

Naar een gezonder werkklimaat

Ter Apel

Eindrapport



Anne-Marie Hutten
Ter Apel, 22 januari 2020



COA Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Naar een gezonder werkklimaat

Ter Apel

Eindrapport

Ter Apel, 22 januari 2020
Centraal Orgaan opvang asielzoekers
Unit Uitvoering
TA/AHU/3.0



Voorwoord

Zo'n tweeëntwintig maanden geleden, eind maart 2018, presenteerde de onderzoekscommissie gezondheidsklachten Ter Apel haar eindrapport. Onder verantwoordelijkheid van Henk Wolthof, tot afgelopen zomer unitmanager in de unit Noord, en daarbij bijgestaan door projectleider Anne Marie Hutten, werd direct hierna werk gemaakt van het opvolgen van de aanbevelingen uit het rapport van de onderzoekscommissie.

Nu, aan het eind van 2019, is op een rij gezet wat er met de aanbevelingen sindsdien gedaan is. Ik ben onder de indruk van de zorgvuldigheid waarmee stappen zijn gezet, en de transparante wijze waarop Henk en Anne Marie, en alle overige betrokkenen, hebben geopereerd. De zorgvuldigheid heeft gemaakt dat medewerkers soms hebben moeten wachten op uitkomsten. Ik dank hen zeer voor hun begrip en geduld gedurende het hele proces. Een apart woord van dank richting de geconsulteerde experts, de heer Heederik en de heer Rooijackers, is hier op zijn plaats. Met hun feitelijke onderzoek, en met de adviezen die ze de projectleiding, maar ook de bedrijfsarts en medewerkers hebben gegeven, hebben zij een belangrijk aandeel gehad in de professionele aanpak van het verbeteren van het werkklimaat op de opvanglocaties in Ter Apel.

Met de uitvoering van de aanbevelingen van de onderzoekscommissie is hard gewerkt aan het herstel van vertrouwen. Op deze plek wil ik niet vooruitlopen op de conclusies van dit eindrapport, maar de indruk is dat het opvolgen van de aanbevelingen resultaat heeft gehad.

Het belang van de medewerkers op de Ter Apeler opvanglocaties heeft in het hele traject rondom het werkklimaat steeds voorop gestaan. Iedereen zal het er over eens zijn, een gezond werkklimaat is een eerste vereiste. Waar zaken nog aandacht behoeven blijven we alert. En om wat nu gezond is ook gezond te houden zullen we ons voortdurend blijven inzetten.

Dr. M. Schoenmaker
Bestuursvoorzitter



Inhoud

1.	Samenvatting	5
2.	Inleiding	8
2.1	De aanleiding voor dit project	8
2.2	Projectopzet en werkwijze.....	8
2.3	De structuur van dit rapport.....	9
3.	Resultaten en discussie	10
3.1	Gezondheidsklachten.....	10
3.1.1	Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA.....	10
3.1.2	Conclusie	19
3.2	Werkgerelateerde stress.....	20
3.2.1	Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA.....	20
3.2.2	Conclusie	23
3.3	Moestuin	23
3.3.1	Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA.....	23
3.3.2	Conclusie	24
3.4	Drinkwater	24
3.4.1	Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA.....	24
3.4.2	Conclusie	24
3.5	Binnenmilieu.....	25
3.5.1	Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA.....	25
3.5.2	Conclusie	27
3.6	Overig.....	28
3.6.1	Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA.....	28
3.6.2	Conclusie	28
3.7	Overzicht	28
4.	Algehele conclusie en aanbevelingen	30
	Bijlagen	33
	Bijlage I: verklarende woordenlijst.....	33
	Bijlage II: resultaten PSA vragenlijst d.d. juli 2018.....	34



Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Bijlage III: actieplannen per afdeling	35
Bijlage IV: Publiekssamenvatting onderzoek IRAS UMC Utrecht	35



1. Samenvatting

Op 26 maart 2018 heeft de Onderzoekscommissie gezondheidsklachten Ter Apel haar **eindrapport** gepresenteerd. In dit rapport geeft de commissie een concreet advies over de gezondheidsklachten van (oud-)medewerkers van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) in Ter Apel en de mogelijke oorzaken daarvan. Daarnaast doet de onderzoekscommissie aanbevelingen voor te nemen vervolgstappen.

Het COA heeft direct na het verschijnen van het rapport een *Plan van Aanpak* opgesteld. Het doel is hierin als volgt geformuleerd: Het daar waar mogelijk opvolgen van de aanbevelingen uit het rapport van de onderzoekscommissie met als doel om het vertrouwen bij de medewerkers te herstellen en de rust terug te brengen op de locatie Ter Apel.

Sinds het begin zijn alle aanbevelingen van de onderzoekscommissie op een **systematische wijze** opgepakt. Het resultaat hiervan is dat *18 van de 20 aanbevelingen volledig zijn uitgevoerd* en *2 aanbevelingen gemotiveerd niet zijn uitgevoerd*. Ingezet werd op het achterhalen van een oorzaak van de gezondheidsklachten van medewerkers, meer inzicht te verkrijgen in de oorzaken en daarmee mogelijke aanpak van het ziekteverzuim, en de aanpak van meer praktische zaken als de moestuin bij de basisschool, de situatie met betrekking tot het drinkwater en het binnenmilieu.

Een belangrijke aanbeveling is het **serieus nemen van de klachten** van de medewerkers en actief **op zoek gaan naar de oorzaken**. De onderzoekscommissie heeft een *tweetal experts*, op het gebied van het sick building syndroom, aanbevolen. Deze experts zijn ingezet om te ondersteunen bij het in beeld brengen van de klachten van de medewerkers, indien nodig te werken aan het oplossen van de klachten en te bepalen wat nodig is ter preventie. Dit traject is ondertussen afgerond. De gerapporteerde klachten, het type klachten en het frequent voorkomen daarvan wijzen op het sick building syndroom. Dit beeld werd gedeeltelijk bevestigd na medisch onderzoek bij een klein aantal medewerkers dat zich met klachten heeft gemeld.

De **ziekteruimcijfers** worden, conform een andere aanbeveling, gemonitord. Daarbij is het van belang om, zolang de verzuimcijfers bij het COA in Ter Apel hoog liggen, actie te ondernemen om deze cijfers te verlagen door de oorzaken weg te nemen. Het totale verzuimcijfer is in de unit Noord al langere tijd hoog. Om dit verzuimcijfer te verlagen is een *Plan van Aanpak* opgesteld. Urgentiebesef creëren bij de betrokkenen en commitment van iedereen zijn belangrijke randvoorwaarden.

De locatiemanagers geven aan dat het huidige ziekteverzuim door andere oorzaken wordt veroorzaakt dan hetgeen de Onderzoekscommissie heeft onderzocht. Er is een aantal langdurige zieken waarbij er geen relatie bestaat met het werken op Ter Apel. Daarnaast zijn er zieke medewerkers van locaties, die ondertussen zijn gesloten, overgeplaatst naar de col in Ter Apel. Normaal gesproken verspreidt het COA bij krimp ook de zieke medewerkers over meerdere locaties, maar dit was door omstandigheden nu niet mogelijk. Bovenstaande heeft een negatieve invloed op de verzuimcijfers.



Er is ondertussen sprake van een daling. Om in Ter Apel met het verzuim onder de, in het jaarplan opgenomen realistische Verbaan-norm (dit is 4,5% in plaats van de landelijke 3,5%), te komen moeten er nog flinke stappen gezet worden.

Het is bekend dat de locatie in Ter Apel **erg dynamisch** is. De druk van in- en doorstroom en de hectiek om iedereen een bed te kunnen geven wordt hier dan ook meer gevoeld dan op andere locaties, waar de instroom meer controleerbaar is. Daarnaast hebben medewerkers meer dan op andere locaties te maken met ernstige overlast, omdat deze **overlastgevende groep** eerst geconcentreerd in Ter Apel opgevangen wordt. Daarna vindt er verspreiding van deze groep plaats over het land, waardoor ook de overlast meer verspreid wordt. Ondanks dat er veel aandacht wordt besteed aan *extra veiligheidsmaatregelen* vraagt dit blijvende aandacht en zullen in de toekomst ook extra maatregelen moeten worden ingezet. Hierbij valt te denken aan de inzet van extra COA-medewerkers en/of beveiliging.

Naar aanleiding van de aanbeveling om de **psychosociale factoren** binnen de werkomgeving van het COA te verbeteren heeft er in juli 2018 een onderzoek plaatsgevonden onder de medewerkers van de locatie Ter Apel. Het doel hiervan was om de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in beeld te brengen. De belasting die medewerkers ervaren bleek duidelijk uit de resultaten van de vragenlijst. De resultaten van de pol en amv-opvang waren over het algemeen lager, negatiever, dan die van de vbl en de col. Het teamgevoel werd positief gewaardeerd bij alle afdelingen. Amv scoorde hierop wel wat lager. Dit kan worden verklaard door het feit dat het een jong team was en is met relatief weinig ervaring. De vragen over de emotionele belasting scoorden allemaal behoorlijk negatief. Hier is bij alle afdelingen bijzondere aandacht aan gegeven. Met uitzondering van de pol werden er op langere termijn geen emotionele gevolgen ondervonden door de emotionele belasting.

Ondertussen is er per afdeling, in samenspraak met de medewerkers, een *actieplan* opgesteld met als doel de psychosociale arbeidsbelasting beter beheersbaar te maken en de samenwerking tussen de teams onderling te verbeteren. Daarnaast is er een aanbeveling om de vertrouwenspersonen van het COA meer lokale kennis van de locatie Ter Apel te laten vergaren.

Recent is er opnieuw, dit keer landelijk, een PSA-vragenlijst onder de medewerkers uitgezet. Het mt van de locatie Ter Apel wordt geadviseerd om een vergelijking te maken met het onderzoek van 2018 en naar aanleiding hiervan gepaste acties in te zetten.

Diverse **huisvestingsgerelateerde** aanbevelingen zijn opgepakt. Zo zijn er *aanpassingen* gedaan aan de verlichting in de dienstengebouwen en is er vloerbedekking vervangen. Daarnaast is vastgesteld dat er geen permeabele (doorlaatbare) leidingen in het terrein zijn toegepast, waardoor vervanging niet aan de orde is en is er besloten om de koperen leidingen in de dienstengebouwen, ondanks de aanbeveling van de onderzoekscommissie, niet te vervangen. Het COA is een prioritaire instelling waardoor legionellabeheer van groot belang is. In het kader van de beheersbaarheid gaat de voorkeur uit naar de toepassing van koperen leidingen.



De betrokken experts houden zich ook bezig met de wijze waarop een goede **luchtkwaliteit** in de toekomst kan worden gewaarborgd. Hiervoor hebben zij aanvullend onderzoek verricht. De resultaten laten zien dat de *luchtkwaliteit op orde* is. Nadere interventie of monitoring is niet nodig. Een algemeen schoonmaakbeleid is toereikend.

Een andere aanbeveling van de commissie richt zich op de **communicatie**. Alle medewerkers van de locatie zijn met voortgangsberichten voortdurend op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in de opvolging van de aanbevelingen – een werkwijze die goed werkte en opnieuw ingezet kan worden als de situatie daarom vraagt. Communicatie is en blijft op de complexe locatie, met onder andere hoge werkdruk en de noodzaak tot samenwerking en afstemming van de verschillende processen, een onderdeel waar de focus op moet blijven liggen.

Een aantal onderdelen, zoals de actieplannen per team en het mt-traject, lopen door, maar kunnen gezien worden als onderdeel van de normale bedrijfsvoering.



2. Inleiding

2.1 De aanleiding voor dit project

Op 26 maart 2018 heeft de Onderzoekscommissie gezondheidsklachten Ter Apel haar eindrapport gepresenteerd. In dit rapport geeft de commissie een concreet advies over de gezondheidsklachten van (oud-)medewerkers van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) in Ter Apel en de mogelijke oorzaken daarvan. Daarnaast doet de onderzoekscommissie aanbevelingen voor te nemen vervolgstappen.

Het COA heeft na het verschijnen van het rapport een project opgezet om een gestructureerde aanpak van het werkklimaat op de opvanglocaties in Ter Apel te garanderen. In dit rapport is te lezen hoe dit project is uitgevoerd.

2.2 Projectopzet en werkwijze

Direct na de presentatie van het eindrapport is het COA aan de slag gegaan met de aanbevelingen. Dit heeft zich allereerst vertaald in een Plan van Aanpak 'Naar een gezonder werkklimaat Ter Apel' (PvA) (versie 1, d.d. 04-04-2018 en versie 2, d.d. 31-05-2018). In het Plan van Aanpak is als doel geformuleerd:

Het daar waar mogelijk opvolgen van de aanbevelingen uit het rapport van de onderzoekscommissie met als doel om het vertrouwen bij de medewerkers te herstellen en de rust terug te brengen op de locatie Ter Apel.

Werkwijze:

- § Er is een stuurgroep geformeerd om het te doorlopen proces te waarborgen. De stuurgroep bestond uit de strategisch communicatieadviseur, unitmanager HR, unitmanager Uitvoering unit Noord, or-lid, projectregisseur unit Huisvesting en een projectleider;
- § De verschillende aanbevelingen zijn gekoppeld aan verschillende stuurgroepleden;
- § Er is een bezoek gebracht aan de teams van Ter Apel om een toelichting te geven op het rapport van de onderzoekscommissie en de werkwijze vanaf dat moment;
- § Er zijn gesprekken gevoerd met de teams van Ter Apel;
- § De heer Heederik van de Universiteit van Utrecht en de heer Rooijackers van het NKAL (Nederlands Kenniscentrum Arbeid en Longaandoeningen) zijn direct als experts betrokken;
- § De bedrijfsarts voor de locatie Ter Apel is betrokken bij de te doorlopen stappen;
- § Op 9 juli 2018 is een bijeenkomst georganiseerd, in samenwerking met de heren Heederik en Rooijackers, om de (oud-)medewerkers en ketenpartners te informeren over de stand van zaken.



Vervolgens zijn, op de aanbevelingen van de Onderzoekscommissie, de stappen gezet die in dit rapport staan beschreven. In april 2019 is een concept eindrapport gedeeld met het bestuur. Om het definitieve eindrapport te kunnen opstellen waren de onderzoeksresultaten van de experts uit Utrecht nodig. Het rapport van de heren Heederik en Rooijackers, waarin de onderzoeksresultaten ten aanzien van het binnenmilieu en de medewerkers zijn opgenomen, heeft langer dan voorzien op zich laten wachten. Ondertussen is dit rapport verwerkt in dit eindrapport. Na het delen van het eindrapport worden alle teams van Ter Apel opnieuw bezocht met als doel de inhoud van het rapport te bespreken en eventuele vragen te beantwoorden.

2.3 De structuur van dit rapport

In het volgende hoofdstuk worden de aanbevelingen van de onderzoekscommissie benoemd. De aanbevelingen zijn onderverdeeld in:

- § Gezondheidsklachten (paragraaf 3.1)
- § Werkgerelateerde stress (paragraaf 3.2)
- § Moestuin (paragraaf 3.3)
- § Drinkwater (paragraaf 3.4)
- § Binnenmilieu (paragraaf 3.5)

In elke paragraaf komen dezelfde onderwerpen aan bod:

- § Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA
- § Conclusie

Het hoofdstuk sluit af met een overzichtelijke lijst waarin aan wordt gegeven wat de status is van de verschillende aanbevelingen.

In hoofdstuk 4 worden de algehele conclusies besproken en volgen de aanbevelingen.

Het COA maakt veel gebruik van afkortingen. Voor de begrijpelijkheid van het rapport is in Bijlage I een verklarende woordenlijst opgenomen.

3. Resultaten en discussie

In dit hoofdstuk worden de aanbevelingen van de onderzoekscommissie in beeld gebracht. Voor de leesbaarheid is ervoor gekozen om de aanbevelingen weer te geven en direct per aanbeveling in beeld te brengen wat de aanpak van het COA is geweest. Vervolgens worden de conclusies per aanbeveling getrokken.

3.1 Gezondheidsklachten

3.1.1 Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA

1. Neem maatregelen die gericht zijn op het herstellen van het vertrouwen in de bedrijfsarts en de arbodienst:

- a. **Neem om te beginnen klachten van het personeel serieus, en ga bij het aanhouden van de klachten actief op zoek naar oorzaken (zowel COA, or als arbodienst);**
- b. **Schakel bij in eerste instantie onverklaarbare klachten deskundige externe hulp in (zowel COA, or als arbodienst).**

a. **Neem om te beginnen klachten van het personeel serieus, en ga bij het aanhouden van de klachten actief op zoek naar oorzaken (zowel COA, or als arbodienst)**

Het herstel van het vertrouwen in de bedrijfsarts en arbodienst was en is onderdeel van het totaalpakket aan maatregelen om het vertrouwen van de medewerkers in het management en ondersteunende diensten te verbeteren, vergroten of herstellen. Dit is gebeurd door met de verschillende teams in gesprek te gaan, en alle medewerkers via voortgangsberichten nauwgezet op de hoogte te houden van alle stappen die er naar aanleiding van de aanbevelingen en adviezen van de onderzoekscommissie zijn gezet. De voortgangsberichten verschenen in eerste instantie wekelijks, in een later stadium is de frequentie teruggebracht.

De ondernemingsraad heeft aangegeven serieus om te gaan met ontvangen klachten. Klachten die door de ondernemingsraad worden ontvangen, worden geregistreerd. De afzender van de klacht ontvangt altijd een bericht dat de klacht ontvangen is door de or. Individuele klachten worden door de raad doorverwezen naar de lijn (bijvoorbeeld HRM-servicedesk, vertrouwenspersoon, vakbond etcetera). Collectieve klachten (dat kunnen ook meerdere individuele klachten zijn) worden ontvangen, geregistreerd, onderzocht (hoor/wederhoor) en worden bespreekbaar gemaakt of doorverwezen naar lijnmanagement. Indien nodig schaalde de raad op naar directie- en of bestuurlijk niveau en indien nodig zullen klachten door de raad gemeld worden bij externe partijen (bijvoorbeeld Arbeidsinspectie). Vooraf is het wel aan de raad om de afzender van de klacht te vragen wat hij/zij al heeft ondernomen (en naar wie) om de klacht(en) opgelost te krijgen.



In de onderzoeksperiode van de commissie heeft er een wisseling plaatsgevonden van de bedrijfsarts. Dit heeft destijds voor onrust gezorgd. De huidige bedrijfsarts heeft veel ervaring met soortgelijke situaties.

De medewerkers zijn tijdens de medewerkersbijeenkomst op 9 juli 2018, door hun eigen locatiemanager en geregeld via de voortgangsberichten gewezen op de mogelijkheid om een afspraak te maken met de bedrijfsarts.

Een aantal medewerkers heeft zich bij de bedrijfsarts gemeld voor nadere diagnostiek. De bedrijfsarts is bij de begeleiding van deze medewerkers ondersteund door de, op aanraden van de commissie, betrokken expert en tevens longarts, de heer Rooijackers van het NKAL.

Na aanmelding van de verschillende medewerkers bij de bedrijfsarts zijn, in samenspraak met de heer Rooijackers, de volgende stappen doorlopen:

1. Telefonisch contact tussen de heer Rooijackers en de medewerker over de ervaren problematiek en gezamenlijk plan van aanpak;
2. Opvragen van medische gegevens bij en overleg met behandelaars en huisarts;
3. Bepalen of aanvullend onderzoek nodig is, zo ja welk onderzoek en door wie dit zal worden uitgevoerd;
4. Verzamelen van de resultaten, bespreken met de medewerker en afspraken maken over behandeling en begeleiding. Medische rapportage;
5. Tenminste éénmaal contact tussen de heer Rooijackers en de medewerker op een spreekuur in Utrecht of rond Ter Apel, afhankelijk van het beleid, om onderzoek te doen en/of om resultaten en behandeling te bespreken.

Op basis van de medische informatie en informatie over de blootstelling is nagegaan of er een indicatie bestond voor een specifiek PMO (preventief medisch onderzoek) of een PAGO (periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek). Vervolgens zijn behandeling, begeleiding en controle afgesproken.

Ondertussen zijn alle onderzoeken bij de medewerkers, die zich eerder hebben aangemeld, door de heer Rooijackers afgerond. De medewerkers zijn persoonlijk op de hoogte gebracht van de resultaten.

De tijdens een onderzoek in 2017 gerapporteerde klachten, evenals de soort klachten en het frequent voorkomen daarvan, wijzen op het sick building syndroom (SBS). Met name het tijdsbeloop en de klachten van de ogen, de luchtwegen, de huid, moeheid, hoofdpijn en concentratieverlies passen bij SBS. Dit beeld werd gedeeltelijk bevestigd na medisch onderzoek bij een klein aantal medewerkers dat zich met klachten heeft gemeld. Er was bij hen sprake van klachten, maar zonder dat een diagnose kon worden gesteld. Gezondheidsschade werd niet aangetoond en valt op grond van de literatuur ook niet te verwachten. Welke combinatie van factoren uiteindelijk verantwoordelijk is geweest voor het ontstaan van de klachten kan niet worden vastgesteld, hetgeen ook samenhangt met het sterk heterogene beeld van SBS en de mogelijke oorzaken hiervan.



Een specifieke therapie voor SBS is niet beschikbaar, de behandeling richt zich, behalve op het zoveel mogelijk wegnemen van de oorzaken, op het verlichten van de klachten. De medewerkers hebben, indien van toepassing, individueel advies ontvangen.

b. Schakel bij in eerste instantie onverklaarbare klachten deskundige externe hulp in (zowel COA, or als arbodienst).

Deze aanbeveling is door de genoemde partijen ter harte genomen. Door het in de arm nemen van de experts de heer Heederik en de heer Rooijackers is deze aanbeveling voor Ter Apel direct ingezet.

In de praktijk blijkt het direct in actie komen nog niet goed te zijn ingebed in de organisatie. Eerder dit jaar bleken er in azc Drachten klachten te zijn over het binnenklimaat. De unit Huisvesting heeft de klachten niet meteen goed geïnterpreteerd. Hierdoor heeft het even geduurd voordat de juiste acties zijn ingezet. Ondertussen zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd en zijn de experts uit Utrecht ook hier geraadpleegd. Op basis hiervan zijn er aanpassingen aan de installaties gedaan om de klachten op te lossen.

2. Blijf de ziekteverzuimcijfers monitoren en, zolang de verzuimcijfers bij het COA in Ter Apel boven het landelijk gemiddelde liggen, blijf actie ondernemen om de verzuimcijfers te verlagen door de oorzaken weg te nemen.

Toen de gezondheidsklachten ontstonden onder de medewerkers op Ter Apel was dit met name op de procesopvanglocatie (pol). Gedurende het 2018 en 2019 is duidelijk zichtbaar dat het verzuimcijfer hier aanzienlijk is afgenomen.

Het totaalcijfer in de unit Noord van januari 2018 tot december 2019 is gedaald van 12,23% naar 9,02%. Desalniettemin een hoog cijfer.

De cijfers zijn met name in Ter Apel hoog. Met uitzondering van de vrijheidsbeperkende locatie (vbl), waar de doelgroep weliswaar als zwaarder wordt ervaren, maar waar de hectiek van hoge instroom en doorstroom minder is. Maar ook locaties als ebtL Hoogeveen en azc Drachten laten hoge ziekteverzuimcijfers zien. Ter Apel is dus niet de enige locatie waar het verzuim hoog is.

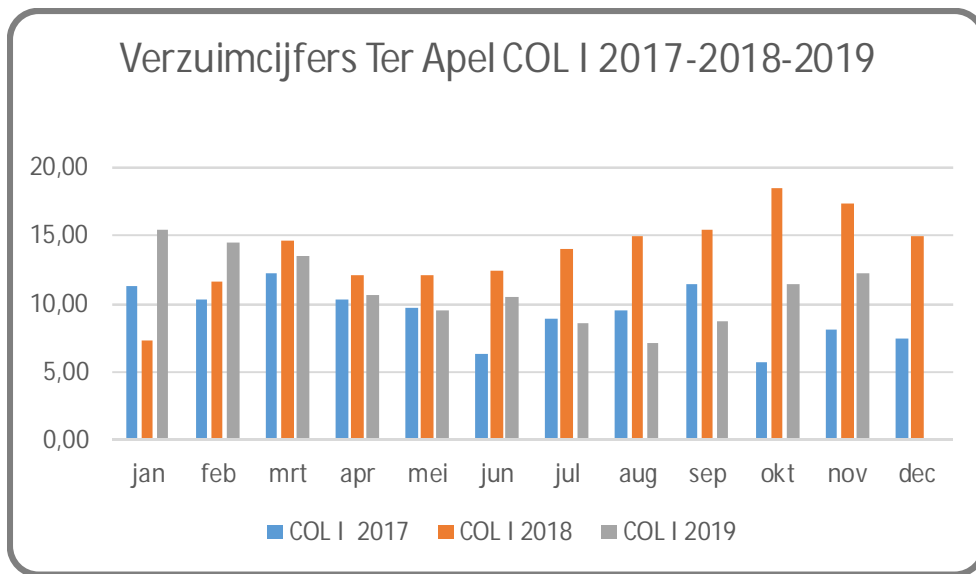
Bij alle locaties monitoren de locatiemanagers de ziekteverzuimcijfers. In de praktijk blijken de locatiemanagers goed op de hoogte te zijn wat de oorzaak is van dit ziekteverzuim en is het een voortdurend punt van aandacht.

Hieronder zijn een aantal figuren opgenomen met een vergelijking tussen de verzuimcijfers in 2017, 2018 en 2019 voor Ter Apel per afdeling.

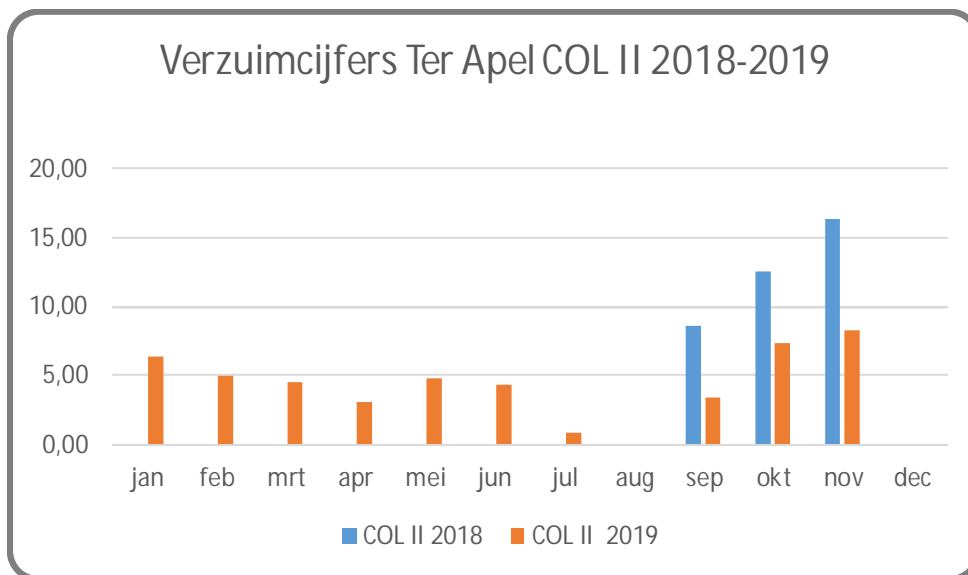
Col:

Op de formatie van de col zijn veel medewerkers administratief geplaatst die al ziek waren vanuit een andere locatie in unit Noord. Ook de ziektebeelden van de overige medewerkers lijken, gebaseerd op aangeven van de medewerkers zelf, niets te maken te hebben met de door de Onderzoekscommissie onderzochte situatie. Medewerkers op deze locatie hebben een grotere kans om een virus op te lopen van bewoners die net Nederland binnen komen en lang gereisd hebben en vermoeid zijn, maar dit is kortdurig verzuim. De medewerkers zouden erg gebaat zijn bij voldoende capaciteit op de col in tijden van hoge instroom. De werkdruk die dagelijks gevoeld wordt om iedereen een bed te kunnen geven, in combinatie met de instroom van overlastgevers, is erg hoog.

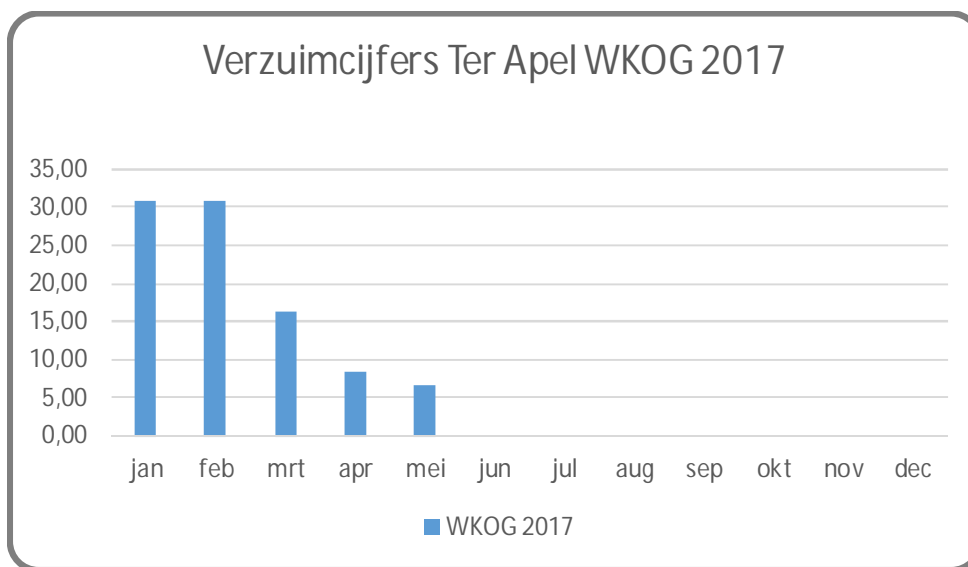
Voor de volledigheid is ook een staafdiagram, figuur 2.6, toegevoegd met de verzuimcijfers van de WKOG (wachtkamer) tot juni 2017. Daarna zijn deze medewerkers toegevoegd aan het col-team. Sinds september 2018 is het col team, mede ingegeven door de grootte van het team, opgedeeld in col I en col II.



Figuur 2.4: Verzuimcijfers Ter Apel COL I 2017-2018-2019



Figuur 2.5: Verzuimcijfers Ter Apel COL II 2018-2019

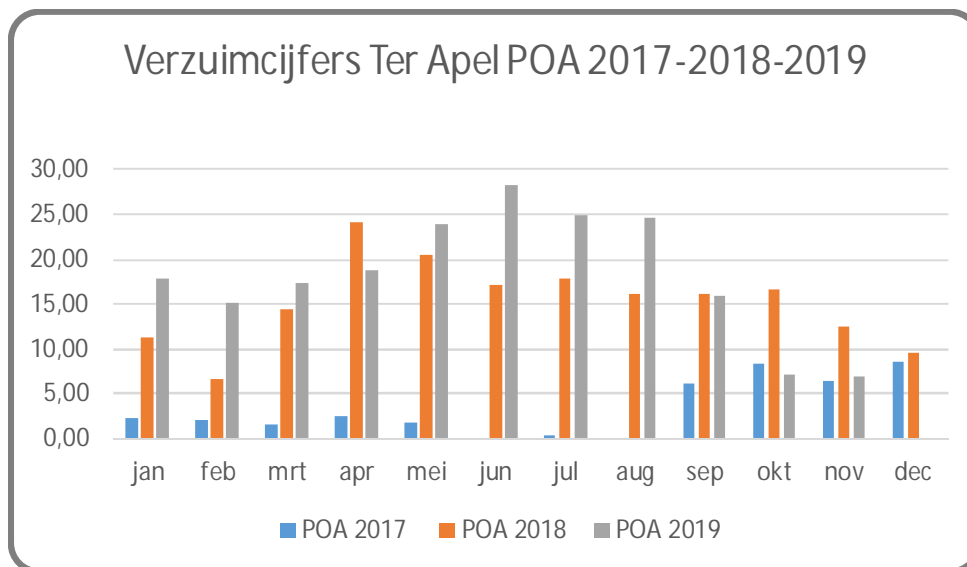


Figuur 2.6: Verzuimcijfers Ter Apel WKOG 2017

Poa/amv:

Het ziekteverzuim bij de poa zit voornamelijk in het lang verzuim. De locatiemanager geeft aan dat het ziekteverzuimcijfer geen relatie heeft tot hetgeen door de commissie is onderzocht. Het ziekteverzuim van deze afdeling was begin 2017 opvallend laag terwijl de afdeling op dat moment ook gehuisvest was op het achterterrein van Ter Apel in de Hodes units.

Dit is dezelfde plek als waar de klachten van de pol-medewerkers begonnen. In januari 2018 is de poa/amv van dit terrein verplaatst naar de nieuwbouw. De locatiemanager veronderstelt dat de forse stijging in 2018 voornamelijk veroorzaakt wordt door onvoldoende ervaren personeel en verandering van de doelgroep (veel meer agressie). Feit is dat het moeilijk is om aan voldoende goed gekwalificeerd personeel te komen. Het team bestaat daardoor uit veel net afgestudeerden met weinig ervaring wat mogelijk invloed heeft op het verzuimcijfer. Daarnaast staan de medewerkers onder extra spanning door de instroom van overlastbezorgers. De verzuimcijfers zijn in de eerste helft van 2019 verder opgelopen door medewerkers met langdurig verzuim. Dit is allemaal verzuim waarbij een ander mede gerelateerd is aan de privé situatie. In geen van de gevallen had het direct iets met het werk te maken. In de tweede helft van 2019 is het verzuimcijfer afgenomen. Op dit moment zijn er nog twee langdurig zieken. Beide zijn op dit moment aan het reintegreren. De verwachting is dan ook dat het verzuimcijfer Q1 van 2020 weer onder de norm zal zijn.

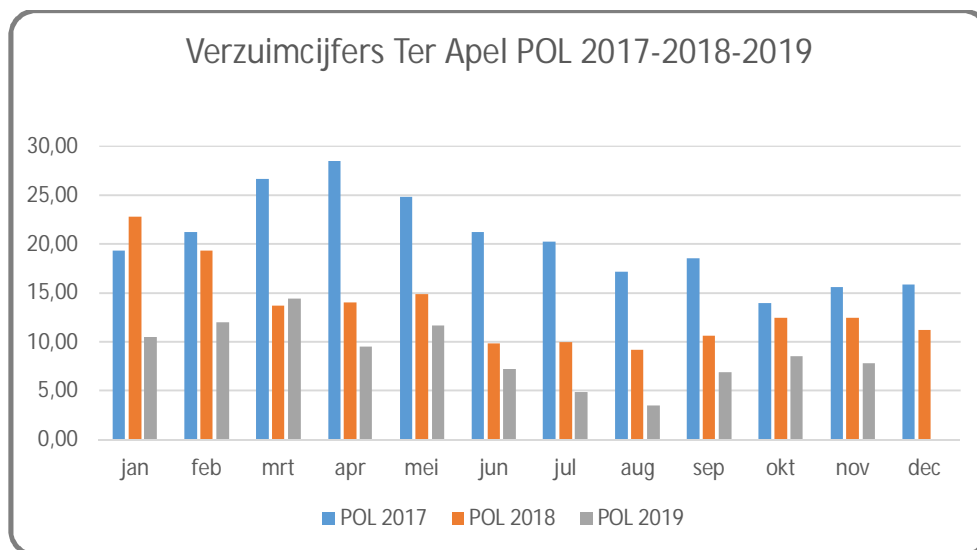


Figuur 2.3: Verzuimcijfers Ter Apel POA 2017-2018-2019

Pol:

De medewerkers van de pol hebben de meeste klachten ervaren. De klachten zijn begonnen op de voormalige werkplek van dit team op het achterterrein van Ter Apel in de zogeheten Hodes-units. De onderzoekscommissie heeft aangegeven de verwachting te hebben dat dit verband houdt met het binnenklimaat. Het advies van de commissie was om experts, die ervaring hebben met het sick building syndroom, hier meer uitleg over te laten geven.

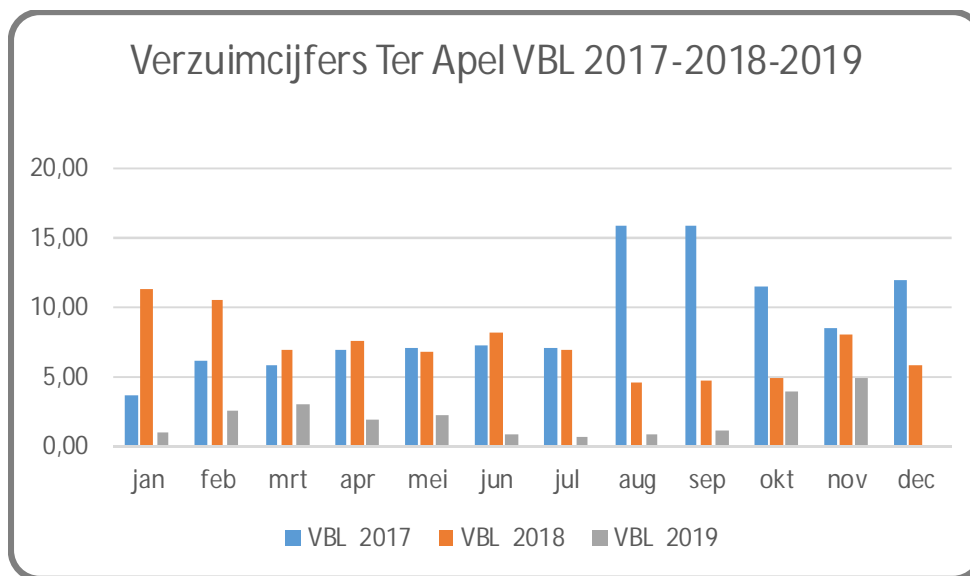
De locatiemanager van deze afdeling heeft veel tijd besteed aan het voeren van gesprekken met individuele medewerkers. Daarnaast is het advies gegeven aan zowel de medewerkers met als zonder klachten om zich te melden bij de bedrijfsarts, zodat in beeld kan worden gebracht wat de oorzaak is van de klachten en een oplossing kan worden gezocht. Dit is positief ontvangen door de medewerkers.



Figuur 2.1: Verzuimcijfers Ter Apel POL 2017-2018-2019

Vbl:

Het ziekteverzuim bij de vbl is laag en medewerkers geven aan dat ze geen klachten ervaren naar aanleiding van de specifieke situatie in Ter Apel. Het is een stabiel team dat oog voor elkaar heeft en zich serieus genomen voelt door de leidinggevende.



Figuur 2.2: Verzuimcijfers Ter Apel VBL 2017-2018-2019

Ter Apel totaal

In het jaarplan 2019 van Ter Apel is de doelstelling om het verzuim terug te dringen naar een realistische Verbaan-norm (dit is 4,5% in plaats van de landelijke 3,5%) opgenomen. Om dit te bewerkstelligen is een Plan van Aanpak opgesteld. De eerste stap hierin was urgentiebesef bij de betrokkenen en commitment van iedereen.

Daarnaast zijn er een aantal prioriteiten bepaald. Eén prioriteit richt zich op langdurig ziekteverzuim. Een andere prioriteit richt zich op frequent verzuim. De laatste prioriteit gaat over preventie van verzuim. Bij iedere prioriteit is het van belang om een goede analyse te maken van de oorzaken van het verzuim. Vervolgens dient vastgesteld te worden wat er nodig is om te komen tot een succesvolle oplossing.

Aanvullend hierop is het van belang om verzuimtraining voor alle leidinggevende te organiseren en voorlichting aan medewerkers te geven zodat er bewustwording van het verzuim/verzuimbeleid ontstaat. De basistraining verzuim, gedrag en het omgaan met medewerkers met psychische klachten is ondertussen door alle managers van de unit Noord gevolgd. Op diverse plekken binnen de unit is deze basistraining gegeven aan de teams, voor medio 2020 wordt dit afgerond.



3. Maak de uitkomsten van onderzoeken openbaar en geef heldere uitleg.

Sinds het verschijnen van het rapport van de onderzoekscommissie zijn er verschillende onderzoeken uitgevoerd. Alle metingen en resultaten van alle onderzoeken zijn na het verschijnen allereerst voorzien van een uitleg die voor iedereen goed te volgen is. Daarna zijn zowel de uitleg als de onderzoeken zelf via wekelijkse en later driewekelijkse voortgangsberichten met de medewerkers gedeeld.

Daarnaast is er tijdens de teamoverleggen van de verschillende teams met de medewerkers gesproken over de voortgang. Het aantal lopende onderzoeken is in de loop van de tijd gedaald, hierdoor is ook de frequentie van de berichtgeving afgenomen. Berichtgeving via de voortgangsberichten zal na de bespreking in de verschillende teams van dit eindrapport eindigen. De werkwijze van het delen van van nadere uitleg voorziene resultaten en conclusies van lopende onderzoeken en metingen zal worden voortgezet.

4. Garandeer de continuïteit en kwaliteit bij aanbestedingen binnen het COA en voer daarover heldere communicatie. Garandeer toegang tot, en beschikbaarheid van relevante gegevens over de zorgverlening aan asielzoekers.

Het COA is zich bewust van de zorgvuldigheid die met de zorgverlening aan asielzoekers gepaard gaat en heeft derhalve ook oog voor het belang van continuïteit en kwaliteit bij aanbestedingen op dit gebied. Het feit dat veel medewerkers in Ter Apel bij de overgang van GCA naar GZA werkzaam zijn gebleven voor de locatie bevordert de continuïteit van de zorg. De medewerkers zijn geïnformeerd over de aanbevelingen die door de commissie zijn gedaan. De noodzaak om op de juiste wijze met ketenpartners te communiceren is een voortdurend punt van aandacht.

5. Verbeter de communicatie met het eigen COA-personeel en ook met medewerkers van dienstverleners.

Middels gesprekken met de verschillende teams en door de inzet van de voortgangsberichten is direct een start gemaakt met het verbeteren van de communicatie. Deze voortgangsberichten werden in eerste instantie iedere week verstuurd. Na de medewerkersbijeenkomst van 9 juli 2018 is de frequentie verlaagd naar 1 keer per 3 weken, daarna zijn berichten verstuurd indien er relevante informatie beschikbaar was. De verschillende teams werken ieder afzonderlijk verder aan verbetering van de communicatie. Ook de overkoepelende communicatie op de gehele locatie is onder de aandacht. Daarnaast hebben locatiemanagers een traject met begeleiding door een externe partij, dat locatiemanagers doorlopen, waarbij het verbeteren van de interne communicatie op de locatie een beoogd bij-effect was.

6. Draag zorg voor deugdelijke administratie van gevallen van babysterfte, miskramen en vroeggeboorten bij de relevante instanties.

Alle instanties zijn direct geïnformeerd over en betrokken bij de aanbevelingen van de onderzoekscommissie. Vanuit een ieders rol en expertise zijn toezeggingen gedaan om de aanbevelingen over te nemen.



3.1.2 Conclusie

Na het verschijnen van het rapport zijn de experts de heer Heederik en de heer Rooijackers, op aanraden van de commissie, direct betrokken bij het opvolgen van de aanbevelingen.

Daarnaast zijn de medewerkers opgeroepen om zich bij klachten te melden bij de bedrijfsarts met als doel ze te ondersteunen. Een aantal medewerkers heeft zich bij de bedrijfsarts gemeld voor nadere diagnostiek. Dit geeft aan dat de medewerkers het vertrouwen hebben dat hun klachten serieus worden genomen en het vertrouwen dat het COA er alles aan gelegen is om hen te begeleiden bij de zoektocht naar de oorzaak van hun klachten. Met name het tijdsbeloop en de klachten van de ogen, de luchtwegen, de huid, moeheid, hoofdpijn en concentratieverlies passen bij SBS. Dit beeld werd gedeeltelijk bevestigd na medisch onderzoek bij een klein aantal medewerkers dat zich met klachten heeft gemeld. Er was bij hen sprake van klachten, maar zonder dat een diagnose kon worden gesteld. Gezondheidsschade werd niet aangetoond en valt op grond van de literatuur ook niet te verwachten. Een specifieke therapie voor SBS is niet beschikbaar, de behandeling richt zich, behalve op het zoveel mogelijk wegnemen van de oorzaken, op het verlichten van de klachten. De medewerkers hebben, indien van toepassing, individueel advies ontvangen.

Bij zowel het COA, de or als de arbodienst is de urgentie er om direct in actie te komen zodra er zich klachten voordoen. Na klachten op azc Drachten is de organisatie niet direct in actie gekomen. Hieruit blijkt dat er niet in alle gevallen accuraat wordt gehandeld bij onverklaarbare klachten. Dit is een belangrijk punt van aandacht.

Om het ziekteverzuim terug te dringen is er een Plan van Aanpak opgesteld waarbij er verschillende prioriteiten zijn vastgesteld om te komen tot een succesvolle oplossing. De basistraining verzuim, gedrag en het omgaan met medewerkers met psychische klachten is ondertussen door alle managers van de unit Noord gevolgd. Op diverse plekken binnen de unit is deze basistraining gegeven aan de teams, voor medio 2020 wordt dit afgerond. Het ziekteverzuim is ondertussen bij verschillende teams afgenomen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is echter de toename van de werkdruk, doordat er de afgelopen jaren steeds meer processen zijn bijgekomen.

De resultaten van alle onderzoeken die tot nu toe zijn uitgevoerd in het kader van de aanbevelingen zijn allereerst voorzien van een voor iedereen te volgen uitleg en daarna direct gedeeld met de betrokkenen. De communicatie is direct opgepakt door middel van aandacht bij de teamoverleggen, het versturen van voortgangsberichten en het organiseren van een plenaire sessie. Zo is ook de uitkomst van de PSA-vragenlijst van juli 2018 in teamverband besproken met als doel om gezamenlijk te komen tot een actieplan.



Dit eindrapport wordt gedeeld met de medewerkers. Tijdens een plenaire sessie krijgen de medewerkers een toelichting op het eindrapport en de gelegenheid om vragen te stellen.

Ten aanzien van de administratie van babysterfte, miskramen en vroeggeboorten hebben de instanties beterschap beloofd.

3.2 **Werkgerelateerde stress**

3.2.1 **Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA**

1. Verbeter de zorgelijke psychosociale factoren binnen de werkomgeving van het COA. Zoals in paragraaf 3.3 over het binnenmilieu is geconcludeerd, kunnen deze factoren een belangrijke bijdrage leveren aan het ontstaan van werkgerelateerde gezondheidsklachten.

Naar aanleiding van deze aanbeveling heeft er in juli 2018 een onderzoek plaatsgevonden onder de medewerkers van de locatie Ter Apel met als doel om de psychosociale arbeidsbelasting (PSA) in beeld te brengen. Management, medewerkers en leden van de ondernemingsraad zijn betrokken geweest bij de totstandkoming van de vragenlijst. De beleidsadviseur Arbo van de unit HRM van het COA heeft vervolgens de vragen uitgewerkt en uitgezet onder de medewerkers.

In een periode van drie weken hebben medewerkers de mogelijkheid gehad om digitaal (anoniem) de vragen te beantwoorden. De resultaten van het onderzoek zijn allereerst voorgelegd aan twee leden van de ondernemingsraad en twee medewerkers van de locatie Ter Apel. Zij hebben meegekeken met de resultaten. En hebben vooral bepaald of de resultaten volledig anoniem ter beschikking konden worden gesteld.

Het is bekend dat de locatie in Ter Apel erg dynamisch is. De druk van in-/ en doorstroom en de hectiek wordt hier dan ook meer gevoeld dan op andere locaties waar de instroom meer controleerbaar is. Daarnaast hebben medewerkers meer dan op andere locaties te maken met ernstige overlast, omdat de huidige overlastgevende groep eerst geconcentreerd in Ter Apel opgevangen wordt. Daarna vindt er verspreiding van deze groep plaats over het land, waardoor ook de overlast meer verspreid wordt.

In de praktijk zien we dat het soms lastig is om mensen met het juiste opleidingsniveau en/of motivatie te vinden. Bovenstaande redenen maken dat de locatie in Ter Apel een unieke locatie is waar veel aandacht moet zijn voor de medewerkers. Dit blijkt ook uit de resultaten van de vragenlijst.

De meest opvallende resultaten van de PSA-vragenlijst (in zijn geheel als bijlage II toegevoegd) zijn:

- § De resultaten van de pol en amv waren over het algemeen lager dan die van de vbl en de col. Bij de pol en amv werd een relatief hoge werkdruk ervaren. Daarnaast geven alle afdelingen aan het werk thuis goed los te kunnen laten en voldoende te herstellen;
- § De scores bij de vragen over de leidinggevendenden waren over het algemeen laag. Maar als je het vergelijkt met de benchmarkcijfers dan kwamen deze weer redelijk overeen;
- § Een lage score bij vragen over de leidinggevende wil niet zeggen dat het per definitie een slechte leidinggevende is. Het kan ook zijn dat medewerkers andere verwachtingen hebben van hun leidinggevendenden, dan de organisatie van de leidinggevendenden verwacht;
- § Het teamgevoel werd positief gewaardeerd bij de afdelingen. Amv scoorde hierop wel wat lager. Dit is als punt van aandacht gemarkeerd;
- § De vragen over de emotionele belasting scoorden allemaal behoorlijk negatief. Met uitzondering van de pol werden er op langere termijn geen emotionele gevolgen ondervonden door de emotionele belasting;
- § De onderlinge scores per team wijkten op enkele vragen behoorlijk af.

Zodra de resultaten van de PSA-vragenlijst zijn vrijgegeven zijn deze gedeeld met het mt van Ter Apel. De locatie Ter Apel heeft, in tegenstelling tot de meeste andere COA-locaties, niet één, maar vier locatiemanagers.¹

De locatiemanagers gaven aan dat er een duidelijk verschil bestaat tussen de manier van leidinggeven onderling. Dit gegeven hoeft geen probleem te zijn. Wel was de conclusie van de locatiemanagers, onafhankelijk van elkaar, dat het belangrijk is om op bepaalde onderdelen één lijn te trekken. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op het wel of niet kiezen voor een geconsigneerde pauze en het wel of niet toestaan van een werkdag van 9 uur.

Tezamen met de unitmanager en externe begeleiding is er een traject gestart met het mt om het teamgevoel te versterken en te komen tot gemeenschappelijk gedragen keuzes ten aanzien van het te voeren beleid. De eerste fase hiervan is afgerond. Na afronding van deze fase is ervoor gekozen om niet verder te gaan met externe begeleiding, mede ingegeven door het feit dat er interne wijzigingen in het mt aanstaande waren. In de nieuwe samenstelling worden er samenwerkingsafspraken gemaakt. Later wordt bezien of daar ook externe begeleiding gewenst is of dat het onder aansturing van de (adjunct) unitmanager gaat plaatsvinden.

Nadat de resultaten van de PSA-vragenlijst in het mt is gedeeld hebben de locatiemanagers de uitkomsten in hun eigen team besproken. Tezamen met de medewerkers is er per team een actieplan opgesteld om te werken aan de aandachtspunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

¹ In de periode van oktober 2018 tot half november 2019 waren er vijf locatiemanagers



Zo kreeg de emotionele belasting bijzondere aandacht; medewerkers konden zelf aangeven wat zij dachten dat nodig is om deze belasting te verlagen. In bijlage III staat per afdeling een korte beschrijving van het actieplan.

De actuele stand van zaken per team is als volgt.

Col team

Dit jaar is er een teambuilding dag georganiseerd. Op dit moment wordt er een vervolgdag ingepland. Dergelijke dagen dragen bij aan de teamontwikkeling en lijkt enig positief effect te hebben op het ziekteverzuim.

Daarnaast hebben de medewerkers een cursus ‘omgaan met hygiëne’ aangeboden gekregen. Daar bleek weinig belangstelling voor te zijn, waardoor deze niet is doorgegaan.

Poa/amv team

Werkdruk

Werven van personeel. Er wordt doorlopend gezocht naar geschikte amv medewerkers. De afdeling heeft te maken met een enorm krappe arbeidsmarkt die het lastig maakt geschikte kandidaten te vinden. Het effect hiervan is een lage roosterbezetting. Daarnaast zijn de nieuwe medewerkers die worden geworven veelal jong en onervaren. Dit brengt extra werkdruk met zich mee voor het team op het gebied van inwerken.

Leidinggevende/collega's/team

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat er geen teamgevoel is bij het amv team in Ter Apel. Dit heeft deels te maken met het feit dat er veel nieuwe collega's zijn bijgekomen, maar ook doordat er te weinig aandacht is voor de toekomstvisie en teamontwikkeling. Hier zijn de volgende verbeteracties voor uitgezet:

§ Teamontwikkeling

De teamdag heeft plaatsgevonden op 10 juli 2019. Er is een vervolg ingepland op 4 februari 2020. Hierin zullen we verder gaan op het gebied van een gezamenlijke visie en teamontwikkeling;

§ Teamtraining “Agressiewijzer”

Deze training heeft plaatsgevonden op 6 en 13 december 2018. Hierin heeft het team aan een gezamenlijke norm en handelingskader met betrekking tot agressie gewerkt;

§ Intervisie

Er is iedere maand een verplichte intervisie bijeenkomst voor alle amv medewerkers. Dit is mede in het kader van hun verplichte SKJ registratie;

§ Training “Ik als instrument”

Alle amv medewerker hebben deze training medio 2019 gevolgd;

§ Teamtraining “Agressiebeheersing”

Deze training heeft plaatsgevonden op 5 en 14 maart 2019. Alle amv medewerkers zijn hier nu in getraind.



Pol team

In dit team is er geen enkele belangstelling, bereidheid en noodzaak om te komen tot een actieplan. De ervaren problemen lijken een andere oorzaak te hebben en liggen binnen het bereik van de leidinggevende. Hierbij kan gedacht worden aan aandacht, duidelijkheid, houding en gedrag.

Vbl Team

Voor de vbl geldt dat er ook geen noodzaak voor een actieplan gevoeld wordt. De medewerkers zijn tevreden en het ziekteverzuim erg laag.

Ondertussen is de PSA-vragenlijst landelijk uitgerold en daarmee opnieuw ingezet om na te gaan wat de psychosociale arbeidsbelasting op dit moment is, met als doel om vast te stellen welke verbeteringen nog noodzakelijk zijn. Voor de locatie Ter Apel is het nu mogelijk om de uitkomsten van juli 2018 te vergelijken met deze uitkomsten.

3.2.2 Conclusie

Om meer inzicht te krijgen in de psychosociale arbeidsbelasting is de PSA-vragenlijst als instrument gekozen. Voor de totstandkoming van de vragenlijst is input van de medewerkers gevraagd. Daarnaast hebben zowel twee leden van de or als twee medewerkers van de locatie meegekeken bij het uitzetten van de PSA-vragenlijst om onder andere de anonimiteit te waarborgen.

De uitkomsten van de vragenlijst zijn per team uitgebreid besproken. Verschillende teams hebben, op basis van de uitkomsten, een actieplan opgesteld. De verschillende actieplannen zijn ingezet en worden onderdeel van de normale bedrijfsvoering. Daarnaast is ook het mt zelf gestart met een traject om meer eenheid te krijgen binnen de locatie Ter Apel. Hiermee hopen zij meer gemeenschappelijk beleid vast te stellen, de samenwerking tussen de teams onderling te verbeteren en meer begrip voor elkaar te ontwikkelen. Het is daarnaast van belang om met regelmaat de PSA-vragenlijst als meetinstrument te gebruiken en de uitslagen in de tijd met elkaar te vergelijken en gepaste acties hierop in te zetten.

3.3 Moestuin

3.3.1 Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA

1. Zoek naar alternatieven voor de educatieve kweek van groenten bij de school, bijvoorbeeld met behulp van bakken.

De moestuin in de oorspronkelijke vorm is verwijderd, ondertussen zijn er bakken geplaatst waarin groenten worden verbouwd.



3.3.2 Conclusie

De moestuin is conform de aanbeveling van de onderzoekscommissie verwijderd. Er is een alternatief gevonden, zodat alsnog groenten op de locatie kunnen worden verbouwd.

3.4 Drinkwater

3.4.1 Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA

1. Geef het advies het water na stilstand eerst een minuut door te laten stromen alvorens het als drinkwater te gebruiken.

De medewerkers hebben het advies gekregen om, alvorens het water uit de kraan als drinkwater te gebruiken, het water een minuut door te laten stromen. Het advies heeft betrekking op de mogelijke verkleuring van het drinkwater bij nieuwe koperen leidingen. Deze verkleuring is niet schadelijk voor de volksgezondheid. De reden van de verkleuring en het feit dat dit niet schadelijk is voor de volksgezondheid is met de medewerkers gedeeld. Op de locatie zijn kaarten met het advies bij alle drinkwaterpunten aangebracht.

2. Laat nagaan waar in de gebouwen sprake is van koperen leidingen en overweeg om die te vervangen om op deze manier iets te doen aan de klachten over de geur, smaak en kleur van het water.

Het COA is een prioritaire instelling. Dit zijn instellingen waar mensen een groot risico lopen om besmet te raken met legionellose (veteranenziekte), veroorzaakt door de legionellabacterie. Om het risico op besmetting met legionella te verkleinen dient onder andere, bij de aanleg van de drinkwaterinstallatie, gebruik te worden gemaakt van koperen leidingen. De koperen leidingen blijven gehandhaafd.

Wel zal er gemonitord worden op het kopergehalte. De leidingen worden twee keer per jaar gecontroleerd, dit is standaard bij een prioritaire instelling.

3. Laat in kaart brengen of op het terrein nog (ten dele) sprake is van permeabele leidingen en indien dat het geval is overweeg om die te vervangen - conform het advies van het Waterbedrijf Groningen - door niet-permeabele leidingen, om op deze manier te voldoen aan de adviezen uit eerdere rapporten, ook al zijn deze gebaseerd op het voorzorgsbeginsel.

Er zijn geen permeabele leidingen op het terrein gebruikt.

3.4.2 Conclusie

De medewerkers zijn geïnformeerd over de reden waarom er verkleuring van het drinkwater uit koperen leidingen kan optreden en dat dit geen gevaar voor de volksgezondheid oplevert. Daarbij is per tappunt het advies gegeven om, ter voorkoming van drinkwater met een eventuele verkleuring, voor het eerste gebruik 's ochtends de kraan een minuut door te laten stromen.



Het COA is een prioritaire instelling waardoor legionellabeheer van groot belang is. In het kader van de beheersbaarheid is ervoor gekozen om de koperen leidingen niet te vervangen.

Het vervangen van permeabele leidingen is niet aan de orde gezien het feit dat deze niet zijn toegepast op het terrein.

3.5 Binnenmilieu

3.5.1 Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA

1. Om direct in te voeren:

- a. **Scherm de led-spots in de kantoorruimten af, evenals de lichtspots in de gangen.**
- b. **Verbeter de ventilatie door de functionaliteit van de ramen te vergroten door het aanbrengen van kierstandvoorzieningen en/of door de mechanische ventilatie op een andere manier te regelen.**
- c. **Vervang de vloerbedekking in de tijdelijke gebouwen.**
- d. **Maak de vloerbedekking, totdat die is vervangen, niet meer nat schoon.**
- e. **Pas de schoonmaakprocedure en -frequentie aan en controleer of de verontreiniging met schimmels en bacteriën onder controle gehouden kan worden.**

a. **Scherm de led-spots in de kantoorruimten af, evenals de lichtspots in de gangen.**

De led-spots in het Hodes-ontvangstgebouw (huidige unitkantoor), op het achterterrein van Ter Apel, zijn ondertussen voorzien van een afschermplaatje. Daarnaast zijn de led-spots in de dienstengebouwen van het masterplan dimbaar gemaakt.

b. **Verbeter de ventilatie door de functionaliteit van de ramen te vergroten door het aanbrengen van kierstandvoorzieningen en/of door de mechanische ventilatie op een andere manier te regelen.**

De ramen kunnen in kierstand en voldoen. Er is gelegenheid om te ventileren. Op een later moment is door medewerkers aangegeven dat de temperatuur niet altijd als prettig wordt ervaren. De installaties van de luchtbehandeling zijn daarom gecontroleerd door een onafhankelijke installatie-adviseur en voldoen.

Door een onafhankelijk technisch adviesbureau heeft de ventilatie installaties gecontroleerd. Hieruit bleek dat een aantal technische onderdelen verbeterd konden worden. Deze aanbevelingen zijn overgebracht aan de aannemer van het masterplan. Alle adviezen ten aanzien van de ventilatie installaties zijn ondertussen door de aannemer uitgevoerd.

c. **Vervang de vloerbedekking in de tijdelijke gebouwen.**

De vloerbedekking in het Hodes-ontvangstgebouw op het achterterrein van Ter Apel is conform de aanbeveling vervangen. Het unitkantoor is sinds half augustus 2018 werkzaam vanuit dit gebouw.

Bij het inlezen op de casus zijn de resultaten van eerder onderzoek naar het binnenmilieu bestudeerd door de eerder genoemde experts. Afgelopen jaren is op de locatie Ter Apel meerdere malen onderzoek naar bacteriën en schimmels in het binnenklimaat uitgevoerd. De experts concludeerden echter, dat door de gekozen opzet van deze onderzoeken en de gebruikte meettechniek de resultaten beperkte informatie opleverden, die makkelijk tot verkeerde conclusies konden leiden. Bovendien zijn de resultaten getoetst aan normen die door de vereniging van Leveranciers van Luchttechnische Apparaten worden gehanteerd. Deze normen zijn echter niet wetenschappelijk onderbouwd en misleidend. Eerder heeft de GGD Groningen hier al op gewezen.

Dit is de reden dat het Institute for Risk Assessment Sciences (IRAS) van de Universiteit Utrecht op verzoek van het COA in 2019 aanvullende metingen heeft gedaan op een manier die vergelijking mogelijk maakt met onderzoek dat in het verleden is uitgevoerd in Nederlandse woningen en (school)gebouwen. Het onderzoek heeft plaatsgevonden op de locatie in Ter Apel, in de verschillende gebouwen en ruimtes. De metingen zijn uitgevoerd met zogenaamde EDCs, electrostatic dust collectors. Dit zijn electrostatische doekjes die enkele weken worden neergelegd en stofdeeltjes opvangen die in het laboratorium kunnen worden onderzocht op bacteriën, schimmels evenals componenten van bacteriën (endotoxine) en schimmels (glucanen).

De resultaten laten zien dat de luchtkwaliteit op orde is: de gevonden concentraties bacteriën, endotoxine en glucanen zijn duidelijk lager dan concentraties die in Nederlandse woningen en schoolgebouwen zijn gemeten. Alleen voor *Cladosporium herbarum* zijn vergelijkbare en soms hogere niveaus gevonden. De concentraties voor deze schimmel zijn in absolute termen echter laag en voor de gezondheid niet relevant. Over de situatie in het verleden kan geen uitspraak worden gedaan, ook omdat inmiddels maatregelen zijn genomen.

Ten aanzien van de chemische en microbiële luchtkwaliteit is geen nadere interventie of monitoring nodig. Verder is een algemeen schoonmaakbeleid voldoende, waarbij het arbo-informatieblad binnenmilieu (AI-24) als leidraad kan dienen. De vervanging van de vloerbedekking in de andere gebouwen is hierdoor niet aan de orde.

d. Maak de vloerbedekking, totdat die is vervangen, niet meer nat schoon.

Deze aanbeveling verwijst naar de vloerbedekking van de tijdelijke gebouwen op het achterterrein van Ter Apel. Het nat schoonmaken van de vloerbedekking is direct stopgezet. De vloerbedekking van het voormalige ontvangstgebouw/huidige

unitkantoor is ondertussen vervangen. Conform hetgeen geconstateerd onder 3.5.1 c kan de vloer weer op de oorspronkelijke manier gereinigd worden.

e. Pas de schoonmaakprocedure en -frequentie aan en controleer of de verontreiniging met schimmels en bacteriën onder controle gehouden kan worden.

Alle gebouwen op het masterplan zijn gereinigd. Daarnaast is er door Biobeheer een 0-meting voor alle gebouwen uitgevoerd op de aanwezigheid van bacteriën en schimmels. Deze metingen lieten zien dat de gebouwen schoon waren. Aanvullende metingen laten opnieuw zien dat nadere interventie of monitoring, gegeven het feit dat de chemische en microbiële luchtkwaliteit in orde is, niet nodig is. Een algemeen schoonmaakbeleid is toereikend. Hier kan het arbo-informatieblad binnenmilieu (AI-24) als leidraad bij dienen.

2. Ontwikkel een plan voor de aanpak en monitoring van de chemische en microbiële luchtkwaliteit, de led-verlichting en de schoonmaak op de korte, de middellange en de lange termijn.

De aanpak en monitoring op de korte en middellange termijn van de microbiële luchtkwaliteit en schoonmaak zijn direct na het verschijnen van het rapport gestart. De led-spots in het Hodes-ontvangstgebouw / huidige unitkantoor, op het achterterrein van Ter Apel, zijn ondertussen voorzien van een afschermplaatje. Daarnaast zijn de led-spots in de dienstengebouwen van het masterplan dimbaar gemaakt.

De luchtkwaliteit in de dienstengebouwen op het masterplan wordt in elke ruimte gemeten op basis van temperatuur en CO₂. De luchtbehandelingsinstallatie is altijd in werking. Dit houdt in dat er lucht wordt afgezogen en verse lucht wordt ingeblazen. Wanneer de CO₂-waarde in een ruimte oploopt gaat de installatie meer lucht afzuigen en meer verse lucht inblazen. Wanneer de CO₂-waarde de maximaal ingestelde waarde overschrijdt, genereert het gebouwbeheersysteem een storingsmelding voor de aannemer. De aannemer gaat dan de oorzaak achterhalen. Hierdoor wordt altijd een goede werking van de installatie gewaarborgd. De aangezogen lucht wordt gefilterd. Op het filter zit een storingsysteem. Wanneer het filter vervuild raakt wordt er een storingsmelding gegenereerd. De aannemer reinigt of vervangt vervolgens het filter. Naast dit systeem is er jaarlijks ook gepland onderhoud aan de installatie waarbij filters worden gereinigd of vervangen en de luchtbehandelingskasten worden gereinigd.

Het aanvullende onderzoek geeft daarnaast aan dat de chemische en microbiële luchtkwaliteit op orde is. Dit maakt dat nadere interventie of monitoring niet nodig is. Een algemeen schoonmaakbeleid is voldoende. Het arbo-informatieblad binnenmilieu (AI-24) kan hierbij als leidraad dienen.

3.5.2 Conclusie



Zowel bij het masterplan als in het Hodes-ontvangstgebouw op het achterterrein van Ter Apel zijn, conform de aanbevelingen, led-spots voorzien van afdekplaatjes en is een deel van de verlichting dimbaar gemaakt.

In de praktijk bleek er voor de medewerkers een mogelijkheid te zijn om zelf te ventileren. Daarnaast is er een aanvullend onderzoek uitgevoerd, omdat de temperatuur niet altijd als prettig werd ervaren. Een onafhankelijke installatie-adviseur heeft aanbevelingen gedaan die ondertussen door de aannemer zijn doorgevoerd.

De vloerbedekking in het Hodes-ontvangstgebouw op het achterterrein van Ter Apel is vervangen. Aanvullend onderzoek, begeleid door de heren Heederik en Rooijackers, laat zien dat de luchtkwaliteit op orde is. Hierdoor is het niet nodig om de vloerbedekking in de andere gebouwen te vervangen. Voor de toekomst geldt dat nadere interventie of monitoring niet nodig is.

3.6 Overig

3.6.1 Aanbeveling onderzoekscommissie en aanpak COA

3. Pas de benaming van de gebouwen op het COA-terrein aan, zodat deze helder en consequent wordt toegepast.

Inmiddels zijn alle opvanglocaties op het masterplanterrein gehuisvest, en is de verwarring over het onderscheid tussen de tijdelijke locatie met Hodes-units, op het achterterrein van Ter Apel en het masterplan niet meer aan de orde. Daarnaast zijn de aanduidingen van de verschillende gebouwen op het masterplanterrein meer ingeburgerd geraakt en blijkt in de praktijk dat aanpassing van de benaming niet noodzakelijk is voor COA-personeel en derden. De verschillende gebouwen zijn goed herkenbaar.

3.6.2 Conclusie

De benaming van de gebouwen op de locatie Ter Apel is niet aangepast. Ondertussen blijkt dat de gebruikers op een prettige manier gebruik kunnen maken van het terrein.

3.7 Overzicht

In onderstaande tabel zijn alle aanbevelingen van de onafhankelijke onderzoekscommissie opgenomen. Per aanbeveling is aangegeven wat de status hiervan is.

Gezondheidsklachten	Afgehandeld	Toelichting
Neem maatregelen die gericht zijn op het herstellen van het vertrouwen in de bedrijfsarts en de arbodienst.	✓	
Neem om te beginnen klachten van het personeel serieus, en ga bij het aanhouden van de klachten actief op zoek naar oorzaken (zowel COA, OR als arbodienst).	✓	
Schakel bij in eerste instantie onverklaarbare klachten deskundige externe hulp in (zowel COA, or als arbodienst).	✓	Sinds het rapport stuurt het COA hier scherp op.
Blijf de ziekteverzuimcijfers monitoren en, zolang de verzuimcijfers bij het COA in Ter Apel boven het landelijk gemiddeld liggen, blijf actie ondernemen om de verzuimcijfers te verlagen door de oorzaken weg te nemen.	✓	Per afdeling worden deze cijfers iedere maand geanalyseerd. In het jaarplan 2019 is hier speciale aandacht voor geweest. Zo ook in 2020.
Maak de uitkomsten van onderzoeken openbaar en geef heldere uitleg.	✓	
Garandeer de continuïteit en kwaliteit bij aanbestedingen binnen het COA en voer daarover heldere communicatie. Garandeer toegang tot, en beschikbaarheid van relevante gegevens over de zorgverlening aan asielzoekers.	✓	
Verbeter de communicatie met het eigen COA-personeel en ook met medewerkers van dienstverleners.	✓	Blijft een continu proces.
Draag zorg voor deugdelijke administratie van gevallen van babysterfte, miskramen en vroeggeboorten bij de relevante instanties.	✓	
Werk gerelateerde stress	Afgehandeld	Toelichting
Verbeter de zorgelijke psychosociale factoren binnen de werkomgeving van het COA. Zoals in paragraaf 3.3 over het binnenmilieu is geconcludeerd, kunnen deze factoren een belangrijke bijdrage leveren aan het ontstaan van werk gerelateerde gezondheidsklachten.	✓	Door middel van actieplannen per afdeling wordt hier aan gewerkt. De PSA lijst is recent opnieuw ingezet.
Moestuin	Afgehandeld	Toelichting
Zoek naar alternatieven voor de educatieve kweek van groenten bij de school, bijvoorbeeld met behulp van bakken.	✓	
Drinkwater	Afgehandeld	Toelichting
Geef het advies het water na stilstand eerst een minuut door te laten stromen alvorens het als drinkwater te gebruiken.	✓	
Laat nagaan waar in de gebouwen sprake is van koperen leidingen en overweeg om die te vervangen om op deze manier iets te doen aan de klachten over de geur, smaak en kleur van het water.	✗	In het kader van legionellabeheer is besloten de leidingen te handhaven.
Laat in kaart brengen of op het terrein nog (ten dele) sprake is van permeabele leidingen en indien dat het geval is overweeg om die te vervangen - conform het advies van het Waterbedrijf Groningen - door niet-permeabele leidingen, om op deze manier te voldoen aan de adviezen uit eerdere rapporten, ook al zijn deze gebaseerd op het voorzorgsbeginsel.	✓	
Binnenmilieu	Afgehandeld	Toelichting
Scherm de led-spots in de kantoorruimten af, evenals de lichtspots in de gangen.	✓	
Verbeter de ventilatie door de functionaliteit van de ramen te vergroten door het aanbrengen van kierstandvoorzieningen en/of door de mechanische ventilatie op een andere manier te regelen.	✓	
Vervang de vloerbedekking in de tijdelijke gebouwen.	✓	
Maak de vloerbedekking, totdat die is vervangen, niet meer nat schoon.	✓	
Pas de schoonmaakprocedure en - frequentie aan en controleer of de verontreiniging met schimmels en bacteriën onder controle gehouden kan worden.	✓	Niet nodig gegeven resultaten aanvullend onderzoek.
Ontwikkel een plan voor de aanpak en monitoring van de chemische- en microbiële luchtkwaliteit, de ledverlichting en de schoonmaak op de korte, de middellange en de lange termijn.	✓	Niet nodig gegeven resultaten aanvullend onderzoek.
Overig	Afgehandeld	Toelichting
Pas de benaming van de gebouwen op het COA-terrein aan, zodat deze helder en consequent wordt toegepast.	✗	Niet overgenomen, bleek in de praktijk niet nodig te zijn.

4. Algehele conclusie en aanbevelingen

Na het verschijnen van het rapport van de Onderzoekscommissie is het COA direct begonnen met het opvolgen van de aanbevelingen. Het resultaat hiervan is dat 18 van de 20 aanbevelingen volledig zijn uitgevoerd en 2 aanbevelingen gemotiveerd niet zijn uitgevoerd. Het vormen van een *stuurgroep* en het toewijzen van de verschillende aanbevelingen aan de leden van deze stuurgroep heeft gemaakt dat er gericht gewerkt kon worden.

Het advies om de heren Heederik en Rooijackers, als experts op het gebied van het sick building syndroom, bij de aanpak van de verbetering van het werkklimaat op de COA-opvanglocaties in Ter Apel te betrekken bleek een schot in de roos. Met name door hun begrip van het delicate van lastig te duiden gezondheidsklachten in een complexe werkomgeving ontstond er de ruimte om alle aspecten van het verbeteren van het werkklimaat voldoende aandacht te geven. Geholpen door de kennis en ervaring van de experts is er vervolgens actie ondernomen op het HR-vlak, de communicatie en op het gebied van de huisvesting.

Het serieus nemen van de klachten van de medewerkers en actief op zoek gaan naar de oorzaken is gestart met het stimuleren van medewerkers met klachten om zich te melden bij de bedrijfsarts. De heer Rooijackers is ingezet om te ondersteunen bij het in beeld brengen van de klachten van de medewerkers, indien nodig te werken aan het oplossen van de klachten en te bepalen wat nodig is ter preventie. De gerapporteerde klachten, het type klachten en het frequent voorkomen daarvan wijzen op het sick building syndroom. Dit beeld werd gedeeltelijk bevestigd na medisch onderzoek bij een klein aantal medewerkers dat zich met klachten heeft gemeld. Gezondheidsschade werd niet aangetoond en valt op grond van de literatuur ook niet te verwachten. Een specifieke therapie voor SBS is niet beschikbaar, de behandeling richt zich, behalve op het zoveel mogelijk wegnemen van de oorzaken, op het verlichten van de klachten. De medewerkers hebben, indien van toepassing, individueel advies ontvangen. Het blijft essentieel om de *klachten van medewerkers serieus te nemen en hierop te acteren*.

In het plan van aanpak, ten aanzien van het ziekteverzuim, is het van belang om *vast te leggen op welke manier het verzuim wordt gemonitord*. Hierover kunnen expliciete afspraken gemaakt worden. Per afdeling en voor de locatie als geheel.

Bij het team van de pol werd aangegeven dat zij op de langere termijn emotionele gevolgen denken te ondervinden door de emotionele belasting. Het advies aan de locatiemanager, die reeds *een actieplan voor de afdeling* heeft opgesteld, is om hier speciale aandacht voor te hebben. Door dit expliciet op tafel te leggen en het gesprek hierover met de medewerkers te voeren kan er bepaald worden wat er nodig is om deze medewerkers hierbij nu en in de toekomst te ondersteunen.



De locatie Ter Apel kent een hoge mate van complexiteit. Er zijn vier locatiemanagers die de verschillende teams aansturen. De dynamiek die bestaat op de locatie maakt dat het geheel niet gezien kan worden als vier locaties, maar als een meervoud hiervan. Veel processen lopen door de afdelingen heen en voorzieningen worden met elkaar gedeeld. Samenwerking is essentieel om de locatie goed te laten draaien. Er moet **veel aandacht worden besteed aan het samenwerken en de afstemming van de verschillende processen**. Het doel hierbij is om meer begrip voor elkaar te krijgen en meer te opereren als een groot team waarbij iedereen afhankelijk is van elkaar om succesvol te zijn.

De hoge werkdruk op de locatie Ter Apel is een belangrijk aandachtspunt. De toename van de processen wordt als een probleem ervaren. Een oplossing hiervoor is te **bepalen of het aantal medewerkers toereikend is**. Als er processen worden toegevoegd dan gaat dit of ten koste van andere werkzaamheden of er moeten meer collega's zijn die het werk kunnen oppakken. Bij het introduceren van nieuwe processen is het van belang om iedere keer kritisch na te gaan of het realistisch is dat de hoeveelheid werk door dezelfde hoeveelheid mensen kan worden gedaan. Dit kan ook een reden zijn om bestaande processen te evalueren en indien mogelijk aan te passen, om hierdoor te voorkomen dat de werkdruk verder oploopt. Dit is voor alle COA-locaties een aanbeveling.

In juli 2018 is er een onderzoek gedaan naar de psychosociale arbeidsbelasting op de locatie Ter Apel. Recent is hetzelfde onderzoek, nu landelijk, uitgerold. Voor de locatie is het van belang om de huidige resultaten te vergelijken met de resultaten uit 2018 en zo nodig gepaste acties in te zetten. Het advies is om de **PSA-vragenlijst ook in de toekomst als meetinstrument te gebruiken**.

Het COA kent vertrouwenspersonen. Zij werken op verschillende locaties. Gezien de complexiteit van Ter Apel is het advies om de **vertrouwenspersonen meer lokale kennis van de locatie Ter Apel te laten vergaren**. Hierdoor kunnen zij beter adviseren bij kwesties die specifiek op de locatie Ter Apel spelen. Signalen kunnen hierdoor sneller in het juiste perspectief worden geplaatst.

Een belangrijk onderdeel bij het samenwerken op een locatie is de communicatie. Na het verschijnen van het rapport van de onafhankelijke onderzoekscommissie is er voor gekozen om middels voortgangsberichten de actuele stand van zaken rondom de aanpak van de aanbevelingen met medewerkers te delen. Zodra er bijvoorbeeld uitslagen bekend waren en er een goede uitleg beschikbaar was werd dit per e-mail met de medewerkers, de ondernemingsraad en het bestuur gedeeld. Met als doel om ervoor te **zorgen dat iedereen over dezelfde informatie beschikte**. Om de aanpak van actief communiceren in de toekomst te waarborgen wordt geadviseerd om deze wijze van communiceren direct in te zetten als een situatie hierom vraagt. Het is een eenvoudige, transparante en doelgerichte manier van communicatie die medewerkers de gelegenheid geeft om zich te informeren als zij hier behoefte aan hebben.



Op het gebied van huisvesting zijn er verschillende aanbevelingen doorgevoerd zoals het aanpassen van verlichting en het vervangen van vloerbedekking. Het advies van de commissie om de toegepaste koperen leidingen in de dienstengebouwen te vervangen is niet gevolgd. Het COA is een prioritaire instelling waardoor legionellabeheer van groot belang is. In het kader van de beheersbaarheid gaat de voorkeur uit naar de toepassing van koperen leidingen.

Een aanbeveling voor toekomstige projecten is om bij oplevering een ***opleverrapport te laten opstellen door een onafhankelijke installatiedeskundige***. Hiermee wordt de kans op problemen met de installaties in de toekomst verkleind.

Een recente situatie op azc Drachten heeft laten zien dat er door de organisatie nog niet in alle gevallen van onverklaarbare klachten direct en accuraat tot actie wordt overgegaan. Een aanbeveling is om ***alert te blijven indien zich klachten voordoen***. Het centraal bijhouden van deze klachten kan ertoe bijdragen dat er eerder verbanden worden gelegd met andere gevallen.

Afgelopen jaren is op de locatie Ter Apel meerdere malen onderzoek naar bacteriën en schimmels in het binnenklimaat uitgevoerd. De experts uit Utrecht concludeerden dat de resultaten beperkte informatie opleverden en makkelijk tot verkeerde conclusies konden leiden. Dit is de reden dat er aanvullende metingen zijn verricht. De resultaten laten zien dat de luchtkwaliteit op orde is. Dit maakt dat nadere interventie of monitoring niet nodig is. ***Een algemeen schoonmaakbeleid is voldoende***.

Een aantal onderdelen, zoals de actieplannen per team en het mt-traject, lopen door, maar kunnen gezien worden als onderdeel van de normale bedrijfsvoering.



Bijlagen

Bijlage I: verklarende woordenlijst

amv	alleenstaande minderjarige vreemdelingen
COA	Centraal Orgaan opvang asielzoekers
col	centrale ontvangstlocatie
GCA	Gezondheidscentrum Asielzoekers
GZA	GezondheidsZorg Asielzoekers
mt	managementteam
poa	procesopvanglocatie voor amv
pol	procesopvanglocatie
vbl	vrijheidsbeperkende locatie



COA *Centraal Orgaan opvang asielzoekers*

Bijlage II: resultaten PSA vragenlijst d.d. juli 2018 - apart bijgevoegd



Bijlage III: actieplannen per afdeling

POL

De complete versie van de PSA vragenlijst heeft ter inzage op de afdeling gelegen en is besproken in een teamvergadering. Vanuit het team kwamen er geen vragen, verbeterpunten of gewenste acties en doelen. Een aanzienlijk deel hecht er geen belang aan en heeft de PSA vragenlijst niet ingevuld. De score die is ingevuld bij de leidinggevende is besproken met als doel om daar persoonlijke acties aan te verbinden. Een goede samenwerking tussen medewerkers, de teamgeest, het teamgevoel en de inspiratie met betrekking tot de toekomstplannen leverde een “leuke” discussie op. Niet alleen zeggen, maar ook doen en het goede voorbeeld geven leverde de leidinggevende verrassende inzichten op.

Concreet leverde dit, in samenspraak met de medewerkers, op om de teambespreking en de besluitvorming anders in te steken. In de teambespreking houden we ons voortaan streng aan de agendapunten. Nieuwe agenda punten moeten tijdig worden aangeleverd. Alleen kritiek leveren op voorstellen mag alleen als er ook een positieve hint in meekomt. Met en door de aanwezigen vindt de besluitvorming plaats. En daar houden we ons ook aan, inclusief degenen die niet aanwezig waren en er andere opvattingen op na houden. Niet aanwezig kunnen zijn, maar wel een opvatting hebben kan, maar dan zijn er de volgende opties: vooraf aan de hand van de agenda die opvattingen aanleveren of vragen het agendapunt aan te houden. We respecteren de rol en verantwoordelijkheid van de leidinggevende: hij hakt onderbouwd knopen door en die voeren we uit en evalueren we. Op dit front gaan we niet terugvallen op besluitvorming die op individueel niveau niet naar de zin was. Anders gezegd dooie koeien uit de sloot halen doen we niet meer. Bovenstaande zal de leidinggevende vooral in de praktijk brengen en strakker in gaan staan.

VBL

De locatiemanager heeft van de VBL heeft, gegeven de prettige samenwerking en sfeer in het team alsmede de uitkomsten van de PSA vragenlijst, ervoor gekozen om op dit moment geen actieplan op te stellen.

COL

De vragenlijst is meerdere malen besproken met de teamleden. We zijn hierbij alle vragen en thema's bij langsgelopen. Daarbij is met de medewerkers in eerste instantie afgesproken dat we voor alle thema's een plan van aanpak gaan maken waar medewerkers input op kunnen leveren.

In het laatste teamoverleg kwam naar voren dat de medewerkers geen tijd hebben om hier actief met groepjes mee aan de slag te gaan. De werkdruk is hoog en alles wat er even bijkomt kost veel tijd. Op basis hiervan heb ik met het team afgesproken dat we de thema's gaan behandelen met een externe partij in de vorm van teamontwikkeling. Deze afspraak wordt gepland.

POA/AMV

Op 8 oktober 2018 zijn de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) besproken tijdens de teamvergadering van amv Ter Apel. De punten die er in negatieve zin tussenuit sprongen zijn extra belicht en besproken. Aan de hand van onderstaande punten is een verbeterplan opgesteld.

WERKDRUK / WERK-PRIVÉ	Totaal	AMV	BM '152
1a. De opdrachten die ik krijg zijn vaak moeilijk te combineren*	5,97	3,33	5,9
1b. Ik heb vaak meer werk te doen dan ik aan kan*	5,97	4,5	4,9
1c. Ik werk regelmatig onder tijdsdruk*	4,26	2,17	3,9
1d. Ik moet regelmatig overwerken omdat ik mijn werk anders niet af krijg*	5,99	3,67	5,5

LEIDINGGEVENDE	Totaal	BM '15
3e. Mijn direct leidinggevende ontwikkelt teamgevoel en teamgeest onder de medewerkers	5,57	5,8
3f. Mijn direct leidinggevende maakt duidelijk wat het mij zal opleveren als ik doe wat vereist is	5,88	5,4
3h. Mijn direct leidinggevende inspireert mij met zijn/haar toekomstplannen	5,48	6,7

COLLEGA'S / TEAM	Totaal	AMV	BM '15
4a. Ik kan mijn mening vrijuit bekend maken bij mijn directe collega's	8,18	6,83	x
4b. Ik voel mij betrokken bij mijn directe collega's	8,41	6,67	x
4c. Directe collega's vragen mij om mijn mening	8,15	6,67	x
4d. Ik voel me sociaal veilig binnen mijn team	7,84	6,0	x
4e. Ik kan rekenen bij het uitvoeren van het werk, op mijn directe collega's. Bijvoorbeeld bij agressie-incidenten	7,76	5,0	x
4f. Directe collega's geven mij goede feedback	6,70	4,67	x
4g. Ik geef directe collega's feedback	7,59	6,33	x

Werkdruk

Er is uitvoerig stilgestaan bij dit punt. Hier kwam naar voren dat ten tijde van het onderzoek de werkdruk zeer hoog lag in vergelijking met nu. Er werd een dubbel proces gedraaid met een onderbezetting op het rooster.

Reeds uitgevoerde verbeterpunten:

- Afschalen en uiteindelijk stopzetten van het POA proces. Hierdoor worden er geen dubbele processen gedraaid en is alles gericht op kortdurig verblijf. Dit zorgt voor meer rust en overzicht in de werkzaamheden.
- Werven van personeel. Er wordt doorlopend gezocht naar geschikte amv medewerkers. Er is geen sprake meer van onderbezetting op het rooster doordat er nieuwe medewerkers zijn aangenomen en door het stoppen van het POA proces.



Leidinggevende/collega's/team

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat er geen teamgevoel is bij het amv team in Ter Apel. Dit heeft deels te maken met het feit dat er veel nieuwe collega's zijn bijgekomen, maar ook doordat er te weinig aandacht is voor de toekomstvisie en teamontwikkeling. Hier zijn de volgende verbeteracties voor uitgezet:

Teamontwikkeling

In samenwerking met Rader Vertige zijn we een teamtraject aan het ontwikkelen waarin we gaan werken aan een gezamenlijke visie op het werk en op de toekomst. Dit zal worden vastgelegd in een visiedocument die we gezamenlijk zullen uitdragen. Hierin zullen onder andere de kernwaarden van het amv team Ter Apel worden vastgesteld. De uitvoering van de teamontwikkelingsdagen zullen in het eerste kwartaal van 2019 plaatsvinden.

Teamtraining "Agressiewijzer"

Om met elkaar te bepalen hoe we in bepaalde situaties handelen zal de training "Agressiewijzer" worden gevolgd. Hierin zal normvinding centraal staan maar zal ook het gesprek met elkaar worden gevoerd wat een ieder zijn of haar visie is op bepaalde gebieden in het werk. De training zal plaatsvinden op 6 en 13 december 2018.

Intervisie

Omdat de vragen mbt feedback laag scoren en de sociale veiligheid daardoor beïnvloed wordt zal er een intervisie training worden gevolgd. Hierin zal een verdieping worden gemaakt mbt kennis en kunde in de intervisie. Daarnaast zal aan de hand van deze training inervisie structureel worden geborgd in het amv team. Er zijn 5 medewerkers getraind om intervisiebijeenkomsten te kunnen begeleiden. Samen met de rest van het team zullen ze een plan opstellen hoe het amv team intervisie met elkaar gaat organiseren.

Training "Ik als instrument"

In het kader van kennisontwikkeling zal de training "Ik als Instrument worden gevolgd. Deze training draagt bij aan de ontwikkeling van de amv medewerkers als professional en aan het samenwerkend leren. Er zullen verschillende oefeningen worden uitgevoerd waarin het leren van elkaar centraal staat. Deze training zal plaatsvinden op verschillende data in het eerste kwartaal van 2019.

Teamtraining "Agressiebeheersing"

In het kader van teamontwikkeling en weten hoe iemand reageert in bepaalde situaties zullen we als team de agressiebeheerstraining volgen. Hierin zullen situaties uit de praktijk worden nagebootst om zo van elkaar te zien hoe een ieder hier mee omgaat en met elkaar te bepalen hoe je als team handelt. Deze training zal in het eerste kwartaal van 2019 plaatsvinden.

Bijlage IV: Publiekssamenvatting onderzoek IRAS UMC Utrecht

Onder medewerkers van het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) in Ter Apel bestaan zorgen over het binnenmilieu van de werkruimten. Vanaf 2015 worden gezondheidsklachten ervaren door (oud)medewerkers van het COA in Ter Apel en is sprake van een hoog ziekteverzuim onder medewerkers van de procesopvanglocatie (POL) en de centrale opvanglocatie (COL). Medewerkers leggen daarbij een verband met mogelijke factoren in het binnen- en buitenmilieu. Daarom is in 2017 door een commissie bestaande uit J.J. Atsma (voorzitter), prof. dr. ir. I.M.C.M. Rietjens, dhr. dr. P. Ulenbelt en drs. E.L.M. Mertens (secretaris) een onderzoek gestart. De resultaten van het onderzoek zijn beschreven in het rapport 'Naar een gezond werkklimaat' van 26 maart 2018. De onderzoekscommissie komt tot de conclusie dat de klachten zijn veroorzaakt door een slechte microbiële luchtkwaliteit (bacteriën en schimmels), een slechte chemische luchtkwaliteit en slechte verlichting, in combinatie met psychosociale factoren.

De onderzoekscommissie heeft vastgesteld dat geen sprake is van gezondheidsrelevante verontreiniging van de grond, het grondwater, het oppervlaktewater of het drinkwater of van blootstelling aan radioactiviteit. De onderzoekscommissie geeft in het rapport advies en doet aanbevelingen die moeten leiden tot herstel van het binnenklimaat en een gezond werkklimaat (<https://www.coa.nl/nl/actueel/persberichten/onderzoekscommissie-ter-apel-presenteert-conclusies-en-aanbevelingen>).

Directe aanleiding tot een vervolgonderzoek vormde de uitspraak van de onderzoekscommissie dat de klachten van de (oud)medewerkers passen bij 'sick building syndrome' (SBS). Hierbij kan sprake zijn van overgevoeligheid voor prikkels in het binnenmilieu. Daarmee wordt bedoeld dat er op de werkplek allerlei klachten kunnen ontstaan of erger worden door blootstelling aan (zeer) lage concentraties chemische of biologische stoffen, met name bacteriën en schimmels.

Het vervolgonderzoek is uitgevoerd om de volgende vragen te beantwoorden:

Wat zijn de mogelijke oorzaken van een verstoord binnenklimaat en sick building syndrome (SBS)?

Dagelijks worden we blootgesteld aan bacteriën en schimmels (micro-organismen), in huis, op het werk en buiten. In woningen en (kantoor)gebouwen zijn veel micro-organismen afkomstig van de bewoners zelf, van huisdieren of ongedierte. Schimmels komen in de meeste gevallen via de buitenlucht naar binnen. Door bijvoorbeeld slechte ventilatie (vervuilde luchtkanalen, niet goed onderhouden luchtbevochtigers), waterschade (lekkages) of verontreinigde vloerbedekking, kunnen bronnen van micro-organismen binnen in een woning of gebouw ontstaan. Als hierdoor hoge concentraties in het binnenmilieu optreden, spreken we van een verstoord binnenklimaat, dat vervolgens tot gezondheidsklachten kan leiden.

Bij SBS ervaren medewerkers in een bepaald gebouw of ruimte verschillende klachten, waarbij de soort klachten en het beloop in de tijd wijzen op een onderling verband. SBS wordt meestal veroorzaakt door een combinatie van factoren, waarbij een verstoord binnenklimaat een belangrijke rol speelt.



Oorzaken die worden genoemd in de literatuur en die bij het COA in Ter Apel een rol zouden kunnen spelen betreffen de ventilatie of het ventilatiesysteem, micro-organismen (bacteriën en schimmels), geuren, chemische stoffen, onvoldoende schoonmaak, verlichting, werkdruk, sfeer en persoonlijke factoren. Ten aanzien van meerdere factoren heeft het COA actie ondernomen en maatregelen getroffen.

Wat is de actuele kwaliteit van het binnenmilieu bij het COA in Ter Apel?

Op de eerste plaats zijn de resultaten van eerder onderzoek naar het binnenmilieu bestudeerd. Afgelopen jaren is op de locatie Ter Apel meerdere malen onderzoek naar bacteriën en schimmels in het binnenklimaat uitgevoerd. Door de gekozen opzet van het onderzoek en de gebruikte meettechniek leverden de resultaten echter beperkte informatie op, die makkelijk tot verkeerde conclusies kon leiden. Bovendien zijn de resultaten getoetst aan normen die door de vereniging van Leveranciers van Luchttechnische Apparaten worden gehanteerd. Deze normen zijn echter niet wetenschappelijk onderbouwd en misleidend. Eerder heeft de GGD Groningen hier al op gewezen. Daarom zijn door het IRAS van de Universiteit Utrecht op verzoek van het COA in 2019 aanvullende metingen gedaan op een manier die vergelijking mogelijk maakt met onderzoek dat in het verleden is uitgevoerd in Nederlandse woningen en (school)gebouwen.

Het onderzoek heeft plaatsgevonden op de locatie in Ter Apel, in de verschillende gebouwen en ruimtes. De metingen zijn uitgevoerd met zogenaamde EDCs, electrostatic dust collectors. Dit zijn electrostatische doekjes, die enkele weken worden neergelegd en stofdeeltjes opvangen die in het laboratorium op kunnen worden onderzocht op bacteriën, schimmels evenals componenten van bacteriën (endotoxine) en schimmels (glucanen). De resultaten laten zien dat de luchtkwaliteit op orde is: de gevonden concentraties bacteriën, endotoxine en glucanen zijn duidelijk lager dan concentraties die in Nederlandse woningen en schoolgebouwen zijn gemeten. Alleen voor *Cladosporium herbarum* zijn vergelijkbare en soms hogere niveaus gevonden. De concentraties voor deze schimmel zijn in absolute termen echter laag en voor de gezondheid niet relevant. Over de situatie in het verleden kan geen uitspraak worden gedaan, ook omdat inmiddels maatregelen zijn genomen.

Wat zijn de mogelijke vroege en late effecten van een verstoord binnenklimaat en sick building syndrome (SBS) op de gezondheid?

Er is in de wetenschappelijke wereld geen verschil van mening dat een verstoord binnenklimaat kan leiden tot méér klachten bij mensen met luchtwegaandoeningen (COPD, astma, allergie). Het is niet duidelijk of een slecht binnenmilieu luchtwegaandoeningen zélf kan veroorzaken.

SBS kan klachten geven van de ogen, luchtwegen en longen, de huid, maar ook moeheid, hoofdpijn, concentratieverlies, geursensaties en slaapproblemen. Schadelijke effecten op de lange termijn zijn niet bekend. Dat neemt niet weg dat ook na het nemen van maatregelen klachten langere tijd kunnen blijven bestaan. Ook kunnen dezelfde klachten optreden in heel andere omgevingen. Waarschijnlijk worden de klachten in deze situaties uitgelokt door prikkels, zoals bijvoorbeeld geuren, stoffen, dampen of koude. Dat kunnen dezelfde prikkels zijn als op het werk, maar dat is niet noodzakelijk.



Wat zijn de mogelijke oorzaken van de klachten bij de (oud)medewerkers van het COA in Ter Apel?

Het ontstaan van de gerapporteerde klachten tijdens een onderzoek in 2017 evenals de soort klachten en het frequent voorkomen daarvan wijzen op SBS. Met name het tijdsbeloop en de klachten van de ogen, de luchtwegen, de huid, van moeheid, hoofdpijn en concentratieverlies passen bij SBS. Dit beeld werd gedeeltelijk bevestigd na medisch onderzoek bij een klein aantal medewerkers dat zich met klachten bij NKAL meldde. Er was sprake van klachten, maar zonder dat een diagnose kon worden gesteld. Gezondheidsschade werd niet aangetoond en valt op grond van de literatuur ook niet te verwachten. Welke combinatie van factoren uiteindelijk verantwoordelijk is geweest voor het ontstaan van de klachten kan niet worden vastgesteld, hetgeen ook samenhangt met het sterk heterogene beeld van SBS en de mogelijke oorzaken hiervan.

Adviezen

De antwoorden leiden tot de volgende adviezen:

Ten aanzien van het binnenmilieu: Ten aanzien van de chemische en microbiële luchtkwaliteit is geen nadere interventie of monitoring nodig. Verder is een algemeen schoonmaakbeleid voldoende, waarbij het arbo-informatieblad binnenmilieu (AI-24) als leidraad kan dienen.

Ten aanzien van SBS: Een specifieke therapie voor SBS is niet beschikbaar, de behandeling richt zich, behalve op het zoveel mogelijk wegnemen van de oorzaken, op het verlichten van de klachten.