

Evaluatie MFC

Wat vinden de bezoekers zelf van het MFC?

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Het MFC	3
1.2	Evaluaties	3
1.3	Probleemstelling en onderzoeksaanpak	3
1.4	Rapportage	4
2	Bevindingen	5
2.1	Inleiding	5
2.2	MFC in het algemeen	5
2.2.2	Privacy	7
2.2.3	Doelgroepen	7
2.2.4	Kosten	9
2.3	Dagopvang	9
2.3.2	Huiskamer I	10
2.3.3	Huiskamer II	11
2.4	Slapen	12
2.5	Eten en drinken	14
2.6	Basale en persoonlijke verzorging	16
2.7	Gebruikersruimte en methadonpost	17
2.8	Dagbesteding	18
2.9	Overleg, betrokkenheid en belangenbehartiging	20
2.10	Huisregels en sancties	22
2.11	Veiligheid	26
2.12	Sfeer	28
2.13	Personeel, sociale begeleiding en medische zorg	28
2.13.2	Personeel	28
2.13.3	Sociale begeleiding	29
2.13.4	Medische zorg	30
3	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	33
3.1	Inleiding	33
3.2	Samenvatting bevindingen	34
3.3	Conclusies en aanbevelingen	36

1 Inleiding

1.1 Het MFC

In maart 2004 werd het Multifunctioneel Centrum (MFC) in Nijmegen geopend in het voormalig schoolpand aan de Van Schevichavenstraat. (inloopcentrum, gebruikersruimte en nachtopvang).

Het pand is voor een periode van 15 jaar gehuurd door De Grift en Arcuris.

Aanvankelijk was het alleen bedoeld voor drugsverslaafden.

Sinds 1 december 2004 is het MFC ook toegankelijk voor alcoholisten. Zij kunnen in principe hier ook de nacht doorbrengen en niet meer in De Hulsen. Overdag zijn zij aangewezen op Het Kasteel.

Alcohol- en drugsverslaafden hebben in het MFC een eigen ruimte.

Het MFC wil voor de mensen in de stad die dak- en thuisloos zijn, die verslaafd zijn aan drugs en/of alcohol en veelal maatschappelijk gemarginaliseerd, een veilige thuishaven bieden, waardoor ook voor deze mensen een meer menswaardig bestaan mogelijk wordt.

In dat kader biedt het MFC opvang en zorg, maar ook vormen van dagbesteding, die tot meer structuur in het dagelijkse ritme en tot meer zingeving in het bestaan kunnen leiden.

1.2 Evaluaties

Kort voor de opening heeft er een zogenaamde 0-meting plaatsgevonden naar de leefbaarheid en veiligheid van de omgeving. Afgelopen winter is er een 1-meting gehouden om na te gaan in hoeverre de komst van het MFC de situatie in de buurt veranderd heeft. In januari 2006 vindt er een vervolgonderzoek op de 1-meting plaats. Een 2-meting vindt eind 2006 plaats. De metingen hebben betrekking op de overlast rondom het MFC.

Thans wordt door het College een aanvullend onderzoek gevraagd naar wat de bezoekers vinden van het MFC als onderdeel van de brede evaluatie van het MFC.

1.3 Probleemstelling en onderzoeksanpak

Bij het College zijn vragen gerezen over de benutting van de nachtopvang.

Het blijkt namelijk, dat tot december 2004 de nachtopvang met 40 bedden nog nooit volledig bezet was. Soms stond zelfs de helft leeg.

Vragen hierbij zijn:

Komt dat door de hoge toegangseisen, de regels, c.q. maatregelen, de kosten, de sfeer of het gebruik van het MFC door én de drugsverslaafden én de alcoholverslaafden?

Daarnaast wil het College weten wat de bezoekers zelf vinden van het MFC.

Aan de afdeling Onderzoek en Statistiek is door DIW - afdeling Beleidsontwikkeling - gevraagd dit op korte termijn te onderzoeken.

De aanpak van het onderzoek is kwalitatief van aard.

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.
Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

Gedurende drie dagen (5 t/m 7 oktober) hebben twee onderzoekers met zoveel mogelijk bezoekers gepraat over het MFC en daarbij getracht de onderzoeksvragen beantwoord te krijgen. Uiteindelijk is er met ruim 20 verschillende mensen gesproken.

1.4 Rapportage

Bij het rapporteren van de bevindingen is gekozen voor het zoveel als mogelijk feitelijk opnemen van de opmerkingen van de bezoekers van het MFC. Deze opmerkingen zijn *cursief* weergegeven.

2 Bevindingen

2.1 Inleiding

Voorzieningen als een MFC hebben expliciet vanuit opdrachtgever, financier en maatschappij meerdere doelstellingen te behartigen. Deze doelstellingen kunnen in een aantal situaties op gespannen voet met elkaar staan. Doelstelling is enerzijds overlastbestrijding en anderzijds de opvang- en zorgverlening. Beide doelstellingen kunnen in vele gevallen goed samengaan: mensen van de straat houden en een veilige thuishaven bieden.

In dit onderzoek hebben we de bezoekers gevraagd wat zij zelf van het MFC vinden: zijn zij minder buiten dan voorheen en biedt het MFC een veilige thuishaven.

Hieronder zijn de meningen van de geïnterviewde bezoekers van het centrum verwerkt. De gesprekken vonden plaats in huiskamer I en huiskamer II. Voor de gesprekken was een lijst met gespreksonderwerpen opgesteld. Niet alle onderwerpen kwamen bij een ieder aan de orde.

Tussendoor vonden ook gesprekken plaats met de op dat moment aanwezige begeleiding en bewaking. Hun meningen zijn apart vermeld.

2.2 MFC in het algemeen

Inleiding en vraag

Het dienstenaanbod in het MFC bestaat uit basale verzorging, persoonlijke verzorging, sociale begeleiding, maatschappelijke integratie en medische begeleiding. In de dagopvang komen vooral de eerste drie aspecten bod.

Als openingsvraag werd aan de bezoekers van het MFC gevraagd wat zij in het algemeen van het MFC vinden.

Opmerkingen

Hij vindt het wel goed dat er dit centrum is.

Maar als je weg bent geweest moet je opnieuw ingeschreven worden en 'door' de intake.

Het is fijn dat dit centrum er is. Maar als je iets wilt, dan kan er niet veel. Het duurt dan heel erg lang.

Ze vindt het een heel goede zaak dat er een centrum is voor drugsverslaafden. Ze vindt de opvang heel goed.

Mensen zonder papieren worden niet serieus behandeld.

Zij is van het begin af aan hier in het centrum. Is wel blij dat het MFC er is. Er zijn teveel ruzies hier. Ze zouden de touwtjes wat losser moeten houden. De regels zijn te streng, zeker de tijden.

De voorzieningen zijn goed.

Hij vindt de hele gang van zaken slecht hier. Vooral de opvang boven (alcoholgebruikers). Er is veel ruzie, personeel doet niets en staat er naar te kijken. Ze werken ook langs elkaar heen.

Hij komt hier alleen overdag. In plaats van vooruit ga je hier achteruit. Je zit boven op de drugsgebruikers.

Het is wel goed dat het er is. Als het koud is kun je naar binnen. Hij leeft als 35 jaar op straat. Mensen van buiten Nijmegen hebben hier niets te zoeken.

Ze hadden ons woningen beloofd, maar we kregen dit. Ik heb liever de woning, maar ze willen dit in stand houden. Er eten veel mensen van.

Voor iemand die 1,5 tot 2 jaar vastgezeten heeft en waarvoor geen ruimte is om af te kicken en geen huis, die valt snel weer terug. Je bent verplicht de criminaliteit in te gaan en dan kun je 's winters in de bajes zitten.

Het MFC is zijn geld waard. We zijn blij met de gebruikersruimte. Er is nu minder overlast op straat.

Mensen worden niet gelijkwaardig behandeld. Sinds er een nieuwe directeur is zijn er andere regels.

Fijn, dat het MFC er is. Nu hebben we een slaappleats. Dit is beter dan de NUNN of de Hulsen.

Het valt wel mee hier. Als het je niet bevalt: 'kom dan niet hier'. Het centrum zou wel eerder open moeten zijn. Nu moet je van 10.00 uur tot 16.00 uur buiten zijn.

Er wordt nu meer gestuurd en er zijn nu andere bewoners.

De mensen maken het zelf moeilijk hier. Veel mensen zijn niet tevreden.

Ik ben hier vanwege de kennel voor mijn hond.

Het MFC is een fijne plek om te zijn.

Wij zijn hier elke dag. Vanwege o.a. de APV mogen wij niet meer buiten slapen. Maar wij zijn wel degene die de stad schoon geveegd hebben voor Nijmegen 2000.

Conclusies

Over het algemeen vinden de mensen die geïnterviewd zijn het goed dat er een plaats als het MFC is. Hoewel er kritiek is op de regels e.d., heeft men nu toch een vaste plek om naar toe te gaan, om te eten en om te slapen. Dat is zeker het geval als het straks weer kouder wordt. Ook de gebruikersruimte wordt gewaardeerd. Nu er ook kennels voor de honden zijn komen ook dakloze hondenbezitters naar het MFC.

2.2.2 Privacy

Inleiding

Het MFC heeft gemeenschappelijke ruimtes waar de mensen overdag kunnen verblijven, gezamenlijk de maaltijden gebruiken en er zijn gemeenschappelijke slaapkamers.

Opmerkingen

Privacy hebben we niet. We zitten steeds met elkaar, hier en op de slaapkamers. Er zijn camera's.

Je hebt boven geen privacy. Men wil graag eerder naar boven voor privacy en rust.

Er is geen privacy op de slaapkamers. De mensen van de nachtdienst kunnen door de ruit bij de slaapkamer kijken en de kamer binnenkomen. Dat de deuren zomaar open kunnen, irriteert. Dat is heel vervelend.

Ze zou graag een eigen plekje in een huis willen hebben.

Conclusies

De bezoekers van het MFC vinden dat ze geen privacy hebben. Het MFC heeft gemeenschappelijke ruimtes waar men overdag kan zijn, gemeenschappelijke gebruikersruimte en gemeenschappelijke slaapkamers. Zij zijn nooit alleen. Zelfs als ze naar de wc gaan worden ze in de gaten gehouden. (Dit in verband met eventueel gebruik van middelen). Het is voor de bezoekers niet mogelijk om zich terug te trekken.

2.2.3 Doelgroepen

Inleiding

Met doelgroepen worden in dit verband genoemd de drugsgebruikers, de methadongebruikers en de alcoholgebruikers. Sommige bezoekers gebruiken zowel alcohol als drugs (polygebruikers).

Opmerkingen

De drugsgebruikers en de alcoholgebruikers liggen elkaar niet.

Alcoholverslaafden zijn veel agressiever en maken veel meer lawaai dan drugsgebruikers. Drugsgebruikers zijn veel rustiger.

Voor de alcoholgebruikers is de koffie gratis, beneden kost het 0,20. Daar worden kannen koffie gebracht. Dat vindt hij niet terecht.

Ze zouden de alcohol- en drugsverslaafden moeten scheiden.

Ze zouden het alcoholgebruik overdag ook moeten toestaan, maar dan wel op het Kasteel. Alcohol- en drugsverslaafden moeten niet bij elkaar zitten.

*Zij vinden dat de drugsgebruikers veel meer mogen.
Zij vinden het onterecht dat zij na 10.00 uur naar buiten moeten. Dat is omdat er geldgebrek is, er is geen subsidie voor. Dan wordt er buiten gedronken en dat mag niet.
Zij hebben een centrumverbod en als zij toch behoefte hebben aan alcohol moeten zij onder de waalbrug drinken. Dat klopt niet vinden zij.*

Ze kunnen overdag wel naar het Kasteeltje, maar daar mag je niet drinken en het is ook snel vol. Je bent dus verplicht om ergens stiekem te drinken. Daar krijg je dan een boete voor. Ze worden 'n stel varkens genoemd'. Ze moeten niet alles over een kam scheren.

Ik heb de volgende opmerkingen:

- 1. Er is geen medicatie tegen alcohol zoals methadon bij drugs. Er is wel een middel maar daarvan moet je overgeven.*
- 2. Er is geen ruimte om te drinken hier overdag waardoor wij veel meer bekeuringen krijgen*
- 3. Wij alcoholgebruikers zijn veel rustiger en hygiënischer*
- 4. Aparte slaapruidtes voor alcoholgebruikers. Er kan niet gelucht worden en de adem van alcoholgebruikers is heel sterk. Daarom wordt liever in een tent geslapen.*
- 5. Wij willen serieus genomen worden. Wij moeten ons verlagen tot het niveau van de drugsgebruikers.*
- 6. Alcohol- en drugsgebruikers gescheiden houden, op een kamer laten slapen*
- 7. Als er geld binnenkomt, worden de drugsgebruikers onrustig.*
- 8. Alcoholgebruikers moeten de straat op en drugsgebruikers kunnen binnen blijven, die hoeven niet naar buiten.*

Mensen van buiten Nijmegen hebben hier niets te zoeken. Men vindt het vreemd dat zij een plek 's nachts krijgen. Er zijn ongeveer 10 bedden bezet door mensen uit Nijmegen. De rest komt uit de buurt. Die hebben hier niets te zoeken en het is vreemd dat deze mensen een plek krijgen.

Opmerkingen personeel

Ook landelijk blijkt dat drugsgebruikers en alcoholgebruikers zich als aparte groepen beschouwen. Eerdere pogingen om de groep alcoholgebruikers, vanwege het aanvankelijk geringe aantal, met de drugsgebruikers samen te laten optrekken bleek geen succes te zijn.

Iedereen moet voor de koffie betalen. Er wordt geen onderscheid gemaakt in de bijdrage van de kosten. Zowel de drugsgebruikers als de alcoholgebruikers betalen hetzelfde.

Het MFC heeft een regiofunctie. Dat wil zeggen dat niet alleen de 'Nijmeegse scene' hier kan overnachten, maar ook bezoekers uit de zogenaamde Nijmeegse regiogemeenten.

Conclusies

Drugsgebruikers en alcoholgebruikers beschouwen zichzelf als een aparte groep. Ze willen gescheiden van elkaar van de mogelijkheden die het MFC biedt, gebruik maken. Er is een aparte huiskamer voor de drugsgebruikers en voor de alcoholgebruikers. Daar wordt ook de warme maaltijd gebruikt en zij kunnen daar zijn totdat ze gaan slapen. Het gezamenlijk gebruiken van de nachtopvang vinden beide groepen geen goede zaak. De ene groep vindt van de andere groep dat die meer mogen, andere faciliteiten hebben.

De alcoholgebruikers willen ook overdag hier terecht kunnen.

Het is bij de bezoekers van het MFC kennelijk niet duidelijk dat het MFC niet alleen voor mensen uit Nijmegen maar ook voor mensen uit de regio Nijmegen toegankelijk is.

2.2.4 *Kosten*

Inleiding

Voor het verblijf in het MFC wordt een vergoeding gevraagd. Uitgangspunt is dat deze geen drempel mag vormen voor de bezoeker van het MFC omdat voorkomen moet worden dat iemand weer terugvalt in een marginaal bestaan. Op dit moment wordt een bijdrage gevraagd van € 6,- per dag of een gedeelte daarvan als men b.v. geen warme maaltijd gebruikt. Een warme maaltijd 's avonds kost € 2,-. Koffie en thee € 0,20.

Opmerkingen

Over de bijdrage van € 6,- zegt hij dat het in principe niet veel is.

Het is niet duur.

Het is niet te duur.

Ik vind de prijs te hoog. Je hebt helemaal geen privacy.

De kosten voor het verblijf vindt ze betaalbaar.

Als ze geld hebben slapen ze hier ook.

Conclusies

Voor bijna alle mensen die geïnterviewd zijn in het MFC is de bijdrage die gevraagd wordt door het MFC geen belemmering om naar het MFC te komen. Men vindt het betaalbaar.

2.3 **Dagopvang**

Inleiding

In het MFC zijn 2 huiskamers waar de bezoekers overdag kunnen verblijven. De dagopvang is voor bezoekers die niet overnachten geopend van 09.00 uur tot 22.00

uur. Huiskamer I is voor drugsgebruikers en huiskamer II voor alcoholgebruikers. Huiskamer II is vanaf 16.00 uur geopend. In huiskamer I wordt 's morgens tussen 07.00 uur en 8.30 uur het ontbijt gebruikt door zowel de drugs- als alcoholgebruikers. De alcoholgebruikers verlaten om 10.00 uur het gebouw.

De dagopvang vindt plaats in een algemene verblijfsruimte (huiskamer I), te vergelijken met een grote huiskamer. Er is koffie en thee, er is iets te lezen, er kan gegeten worden, je kunt je kleren (laten) wassen, er is radio en tv. Er is een afhaalbalie waar het ontbijt, lunch, de warme maaltijd, koffie en thee verstrekt wordt. Ook kan er gebeld worden voor afspraken met de dokter, maatschappelijk werk e.d. In de dagopvang kunnen contacten worden gelegd met andere bezoekers en met de begeleiders. Ontspanning is er in de vorm van lezen, radio en televisie en spelletjes.

2.3.2 *Huiskamer I*

Inleiding

Huiskamer I is vrij sober ingericht. Er staan tafels en stoelen er is een tv. Er zijn geen planten, wandversiering of iets dergelijks. Het oogt niet gezellig en het zit op den duur hard. Om 22.00 uur moet iedereen die niet overnacht naar buiten.

Opmerkingen

De mensen die hier alleen 2 x per week methadon halen, mogen hier niet naar binnen. Als zij dat zelf niet willen is dat o.k. maar als ze gebruik van de huiskamer willen maken zou dat moeten kunnen.

De mensen in huiskamer I hebben geen bankstel. Ze liggen vaak met het hoofd op de tafel te slapen. Van de Arbeidsinspectie mag dat niet.

Er hangt wel een gespannen sfeer, zowel boven (slapen) als beneden (huiskamer I).

Het lijkt wel een gevangenis. Het is hier ongezellig, allemaal TL-licht. We willen wandlampjes.

De stoelen zijn hard. Sommige bezoekers zijn hier de hele dag. Het zitten is uiteindelijk een opgave.

We missen een gezellig zitje. Het lijkt wel een wachtkamer van een psychiatrische inrichting.

De koffie is goedkoop.

De TV staat de hele dag aan en veel te hard. Het is hier nooit rustig.

Overdag zijn de mensen anders. Als er ruzie is blijft de leiding er gewoon bij staan en zij doen niets.

Als je van de drugs af wil, dan moet je hier niet komen.

Opmerking personeel

De bezoekers van het MFC mogen niet in de huiskamer slapen. Dat heeft o.m. te maken met het dag- en nachtritme.

Enkele waarnemingen onderzoeker

11.00 uur: Hoewel ze zegt dat ze hier alleen maar komt voor de methadon zie ik haar al de hele ochtend. Ze heeft een vriend hier waar ze het goed mee kan vinden. In de loop van de ochtend gaat ze weg omdat ze moet werken. Om ca. 13.00 uur komt ze terug en heeft € 100 verdiend. Ze blijft weer met een aantal mensen kletsen. (wordt door leiding aangesproken of ze dealt?)

15.00 uur: Het blijkt dat er 's morgens een dealer opgepakt is voor het MFC. Een aantal mensen komen daardoor in de problemen omdat ze geen drugs meer hebben en zij worden onrustig. Er is veel heen en weer geloop. Zij verdwijnen in de loop van de middag naar buiten na eerst nog geprobeerd te hebben van huisgenoten wat te kopen.

08.00 uur: Sommigen lopen nog slaperig rond. Het zijn meest dezelfde mensen die er de vorige dagen ook waren.

Niet duidelijk is wie er buiten geslapen heeft en wie niet. Anderen al met activiteiten bezig? Hebben ze überhaupt geslapen?

Sommige mensen maken de tafel schoon na het ontbijt. Men haalt ontbijt en slaapt daarna aan tafel weer verder.

Alcohol- en drugsgebruikers ontbijten in deze ruimte: nu geen ruzies?

Op een gegeven moment wordt er iemand boos en de stoelen vliegen bijna door de ruimte. Leiding treedt op: één bij de persoon, een er achter en één op afstand om de rest in de gaten te houden.

Conclusies

Over de ruimte waar men overdag kan zijn, huiskamer I, is men niet zo tevreden. Het is er niet gezellig en het is er vaak onrustig. Men mist een gezellig zitje. Soms zijn kleinigheden aanleiding voor ruzies. De aanwezige leiding neemt dan actie en kalmeert betrokkene. Volgens de bezoekers van de ruimte doet de leiding dat te weinig.

In deze ruimte wordt het ontbijt gebruikt, de krant gelezen en men ontmoet er andere bezoekers. Verder wordt er naar de tv gekeken, een spelletje gespeeld of slaapt men met het hoofd op de tafel verder.

De ruimte voorziet enerzijds in de behoefte dat mensen niet 'de straat op gaan' in het kader van de zogenaamde 'overlastbestrijding', anderzijds is de ruimte niet erg uitnodigend om binnen te blijven.

2.3.3 Huiskamer II

Inleiding

De ruimte is kleiner dan bij huiskamer I maar beter ingericht. Er staat een bank, een plant, tv en er is wat versiering. Het is er gezelliger dan in de grote ruimte die veel soberder is. Er zijn op dit moment ongeveer 6 mensen aanwezig. Soms komt er een bij

en gaat er weer een weg. Er wordt soep gehaald en de meeste mensen nemen een warme maaltijd. Er is een koelkast voor hun bier en ook toetjes, yoghurt.

Opmerkingen

Proberen zoveel mogelijk te overleggen over b.v. wat er op tv. komt en er wordt over gestemd!

Wij houden het zelf schoon hier, en ruimen altijd alles netjes op. Dat doen ze in huiskamer I niet. Daar is altijd rommel en het is er niet schoon.

Sinds eergisteren kunnen ze weer apart eten (gescheiden van de drugsgebruikers).

Conclusies

De bezoekers van deze ruimte zijn tevreden met huiskamer II. Ze zijn hier 'onder elkaar'. Ze beschouwen dit ook als hun eigen ruimte waar zij kunnen drinken. Sinds kort eten zij 's avonds ook in deze ruimte. De maaltijd wordt afgehaald aan de afhaalbalie in huiskamer I.

2.4 Slapen

Inleiding

De nachtopvang is een aparte voorziening in het MFC. De toegang is zeer laagdrempelig. Het gaat alleen om materiële zorg. Wie van deze dienst gebruik maakt, krijgt een bed toegewezen. Daaraan gekoppelde andere diensten zijn het gebruik van een douche en het deelnemen aan het ontbijt. Kortom: bed, bad en brood.

De voorziening is eenvoudig. Bedden zijn verdeeld over een aantal meerpersoonskamers. Vrouwen slapen apart van mannen en er is een stelletjeskamer. Van deze laatste kan alleen gebruik gemaakt worden als de relatie bestendig is (na één maand).

De nachtopvang is geopend van 20.00 uur en sluit 's morgens tussen 8.30 - 8.45 uur en heeft een capaciteit van 40 bedden.

Omdat verschillende doelgroepen van de voorziening gebruik maken, wordt wel geselecteerd wie bij wie op de kamer komt.

Opmerkingen

De nachtopvang is nu vol. 's Zomers is dat minder. Hij maakt er altijd gebruik van en gaat niet ergens anders slapen.

Ze hebben er een hekel aan om hier te slapen omdat er 's nachts veel geschreeuw is.

Boven kom je om te slapen.

Soms gaat leiding daar te kinderachtig mee om. Je mag niet eerder naar boven als je dat zou willen.

Hij slaapt buiten met 4 slaapzakken. De gemeentelijke APV geeft boetes hiervoor. Die boetes worden toch niet betaald. Als je moet 'zitten' heb je 2 dagen te eten en kunt slapen en het kost je te niets!

Het valt niet mee om zo te leven. Met 6 mensen op één kamer slapen is teveel.

's Nachts is het heel lawaaiërig. Als je moet slapen wil je rust hebben. Er was vannacht iemand die zijn schoenen uittrok die vreselijk stonken. Dat leidde tot ruzie en scheldpartijen en bedreigingen. Je hebt boven geen privacy. Men wil graag eerder naar boven voor privacy en rust.

Hij slaapt slecht, heeft veel problemen en het is niet rustig hier.

Ik wil het liefst buiten slapen. Je hebt geen privacy hier. Ik ga ook wel naar de NUNN en Acuris.

Maar het slapen hier gaat wel. Ik zou het liefst een éénpersoonskamer hebben. Mijn kamergenoot is niet prettig. Hij is een junk. Drinkers en spuiters samen gaat niet. Ze verschillen te veel.

Als mensen zich wel inschrijven om te komen slapen en ze verschijnen niet, dan hebben ze een andere aantrekkelijker slaappleats gevonden. Aantrekkelijker kan het al gauw zijn. Er is hier te veel toezicht van het personeel en je bent even zonder de andere klanten.

De bezetting is redelijk goed.

De slaapkamers zijn redelijk bezet.

Het slapen hier gaat slecht. Er wordt over de gang geschreeuwd. Het personeel grijpt niet in. Die zitten rustig TV/dvd'tje te kijken.

Er is altijd onrust hier. Er wordt gestolen, gebruikt en mannen gaan stiekem naar de vrouwen.

Slapen gaat over het algemeen wel goed. Ik heb aardige kamergenoten.

Als de mensen hun uitkering hebben is het altijd onrustig. Er wordt dan op de kamers gebruikt. Daar wordt te weinig opgelet.

Eerst waren de slaapkamerramen naar de gang toe half geblinderd. Dat is nu niet meer zo. Er is totaal geen privacy voor de vrouwen.

Slaapkamers hebben geen ramen die open kunnen. Het is er altijd warm.

Als het lekker weer is, ga ik buiten slapen.

Zij zijn niet tevreden over de slaapzalen. Zij vinden de drugsgebruikers een stelletje viezeriken. De ramen kunnen niet open omdat ze bang zijn dat de drugsgebruikers uit het raam springen.

Waarom de drugsgebruikers niet apart van de drankgebruikers.

Hij is van plan om in april als de camping open gaat daar naar toe te gaan.

Hij heeft vannacht niet hier geslapen, hij blijft wakker. Sommige mensen douchen en andere niet. Dat vindt hij niet fijn. Hij slaapt liever bij vrienden.

Opmerkingen personeel

Als een kamer voor drugsgebruikers of voor alcoholgebruikers vol is, dan wordt men bij 'de andere' doelgroep ondergebracht. Dat is ook het geval als de leiding van mening is dat iemand bij de 'eigen groep' teveel overlast bezorgt.

Bezetting in de nachtopvang: Als iedereen komt die een pasje heeft, is de nachtopvang vol, althans administratief gezien. In feite kent men een tweedeling: de mensen die hier vrijwel elke nacht slapen maar niet altijd komen. In de winter is het hier vol. Dan wil men niemand wegsturen. Men plaats er dan extra bedden bij.

De bezetting van de nachtopvang is ook afhankelijk van het aantal mensen dat gedetineerd is. De 25 tot 30 gedetineerden die vrijkomen, beginnen nu weer in te stromen. Als de Penitentiaire inrichting in Grave 'bedden' overheeft en mensen met openstaande boetes gaat oppakken, merkt men dat in het MFC.

In de periode vanaf de 4-daagse en vóór de feestdagen komen er veel mensen voor het MFC bij.

Het personeel van de nachtbewaking zorgt ervoor dat er geen mannen naar de vrouwenslaapkamers gaan en omgekeerd. Dat is uitgesloten omdat men dan via de bewakingspost moet. Geprobeerd wordt het wel!

Op de zondag kan er uitgeslapen worden. Dat gaat wellicht in de winter ook voor de zaterdag gelden.

Conclusies

In tegenstelling tot eerdere berichten, blijkt op dit moment de nachtopvang elke dag vol te zitten. Men moet zelfs mensen weigeren omdat er geen plaats meer is. Er zijn inmiddels ook wijzigingen doorgevoerd zoals het beschikbaar hebben van kennels voor hondenbezitters. Uit eerder onderzoek bleek dat zij niet naar het MFC kwamen omdat honden niet werden toegelaten.

De meeste opmerkingen bevatten diverse klachten over het slapen. Van een ongestoorde nachtrust is geen sprake. Het is vaak onrustig 's nachts en de slaapruijntes zijn erg warm. In verband met de veiligheid kunnen de ramen niet open. Vrouwen vinden dat er onvoldoende privacy is.

Het slapen van alcohol- en drugsgebruikers op één slaapkamer zorgt voor spanningen.

2.5 Eten en drinken

Inleiding

De maaltijden behoren bij het dagelijkse ritme van de ochtend, de middag en de avond. Zij markeren de overgang van de ochtend naar de middag c.q. van de middag naar de avond. Gaan eten in het MFC versterkt de beleving dat het MFC de thuishaven is voor de grote groep dak- en thuislozen die zich ophouden in en rond de binnenstad van Nijmegen.

Doelstelling voor het verstrekken van maaltijden door het MFC is drieledig. Op de eerste plaats voorziet het in een zogenaamde 'basale eerste levensbehoefte'. De bezoekers van het MFC nemen het vaak niet zo nauw met hun gezondheid en hun voeding. Op de

tweede plaats biedt het de bezoekers rust en regelmaat ter versterking van een gezond biologisch ritme waardoor zij op dat vlak gestabiliseerd worden. De derde doelstelling ligt op het sociale vlak. Eten op zich is een individuele bezigheid. Gezamenlijk eten met anderen dwingt tot een zeker sociaal gedrag. Je moet rekening houden met elkaar, je moet dingen delen, je moet je aan eenvoudige regels houden. Er wordt rekening gehouden met moslims (en op dit moment de ramadan).

De maaltijden worden verstrekt aan de uitgiftebalie in huiskamer I.

Het ontbijt wordt tussen 07.00 uur en 8.30 verstrekt, de middagmaaltijd tussen 12.30 en 13.30 uur en de warme maaltijd tussen 17.30 uur en 19.00 uur. Vanaf 17.00 uur is er soep.

Opmerkingen

De warme hap is slecht. Wordt al voor 15.00 uur gebracht en pas veel later op de dag opgediend. De smaak is er dan af.

De warme hap ziet er beter uit dan die smaakt. Het liefst zou ik hier niet willen eten. Maar je betaalt er voor. Alleen betalen voor het slapen en de dagopvang gaat niet. Je betaalt ook altijd voor het eten.

Aan hard fruit hebben velen van ons niets. Ons gebit is slecht. Zacht fruit is goed. Het brood gaat dagen achter elkaar de vriezer in en uit. De randen zijn keihard. Het is niet te vreten.

Het eten is slecht.

De hoeveelheid van het warme eten valt me tegen. Dat mag meer zijn. Verder is het best goed.

Het brood is slecht.

Het beleg is te beperkt.

Bij mij gaan 9 van de 10 maaltijden de prullenbak in. Ik vind er niets aan.

Van het fruit zijn de bananen goed. De perziken en pruimen die er soms bijzitten, zijn veel te hard.

Het eten is slecht. Zowel het brood als de warme hap.

Het eten vindt hij niet lekker hier. Dan steelt hij om te eten.

Hier zou alles gratis moeten zijn. Je krijgt maar 4 sneetjes brood. Hij is allergisch voor aardappelen, maar hij krijgt ze toch.

Hij eet hier niet. Bij het kasteeltje kun je een warme maaltijd voor € 1 krijgen.

Als je 's avonds komt, en betaalt voor de warme maaltijd, dan geldt die voor de volgende avond. Je bent dan verplicht om die avond te komen, ook al zit je ergens anders.

Het ontbijt is altijd hetzelfde: kaas en pindakaas, er is geen ander beleg, geen variatie, geen vleeswaren.

Opmerkingen personeel

Het brood is inderdaad hard. Het gaat te vaak de vriezer in en uit.

De broodmaaltijden voor de lunch en het ontbijt worden vóór de lunch aangeleverd. Er is dan voldoende variatie, ook in beleg. Wellicht is het vleesbeleg al bij de lunch op en is er voor het ontbijt de volgende ochtend alleen kaas en zoet beleg. Binnenkort is het mogelijk om de porties te variëren naar grote en kleine eters.

Conclusies

Met het verstrekken van maaltijden probeert het MFC een positieve invloed te hebben op het idee van een eigen thuishaven. Er worden eenvoudige maaltijden verstrekt. Door de geïnterviewde bezoekers werden overwegend klachten geuit over het eten. Men vindt dat het te weinig gevarieerd is, of men vindt dat het te weinig is. Sommigen vinden het te duur.

Vraag: wat doet men met allergie? Andere voedingsmiddelen?

2.6 Basale en persoonlijke verzorging

Inleiding

Onder basale verzorging wordt verstaan het in de gaten houden hoe het met de bezoeker gaat. Hoe is zijn gezondheid, zijn voeding, zijn uiterlijk. Verwaarloost hij zich of heeft hij een oppepper nodig? Krijgt hij voldoende te eten en te drinken?

Persoonlijke verzorging wordt gestimuleerd door aan te dringen op tijdige verschooning, een douche, voldoende kleding en verantwoord schoeisel. In het MFC kunnen kleren gewassen worden en bagage bewaard.

Opmerkingen

De hygiëne is niet goed. Een afscheiding op de wc is nog steeds niet gemaakt.

De slaapkamers moeten door de cliënten zelf worden schoongehouden. Dat gebeurt op de ene beter dan op de andere. Mijn kamer wordt slecht schoon gehouden. Ik ben niet van plan het alleen te doen.

De douches en de Wc's zijn bijna altijd vuil, soms met resten bloed.

De douches zijn vuil. De schoonmaakploeg maakt lang niet alles schoon. Peuken blijven liggen.

De slaapkamers moeten door ons zelf worden schoongehouden, maar er zijn niet altijd schoonmaakmiddelen aanwezig.

Er zijn niet altijd schoonmaakmiddelen aanwezig, maar dan pak je ze van de schoonmaakploeg of je vraagt er om.

De hygiëne van de wc's is slecht. Er ligt van alles. Spuiten, bierflesjes, bloed.

De tafels in de ontmoetingsruimte moeten door het personeel worden schoongehouden, maar die doen dat te weinig.

De hygiëne op de douches is niet goed. En zijn slechte of vieze schoonmaakspullen.

Opmerkingen personeel

Reparaties worden zo snel als mogelijk verricht.

Onderkent wordt dat het huidige schoonmaakbedrijf niet optimaal functioneert. Men wil eigenlijk terug naar het 'oude' schoonmaakbedrijf maar dat kan niet vanwege afgesloten contracten. Bezoekers kunnen ook zelf schoonmaken maar ze krijgen er geen geld voor. De vrouwen 'maken opmerkingen' over het schoonmaken maar mannen 'maken' schoon. Stelletjes maken hun eigen kamer schoon.

Conclusies

Als gevraagd wordt naar persoonlijke verzorging, hygiëne e.d. hebben de meeste mensen het niet over zichzelf maar over de verschillende ruimtes waar zij zijn. Men vindt de slaapkamers, de douches en toiletten niet schoon en er zijn onvoldoende of slechte schoonmaakspullen. Het duurt lang voordat er iets gerepareerd wordt.

2.7 Gebruikersruimte en methadonpost

Inleiding

Aan drugsverslaafde bezoekers wordt de mogelijkheid geboden om aan hun drugsverslaving uitvoering te kunnen geven. Wanneer verslaafden niet kunnen gebruiken of mogen gebruiken is elke benadering zinloos. Daarom is aan de dagopvang een gebruikersruimte gekoppeld. Deze bestaat uit een spuitafdeling en een rookafdeling. In deze ruimte kan de bezoeker gecontroleerd gebruiken. Deze ruimtes zijn sober ingericht. De gebruikersruimte is geopend van 10.00 uur tot 21.30 uur met een onderbreking tussen 17.30 uur en 18.30 uur voor de warme maaltijd. Daarnaast is er een cooldownruimte die tot 22.00 uur geopend is.

In het MFC is er een methadonpost die 7 dagen per week van 08.00 tot 10.00 uur geopend is. Bezoekers wordt gestimuleerd zich bij de methadonpost te melden omdat methadon een langere uitwerking heeft dan heroïne en is bovendien voor de gebruikers kostenbesparend.

Alcoholgebruikers kunnen vanaf 16.00 uur in huiskamer II alcohol gebruiken. In de huiskamer mag een gecontroleerde en beperkte hoeveelheid alcohol gedronken worden.¹

Opmerkingen

Goed dat de gebruikersruimte er is.

De regel over de tijden dat je er mag zijn, zijn belachelijk. Die regel is er voor onze veiligheid zeggen ze. Ze willen voorkomen, dat je te veel achter elkaar gebruikt. Maar als ik wil gebruiken buiten de tijden om, ga ik naar buiten.

Komt hier alleen voor de methadon.

¹ Zie ook paragraaf 2.2.3 Doelgroepen

De methadonverstrekking in het weekeinde is vervelend. Vroeger kreeg je vrijdags je porties voor het hele weekeinde. Zo zou het nu ook weer moeten worden.

We zijn verplicht methadon te gebruiken. Anders mogen we ook niet in de huiskamer. Methadon is veel verslavender dan heroïne. Bovendien mis ik het ritueel rond het gebruik van heroïne.

Nu mogen we in het weekeinde uitslapen. Eerst mocht dat niet. Maar de methadonpost is niet langer open. Die sluit gewoon om 10.00 uur. Nu maken ze ons vanaf 09.00 uur om het kwartier wakker. Dat is toch geen uitslapen.

We moeten dagelijks onze portie methadon halen. Ook in het weekeinde. Dat is belastend. Kunnen we vrijdags niet onze porties voor het hele weekeinde krijgen? Straks woon ik zelfstandig en dan moet ik steeds naar het centrum komen voor mijn methadon.

Jammer, dat je methadon alleen tot 10.00 uur kunt krijgen. Als je te laat bent, krijg je je portie niet. Ik zou wel een voorraad voor twee weken willen. Kan ik ook beter zelfstandig wonen. Hoef ik niet steeds naar de stad.

De methadon die je hier krijgt is niet goed. Er zijn verschillende soorten.

Opmerkingen personeel

Door te schuiven met uren van de HSV-er (Hulpverlening Sociale Verslavingszorg, zijn voor de methadonpost inmiddels extra verpleegkundige uren ingezet. Men gaat nu ook over naar avondverstrekking van methadon. Men wil de 'externe' methadon gebruikers gescheiden houden van de 'interne' gebruikers. De openingstijden in het weekend kunnen wellicht aangepast worden.

Voor wat betreft de alcoholgebruikers is er sprake van gecontroleerd drinken. Per persoon wordt afgesproken wat er per dag nog in de huiskamer gedronken wordt. Er wordt dan rekening gehouden met de hoeveelheid alcohol die men al gebruikt heeft op die dag.

Conclusies

Er werden niet veel opmerkingen gemaakt over de gebruikersruimte door drugsgebruikers. Deze ruimte voorziet kennelijk in de behoefte.

In het weekend kan er langer geslapen worden. De methadonpost is in het weekend ook van 08.00 uur tot 10.00 uur geopend. Dat betekent dat de methadongebruikers toch eerder moeten opstaan. Dat roept onvrede op. Door wijziging van de openingstijden wordt dit probleem wellicht binnenkort opgelost.

De dagelijkse verstrekking is voor sommige gebruikers te beperkt. Men heeft liever een voorraadje.

2.8 Dagbesteding

Inleiding

Onder het begrip 'Dagbesteding' worden de activiteiten gebundeld waaraan bezoekers van het MFC overdag kunnen deelnemen.

Het doel van de dagbesteding is vooral gelegen op het gebied van maatschappelijke integratie. Dagactiviteiten dragen bij aan de eigen waarde van de bezoekers. Bezoekers kunnen deelnemen aan arbeid in en rondom het MFC. Er kan een soort van dagloon mee worden verdiend. In het MFC zelf zijn een computerruimte en een schilderatelier. Er is een fitness ruimte en men kan op vrijdag gaan zwemmen.

Opmerkingen

Hij neemt niet deel aan activiteiten. Soms gaat hij naar het computerlokaal.

Vroeger werden er door De Grift overlevingstochten, vakanties, weekends georganiseerd. Jammer dat dat er nu niet meer is. Er gingen wel altijd dezelfde mensen mee.

De activiteiten die hier georganiseerd worden vindt hij niet spannend genoeg. Je kunt aan sport doen en gaan zwemmen, maar een uurtje is tekort.

Hij heeft geen tijd om deel te nemen aan de activiteiten. Als het mooi weer is zit hij op een bankje bij de waalkade.

Hij neemt geen deel aan de activiteiten. Is ook de aard van het beestje, zegt hij.

Hij heeft een WAO-uitkering, daarom mag hij niet werken zegt hij, dus niet deelnemen aan dagactiviteiten van de Stichting Dagloon.

Hier is alleen iets voor drugsverslaafden. Dat vind ik jammer. Onderdeel van de activiteiten zou het doen van corvee moeten zijn. Ik doe mee met het atelierproject in de voormalige Titus Brandsmakapel. Dat atelier zou de hele week moeten zijn.

Volgens mij wordt er weinig meegedaan met de georganiseerde activiteiten. Maar zelf werk ik 2,5 dag in de wasserij. Dat vind ik leuk. Er is ook een groenproject. Daar doen vrij veel mensen aan mee. Men kan er aardig verdienen. Dit werk is belangrijk voor ons. Zien de mensen, dat we ook wat anders kunnen dan alleen maar overlast bezorgen.

Ik mis uitstapjes in het activiteitenaanbod. Vroeger werden die wel georganiseerd. Dat was leuk. Nu worden ze niet meer georganiseerd vanwege bezuinigingen.

Ik werk op de wasserette. Vind ik leuk werk. Wil ik blijven doen. Maar ik mag hier geen alcohol gebruiken, terwijl ik wel een alcoholverslaving heb. Ik blijf er vanaf, omdat ik dit werk wil blijven doen. Maar ik vind het onrechtvaardig dat alcoholisten geen ruimte hebben waar ze de hele dag kunnen drinken en drugsverslaafden wel. Ik ben bang dat ik toch ga drinken en dan weg moet.

Zij neemt deel aan dagactiviteiten in de wasserette en 2 x per week aan schilderen.

Eerst werden er nog wel leuke feestavonden georganiseerd, maar nu niet meer. Jammer.

Ze zouden leuke avonden moeten organiseren. Dat is er allemaal niet meer.

Klanten willen paintball.

Waarom wel een uitstapje voor het personeel en niet voor de bezoekers?

Nou moet ik aan het werk. In de wasserette.

(Waarneming onderzoeker: Klant komt later opgewekt terug en laat het verdiende geld in haar hand zien. Ze vertelt met brede glimlach over het belang van het ritueel rond heroïne gebruik. Ze verheugt zich hier duidelijk op.)

Vroeger heeft hij in de tuinaanleg gewerkt. Dat zou hij hier in deze tuin ook willen doen, maar niet voor niks. Voor € 20 kun je bij Dagloon werken.

Opmerkingen personeel

Bureau Dagloon: er is met de Gemeente afgesproken dat de bezoekers van het MFC bij bureau Dagloon € 20,- per dag kunnen verdienen. Dat kan twee keer per week zonder dat daardoor de uitkering in gevaar komt. Wordt er meer verdiend, dan wordt dat van de uitkering afgetrokken. In overleg met de Sociale dienst kunnen mensen ook hier in huis in de wasserij werken en € 20,- per week bijverdienen. Dat kunnen 3 of 4 dagdelen zijn. Deze mensen dienen wel door de Sociale Dienst geïndiceerd te zijn. Aan het deelnemen van enkele bezoekers van het MFC aan de 4-daagse is door het personeel veel aandacht besteed. 2 mensen van het MFC hebben de 4-daagse uitgelopen. Ook van de kant van de pers en radio Gelderland was er veel belangstelling voor.

Conclusies

De indruk is dat deelname aan activiteiten niet al te groot is. Belangrijke projecten lijken de wasserette en het atelier. De deelnemers van de wasserette zijn erg gemotiveerd (vanwege de verdiensten?)

Er is veel waardering voor activiteiten die vroeger georganiseerd werden (o.a. door De Grift, NuNN.)

2.9 Overleg, betrokkenheid en belangenbehartiging

Inleiding

Het MFC zal alleen maar slagen in zijn opzet wanneer de beoogde bezoekers ook daadwerkelijk gebruik van het centrum zullen maken.

Er is een Cliëntenraad met vertegenwoordigers van de bezoekers en van het personeel van het MFC. Aan deze raad kan in formele zin niet de status van een cliëntenraad worden toegekend, maar er kunnen wel afspraken worden gemaakt om tot een maximale zeggenschap te komen voor de bezoekers van het MFC.

Verder is er het NDO (Nijmeegs Daklozen Overleg) en een vertrouwenspersoon.

Opmerkingen over de Cliëntenraad

Hij zit in de cliëntenraad maar met alle opmerkingen die gemaakt worden doet de leiding niets. 'Er wordt over je heen bekookstofd'.

Het is onder de bezoekers te weinig bekend dat er een cliëntenraad is. De bijeenkomsten moeten beter aangekondigd worden.

Er is niet altijd overleg. Er zijn een aantal zeer dominante figuren. Een aantal mensen zijn geschorst.

De cliëntenraad loopt nog niet. Er is wel belangstelling voor.

Van de cliëntenraad verwacht ik niets. Ze luisteren toch niet.

Naar de cliëntenraad wordt niet geluisterd.

Er wordt niet naar geluisterd.

Opmerkingen over het NDO, Straatmensen en Kruispunt

Het NDO (Nijmeegs Daklozen Overleg) is een goed iets. Het is bekend bij de mensen. Men is er positief over. Zij benaderen ook de 30 á 40 mensen die nu nog buiten slapen. Verder hebben ze vorig jaar met Nijmeegse daklozen een project georganiseerd voor zwerfkinderen in Brazilië. Er zijn T-shirts ingekocht in Brazilië, tijdens de 4-daagse verkocht en de opbrengst daarvan is weer teruggestuurd naar Brazilië (kindertehuis).

Ook over de Straatmensen zijn ze zeer positief. Die proberen je te helpen.

Kruispunt is iets van Pater Jan. Die is nu vervangen door een andere Jan. Het loopt via de kerk. Zij hebben pater Jan leren kennen via de NuNN.

Opmerkingen personeel

Via de cliëntenraad wordt er toch wel het een en ander bereikt. Zo zijn er afspraken gemaakt over het uitslapen op zondag en tv-kijken. Er is boven ook een ruimte met een tv waar men bijvoorbeeld een film kan afkijken.

Zo zijn er 's avonds snacks gekomen, er is koffie en thee en frisdrank. Verder is er bereikt dat er medio oktober grotere porties eten komen. Toen enige tijd geleden een van de bezoekers overleed, is er door toedoen van de cliëntenraad een bus georganiseerd waarmee men gezamenlijk naar de begrafenis kon gaan.

Men probeert altijd wel iets met de opmerkingen uit de cliëntenraad te doen.

Conclusies

De cliëntenraad leeft nog niet onder de bezoekers. Er is weinig vertrouwen in een goed functioneren. Door personele wisselingen is er geen continuïteit. Wellicht spelen aanloopproblemen, informatie en bekendheid met de cliëntenraad daarbij een rol. Volgens de leiding van het MFC luistert men wel degelijk naar de cliëntenraad. Er zijn verschillende resultaten bereikt.

Het NDO, de Straatmensen en Kruispunt voorzien kennelijk wel in de behoefte.

2.10 Huisregels en sancties

Inleiding

Er zijn voor de bezoekers van het MFC huisregels opgesteld. Daarnaast zijn er huisregels voor de dagopvang, de avond- en nachtopvang en de gebruiksruijnte. Bij overtreding worden er sancties genomen. Leiding ziet toe op naleving van de huisregels en de bezoekers worden bij overtreding aangesproken.

In alle ruimten hangen de spelregels en de sancties.

Opmerkingen

Regels roepen irritatie op. Daardoor broeit er regelmatig wat. Zeker als daar de ene dag wel, de andere dag niet aan gehouden wordt. Als je ertegenin gaat krijg je problemen. Een van de regels is dat je tussen 17.30 en 18.30 geen gebruik kunt maken van de gebruikersruimte omdat ze dan moeten eten.

Vindt het vervelend dat de regels elke dag veranderd worden.

Hij heeft geen last van de regels, zegt hij en ook geen last van de sancties.

De regels zijn te streng, zeker de tijden.

Normaal moet je om 22.00 uur naar boven. Je mag een film dan niet afkijken.

De huisregels zijn goed, ook voor de veiligheid. Die zouden nog meer aangescherpt kunnen worden. Is het eens dat er camera's zijn. Zou meer kunnen.

De regels van het MFC vindt hij kinderachtig. Zij moeten om 22.00 uur naar boven. Vrouwen mogen om 02.00 uur binnenkomen. Dat vindt hij niet eerlijk.

Er is een scheiding tussen 'beneden' en 'boven'.

De regels zijn onduidelijk. De ene keer mag iets wel en de andere keer niet.

Huisregels moeten er zijn, maar de sancties zijn soms belachelijk. Ze worden uitgelegd wanneer het hun uitkomt.

Bij de vorige ploeg was het: je mag niet. Nu is het 'ze moeten'.

Er zijn te veel regels. Om zo laat dit, om zo laat dat.

Het personeel is streng. Om 23.05 kom je niet meer binnen.

Vrouwen mogen tot 1.30 uur binnen komen. Vind ik niet rechtvaardig.

Ik slaap regelmatig ergens anders. Maar ik moet hier 2 dagen in de week slapen, anders ben ik mijn plek kwijt. Nu heb ik laatst hier te weinig geslapen. Dus mijn plek kwijt, daardoor geen adres en problemen met mijn uitkering.

Je moet om 22.00 uur naar bed/boven. Leiding kan dan van 22.00 tot 23.00 uur schoonmaken, hun dienst loopt dan af.

Na 09.00 uur 's morgens mag je niet meer naar boven. Dat is heel vervelend als je iets vergeten bent. Medicijnen of warmere kleren als het koud is buiten.

Ook als je ziek bent mag je niet naar boven. Zij heeft een keer longontsteking gehad en mocht niet in bed blijven. Zij heeft hier beneden in de huiskamer gezeten totdat ze naar haar ouders kon.

Zij heeft ook last van epilepsieaanvallen: 'je wordt dan niet naar boven gebracht'.

Er moeten regels zijn. Anders passen de mensen zich niet aan.

Personeel is niet rechtlijnig in het toepassen van de regels. Van de een mag dit niet en van de ander wel.

Ook wil het toepassen van regels nog wel eens afhangen van de persoon die de regel overtreedt.

Als voorbeeld wordt genoemd: je mag maar tot 09.00 uur ontbijten. Voor mij is er geen ontbijt, als ik om 09.05 kom. Voor een ander wel.

Ander voorbeeld: Je mag niet "te lang" gebruik maken van het toilet. Ze zijn bang, dat je daar middelen gebruikt en dat mag niet. Ze willen voorkomen, dat je te veel achter elkaar gebruikt. Maar bij de één wordt wel opgetreden en bij de ander niet.

Dat vrouwen later binnen mogen komen dan mannen is logisch. Vrouwen werken 's nachts.

Het personeel past de regels niet gelijk toe. In de gebruikersruimte mag er van de één wel middelen verkocht worden en van de ander niet. Die vindt dat dat buiten moet gebeuren.

Sommige personeelsleden houden zich streng aan de regels, anderen zijn toffe peren.

De alcohol- en drugsverslaafden zijn van elkaar gescheiden, beschikken over aparte ruimten voor de dagopvang. Alleen vind ik het vreemd, dat drugsverslaafden in hun ruimte hun middelen mogen gebruiken en dat alcoholverslaafden dat in hun ruimte niet mogen. Wij moeten de straat op als we willen drinken. Met alle ellende die daarmee samenhangt (politie, die ingrijpt).

Wij moeten van de straat af, wij moeten ons aanpassen. Daarom slaapt hij het liefst buiten. Voor de drugsgebruikers kan alles.

Als alcoholverslaafde heb ik overdag geen mogelijkheid mijn alcohol te drinken. Ik moet dat op straat of in het park doen. Drugsverslaafden kunnen hun drugs rustig in het MFC pakken.

Verslaafden moeten hier een keuze maken tussen alcohol- en drugsgebruik. Als men dat niet kan, heeft men een probleem. Wil je alcohol blijven gebruiken dan kan dat hier niet.

Personeel trekt niet één lijn. Bijvoorbeeld: Klanten, die hard schreeuwen mogen meer, zoals dealen op de WC. De zwakkeren worden wel gepakt.

De directie steunt het personeel op de vloer te weinig. Personeelsleden vallen elkaar af. Je moet hier kiezen tussen drugs en alcohol. Alleen drugsverslaafden mogen hier blijven en gebruiken. Het blijkt, dat drugsverslaafden wel alcohol mogen drinken en alcoholisten niet. Raar.

Iemand die veel tekeer gaat kan rustig zijn gang gaan. Hij mag boven zelfs spuiten en er wordt niet ingegrepen.

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.
Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

Er zijn te veel beperkende regels. Je mag na 09.00 uur niet meer naar je slaapkamer. Bijvoorbeeld als je iets vergeten bent. Dat kan heel vervelend zijn. Ook niet onder begeleiding van het personeel.

Je mag na 09.00 uur niet meer naar boven, naar je slaapkamer. Dat schijnt te zijn om de verzekering. De slaapkamers zijn dan niet meer verzekerd.

Maar het is hier heel naar. Er is onduidelijkheid over de regels. Van de een mag dit niet en van de ander dat niet. En de een mag meer dan de ander.

M.b.t. de sancties zegt hij dat de 'rotte appels' er nu niet meer zijn

Over het algemeen worden de sancties wel goed toegepast. Maar vannacht werd ik naar buiten gestuurd, omdat iemand anders ruzie met mij maakte. Ik zou stinken. Terwijl hij nog een spuit in zijn arm had (er mag 's nachts niet gebruikt worden), moest ik er uit en hij mocht blijven.

Ook sancties zijn een goede zaak.

Sancties worden veel te snel gegeven. Je wordt veel te snel geschorst en dan sta je op straat. We zijn geen honden en zelfs die laat je binnen.

Met de toepassing van de sancties heb ik over het algemeen geen probleem. Wel is het personeel voor sommige cliënten banger dan voor anderen. Bij de eersten wordt er eerder niet gesanctioneerd.

Als je een shot op de WC neemt, ziet het personeel dat door de vingers en voor een kleinere overtreding krijg je een schorsing.

Een tijdje geleden waren er veel mensen geschorst. Er was toen een gespannen sfeer, veel ruzie. Van de schorsingen is 50% onterecht. Als het personeel het niet met woorden kan redden, schorsen ze.

Laatst was er twee keer controle op de slaapkamers. De eerste keer zagen ze de heroïne die ik op een stoel had gelegd over het hoofd. De tweede keer zagen ze de heroïne wel. Ze zeiden dat ik gebruikt had en ik kreeg een onterechte schorsing.

Ik had laatst een terechte schorsing van 12 dagen. Ik was onder invloed en deed gekke dingen, heb ik later begrepen.

De één krijgt eerder een schorsing dan de ander.

De relatie met de politie is niet goed. Zitten op een bankje aan de waalkade wordt niet gedoogd in Nijmegen. Je krijgt dan een proces verbaal. Dat geldt niet voor studenten. Dat 'is de toekomst van het volk' wordt dan gezegd. Zij krijgen geen boete.

Opmerkingen personeel

Huisregels en sancties zijn altijd een hot item. Er is enerzijds de zorg en het corrigeren, versus de veiligheid.

Sancties worden 'op maat' genomen. De uitleg daarvan wordt door de bezoekers van het MFC dan wel eens als onduidelijk ervaren.

Als iemand langer dan 2 dagen geschorst wordt, gebeurt dat in overleg met de maatschappelijk werker. Een sanctie kan ook als voorwaardelijke straf opgelegd worden.

Iemand 's winters in de kou buiten zetten gebeurt niet gauw. Men heeft ook een zorgaspect. Soms schorst men wel iemand om naar buiten te gaan overdag, maar niet om te slapen. Dat moet doorgaan. Men stuurt ook wel eens mensen naar buiten om af te koelen.

Regels zijn er ook voor de veiligheid van het personeel. Het personeel moet consequent en strak optreden.

In principe zijn er altijd 5, minimaal 4 mensen aanwezig: 2 in de zaal, 1 in de gebruikersruimte en 1 bij de toegang.

Mensen met wie het beter gaat en hier minder vaak komen verliezen hun recht op toegang tot de accommodatie. Veel van hun sociale contacten hebben ze echter nog met de bezoekers van dit centrum. Ze vereenzamen daardoor. Ik vraag me af of we daarvoor de regels niet moeten aanpassen. Bijvoorbeeld: deze mensen wel toelaten in de huiskamer, maar niet in de gebruikersruimte.

Regels zijn niet streng. Ik ben bedreigd door een klant met een mes. Die kreeg maar vier dagen schorsing.

Personeel is niet rechtlijnig. Men raakt met sommige cliënten meer bevriend dan met een ander en laat dan bij de één meer toe dan bij de andere cliënt. Er zijn bijvoorbeeld cliënten, die drugs- en alcohol verslaafd zijn. Deze cliënten mogen hier niet drinken en doen dat wel. Dat wordt dan oogluikend toegelaten.

Er moet misschien meer met personeel gerouleerd worden.

Het valt me op, dat niet iedereen van het personeel over de regels en de handhaving daarvan wil praten.

De regels worden in het werkoverleg besproken.

Op de toiletten mag niet gebruikt worden. Ik weet het niet zeker, maar ik denk, dat dat is om het gebruik te beperken. Het gebruik in de gebruikersruimte is daarom ook aan tijden verboden.

We zijn met te weinig personeel. Naast de portier of toezichthouder moeten we altijd met zijn tweeën in de huiskamer zijn. Dat is niet altijd het geval. Er zijn te veel zieken. Maar ook als we met zijn tweeën zijn kun je niet mee naar boven, als een cliënt iets vergeten is. Dan staat die ene medewerker er toch weer even alleen voor als er iets gebeurt.

Er is momenteel onderbezetting bij de leiding. Dat betekent dat als zij maar met 2 mensen zijn, er niet iemand naar boven kan om iets te gaan halen.

Conclusies

Los van het feit dat men meestal de regels te streng vindt, wordt toch vaak genoemd het verschillend toepassen van de regels, dan wel onduidelijkheid daarover.

Soms worden regels wel en soms niet gehandhaafd.

Handhaving hangt af van personeelsleden en van bezoekers. Van de een mag je meer dan van de ander. De ene bezoeker mag meer dan de ander. Specifiek staan de volgende regels ter discussie:

- Tijden naar boven overdag en 's avonds
- Niet naar buiten mogen 's nachts
- Alcoholgebruikers die niet tussen 10.00 uur en 16.00 uur binnen mogen zijn
- Openstelling methadonpost in het weekend

Men begrijpt wel dat er sancties zijn.

Het toepassen van de sancties wordt niet als consequent ervaren. De indruk bestaat dat sancties niet op iedereen gelijk worden toegepast.

Dat geldt ook voor de politie die studenten niet verbaliseren als zij op straat alcohol gebruiken.

2.11 Veiligheid

Inleiding

Het MFC dient een veilige haven te zijn voor de bezoekers. Het is een voorziening, die dakloze verslaafden rust en veiligheid biedt. Zij kunnen het straatleven even achter zich laten en uitrusten van dit intensieve leven. Zij worden voor hun gebruik niet meer opgejaagd, omdat zij in de gebruikersruimten van het MFC een plaats vinden om te gebruiken.

De voorgestane rust mag ook door leden van de doelgroep niet worden verstoord. Gedrag waarvoor men op straat gestraft wordt, wordt ook binnen het MFC niet getolereerd. Er mag niet worden gedeald, agressie tegen medebezoekers en medewerkers wordt niet geaccepteerd.

Het MFC kent daarom een huishoudelijk reglement, waarin is vastgelegd wat wel of niet is toegestaan.

Opmerkingen

Ze voelt zich niet veilig. Dat komt door de ruzies e.d.

De veiligheid vindt hij goed.

Ze vindt dat er regels moeten zijn dat ze vrouwen niet lastig vallen.

De regels m.b.t. de veiligheid zouden aangescherpt moeten worden, zeker voor vrouwen Het is een goede zaak dat er toezicht is, kamera's e.d.

Veiligheid: iedereen kan hier zo naar binnen lopen. Er is iemand die een 'levenslange' schorsing heeft. (wapenbezit).

Het is hier altijd explosief. Dat komt gedeeltelijk door de alcoholisten. Die zijn agressiever. Maar ook de cokegebruikers kunnen er wat van. Als die hun shot niet krijgen, kan het aardig uit de hand lopen.

Ik wil het liefst buiten zijn. Niet te veel onder deze mensen zijn. Er is veel te veel drukte.

Alcoholisten kijken op de drugsverslaafden neer. Zij voelen zich beter. Heeft waarschijnlijk te maken met de legaliteit van alcohol en de illegaliteit van drugs. Die twee groepen gaan moeilijk samen. Alcoholici zijn gemiddeld veel agressiever.

Er is hier altijd gedonder en onrust. Als je even iets laat liggen en je bent er zelf niet bij ben je het kwijt. Ook op de kamers wordt gestolen.

Hoezo rustig. Je ziet zelf hoe het er hier aan toe gaat. Tegen die idioot wordt veel te weinig opgetreden. Die zorgt voor een hoop herrie en dat mag allemaal.

Het is hier te onrustig, te gestresst.

Je moet steeds op je qui-vive zijn. Maar het gaat wel.

Je moet steeds op je woorden letten. Zeg je een verkeerd woord, dan heb je moeilijkheden.

De ramen op de slaapkamers kunnen niet open. De nooduitgang is ook afgesloten. Anders gaan ze naar buiten om te spuiten. En dat mag niet. Maar wat als er brand komt?

Iemand is een keer bedreigd met een revolver. Er zou een detectiepoort komen. Die is er nog steeds niet.

Verder komen bedreigingen niet zoveel voor.

Zij vinden de drankafdeling (huiskamer II) veilig.

Observatie van de onderzoeker

Iemand demonstreert met een mes en gooit die in een houten pilaar.
Iemand slingert met een hard voorwerp aan een touw. Daarmee geeft hij harde klappen op tafel.

Opmerkingen personeel

Er moeten altijd twee medewerkers in de huiskamer zijn. Vaak is er maar één. Dat kan een keer mis gaan.

Er moeten eigenlijk twee toezichthouders tegelijk aanwezig zijn. Dat is beter voor de veiligheid.

Er wordt veel aandacht besteed aan brandpreventie. De GGD heeft een onderzoek gedaan en er zijn rapportages en aanbevelingen. Het personeel heeft een cursus Bedrijfshulpverlening gevolgd. Er is een risico-inventarisatie gemaakt.

De politie treedt binnen het MFC correct op. Dat geldt vooral voor de politieagenten die de situatie kennen. Dat is minder het geval als er 'vreemde' politieagenten komen.

Conclusies

Het MFC is geen rustige huiskamer. Zowel beneden in de huiskamer als boven op de slaapkamers is er vaak onrust. Soms is de situatie bedreigend. Tegen onruststokers wordt te weinig opgetreden door het personeel. Wellicht is personeelstekort daar debet aan. Bezoekers voelen zich niet altijd veilig. Dat geldt zeker voor vrouwen. De situatie is vaak gespannen. Veel mensen zijn daarom liever buiten.

2.12 Sfeer

Vraag

Aan de bezoekers is de vraag gesteld hoe zij de sfeer vinden bij het MFC.

Opmerkingen

s' Morgens is de sfeer niet goed. Er is dan te veel herrie en ruzie.

Over de sfeer zegt ze, dat ze niet veel binnen komt, er is veel geschreeuw en weinig rust. Veel mensen zijn onder invloed van drugs.

Er zijn teveel ruzies hier. Ze zouden de touwtjes wat losser moeten houden.

De sfeer hier is wel druk maar is goed.

Conclusies

Over het geheel genomen vindt men de sfeer druk en onrustig.

2.13 Personeel, sociale begeleiding en medische zorg

Inleiding

Sociale begeleiding betreft meestal de financiële situatie van de bezoeker, maar ook de onderlinge relaties tussen bezoekers. De bezoekers gaven hun mening over het personeel, de begeleiding en de medische zorg.

2.13.2 Personeel

Inleiding

Binnen het gebouw van het MFC functioneren diverse medewerkers. Overdag werken er hulpverleners sociale verslavingszorg, activiteitenbegeleiders en medisch personeel van De Grift.

's Avonds en 's nachts is er groepsleiding van Arcuris aanwezig. 's Nachts is er tevens een medewerker van een beveiligingsbedrijf aanwezig. In de avond bezetting werken ook medewerkers van De Grift.

Niet bekend is of en in welke mate er een personeelstekort is.

Opmerkingen

Er worden hier uitzendkrachten ingezet en dat is ook een geldkwestie 'omdat die goedkoper zijn'.

Hij is van mening dat de leiding veel te weinig onderhandelt met de mensen. 'Je wordt behandeld als een klein kind'.

De vorige bewakingsploeg was beter dan degene die er nu zijn. Nu worden er veel schorsingen uitgedeeld. Eigenlijk zouden 2 personen uit de vorige ploeg hier terug moeten komen. Die waren ingewerkt.

Het personeel dat goed was is nu weg. Zij kregen geen contractverlenging.

Het personeel doet het goed.

Voor het personeel heb ik respect. Daar kun je goed mee praten.

Het personeel doet het meestal goed.

De begeleiding doet hun best maar ze kunnen weinig doen.

Het personeel doet het goed, maar er kan best op bezuinigd worden. Er zijn er te veel. Met dat geld kunnen ze de Wc's opknappen.

Het personeel gedraagt zich als mijn kinderoppas.

Ik voel me door het personeel gekleineerd.

2.13.3 Sociale begeleiding

Inleiding

Alle bezoekers van het MFC krijgen een persoonsgebonden casemanager / maatschappelijk werker toegewezen. Hij is de vaste intermediair voor de bezoeker in zijn contacten met de maatschappij. De casemanager helpt bij financiën, huisvesting, contacten met instanties en dergelijke. Het gaat meestal om praktische zaken. Wanneer iemand geen casemanager wil is er toch altijd iemand die hem volgt zijn ontwikkelingen.

Opmerkingen

Leiding heeft het altijd te druk, er zijn altijd nieuwe gezichten. Als je begeleiding wilt moet je erom vragen.

De maatschappelijke werker heeft onvoldoende tijd voor je; er zijn te veel mensen en zij zijn er maar een paar uurtjes per week.

Het is wel een moeilijke tijd, maatschappelijk werk doet niet veel.

De begeleiding vindt ze goed en dat geldt ook voor het maatschappelijk werk. Die hebben haar goed geholpen. Ook de verpleegkundige en de methadonpost is goed. Maar zij kunnen niet alles.

Er komen bij de begeleiding steeds nieuwe gezichten, elke week wel. Er is een afstand tussen de cliënt en de medewerker. Maar je moet wel naar ze luisteren. Het zal nooit een hechte groep worden zoals dat b.v. bij de Stichting Inloopcentrum Nijmegen het geval was.

Ze heeft 2 begeleiders en is daar tevreden over. Ook de informatie is goed.

Je kunt goed met het personeel praten.

Er is maar 1 maatschappelijk werker en er zou meer begeleiding moeten zijn.

Het personeel houdt mensen uit elkaar, probeert problemen te voorkomen. Krijgt soms daardoor klappen. Heb ik wel bewondering voor.

De opvang door het personeel is goed.

*De hulpverlening zou meer op de cliënten af moeten gaan.
Ze zouden zich vooral moeten richten op de mensen, die nog afkickansen hebben.*

Over één week gaat hij terug naar het IMC om daarna af te kicken.

Hij wil deelnemen aan een heroïneproject om zo af te gaan kicken. Daarvoor heeft hij om 11.00 uur een afspraak bij het IMC.

2.13.4 Medische zorg

Inleiding

Bij de medische zorg gaat het om diensten, die aanvullend zijn op de dagelijkse zorg. De medische zorg is niet permanent voorhanden, maar wordt ambulante aangeboden, op vaste tijden. Een deel van de medische zorg is de dagelijkse verstrekking van methadon. Methadon wordt verstrekt om voor heroïneverslaafden een stabielere leefsituatie te creëren. Methadon heeft een langere uitwerking dan heroïne en is bovendien kostenbesparend. Het verdient dus aanbeveling om bezoekers te stimuleren zich bij de methadonpost te melden.

Onderdeel van de medische zorg is het spreekuur, waar een huisarts de methadongebruikers begeleidt.

Opmerkingen

Omdat hij geen uitkering heeft, kan hij niet in een kliniek opgenomen worden. Zijn medische situatie is slecht, maar hij wordt niet gehoord. Mensen zonder papieren worden niet serieus behandeld.

Hij zegt dat hij last heeft van zijn knie, meniscus. Hij loopt moeilijk. Als hij wegloopt, vraagt de leiding wat er aan de hand is en gaat met hem verder in gesprek.

De zorg is goed, maar... Verder gebruikt ze niets.

De medische verzorging is slecht.

Over de zorg zegt ze dat mensen langs elkaar heen werken en dat er meer aandacht moet zijn voor veiligheid.

Er is geen medische verzorging. Als je ziek bent, mag je niet op bed blijven. Er is geen verpleegafdeling. Je moet zelf je huisarts bellen.

Ik was geschorst. Ik had buikloop. Alles zat er onder, maar ik mocht niet naar binnen. Als je ziek bent, mag je niet op bed blijven. Je moet er uit. Dan blijf je in de huiskamer hangen.

Er zijn twee huisartsen, die iedereen behandelen. Die komen op afspraak.

Ik heb epilepsie. Als ik een aanval heb, ben ik een dag ziek. Dan mag ik niet naar boven naar bed.

Twee andere klanten hebben hepatitis. Daarvoor is nu wel een slaappleaats gemaakt.

Opmerkingen van het personeel

Bij de intake van een cliënt wordt zijn of haar ziekenfondsverzekering en een huisarts geregeld.

In principe moet iedere cliënt zelf voor een huisarts zorgen. Meestal is dat de huisarts in het Oude Weeshuis.

De huisartsen verbonden aan het Centrum zijn er alleen voor de methadonpost en de begeleiding van de cliënten daar.

Als men ziek is, mag men niet in bed op de bovenverdieping, omdat die ruimte onverzekerd is. We hebben geen ruimte om iets te kunnen regelen, als er iemand ziek is. Dat zou wel moeten.

Mensen mogen niet alleen naar boven. Dat is in verband met brand, drugsgebruik, overdosis e.d. Men wil de mensen 'in het zicht' hebben. Men is er verantwoordelijk voor.

Bij de maatschappelijk werk kan men elke dag terecht maar niet meer op elk moment van de dag. Dat was vroeger bij De Grift wel het geval. Er is nu elke dag een spreekuur. Er is een taakverdeling tussen enerzijds de medewerkers hier intern en extern de maatschappelijk werkers/case managers en b.v. de sociale dienst.

Voor zieke mensen wordt iets geregeld. Er is een beperkte ruimte van 2 bedden bij de verpleegpost.

Conclusies

Personeel:

Over het algemeen is men tevreden over het personeel. Enkele mensen zijn echter ontevreden. Het personeel doet het goed maar zij kunnen niet alles.

Aanmerking van sommigen: soms gedragen ze zich als 'kinderoppas'.

Begeleiding:

In principe zijn er voldoende faciliteiten aanwezig. Soms duur het lang of gaat het te langzaam. Er is te weinig capaciteit voor begeleiding aanwezig.

Medische verzorging:

Er is geen 'ziekenboeg', geen eigen verpleegafdeling. Als mensen ziek zijn mogen ze niet boven in bed blijven. Er is bij de verpleegpost ruimte voor 2 bedden voor zieke mensen.

3 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

3.1 Inleiding

In maart 2004 werd het Multifunctioneel Centrum (MFC) in Nijmegen geopend met een inloopcentrum/dagopvang, een gebruikersruimte en een nachtopvang. Aanvankelijk was het alleen bedoeld voor drugsgebruikers en sinds 1 december 2004 ook toegankelijk voor alcoholgebruikers.

Doel van het MFC is het bieden van een veilige thuishaven aan mensen in de stad die verslaafd zijn aan alcohol en/of drugs en die dak- en thuisloos zijn, waardoor ook voor deze mensen een meer menswaardig bestaan mogelijk wordt en overlast op straat wordt bestreden.

Vraagstelling en aanpak

Dit onderzoek betreft een aanvullend onderzoek op de al gehouden 0 en 1 metingen en nog te houden 2-meting. Deze metingen betreffen de leefbaarheid en de veiligheid van de omgeving.

Dit aanvullend onderzoek betreft de vraag van het College naar de benutting van de nachtopvang.

Daarom is Door de Directie Inwoners aan de afdeling Onderzoek en Statistiek opdracht gegeven om de volgende vragen, naar aanleiding van de veronderstelde lage benutting, te beantwoorden:

- komt dat door de hoge toegangseisen, de regels, de kosten, de sfeer?
- komt het door het gebruik van het MFC door én drugsgebruikers én alcoholgebruikers?
- wat vinden de bezoekers zelf van het MFC?

De aanpak van het onderzoek is kwalitatief van aard. Gedurende drie dagen is door twee onderzoekers met ruim 20 verschillende mensen op verschillende tijdstippen gesproken. Daarbij dient in aanmerking genomen te worden dat het 'vrij rustig' was in het MFC omdat de weersomstandigheden gunstig waren. Als het weer goed is, zijn mensen liever buiten.

Het MFC, doelen en uitgangspunten

De doelstelling van het MFC is tweeledig. Enerzijds het verlenen van opvang en zorg voor dak- en thuisloze drugs- en alcoholgebruikers, een veilige thuishaven en daarnaast het bestrijden van overlast door mensen van de straat te houden.

De zorgverlening in het MFC is op vrijwillige basis. Mensen tegen hun zin binnenhouden is niet aan de orde. Vanuit de optiek van overlastbestrijding kan aan de orde zijn dat er grote druk op het MFC wordt uitgevoerd om bepaalde cliënten zoveel mogelijk 'binnen te houden'. Dit kan alleen met positieve middelen zoals een goed zorgaanbod en overtuigingskracht. Het MFC mag nimmer alleen een bewaarplaats worden.

De realisatie van de hulpverlening en de handhaving vragen om een integrale benadering door verschillende partijen/instanties (Arcuris, De Grift, de coördinator MFC als contact persoon voor omwonenden, politie en stadstoezicht).

3.2 Samenvatting bevindingen

Toegangseisen, regels, kosten en sfeer

Voor de bezoekers van het MFC zijn uitgebreide regels opgesteld. Er zijn regels in relatie tot de omgeving (toegang, toezicht, sancties) en regels in huis ten opzichte van elkaar (huisregels, omgangsregels, tijden, verstrekking). Alle bezoekers worden van deze regels op de hoogste gesteld en zij hangen ook in de diverse ruimten van het gebouw. De regels worden toegepast en bewaakt.

Regels zijn er om verschillende redenen. Enerzijds voor de beveiliging en veiligheid van bezoekers en personeel. Anderzijds om de bezoekers van het MFC te laten wennen aan het dagelijkse ritme van de ochtend, de middag en de avond. Vaste tijden voor maaltijden b.v. dragen bij aan het versterken van een gezond biologisch ritme waardoor de bezoekers op dat punt gestabiliseerd worden. Regels, zich houden aan de regels, afspraken nakomen, dragen ook bij aan een stukje maatschappelijke integratie, in vergelijking tot het individuele zwerfgedrag van voorheen.

De bezoekers van het MFC hebben kritiek op de regels. Men vindt ze te streng en te veel.

Wat vooral genoemd wordt zijn de regels m.b.t.

- de tijden om naar boven (slapen) te gaan overdag en 's avonds,
- het niet naar buiten mogen 's nachts,
- het tussen 10.00 en 16.00 uur niet naar binnen mogen van alcoholgebruikers en
- de openstellingtijden van de methadonpost in het weekend.

Waar vooral opmerkingen over gemaakt worden zijn het verschillend toepassen van de regels en de onduidelijkheid van de regels. Soms wordt er wel, soms niet gehandhaafd. Men begrijpt wel dat er regels en sancties moeten zijn, maar het toepassen ervan wordt niet als consequent ervaren.

Dat leidt dan weer tot discussie, irritatie of boosheid die de sfeer in het MFC niet ten goede komen. Het draagt dan niet bij aan het begrip 'veilige haven' waarin zij rust en veiligheid vinden. Het draagt bij aan het gevoel dat men dan liever buiten is dan binnen. Voor wat betreft de kosten om van het MFC gebruik te maken blijkt dat vrijwel geen belemmering te zijn om geen gebruik te maken van het MFC.

Gebruik van het MFC door zowel alcoholgebruikers als door drugsgebruikers

Drugsgebruikers en alcoholgebruikers beschouwen zichzelf als een aparte groep. Ze willen gescheiden van elkaar van de mogelijkheden die het MFC biedt, gebruik maken. Beide groepen gebruikers hebben een aparte 'huiskamer' waar de warme maaltijd gebruikt wordt. Het gezamenlijke gebruik van de nachtopvang wordt door beide groepen als niet goed ervaren. Het is vaak onrustig 's nachts waardoor er te weinig terecht komt van een ongestoorde nachtrust. De ene groep vindt van de andere groep dat die meer mogen, andere faciliteiten hebben. Alcoholgebruikers willen ook overdag hier terechtkunnen. De aanwezigheid van beide groepen in het MFC blijkt voor beide groepen, omdat zij aparte huiskamers hebben, geen reden te zijn om niet van het MFC gebruik te maken. Wel wordt gepleit voor aparte slaapruijmtes. In principe zijn deze er ook. In de praktijk kan dat niet altijd gerealiseerd worden. Om verschillende redenen kan toewijzing van een slaappleaats dan bij de 'andere' groep plaatsvinden.

Wat vinden de bezoekers van het MFC?

Aan de bezoekers is gevraagd wat zij van het MFC vinden. Aan de orde kwamen ook de regels en sancties, de dagopvang in huiskamer I en huiskamer II, de gebruikersruimte en de methadonpost, de nachtopvang, de activiteiten, de begeleiding en de (medische)zorg.

Over het algemeen genomen zijn de mensen die geïnterviewd zijn wel ingenomen met het MFC. Men heeft wel kritiek op de regels en de wijze waarop die gehanteerd worden, maar men heeft nu toch een vaste plek om naar toe te gaan, om te eten en om te slapen. Zeker als het straks weer kouder wordt.

Ook de gebruikersruimte wordt door de drugsgebruikers gewaardeerd. De alcoholgebruikers missen een gebruikersruimte overdag. Zij kunnen weliswaar overdag bij het Kasteeltje terecht, maar daar mag geen alcohol gedronken worden. Zij zijn dan toch weer op de straat aangewezen.

Hondenbezitters waarderen de komst van de kennels. Daarvoor kwamen zij niet naar het MFC omdat honden niet werden toegestaan.

Alles ruimtes in het MFC zijn voor gemeenschappelijk gebruik. Men is er nooit alleen. De gebruikers van het MFC missen privacy, een plek waar zij zich terug kunnen trekken.

In het MFC zijn twee huiskamers waar de bezoekers overdag kunnen zitten, lezen, andere mensen kunnen ontmoeten e.d.
Huiskamer I is in principe voor drugsgebruikers en huiskamer II voor alcoholgebruikers. Deze laatste is pas vanaf 16.00 uur geopend. De huiskamers zijn sober ingericht. In huiskamer I is ook de uitgiftebalie voor de maaltijden. Huiskamer II is kleiner, wat gezelliger omdat er een bankstel staat, een plant en wat wandversiering.
De bezoekers van huiskamer I zijn niet zo tevreden met de ruimte. Het is er niet gezellig en het is er vaak onrustig.
De ruimte voorziet enerzijds in de behoefte dat de mensen 'niet de straat op gaan' in het kader van de zogenaamde 'overlastbestrijding', anderzijds is de ruimte niet erg uitnodigend om binnen te blijven.
De bezoekers van huiskamer II zijn wel tevreden over de ruimte. Men is hier 'onder elkaar'.

Toegang tot de nachtopvang is zeer laagdrempelig. Wie van deze dienst gebruik maakt krijgt een bed toegewezen. Daarnaast kan men gebruik maken van de douche en deelnemen aan het ontbijt.

In tegenstelling tot eerdere berichten blijkt de nachtopvang de laatste tijd vol te zitten. Men heeft zelfs mensen moeten weigeren omdat er geen plaats meer is. Van een ongestoorde nachtrust is niet altijd sprake. Het is er vaak onrustig. Het slapen van drugs- en alcoholgebruikers in één slaapruiimte zorgt voor spanningen. Omdat de ramen uit veiligheidsoverwegingen niet open kunnen vinden men het er erg warm en het ruikt niet fris. (Op dit moment wordt er aan gewerkt dat de ramen open kunnen).

Vrouwen vinden dat er onvoldoende privacy is. Het kunnen binnenkijken van de mannelijke nachtbewaking vindt men erg onplezierig.

De maaltijden zorgen voor het dagelijkse ritme van de ochtend, de middag en de avond. Gaan eten in het MFC versterkt de beleving dat het MFC de thuishaven is voor de grote groep dak- en thuislozen die zich ophouden in en rond de binnenstad van Nijmegen. Door de geïnterviewde bezoekers werden overwegend klachten geuit over het eten. Men vindt dat het te weinig gevarieerd is, of men vindt dat het te weinig is. Sommigen vinden het te duur.

De gebruikersruimte en de methadonpost voorzien in een behoefte. Omdat er in het weekend wat langer geslapen mag worden moeten de methadongebruikers toch eerder opstaan omdat de openingstijden van de methadonpost dezelfde zijn als door de week. Daarover bestaat onvrede.

Voor alcoholgebruikers is er tussen 10.00 en 16.00 uur in het MFC geen gebruikersruimte. Een dergelijke ruimte wordt node gemist.

De bezoekers van het MFC kunnen deelnemen aan activiteiten als onderdeel van de dagbesteding. Dat kan in en rond het MFC. Er is een computerruimte en er is een atelier. Verder is er een fitness ruimte en op vrijdag kan men gaan zwemmen. Bij de geïnterviewde bezoekers van het MFC blijkt deelname aan de activiteiten niet al te groot te zijn. Wel heeft men goede herinneringen aan activiteiten zoals die indertijd door De Grift werden georganiseerd. Dat geldt ook voor feestavondjes die er vroeger wel waren.

Het MFC heeft een Cliëntenraad waarin bezoekers van het MFC en het personeel zitten. Er is nog weinig vertrouwen in een goed functioneren en door personele wisselingen is er kennelijk geen continuïteit.

Het Nijmeegs Daklozenoverleg (NDO), de Straatmensen en Kruispunt voorzien in de behoefte van de doelgroep voor wat betreft een heel concrete aanpak en benadering.

Over het personeel is men in het algemeen tevreden. Er wordt een personeelstekort gesignaleerd en er wordt veel met uitzendkrachten gewerkt. De bezoekers van het MFC realiseren zich wel dat het personeel ook niet alles kan. Sommige bezoekers vinden dat ze kinderachtig behandeld worden

Het duurt soms lang voordat begeleiding begint of het gaat te langzaam. Dat is vaak te wijten aan capaciteitsgebrek.

Als de bezoekers van het Centrum ziek zijn, kunnen ze niet in bed blijven liggen. Iedereen moet naar beneden. Er is geen ziekenboeg. Artsen en verpleegkundigen kunnen wel ingeschakeld worden.

3.3 Conclusies en aanbevelingen

Regels

Er is kritiek op de regels binnen het MFC. Vooral op de wijze waarop ze toegepast worden. Dat geldt ook voor de toegepaste sancties. Dat draagt niet bij aan een goede sfeer binnen het MFC waardoor mensen dan weer liever voor 'buiten zijn' kiezen. Het is voor de bezoekers niet altijd duidelijk dat de leiding van het MFC soms 'maatwerk' moet leveren bij het handhaven van de regels en het toepassen van sancties.

Aanbevelingen

Met begrip voor de doelstellingen en uitgangspunten met betrekking tot de doelgroep die er mede toe geleid hebben bepaalde regels op te stellen worden de volgende voorstellen ter overweging gegeven:

- een soepelere toepassing van de regels m.b.t. de tijden om naar boven te gaan overdag en 's avonds,
- het niet naar buiten mogen 's nachts
- het toelaten van alcoholgebruikers tussen 10.00 uur en 16.00 uur
- de openingstijden van de methadonpost in het weekend
- een éénduidiger toepassing van regels en sancties.

Opmerking: Er wordt op dit moment gewerkt aan het aanpassen van de openingstijden in het weekend van de methadonpost.

Het gebruik van het MFC door én drugsgebruikers én alcoholgebruikers

Het gebruik van het MFC door én drugsgebruikers én alcoholgebruikers wordt niet gezien als een belemmering om naar het MFC te gaan. Alcoholgebruikers willen echter ook tussen 10.00 uur en 16.00 uur in het MFC hun alcoholische dranken kunnen nuttigen. In het kader van overlastbestrijding wordt daarmee bereikt dat zij minder op straat hoeven te zijn om te gebruiken. Daarnaast willen zij binnen het MFC aparte slaapruidtes voor alcohol- en drugsgebruikers. Daar wordt weliswaar rekening mee gehouden, maar naar het gevoel van de mensen kennelijk niet genoeg.

Aanbevelingen

- Gepleit wordt voor de openstelling van het MFC voor de alcoholgebruikers gelijk aan die van de drugsgebruikers

Opmerking: De openstelling van het MFC overdag (10.00 – 16.00 uur) voor alcoholgebruikers heeft consequenties voor de huisvesting. Huiskamer II is dan te klein.

- Aparte slaapruidtes alcoholgebruikers en drugsgebruikers zoveel als mogelijk realiseren

Wat vinden de gebruikers van het MFC

De bezoekers zijn in het algemeen tevreden over het MFC. Men heeft een plaats om naar toe te gaan, te eten en te slapen, zeker als het straks kouder wordt. De huiskamers waar men overdag verblijft zijn sober ingericht. De bezoekers van het MFC vinden het niet gezellig en het is er vaak onrustig.

Van een ongestoorde nachtrust is niet altijd sprake. Alcohol- en drugsgebruikers in een slaapruidte zorgt kennelijk voor spanningen. Het is er erg warm omdat de ramen niet open kunnen. De slaapruidtes kunnen niet voldoende gelucht worden. Dat zorgt eveneens voor onderlinge irritatie.

Vrouwen missen privacy. De controle door mannelijk personeel 's nachts vindt men vervelend.

De maaltijden zorgen voor een ochtend, middag en avondritme. Men vindt dat het te weinig gevarieerd is en dat het te weinig is.

Er zou meer bekendheid aan de Cliëntenraad gegeven kunnen worden en meer gestructureerd plaats moeten vinden. Men heeft niet het gevoel dat er naar de bezoekers geluisterd wordt. Desondanks zijn er verschillende concrete maatregelen genomen op basis van advies door de Cliëntenraad.

Over het aanwezige personeel is men tevreden. Er is te weinig capaciteit voor begeleiding. Soms duurt het erg lang of het gaat te langzaam. Wellicht moet men er nog aan wennen dat de maatschappelijk werker tijdens het dagelijkse spreekuur aanwezig is en niet op elk moment van de dag. Het MFC heeft geen ziekenboek.

Aanbevelingen

- Wellicht kan overwogen worden met beperkte middelen (verfje, verlichting, eigen werk uit het atelier) de ruimte iets huiselijker te maken. Een en ander zou in overleg met de bezoekers deel uit kunnen maken van de dagactiviteiten.

Opmerking: De huiskamers zijn sober ingericht omdat het gemakkelijk schoon te houden moet zijn. Om hygiënische redenen is er daarom geen (gestoffeerd) bankstel geplaatst. Daarnaast zou er veel discussie ontstaan over wie er wel en niet op de bank mogen.

In het verleden zijn er b.v. wel wandversieringen geweest maar die verdwenen na verloop van tijd.

- Meer ventilatie c.q. het kunnen openen van de ramen in het slaapgedeelte.

Opmerking: Volgens een Gemeentelijke Verordening moeten de ramen dicht. Op dit moment wordt er aan gewerkt om dit te wijzigen.

- Vrouwen inzetten in de nachtbewaking.
- Meer variatie (b.v. ander beleg) en rekening houden met grote en kleine eters.

Opmerking: Dit laatste punt is inmiddels gerealiseerd.

- Informatie over en duidelijk herkenbare positionering van de Cliëntenraad. De in de afgelopen periode bereikte resultaten zijn bij het personeel meer bekend dan bij de bezoekers van het MFC.
- De aanwezigheid van een ziekenboek in het MFC.

Opmerking: Een beperkte voorziening is er wel. Deze bestaat uit 2 bedden.

