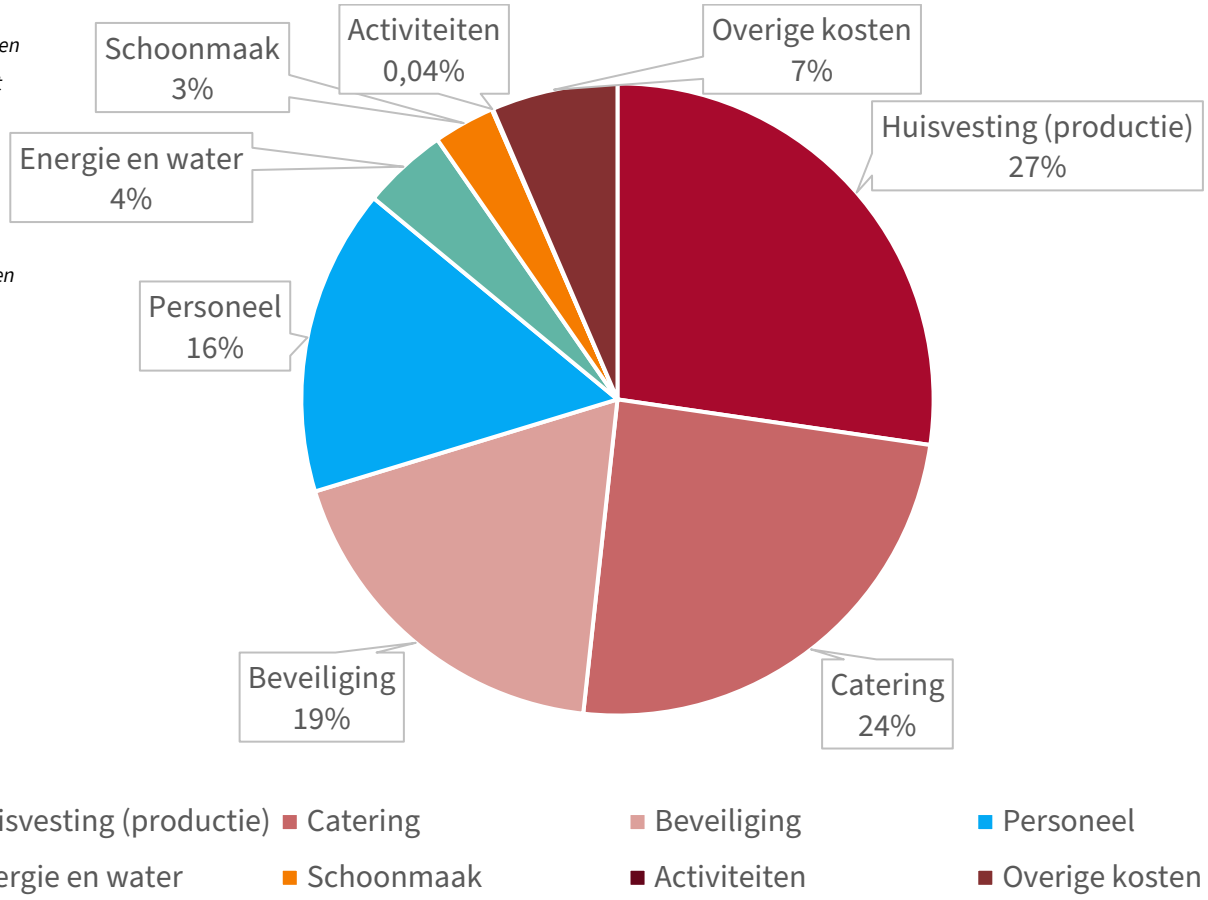
* Opvangperiode van 1 april tot maximaal 1 november
* Gemeente en COA zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor beheer en exploitatie van de locatie. Dit wordt uitgewerkt in een samenwerkingsovereenkomst/bestuursovereenkomst
* COA is verantwoordelijk voor het asielproces en de zorg voor vluchtelingen (medisch/psychosociaal)
* Gemeente regelt inzet vrijwilligers, sport- spel en ontspanning en kinderopvang.
* Gemeente kan niet voorzien in voldoende onderwijs voor leerplichtige kinderen, gedurende de opvangperiode

Onderdeel	Verantwoordelijken		Opmerkingen / bijzonderheden
	COA	Gemeente Nijmegen	
Totale kosten project	x		
Begeleiding asielproces	x		
Huisartsenzorg	x		GZA
Tandarts	x		idem
Maatschappelijk werk/psychologen	x		idem
Onderwijs/Leraren klaslokaal aanwezig		x	
Overall manager		x	
Locatie managers		x	
Woon begeleiders (aantal in overleg)		x	
Floor managers/Technische dienst		x	
Afval stromen		x	
Schoonmaak teams		x	
Security		x	
Aktiviteiten, lokale welzijns instellingen en gemeentelijk sportbedrijf		x	
Catering		x	
Tolken		x	
Koffie voorzieningen		x	

Bijlagen Fase 0

Besteding financiele middelen

**Deze cijfers moeten niet worden gezien als een begroting. Het gaat hier om een overzicht dat inzicht geeft in de besteding van middelen, weergegeven in absolute bedragen en percentages. Het doel van dit overzicht is om een abstract beeld te schetsen van hoe de middelen gedurende het project zijn ingezet en waar de prioriteiten hebben gelegen.*



Terug naar tekst

Bijlagen Fase 1



Bijlagen Fase 1

Beschrijving indeling

Paviljoenen en noodlokalen

Voor de opbouw van de locatie is gekozen voor het gebruik van paviljoenen in de vorm van grote festivaltenten. De locatie bestond uit 13 grote festivaltenten, aangevuld met noodlokalen die specifieke functies vervulden. Dit zorgde voor flexibiliteit en een efficiënte indeling.

Tenten voor bewoners

- 6 slaapzalen, elk verdeeld in 28 afgescheiden ruimtes met 3 stapelbedden.
- 2 sanitair tenten, apart voor mannen en vrouwen.
- 1 grote algemene tent met een ontvangstruimte, winkel, kinderspeelkamer, woonkamer en activiteitenruimte.
- 1 grote eetzaal.
- 1 sporthal, toegevoegd in de winter.
- 1 wasserette, met wasmachines en drogers.

Tenten voor personeel:

- 1 kleine eetzaal.
- 1 keuken.
- 1 magazijn.

De noodlokalen boden aanvullende ruimte:

- 30 lokalen voor 6 personen en 20 lokalen voor 4 personen, speciaal voor gezinnen.
- 2 lokalen als informatiebalie.
- 2 lokalen als poortgebouw.
- 2 klaslokalen voor zelfstudie en taalles.
- 8 lokalen voor zorgpartners.
- 7 kantoren voor personeel van de gemeente en het COA.
- 3 spreekruimtes voor Vluchtelingenwerk.

Glazen wanden en daglicht

Waar mogelijk werden glazen wanden gebruikt, zodat er altijd toegang was tot daglicht. Dit verhoogde de leefbaarheid en gaf een ruimtelijk gevoel.

Ingangen en terreinindeling

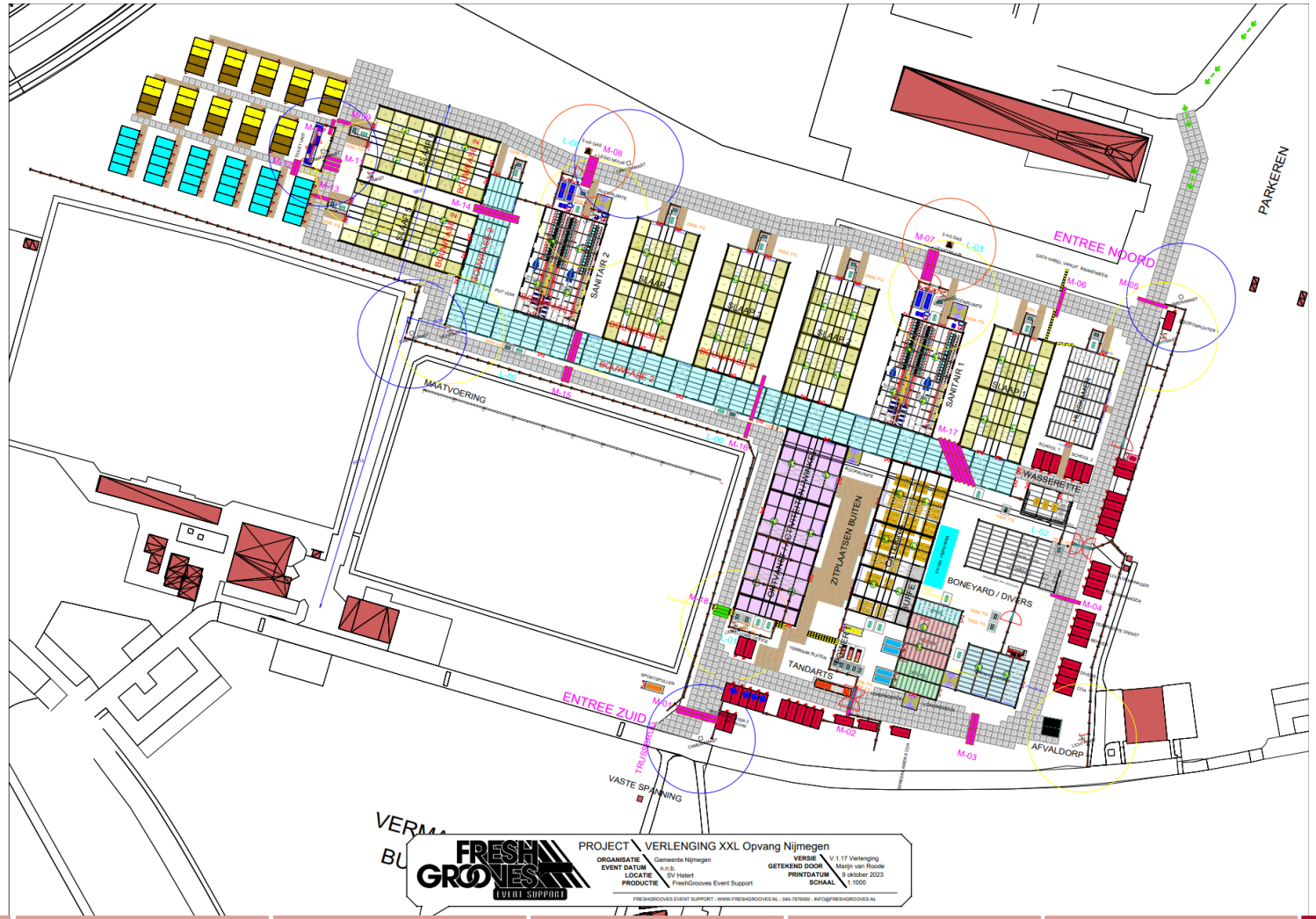
Het terrein had twee aparte ingangen: één voor bewoners en één voor personeel en leveranciers. Daarnaast was een omheind binnenterrein ingericht voor opslag en kantoren, wat de logistiek verbeterde.

Internet

Een sterke wifi-verbinding werd gegarandeerd, zodat bewoners in contact konden blijven met familie en vrienden

Terug naar tekst

Bijlagen Fase 1



Bijlagen Fase 1

Slaaptenten

De zes slaaptenten boden onderdak aan 168 mensen per tent, verdeeld over 28 afgescheiden ruimtes met elk drie stapelbedden. Het ontwerp was gericht op comfort en privacy:

- Eigen systeem: voor de Winkelsteeg is een speciaal systeem ontwikkeld voor het bouwen van de slaapkamers. Dit systeem voorkwam klapperende wanden bij dichtslaande deuren en zorgde voor betere geluidsisolatie.

- Gordijnen voor privacy: in plaats van deuren, die om brandveiligheidsredenen niet waren toegestaan, werden gordijnen van brandvertragende stof gebruikt. Dit bood bewoners enigszins wat privacy.

- Indeling op maat: er werden aparte tenten ingericht voor alleenreizende vrouwen en LHBTIQ+-bewoners. Gezinnen werden geplaatst in aparte units buiten de slaaptenten. Waar mogelijk werden bewoners met dezelfde culturele of religieuze achtergrond bij elkaar geplaatst, met aandacht voor mogelijke spanningen tussen bepaalde groepen.

Sanitairtenten

Op de opvanglocatie Winkelsteeg werden twee sanitairtenten ingericht om te voldoen aan de behoeften van de 1200 bewoners. Deze tenten waren voorzien van toiletten, ruime douches met haakjes voor kleding, wastafels, kaptafels en voldoende spiegels. Door de indeling in aparte mannen- en vrouwenunits werd privacy gewaarborgd. Deze indeling was ontworpen om efficiëntie en privacy te combineren:

- Spreiding: het plaatsen van twee sanitairtenten zorgde voor een betere verdeling van de bewoners, wat wachtrijen voorkwam, vooral tijdens piekmomenten.

- Extra wanden voor privacy: slim geplaatste deuren en extra wanden boden meer privacy, zodat bewoners niet direct de douches of toiletten binnen konden kijken bij binnenkomst.

Bijlagen Fase 1

Woonkamer

De woonkamer en gezamenlijke ruimte zijn ontworpen om sociale interactie en gemeenschapsgevoel te bevorderen. Bewoners konden hier samenkomen om te ontspannen, spelletjes te spelen, gebruik te maken van onder andere een tv, biljart, en tafeltennistafel. Dit helpt bij het creëren van een gevoel van saamhorigheid en vermindert het gevoel van isolement dat vaak gepaard gaat met het leven in een opvang.

Familie-units en kinderspeelkamer

Voor families met kinderen waren aparte units ingericht om hen meer rust en privacy te bieden. Daarnaast was er een kinderspeelkamer speciaal voor kinderen tot 4 jaar, waar zij veilig en ontspannen konden spelen.

Ruimtes voor zorg

De zorgpartijen hadden drie eigen ruimtes, zodat zij elkaar niet in de weg zaten en prettig konden werken.

Extra units

Er zijn bewust extra units neergezet, om later naar behoefte in te vullen. Deze zijn op verschillende manieren ingezet, op basis van behoeften van bewoners, bijvoorbeeld als:

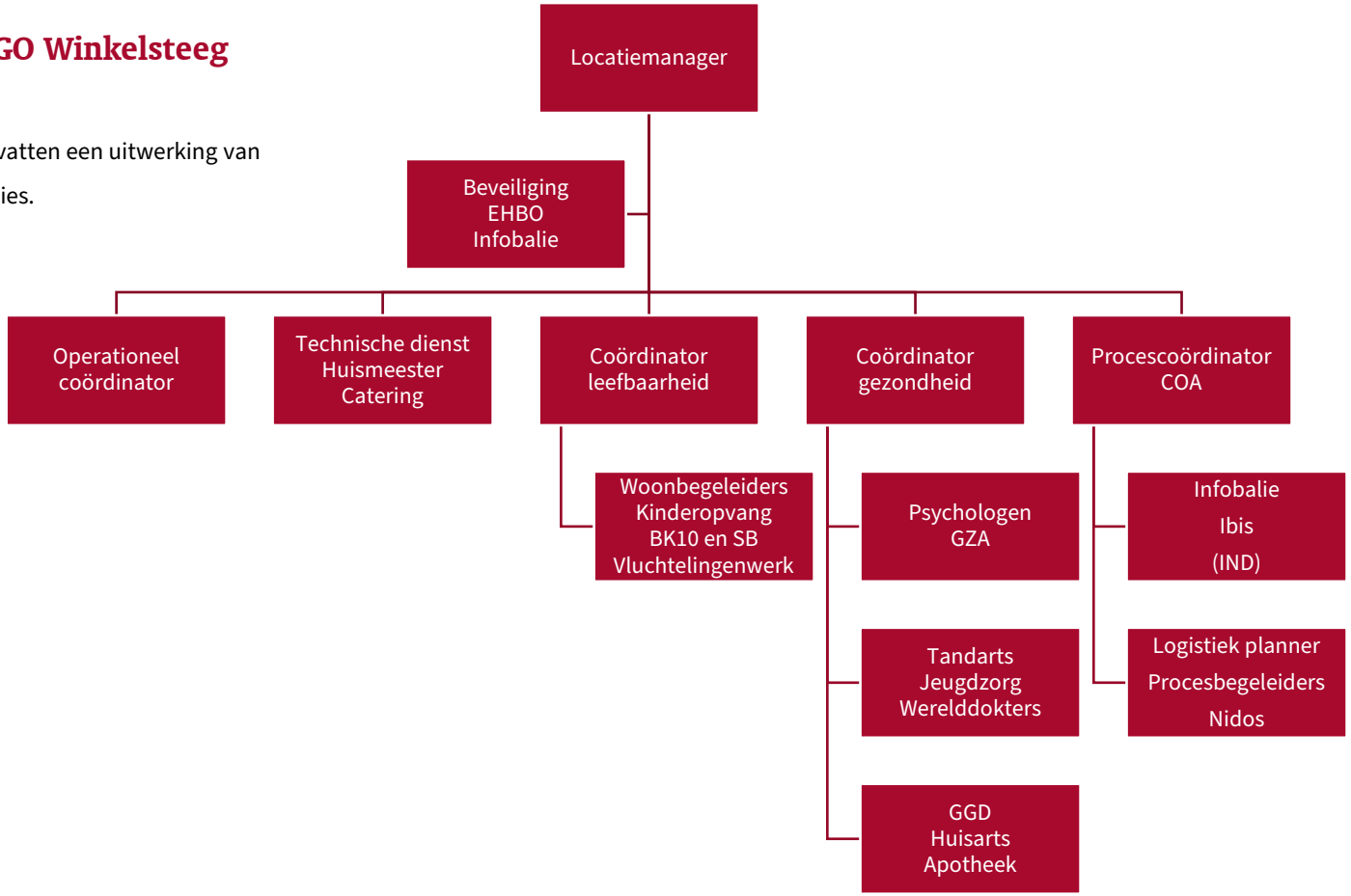
- Kledingwinkel
- Shisha lounge
- Stilteruimte

Bijlagen Fase 1

Organogram TGO Winkelsteeg

Functiehuis

De pagina's hierna bevatten een uitwerking van de verschillende functies.



Bijlagen Fase 1

Locatiemanager

Verantwoordelijkheden

- Eindverantwoordelijk dat alles draait op locatie: productioneel + personeel Aangaande veiligheid en leefbaarheid voor bewoners, werknemers en omgeving
- Personele bezetting en goed functionerend team
- Onderwijs (inclusief vervoer)
- Verantwoordelijk voor een juiste manier van informatie delen tussen de partijen op locatie
- Gedragsoverplaatsingen van bewoners
- Basis zorg organiseren: GZA RMA
- Catering

Taken

- Verbinden van alle disciplines op locatie en daarbuiten
- Aansturen van de verschillende coördinatoren vanuit een integrale blik
- Maakt beslissingen aangaande integrale veranderingen en in crisis
- Monitoren financiën
- Monitoren en beleggen van omgevingsmanagement
- Beleggen functies tolken
- Huisregels bepalen
- Roostering personeel

Operationeel coördinator

Verantwoordelijkheden

- Plaatsvervangend locatiemanager + beslissingsbevoegdheid
- Sturen op passend personeel safety & security
- Meldplicht
- Aansturen Centrale Post
- Meldingen incidenten in IBIS
- Nachtelijke zorg/ incidenten
- Infobalie

Taken

- Aansturen beveiliging/ BHV/ EHBO/rode kruis
- Monitoren meldplicht
- Eerste aanspreekpunt operationeel voor cateraar
- Verbinder vraag en aanbod
- Rapporteren
- Flexibel inzetbaar door locatiemanager

Bijlagen Fase 1

Technische dienst (meewerkend voorman en klusser)

Verantwoordelijkheden

- Alle technische zaken/ zorgen dat de faciliteiten werken op locatie
- Contactpersoon voor de technische leveranciers

Taken

- Controleren en monitoren faciliteiten op terrein
- Zelf klusjes oppakken/uitvoeren technische zaken
- Aansturen technische partners
- Inzetten leveranciers

Huismeester

Verantwoordelijkheden

- Schoon en hygiënische locatie
- Magazijn beheer
- Instapklare slaapunits
- Leveranciers ontvangen en wegwijs maken
- Fietsen werkplaats en uitgifte

Taken

- Aansturen schoonmaak
- Ontvangen en opslaan goederen
- Uitvragen opmaak slaapunits
- Vrijwillig werkende bewoners begeleiden
- Inventariseren werk op locatie voor bewoners
- Fietsen werkplaats runnen
- Vullen weggeefwinkel

Bijlagen Fase 1

Coördinator leefbaarheid

Verantwoordelijkheden

- Team woonbegeleiders managen
- Dagbesteding: wat is nodig signaleren
- Kinderspeelruimte
- Oog voor kwetsbare bewoners/doelgroepen
- (Taalles organiseren)
- Kinderopvang
- Zorgen dat info balie bemenst is
- Inzet tolken
- Ver- en inhuizingen melden

Taken

- Aansturen activiteiten (BK10 ea)
- Aansturen woonbegeleiders
- Aansturen sport en spel (sportbedrijf ea)
- Signalen ophalen, bundelen en terugkoppelen naar LM

Woonbegeleiders

Verantwoordelijkheden

- Zorgen voor een fijne, rustige, leefbare, omgeving
- Eerste aanspreekpunt voor bewoners
- Helpt met praktische zaken van bewoners
- Oren en ogen op de vloer/ signaleren van spanningen en gedrag
- Nieuwe bewoners ontvangen
- Bewoners aanspreken op gedrag
- Niet medische gids functie

Taken

- Signaleren en rapporteren over welbevinden bewoners (individu als collectief/sfeer)
- Bemannen infobalie
- Doorverwijzen en verbinden van bewoners naar juiste instantie/balie

Bijlagen Fase 1

Coördinator gezondheid

Verantwoordelijkheden

- Verbinden en samenwerking van gezondheidsorganisaties o.a.: info uitwisselen, signalen ophalen etc.
- Inrichting van gezondheidsplein
- Afstemmen inzet bemensing en nodige partners

Taken

- Overleg faciliteren tussen partijen
- Contactpersoon GZA, RMA
- Eerste aanspreekpunt voor organisaties en personeel op locatie

Proces coördinator (COA)

Verantwoordelijkheden

- Financiën bewoners
- Medische overplaatsing
- Begeleiding statushouders
- Begeleiding asielprocedure
- Inzetten van Nidos
- Rapporteren van incidenten in Ibis
- Bemannen deel infobalie (financieel)
- Bewonerslogistiek

Taken

- Voorlichtingen geven aangaan de procedures aan bewoners en personeel
- Spreekuren
- Bewonerslijsten administratie
- Ibis vullen en info delen
- Moneycards/ov/werk etc.
- Overplaatsingen bewoners medische en gedrag organiseren

Bijlagen Fase 1

Woonbegeleiders

- Vaste caseload: elke woonbegeleider kreeg een eigen caseload en was daarmee het aanspreekpunt van 50 bewoners. Dit draagt bij aan het opbouwen van een vertrouwensband en maakt het benaderen van de woonbegeleider laagdrempeliger voor bewoners. Tegelijkertijd helpt de verantwoordelijkheid voor een eigen caseload woonbegeleiders in een gelijkwaardige verdeling van aandacht onder bewoners en betere begeleiding, met name op zo'n grote locatie als de Winkelsteeg. Zo is er oog en ruimte voor alle bewoners.

- Herkenbaarheid: woonbegeleiders droegen hesjes en naamkaartjes in verschillende talen. Dit zorgt ervoor dat zij herkenbaar en benaderbaar zijn voor bewoners.

- Ruimte voor eigen initiatief en creativiteit: woonbegeleiders kregen veel ruimte voor eigen initiatief en creativiteit. Daaruit ontstaat veel moois dat bijdraagt aan het bereiken en activeren van bewoners en het verbeteren van hun welzijn.

Geleerde lessen

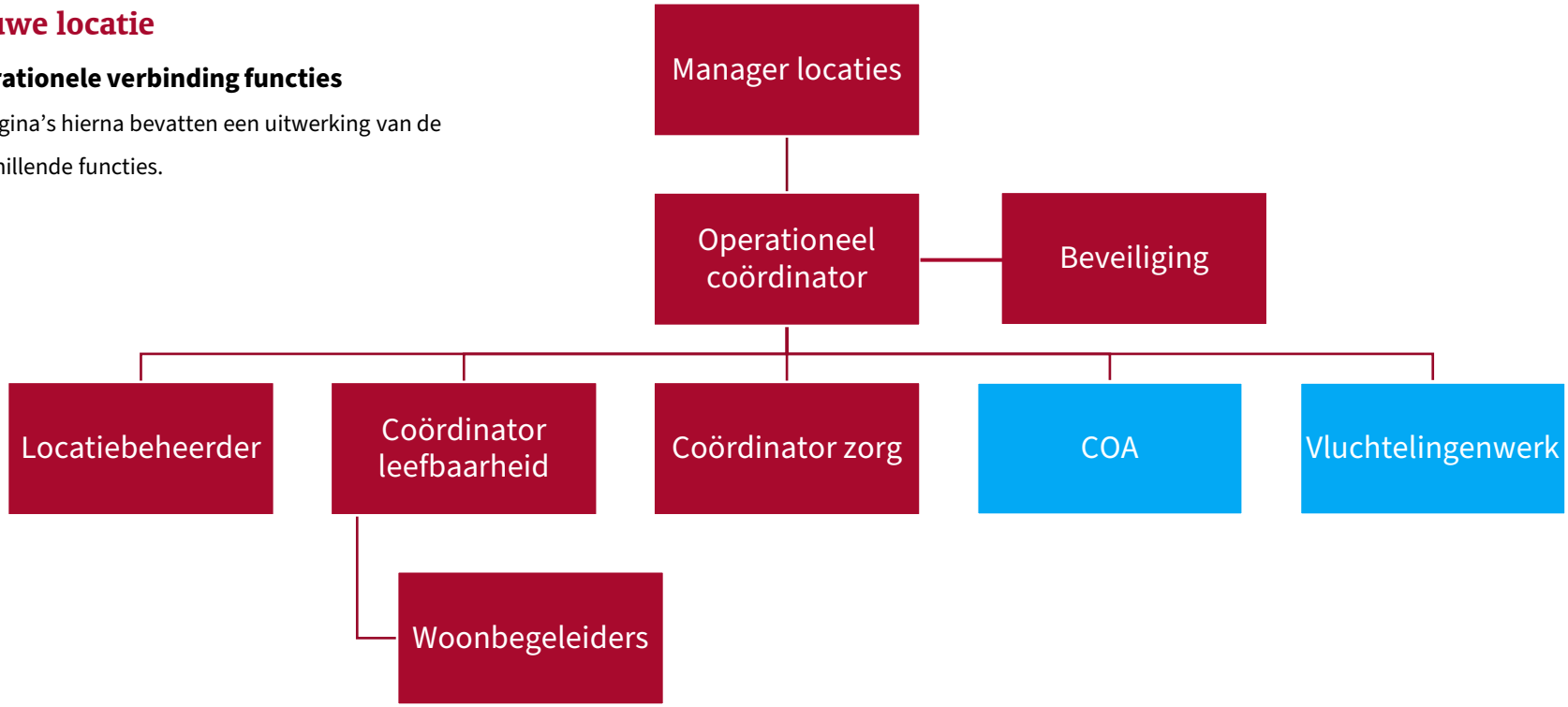
- Informatievoorziening: omdat woonbegeleiders vaak het eerste aanspreekpunt zijn voor bewoners, is het belangrijk dat zij beschikken over de juiste informatie om bewoners goed te kunnen informeren of hen door te verwijzen naar de juiste persoon of organisatie.
- Organisatorische vaardigheden: omdat woonbegeleiders veel vrijheid krijgen, is het belangrijk dat zij proactief zijn en goede organisatorische vaardigheden hebben. Woonbegeleiders moeten in staat zijn zelf dingen van de grond te krijgen.

Bijlagen Fase 1

Doorontwikkeld functiehuis voor nieuwe locatie

Operationele verbinding functies

De pagina's hierna bevatten een uitwerking van de verschillende functies.



Bijlagen Fase 1

Locatiemanager

Verantwoordelijkheden

- Eindverantwoordelijk dat alles draait op locatie zowel: productioneel en mensen. Aangaande veiligheid en leefbaarheid voor bewoners, werknemers en omgeving vanuit een integrale blik.
- Personele bezetting en een goed functionerende team
- Verantwoordelijk voor een juiste manier van informatie delen tussen de partijen op locatie

Taken

- Verbinden van alle disciplines op locatie en daarbuiten inclusief overlegstructuren
- Personeelsmanagement
- Aansturen van de verschillende functies vanuit een integrale blik
- Maakt beslissingen aangaande integrale veranderingen
- Monitoren en beleggen van omgevingsmanagement
- Zorgen voor goede overdracht naar collega's
- Voortgangsgesprekken met alle partijen

Operationeel coördinator

Verantwoordelijkheden

- Zorgen voor een veilige leefbare locatie door operationeel te sturen op verbinding en samenwerking tussen alle functies
- De veiligheid op locatiewaarborgen van bewoners en medewerkers
- Het aansturen van een ieder en in goede banen leiden bij calamiteiten
- Eindverantwoordelijk en beslissingsbevoegd bij afwezigheid locatiemanager
- Ervoor zorgdragen dat alle medewerkers uniform handelen volgens vastgestelde procedures en richtlijnen
- Eind verantwoordelijk voor rapportages beveiliging

Taken

- Operationeel verbinden van alle functies op locatie
- Aansturen beveiliging, BHV en Centrale Post
- Aanwezig bij sanctiegesprekken bewoners
- Eerste aanspreekpunt praktisch en operationeel voor alle medewerkers
- Informatie AVG-proof verwerken
- Bewaakt 4 ogenprincipe bij terugkijken camera beelden en draagt zorg voor een kloppend logboek
- Incidenten volgens protocol afhandelen
- Oog hebben voor alle werknemers

Bijlagen Fase 1

Beheerder

Verantwoordelijkheden

- De beheerder is verantwoordelijk voor het onderhoudt en de hygiëne van de locatie
- Je zorg dat de units woon klaar zijn
- Leveranciers ontvangen en wegwijs maken
- Alle technische zaken/ zorgen dat de faciliteiten werken op locatie
- Beheert het magazijn

Taken

- Aansturen schoonmaak
- Magazijn beheer door o.a. inkoop materiaal
- Controleren en monitoren faciliteiten op terrein
- Zelf klusjes oppakken/uitvoeren technische zaken
- Aansturen technische partners
- Overdracht document voor collega's
- Sleutelbeheer

Coördinator leefbaarheid

Verantwoordelijkheden

- Ervoor zorgen dat de leefbaarheid voor bewoners zo goed mogelijk gewaarborgd wordt; doormiddel van signalen op te pakken door o.a.. het organiseren van onderwijs, zorg, activiteiten en wat nodig is
- Team woonbegeleiders aansturen
- Oog voor kwetsbare bewoners/doelgroepen
- Bezetting infobalie en meedoen-balie
- In en uitstroom bewoners reguleren
- Bezetting en indeling van woonunits
- Meldplicht bewoners organiseren

Taken

- Aansturen inzet bindkracht10 en sportbedrijf
- Aansturen, bezetting, rooster en uren woonbegeleiders
- Signaleren functioneren woonbegeleiders en informatie delen
- Signalen ophalen, bundelen en terugkoppelen naar coördinatoren en manager
- Postverwerking
- Casuïstiek signaleren en doorverwijzen
- Door ontwikkelen beleid

Bijlagen Fase 1

Coördinator zorg

Verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor het waarborgen van de fysieke en mentale gezondheid van bewoners door het coördineren en verbinden van zorg en ondersteuningsdiensten

Taken

- Bemensing zorgplein
- Overleg faciliteren tussen partijen (o.a. MDO)
- Contactpersoon GZA, RMA
- Eerste aanspreekpunt voor zorgorganisaties en personeel op locatie
- Inrichting van gezondheidsplein
- Verbinden zorgpartners op doorverwijzing
- AVG bewaken
- OC informeren aangaande casuïstiek

Woonbegeleiders

Verantwoordelijkheden

- Zorgen voor een fijne, rustige, leefbare, omgeving
- Weten wat er speelt met en tussen bewoners
- Eerste aanspreekpunt voor bewoners
- Oren en ogen op de vloer/ signaleren van spanningen en gedrag
- Stimuleren van bewoners om actief te zijn
- Niet medische gids functie
- Professioneel samenwerken op locatie

Taken

- Helpt met praktische zaken van bewoners
- Nieuwe bewoners ontvangen en uitstroom begeleiden
- Signaleren en rapporteren over welbevinden bewoners uit je case load (individu als collectief/sfeer)
- Bemannen infobalie/meedoen-balie
- Doorverwijzen en verbinden van bewoners naar juiste instantie/balie
- Bewoners aanspreken op gedrag en naleven huisregels
- Registratie meldplicht en eetshift
- Begeleiden van kinderen naar schoolbus
- Mede organiseren activiteiten
- Controle woonunits samen met OC

Bijlagen Fase 1

COA

Verantwoordelijkheden

- Verantwoordelijk voor de begeleiding en de voorzieningen aan asielzoekers, ondersteunen bij de afhandeling van asielprocedures, en stimuleren de integratie en participatie van asielzoekers in de samenleving.

Taken

- Verstrekt informatie aan bewoners o.a. middels de informatiebalie en groepsvoorlichting
- Verantwoordelijk voor registratie in ibis systeem
- aanvraag BSN
- Doet informatievoorziening over huisvesting aan statushouders
- Verantwoordelijk voor medische- en strafoverplaatsingen
- Geeft voorzieningen en verstrekkingen aan bewoners (geld op Money card, reiskosten, schoolgeld)
- Registreert signalen en gesprekken in het bewonersinformatiesysteem
- Onderhoud contact met collega’s op de locatie en in de COA organisatie
- Signaleert gedrag van bewoners

Vluchtelingenwerk

Verantwoordelijkheden

- Bieden van juridische ondersteuning bij asielprocedures aan asielzoekers en geven van informatie, advies en empowerment voor vluchtelingen tijdens hun verblijf in de opvang

Taken

- Voorlichting geven over de asielprocedure
- Juridisch spreekuur
- Individuele rechtsbescherming, juridische begeleiding en vluchtverhaalanalyse
- Intermediaire functie (signalering en doorverwijzing)
- Gezinshereniging
- Toekomstoriëntatie en -counseling en mogelijke terugkeer begeleiding
- Bijwonen gehoren met IND (wij verwijzen door naar verantwoordelijke collega's op de aanmeldcentra)

Bijlagen Fase 1

Belangrijkste lessen doorontwikkeling functiehuis

- Aansturing beveiliging door operationeel coördinatoren: Bij de TGO Winkelsteeg werd de beveiliging rechtstreeks aangestuurd door de beveiligingsorganisatie. De praktijk liet echter zien dat een meer geïntegreerde aanpak, waarbij beveiligers worden aangestuurd door de operationeel coördinator, beter aansluit bij de welzijnsvisie van de gemeente. Dit zorgde voor een nauwere samenwerking tussen beveiliging en andere teams en versterkte de samenhang binnen de organisatie.

- Integratie technische dienst en huismeester: Bij de TGO Winkelsteeg waren de technische dienst en de huismeester aparte functies. Praktijkervaringen leidden tot de samenvoeging van deze rollen in de functie van locatiebeheerder. Deze aanpak bleek efficiënter, met name voor locaties met een kleinere schaal of minder complexe behoeften.

- Infobalie als diensteenheid: De infobalie, die aanvankelijk onder de verantwoordelijkheid van de operationeel coördinator viel, werd gekoppeld aan de coördinator leefbaarheid. Dit benadrukte de bredere rol van de balie in bewonersinteractie en welzijn, wat beter aansluit bij de kernwaarden van de organisatie.

- Aanwezigheid van de locatiemanager: Tijdens de opstartfase van de TGO Winkelsteeg was de locatiemanager intensief betrokken bij het dagelijks beheer. De praktijk leerde echter dat naarmate een locatie operationeel wordt, de rol van de locatiemanager kan worden afgebouwd en verantwoordelijkheden overgedragen kunnen worden aan de teams op locatie.

- Versterking van de coördinator leefbaarheid: De rol van de coördinator leefbaarheid, gericht op welzijnswerk en het verbinden van verschillende operationele lagen, is niet alleen behouden maar ook verder versterkt. Deze functie bleek essentieel voor het waarborgen van leefbaarheid en het verbeteren van samenwerking binnen de opvang.

Bijlagen Fase 1

Documenten

Op de volgende pagina's vindt u de documenten van het inwerktasje

- Smoelenboek TGO Winkelsteeg (vanwege AVG niet opgenomen als bijlage)
- Asielprocedure IND
- Briefing woonbegeleiders ontvangst gasten
- Folder cultuursensitief werken met jeugd en gezinnen
- Gedragscode medewerkers TGO Winkelsteeg
- Huisregels TGO Winkelsteeg
- Plattegrond TGO Winkelsteeg
- Kernwaarden TGO Winkelsteeg

ONTVANGST nieuwe bewoners

Per bus zo'n 8 woonbegeleiders nodig

Welkomstwoordje en Routing

- Bus arriveert
- Gasten droppen bagage langs lange zijde paviljoen
- Gasten in zitje naast de winkel
- Inschrijven, foto maken

- **Welkomstwoordje woonbegeleider:**
  - Welkom in CNO Winkelsteeg
  - Welkom in Nijmegen
  - Ter Apel geen plaats meer daarom hier
  - We weten nog niet wanneer IND jullie procedure start, dat hoor je van COA
  - Centrumpas eind van de dag of volgende dag klaar
  - Moneycard is onderweg (enkele dagen), € 11.95 per week
  - Uitleggen wie er op locatie aanwezig is, GZA, COA, VWN
  - 24/7 security en medische zorg bereikbaar
  - Eetkaarten uitdelen + slotje voor locker + schema openingstijden + tasje toiletartikelen

- Mensen met bagage meenemen naar kamer, 12 per keer of 2 gezinnen per keer
- Verdeling bedden per kamer eigen verantwoordelijkheid bewoners
- Rondleiding over terrein: sanitair, eetzaal, wasmachines, vluchtelingenwerk, dokter, info balie, COA, winkeltje
- Terug in de kamers: huisregels uitdelen en ter plekke laten ondertekenen (direct meenemen)
- Einde rondleiding

Gedragscode voor medewerkers

CNO Winkelsteeg

Versie: 21 april 2023

Omgaan met bewoners

Als medewerker ken je de bewoners en voel je je betrokken bij het werk. Je behoudt echter een professionele afstand tot bewoners en scheidt werk en privé. Dit is vooral belangrijk omdat bewoners zich in een afhankelijke positie bevinden. Je wilt voorkomen dat de indruk ontstaat dat daar misbruik van wordt gemaakt. Je wilt ook voorkomen dat (de schijn van) bevoordeling en belangenverstrengeling ontstaat. Om integriteitsrisico's te voorkomen gelden de onderstaande uitgangspunten.

- Je biedt alle asielzoekers veilige opvang en begeleiding;
- Je maakt geen misbruik van je positie;
- Je benadert bewoners op een gelijkwaardige en respectvolle wijze;
- Je gedraagt je professioneel en je houdt zakelijke en persoonlijke belangen strikt gescheiden;
- Je weet interculturele verschillen te overbruggen en dwingt door je professionele houding en gedrag respect af;
- Je draagt je eigen geloofs- en/of politieke overtuigingen niet actief uit aan bewoners;
- Je hebt geen vriendschappelijke privérelatie met bewoners;
- Je hebt geen affectieve/intieme relatie met bewoners;
- Je gaat geen financiële en materiële transacties voor privédoeleinden aan met bewoners;
- Je laat bewoners geen werkzaamheden verrichten voor jouw privédoeleinden;
- Je biedt geen opvang of ondersteuning aan bewoners in de privésfeer.

Alcohol en drugs

Het is verboden:

- Op de werkplek alcohol en/of drugs ter beschikking te hebben;
- Op de werkplek alcohol en/of drugs te verhandelen of anderszins aan derden te verstrekken;
- Op de werkplek of tijdens pauzes alcohol en/of drugs te gebruiken;
- Op de werkplek onder invloed van alcohol en/of drugs te zijn;
- Uiterlijke tekenen van alcohol- en drugsgebruik te vertonen.

Social media

- Onderscheid privé – werk. Op internet lopen privé en zakelijk eenvoudig in elkaar over. Je vrienden en je collega's zitten in je LinkedIn-netwerk. Je persoonlijke getwitter wordt ook door zakelijke relaties gevolgd. Wees je hiervan bewust. Wat je privé doet, kan invloed hebben op het beeld dat mensen van je hebben als professional. Iedereen kijkt mee.

- In de gedragscode staat dat je als medewerker een professionele afstand behoudt in het contact met bewoners. Het is dan ook niet passend om een bewoner te accepteren als vriend op Facebook of een ander medium. Dit punt uit onze gedragscode geldt niet voor mensen die de opvang hebben verlaten en zich hebben gevestigd in de gemeente.

- Voor de publicatie van foto's en filmpjes waarop bewoners herkenbaar in beeld zijn, moeten zij altijd schriftelijk toestemming geven. Dit is wettelijk verplicht. Gebruik hiervoor de officiële formulieren en de procedure voor het archiveren van die formulieren. Besef ook dat een foto van een bewoner kan worden gevonden door mensen voor wie de bewoner is gevlucht. Wees ook zorgvuldig met het plaatsen van foto's en filmpjes waarop collega's herkenbaar in beeld zijn. Vraag hiervoor altijd om hun toestemming.

Huisregels CNO-locatie Winkelsteeg

Voor de veiligheid, leefbaarheid en beheersbaarheid op de CNO-locatie Winkelsteeg hanteert de gemeente Nijmegen huisregels. Deze huisregels zijn aanvullend op de Nederlandse wet- en regelgeving. Op naleving van de huisregels wordt toegezien door de gemeente Nijmegen.

Maatregelen bij overtreding van de huisregels

U moet altijd de instructies van de locatiemedewerkers volgen en de huisregels nakomen. Wie zich niet aan deze huisregels houdt, kan door de locatiemanager een maatregel opgelegd krijgen. Bij zware overtredingen kan u worden verwijderd van de opvang winkelsteeg en/of worden overgeplaatst worden naar een andere locatie. Bij (vermoedens van) overtredingen van Nederlandse wet- en regelgeving wordt de politie ingeschakeld.

1. Discriminatie, intimidatie en geweld

In artikel 1 van de Nederlandse grondwet staat dat discriminatie is verboden. Discriminatie vanwege godsdienst, levensovertuiging, politieke voorkeur, ras, geslacht, seksuele geaardheid, of welke grond dan ook, is niet toegestaan. Op deze locatie is dit een belangrijke wet, omdat veel verschillende mensen met verschillende achtergronden hier veilig moeten samenleven.

Elke vorm van (het aanzetten tot en/of het dreigen met) agressie en geweld tegen anderen is in Nederland verboden en wordt bestraft.

Slachtoffer?

Als u slachtoffer bent van bijvoorbeeld agressie, seksueel en/of huiselijk geweld, adviseert de gemeente Nijmegen u aangifte te doen bij de politie. Is een familielid gewelddadig naar een andere familieleden? Dan kan de gemeente Nijmegen hulp bieden.
Heeft u hulp nodig of kent u iemand die hulp nodig heeft? Bespreek dit dan met uw woonbegeleider. Er wordt dan naar de best mogelijke oplossing gezocht. Wij gaan discreet om met de informatie die u ons geeft en nemen uw veiligheid serieus. Voor meer informatie kunt u kijken op de website van Veilig Thuis.

2. Politieke of religieuze activiteiten

De gemeente Nijmegen is een politiek/religieus neutrale organisatie. Op de CNO-locatie Winkelsteeg bent u vrij uw geloof te belijden of uw politieke opvattingen te hebben. Uw opvattingen mag u niet aan anderen opdringen. Ook mogen anderen op geen enkele andere wijze last hebben van uw politieke of religieuze activiteiten.

3. Drugs, alcohol, wapens

Het bezitten, gebruiken en/of verhandelen van drugs is verboden op de CNO-locatie Winkelsteeg. Ook overlast als gevolg van invloed van drugs en/of alcohol is verboden. Bij overlast als gevolg van het gebruik van alcohol, is mogelijk dat aan u een alcoholverbod of andere sanctie en/of maatregel wordt opgelegd.

Het bezitten van en/of handelen in wapens is verboden.

4. Verbod op gezichtsbedekkende kleding

Het is wettelijk verboden op de CNO-locatie Winkelsteeg gezichtsbedekkende kleding te dragen, omdat medewerkers van de locatie u dan niet kunnen identificeren. Denk bij gezichtsbedekkende kleding aan een nikab of boerka, maar ook aan een bivakmuts of een integraalhelm. Dit verbod geldt voor bewoners én medewerkers. Het verbod geldt voor het gehele terrein van de CNO-locatie Winkelsteeg inclusief uw eigen verblijfsunit. Dit verbod geldt óók op scholen, zorginstellingen en in overheidsgebouwen.
Mondkapjes zijn om besmettingsgevaar te verkleinen wel toegestaan.

5. Verplichte TBC-screening

In sommige landen komt de besmettelijke ziekte tuberculose (TBC) voor. Als u uit een van deze landen komt, moet u verplicht een TBC-screening ondergaan. Dit onderzoek is pijnloos en ongevaarlijk. Wanneer u tuberculose heeft, moet u zich verplicht laten behandelen. Tuberculose is over het algemeen goed te behandelen.

6. Meldplicht

Op de CNO-locatie Winkelsteeg bent u verplicht u te melden op het tijdstip en de plek aangegeven door medewerkers van deze locatie.

Heeft u een goede reden om niet aan deze meldplicht te voldoen? Dan moet u die vooraf aan een medewerker van de locatie laten weten. U kunt dan vragen of u (tijdelijk) niet aan de meldplicht hoeft te voldoen. De medewerker kan u vragen om bewijsdocumenten.

7. Verblijfsunit

U mag gebruikmaken van een tijdelijke verblijfsunit van de CNO-locatie Winkelsteeg. Deze verblijfsunit is uw hoofdverblijf en is alleen bestemd voor u en uw medebewoners. U mag hier geen andere mensen in laten verblijven en geen huisdier houden.

U mag geen veranderingen aanbrengen aan de verblijfsunit of de geplaatste meubels en geen eigen meubels meenemen. Vanwege brandveiligheid mag u geen eigen gordijnen of wandkleden ophangen. Als u iets beschadigt aan uw verblijfsunit dan wel elders op de locatie, moet u zelf de reparatiekosten betalen. Dat geldt ook voor alle goederen die u van de CNO-locatie Winkelsteeg in bruikleen heeft ontvangen.

Uw verblijfsunit moet u zelf schoon houden. Wanneer u verhuist, moet u uw verblijfsunit schoon achterlaten. U mag dan geen goederen van de CNO-locatie Winkelsteeg meenemen. Het kan gebeuren dat u naar een andere verblijfsunit verhuist of dat een andere bewoner bij u in de verblijfsunit geplaatst wordt.
Alle bewoners zijn verantwoordelijk voor het schoon houden van de gemeenschappelijke faciliteiten van de locatie en de directe omgeving rond de verblijfsunit.

U moet medewerkers van de CNO-locatie Winkelsteeg toegang geven tot uw verblijfsunit. Dit is nodig voor verplichte unitcontroles, onderhoud of reparaties. Locatiemedewerkers kunnen de verblijfsunit ongevraagd betreden indien gevaar dreigt voor de veiligheid, de volksgezondheid (zoals besmettingsgevaar) of andere concrete aanleidingen.

8. Goederen in bruikleen

U kunt bepaalde goederen (zoals een linnenpakket of een babypakket) tijdelijk lenen. Goederen die u heeft geleend, moet u weer inleveren zoals afgesproken met de locatiemedewerker.

9. Brandvoorschriften

Voor uw eigen veiligheid en die van anderen gelden de volgende brandvoorschriften:

- U mag niet roken op het terrein van de locatie, met uitzondering van de daarvoor aangewezen plekken;
- U mag geen open vuur aansteken (denk aan kaarsen, wierook, olielampen en waterpijpen);
- U mag alleen elektrische apparatuur gebruiken die de locatiemedewerkers veilig vinden. Vraag dus om goedkeuring van een locatiemedewerker;
- Het is streng verboden een brandmelder af te plakken;
- U mag het brandalarm niet activeren als er geen brand is;
- Als brand ontstaat, moet u ongehinderd kunnen vluchten. De vluchtwegen moeten daarom altijd vrij zijn;
- Wanneer het brandalarm afgaat, moet u het gebouw direct verlaten en buiten wachten. Vervolgens volgt u instructies op van de locatiemedewerkers;
- Bewaar nooit benzine, alcohol of andere licht ontvlambare stoffen in uw verblijfsunit;
- Maak altijd het stoffilter van de wasdroger schoon. Verwijder vóór én na gebruik van de droger het stof uit de filter. Een vervuilde droger kan vlam vatten.

10. Aansprakelijkheid

De gemeente Nijmegen is niet aansprakelijk voor schade aan of verlies van uw eigendommen, ook niet als de schade door medebewoners of door anderen is veroorzaakt.

U bent volledig aansprakelijk voor beschadigingen die u aanbrengt in of aan de verblijfsunit en/of de locatie-inventaris en voor onzorgvuldig gebruik hiervan. De kosten voor herstel of vervangen verhaalt de gemeente Nijmegen op u en kunnen worden ingehouden van uw weekgeld.

Als het niet duidelijk is wie een beschadiging heeft gemaakt aan een verblijfsunit, moet iedere bewoner van de verblijfsunit meebetalen aan de reparatiekosten. Bij verdwijning of beschadiging van eigendommen van de CNO-locatie Winkelsteeg, zal de gemeente Nijmegen aangifte doen bij de politie.

11. Geluidsoverlast, omgeving

U mag geen geluidsoverlast maken. Tussen 22.00 uur (10 PM) en 08.00 uur (8 AM) moet het rustig zijn, zodat iedereen ongestoord kan slapen.

Omgeving

Tussen 22.00 uur (10 PM) en 08.00 uur (AM) mag u het nabijgelegen park ‘Winkelsteeg’ niet meer betreden. Wij vragen u daarnaast rekening te houden met de kwetsbaarheid van de bewoners in de directe omgeving van de CNO-locatie Winkelsteeg. Respecteer hun rust en privacy.

12. Privacy

Privacy op de CNO-locatie Winkelsteeg is belangrijk. Daarom is het verboden om zonder toestemming foto-, video- of geluidsopnamen te maken van medebewoners, medewerkers en andere aanwezigen op de locatie.

Daarnaast mag zonder toestemming van u en uw medebewoners uw verblijfsunit niet worden betreden door anderen die niet in uw verblijfsunit verblijven. Met uitzondering van locatiemedewerkers in geval van een controle.

Om een veilige woonomgeving te houden zijn er kamer- en/of kluiscontroles. Dit kan aangekondigd, onaangekondigd of steekproefsgewijs plaatsvinden. U moet hieraan meewerken.

13. Bezoekers

Op de CNO-locatie Winkelsteeg mag géén bezoek van buiten de locatie ontvangen worden. Natuurlijk mogen bewoners die verblijven op de CNO-locatie Winkelsteeg elkaar bezoeken in de gemeenschappelijk ruimten. In de verblijfsunit is dit in verband met privacy enkel toegestaan met toestemming van uw medebewoners.

14. Kinderen

U bent verantwoordelijk voor de veiligheid en het handelen van uw minderjarige kinderen (= jonger dan 18 jaar). Als uw kinderen niet op school of in kinderopvang verblijven, bent u verantwoordelijk toezicht op uw kinderen te houden. Schade veroorzaakt door uw minderjarige kinderen wordt op u verhaald.

15. Ontbijt, lunch en diner

Eten en drinken worden genuttigd in de eettent. Het is niet toegestaan etenswaren te bewaren en/of nuttigen in uw verblijfsunit. Water is toegestaan.

Vragen?

Vragen over deze huisregels kunt u stellen aan uw woonbegeleider of één van de andere locatiemedewerkers.

Ik verklaar kennis genomen te hebben van bovenstaande leefregels en teken ervoor deze na te komen.

Naam:	**Datum:**	**Handtekening:**

Plattegrond CNO de Winkelsteeg

Versie 21-4

WC

f

e

WC

d

c

b

WC

a

School

School

SK VW

X

X

recreatie

Eetzaal

Was

OC

L/G

LM

COA

Eetzaal Crew

Info

GZA

JZ

POH-GGZ

Afkortingen:
Info = informatiebalie
GZA = GezondheidsZorg Asielzoekers
JZ= Jeugdzorg
POH-GGZ= Praktijkondersteuner Geestelijke gez.
COA = Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers
LM= Locatiemanager
L/G= Coördinatoren leefbaarheid en gezondheid
OC= Operationeel coördinator
SK VW = Spreekkamers Vluchtelingenwerk
X= Geen toegang

Kernwaarden van de opvang

Menselijkheid staat voorop in alles wat we doen

We werken vanuit drie kernwaarden

1. Respectvol

Luister naar elkaar
Ga in gesprek met geduld
Mensen vriendelijk groeten/knikken
Heb een open houding
Probeer jezelf in een ander te verplaatsen
Andere culturen hebben andere normen en waarden en dat is oke
Houdt een gepaste afstand
Behandel anderen zoals je zelf behandeld wilt worden

2. Saamhorig

Vertrouw op elkaar
Je hoeft het niet alleen te doen
We zijn één gezicht en stem naar buiten
Rust in het team geeft rust op de locatie
We zijn allemaal anders en kunnen van elkaar leren
We hebben nu 80 % bedacht en 20% gaan we nog samen uitvinden
Flexibiliteit is belangrijk
Samen vormen we het team, iedereen doet er toe

3. Rechtvaardig

“Iedereen is van de wereld en de wereld is van iedereen”
Zeg wat je doet, doe wat je zegt
Gelijke gevallen worden gelijk behandeld.
Blijf professioneel, trek niemand voor
Onze beslissingen zijn uitlegbaar en herkenbaar
Wees duidelijk over wat je weet en wat je niet weet

Bijlagen Fase 3

Documenten

Op de volgende pagina's vindt u de onderstaande documenten

- Brief verlenging omwonenden
- Brief verlenging bewoners

Nijmegen

Postadres
Gemeente Nijmegen
MO00
Postbus 9105
6500 HG Nijmegen

Bezoekadres
Korte Nieuwstraat 6
6511 PP Nijmegen

T 14 024
nijmegen.nl

Contactpersoon
noodopvang@nijmegen.nl
T 14 024

Ons kenmerk
E23.003368

Aan de omwonenden en organisaties rondom
noodopvang Winkelsteeg

Datum	21 september 2023
Onderwerp	Verzoek tot verlengen crisisnoodopvang Winkelsteeg

Geachte bewoner, ondernemer of organisatie,

U krijgt deze brief, omdat het COA (Centraal Orgaan opvang asielzoekers) eind vorige week aan de gemeente Nijmegen heeft gevraagd om de crisisnoodopvang Winkelsteeg minimaal 6 maanden langer open te houden. Wij horen graag hoe u, als bewoner of organisatie in de buurt, hiernaar kijkt.

Waarom de vraag om te verlengen?
Het COA heeft nog steeds grote moeite met het vinden van voldoende opvangplekken. De hele asielketen raakt verstopt. Er is te weinig ruimte vrij in asielzoekerscentra om mensen vanuit de noodopvang een plek te geven, en er zijn te weinig woningen voor mensen die al een verblijfsvergunning hebben. Het kost ons land ook veel geld en tijd om steeds weer op nieuwe plekken tijdelijke noodopvanglocaties te bouwen.

Dilemma
Dit verzoek plaatst ons college van burgemeester en wethouders voor een dilemma, want wij hadden u eerder toegezegd dat we de opvang uiterlijk op 1 november zouden sluiten. Met als belangrijkste reden dat er op de locatie Winkelsteeg woningen gebouwd gaan worden.

De bouwplanning op de Winkelsteeg kan nog iets worden aangepast, maar uiterlijk in maart moet een van de eerste stappen in het bouwproject (een archeologisch onderzoek) op de locatie echt starten. Dat betekent dat verlenging van 6 maanden niet mogelijk is. Wij overwegen om de crisisnoodopvang open te houden tot 1 maart 2024, dus een verlenging van 4 maanden.

Hoe denkt u hierover?
Dit bericht komt plotseling voor u, dat beseffen wij. Ook voor de gemeente is er (opnieuw) weinig tijd om te beslissen. Alleen al vanwege contracten met bijvoorbeeld medewerkers en leveranciers die per 1 november moeten worden opgezegd of verlengd.

Maar voordat wij een besluit nemen, zijn wij benieuwd wat u hiervan vindt.
Bent u tevreden met hoe de opvang tot nu toe is verlopen? Zijn er aandachtspunten of klachten die u nog niet eerder met ons heeft gedeeld? Hoe kijkt u aan tegen een verlenging met 4 maanden en is daar iets voor nodig?

Wij horen uw mening en argumenten, en ook die van de gemeenteraad, graag voordat wij een besluit nemen op de vraag van het COA. Daarbij wegen wij uiteraard alle belangen zorgvuldig af.

Wij nodigen u daarom graag uit voor een gesprek op donderdag 28 september van 19.30 tot 21.00 uur in wijkcentrum Hatert, Couwenbergstraat 22 (6535 RZ).
U mag uw reactie op dit bericht ook naar ons mailen: noodopvang@nijmegen.nl

Wij hopen u daar te zien, of uw reactie via mail te lezen.

Hoogachtend,
het college van burgemeester en wethouders van Nijmegen

A.P.W. van de Klift
gemeentesecretaris

H.M.F. Bruls
burgemeester

Nijmegen, 10 oktober 2023

Onderwerp: Verlening crisisnoodopvang Winkelsteeg

Geachte bewoners,

Wij hopen dat deze brief u in goede gezondheid bereikt. Als managementteam van de crisisnoodopvang de Winkelsteeg willen wij u op de hoogte stellen van enkele belangrijke ontwikkelingen met betrekking tot onze locatie.

Allereerst willen wij benadrukken dat wij met tevredenheid hebben vernomen dat de crisisnoodopvang Winkelsteeg tot op heden zeer goed heeft gefunctioneerd. Wij willen onze waardering uitspreken voor het goede gedrag van onze bewoners en de verantwoordelijkheid die u als bewoner heeft getoond.

Hoewel de crisisnoodopvang in eerste instantie tot 1 november open zou blijven, heeft het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Nijmegen besloten om de crisisnoodopvang op de Winkelsteeg tot 1 maart 2024 te verlengen. Dit besluit is genomen nadat het COA een verlenging aan heeft gevraagd vanwege het grote tekort aan opvangplekken in Nederland.

We begrijpen dat u zich mogelijk zorgen maakt over de naderende winter. We gaan ons uiterste best doen om de nodige maatregelen te treffen om de winter goed door te komen, dit willen we ook samen met u doen. Mocht u ideeën of vragen hebben omtrent deze maatregelen, dan kunt u deze in onze ideeënbus stoppen of mailen naar cl@nijmegen.nl.

Met vriendelijke groet,

Projectteam Opvang Gemeente Nijmegen

Nijmegen, October 10, 2023

Subject: Extension of Emergency Shelter at Winkelsteeg

Dear residents,

We hope this letter finds you in good health. As the management team of the emergency shelter at Winkelsteeg, we want to inform you about some important developments concerning our location.

Firstly, we want to emphasize that we have received the news with satisfaction that the emergency shelter at Winkelsteeg has been functioning very well so far. We want to express our appreciation for the good behavior of our residents and the responsibility you have shown as residents.

Although the emergency shelter was initially scheduled to remain open until November 1st, the City Council of Nijmegen has decided to extend the emergency shelter at Winkelsteeg until March 1st, 2024. This decision was made after the COA requested an extension due to the significant shortage of shelter spaces in the Netherlands.

We understand that you may be concerned about the approaching winter. We will do our best to take measures to get through the winter safely, and we want to do this together with you. If you have any ideas or questions regarding these measures, you can drop them in our suggestion box or email us at cl@nijmegen.nl.

Kind regards,

Project Team Shelter Municipality of Nijmegen