

VERONIQUE HUIJBREGTS

*In gesprek met COA-manager Sjef Robroek*

# 'Wij zetten met z'n allen een gigantische prestatie neer'



Bewoners van de noodopvang AZC Heumensoord spelen een spelletje voetbal (Flip Franssen/HH).

In nog geen jaar tijd is het aantal bewoners waarvoor het COA onderdak en begeleiding moet regelen bijna verdubbeld. Dat betekent hands on. Daar zijn ze bij het COA goed in, weet Sjef Robroek, unitmanager beleidsafdeling uitvoeringsprocessen. Medewerkers werken op locatie samen onder soms moeilijke omstandigheden. Bij heftige incidenten kunnen ze een beroep doen op een psychologische achterwacht.

Robroek doet het interview terwijl hij onderweg is. Het zegt wel iets over de drukke agenda van deze manager. In de auto vindt hij de tijd om noodzakelijke telefoontjes te plegen, vertelt hij. Met zijn afdeling zorgt hij ervoor dat de beleidsafspraken die in 'Den Haag' worden gemaakt in de praktijk toepasbaar zijn. Daarnaast zorgt zijn afdeling dat er uitvoering gegeven wordt aan zo'n zestig contracten, waaronder het zorg- en het beveiligingscontract. Zijn medewerkers zijn vaak in het land om de azc's daarbij te helpen. 'We hebben een korte lijn met de uitvoeringslocaties en gaan er ook graag heen. Zo weten we wat er speelt en wat de behoeften zijn. Daar kunnen we dan met ons beleid, kaders en instructies op inspelen.'

### **Rumoerige minderheid**

Zelf bezoekt Robroek regelmatig avonden voor burgers in gemeenten waar het COA een nieuwe opvanglocatie wil openen. En ja, dan krijg je vaak te maken met weerstand en met mensen die hun mening klaar hebben. 'Het onderwerp roept veel emoties op bij voor- en tegenstanders. Die gevoelens haal je niet weg door bijvoorbeeld te melden dat tachtig procent van de asielzoekers die tegenstanders graag als "gelukszoekers" typeren hier een vluchtelingenstatus krijgt. Mensen doen bepaalde uitspraken vaak uit angst. Daar kun je niet omheen. We moeten hen helpen om die angst een plaats te geven en te gaan beseffen dat die misschien onterecht is. We steken er veel energie in om te laten zien dat de vooroordelen wellicht ongegrond zijn. Maar we zijn ook nuchter. Als je ergens met duizend mensen op een locatie komt, kun je geen garantie geven dat er

nooit iets gebeurt. In elke woonwijk van duizend mensen gebeurt wel eens wat.'

Overigens ontmoet Robroek op die bijeenkomsten ook veel mensen die vluchtelingen een warm onthaal willen bieden en het COA als vrijwilliger willen steunen bij zijn taak. De media zoomen eenzijdig in op de rumoerige minderheid, zegt hij. Op dit moment zijn er zeker drieduizend à vierduizend vrijwilligers bij het COA actief. Het is het lot van het opvangorgaan om tweemaal protest mee te maken, zegt de manager: bij de komst van een opvanglocatie én bij vertrek uit een gemeente. 'Als we eenmaal ergens zitten, wennen mensen langzaam aan onze aanwezigheid. Dan protesteren ze juist weer als we weggaan.'

### **Verdubbeling**

Vanaf begin 2015 groeide het aantal bewoners in de opvang van 24.000 mensen tot praktisch 45.000. En de groei houdt nog aan. In één jaar tijd is er dus sprake van een verdubbeling van mensen die opvang en begeleiding nodig hebben. Dat vraagt ook een verdubbeling van medewerkers. Vanaf midden 2014 heeft het COA zo'n 1.500 nieuwe mensen aangetrokken.

Het lukt tot dusver om die te vinden, door ex-medewerkers weer in dienst te nemen, dankzij de medewerking en het selectiewerk van uitzend- en bemiddelingsbureaus en door bij organisaties als de Dienst Werk en Inkomen of Jeugdwerk mensen die daar weg moeten te interesseren voor werk bij het COA. Ook pas gediplomeerde MBO'ers en HBO'ers gaan aan de slag.

Soms gaat het werven 'met stoom en kokend water', zoals Robroek het uitdrukt. Hoe kan het

ook anders? 'Neem Heumensoord in Nijmegen. Daar zijn in no time drieduizend bewoners gehuisvest. Het is veel werk om daar in zo'n korte tijd de benodigde honderd medewerkers voor te werven, maar dat is wel gelukt. Het zijn mensen van allerlei pluimage, maar ze voldoen allemaal aan de eisen die wij stellen, MBO of HBO maatschappelijk of sociaal cultureel werk.'

De nieuwe medewerkers treffen in het COA een 'organisatie van doeners', zegt Robroek. 'Ik werk nu bijna twintig jaar bij deze organisatie en ik heb het nooit anders gekend. We verwerven nu op alle mogelijke manieren locaties: regulier en in overleg met de veiligheidsregio's en gemeenten, die we oproepen om opvangplekken te creëren. Het lukt ons nog elke dag om voldoende onderdak te regelen voor de mensen die komen. En op elke nieuwe locatie staat iedereen klaar om tot diep in de nacht door te werken om die gebruiksklaar te maken.'

### **Verdunning**

Wat Robroek wel zorgen baart is de verhouding ervaren medewerkers en nieuwkomers. 'Die is nu zo'n beetje fiftyfifty. Het is de vraag af hoe ver die "verdunning" kan gaan.' Het COA probeert die onervarenheid te ondervangen door nieuwe medewerkers eerst ervaring te laten opdoen op bestaande locaties met ervaren mensen. Ze doorlopen ook een programma waarmee ze de benodigde basiskennis krijgen. Al met gaat het heel goed, oordeelt Robroek, 'maar net als in alle organisaties met zo'n hectiek gaan er ook zaken niet goed. Ik vind het mooi om te zien hoe we de groei weten op te vangen. Wij worden gecontroleerd door inspecties voor veiligheid en

## HOE GEZOND ZIJN DE BEWONERS VAN DE AZC?

Medische teams van het COA onderzoeken kort na aanmelding elke asielzoeker op zijn gezondheid. Volgens wettelijk voorschrift worden asielzoekers op de derde dag op tbc gescreend. (Deze wettelijke plicht is onlangs opgeschort voor de Syriërs, omdat de inspectie het risico op tbc bij hen laag inschat. Dit betreft 60-70% van alle asielzoekers. Vrijwel alle overige asielzoekers komen op dit moment uit Irak, Afghanistan en Eritrea.) Na deze screening krijgen ze een uitnodiging voor een gesprek over hun gezondheidssituatie en om een dossier aan te leggen. Doel van het gesprek is ook om te bepalen of de asielzoeker de asielprocedure qua gezondheid aankan.

gezondheidszorg en die komen ook op nieuwe locaties tot de algemene conclusie dat wij het goed doen.'

De oude en de nieuwe medewerkers pakken het werk enthousiast aan, vervolgt hij. 'Maar het gaat ze niet altijd in de koude kleren zitten. In de opvang horen ze de verhalen van de bewoners en zien ze wat er gebeurt. Sommige bewoners hebben psychische problemen. Dat doet wel wat. In de teams wordt veel gesproken over wat de teamleden meemaken. Ze houden elkaar onderling in de gaten. Ze worden ook geschoold om met bepaalde zaken om te gaan. En we hebben een vangnet voor het geval mensen op de locaties traumatische gebeurtenissen meemaken, een organisatie die kan begeleiden bij het verwerken van traumatische ervaringen. Teams en individuele medewerkers kunnen daar terecht voor gesprekken.'

De bewoners van azc's vallen allemaal onder een zorgverzekering. Als ze zorg nodig hebben, gaan ze naar hulpverleners in de omgeving van het azc. Medewerkers van de opvanglocatie informeren hen over het Nederlandse gezondheidssysteem. Daar zijn ook verpleegkundigen en zorgconsulenten geestelijke gezondheid op de locaties om problemen te signaleren en naar zorg toe te geleiden.

Over de precieze gezondheidstoestand van de bewoners valt enkel iets te zeggen aan de hand van de cijfers over hun zorgconsumptie, zegt Robroek. 'Binnen de groep van 45.000 mensen die we opvangen heb je alle mogelijke problemen

## Teamgesprekken

Gevraagd naar de gevolgen van de aanval met vuurwerkbommen op het azc in Woerden, vertelt Robroek dat zo'n agressieve gebeurtenis haaks staat op de wijze waarop de medewerkers zelf hun werk ervaren. 'Wij vinden met z'n allen dat we een gigantische prestatie neerzetten, waarvoor we ons niet schamen. Je doet iets goeds, iets waarvoor je politiek en maatschappelijk opdracht hebt gekregen, en dat wordt dan beantwoord met agressie! Dat is niet niks. We hebben het er in de teams veel over gehad. Mensen kunnen er individueel over doorpraten, als ze dat willen. Wij merken wel, en dat is ook de ervaring van de organisatie die we voor begeleiding hebben ingehuurd, dat teamgesprekken op locatie het beste werken. Het is belangrijk niet te stoer over je gevoelens te doen, zo van: dat hoort bij mijn vak en dat moet ik maar kunnen verdragen, het mag me niets doen. Wij sti-

en ziektes. Maar dat geldt voor elke groep van deze omvang, al zijn er bij de asielzoekers wellicht iets meer beschadigde mensen vanwege de doorstane gebeurtenissen.'

'Om naar ons land te komen hebben de asielzoekers een flinke en vaak gevaarlijke reis ondernomen. Ze zijn veelal in de kracht van hun leven, maar ze hebben wel vaak nare dingen meegeemaakt. Soms leidt dat tot problematiek. Hoeveel, dat kan ik niet zeggen. Maar ik wil waken voor het idee dat alle mensen die bij ons wonen psychische problemen hebben. Het beeld dat een asielzoeker per definitie getraumatiseerd is, wil ik sterk relativeren.'

muleren eerder het tegenovergestelde: als iets je even teveel wordt, doe er wat mee en ga erover in gesprek, liefst met je team en je collega's.'

## Twee kanten

De vanzelfsprekende energie van de medewerkers om dingen aan te pakken en de veerkracht van de vluchtelingen, het zijn beide zaken die indruk op Robroek maken. 'Bij het werk horen zowel nare als fijne ervaringen. Het is bijvoorbeeld fijn om mee te maken dat iemand na een spannende tijd een vergunning krijgt om in Nederland te blijven. Dan zijn de bewoners heel erg blij. Die blijheid zie je overslaan op de medewerkers.'

VERONIQUE HUIJBREGTS (socioloog) is freelance journalist/redacteur (zie [www.tekst-huijbregts.nl](http://www.tekst-huijbregts.nl)).