

Rapport inzake een kwalitatief onderzoek  
onder (oud) bewoners van  
asielzoekerscentra, naar mogelijkheden ter  
verhoging van de meldingsbereidheid van  
incidenten op gebied van  
geloofsovertuiging en seksuele geaardheid

Ten behoeve van het bestuur van het COA

20 december 2011

## Inhoud

|                                                                                |           |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Aanleiding</b>                                                           | <b>3</b>  |
| <b>2. Doelstelling onderzoek</b>                                               | <b>4</b>  |
| <b>3. Reikwijdte</b>                                                           | <b>5</b>  |
| <b>4. Verrichte werkzaamheden</b>                                              | <b>5</b>  |
| <b>5. Onderzoeksresultaten</b>                                                 | <b>10</b> |
| 5.1 Inleiding                                                                  | 10        |
| 5.2 Persoons-gerelateerde gegevens deelnemers                                  | 11        |
| 5.3 Gevoel van veiligheid                                                      | 13        |
| 5.4 Integriteitschendingen                                                     | 15        |
| 5.5 Het melden van integriteitschendingen                                      | 18        |
| 5.6 Tevredenheid inzake het melden van integriteitschendingen                  | 21        |
| 5.7 Het verhogen van meldingsbereidheid                                        | 23        |
| 5.7.1 Informatieverstrekking en taalissues                                     | 24        |
| 5.7.2 Personeelsaangelegenheden: serieus nemen problematiek & meldingen        | 25        |
| 5.7.3 Het zichtbaar maken van aanpak en oplossing (proactieve aanpak)          | 27        |
| 5.7.4 Het aanspreken op niet integer gedrag c.q. het sanctioneren daarvan      | 28        |
| 5.7.5 Veiligheid vergroten                                                     | 29        |
| 5.7.6 Leefsituatie / culturele aspecten: clusteren, hergroeperen, ruimte geven | 30        |
| 5.7.7 Vertrouwenspersoon / contactpersoon / anoniem melden                     | 32        |
| <b>6. Overall conclusies en aanbevelingen</b>                                  | <b>33</b> |
| <b>7. Slotopmerkingen</b>                                                      | <b>37</b> |
| Bijlage A: Het verhogen van meldingsbereidheid                                 | 38        |
| Bijlage B: Veranderingen ter verbetering van (het gevoel van) veiligheid       | 45        |
| Bijlage C: Interviewprotocol                                                   | 56        |
| Bijlage D: Lijst met personalia                                                | 58        |
| Bijlage E: Vragenlijst interviews                                              | 59        |

3/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 1. Aanleiding

Het afgelopen jaar zijn er Kamervragen gesteld inzake incidenten op asielzoekerscentra (azc's) waarbij seksuele geaardheid of levensovertuiging een rol speelden. De berichten werden soms ondersteund via rapporten of peilingen onder bewoners van azc's of onder belangenbehartigers. Veel van deze beschreven incidenten zijn bij het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) en de politie niet bekend, vanwege het ontbreken van formele meldingen, hetzij bij het COA en/of politie.

Op 31 januari 2011 vond een gesprek plaats tussen minister Leers, vertegenwoordigers van het COA en het COC, Secret Garden en Stichting Gave, de zogeheten niet gouvernementele organisaties (ngo's), om te praten over de drempels om daadwerkelijk melding te doen van incidenten gericht op seksuele geaardheid of levensovertuiging richting het COA en/of de politie.

Minister Leers heeft naar aanleiding van dit gesprek richting de 2<sup>e</sup> Kamer het volgende laten weten:

*'Ik heb afgesproken dat het COA samen met vertegenwoordigers van het COC, Secret Garden evenals met de christelijke Stichting Gave gaat onderzoeken hoe de meldingsbereidheid van asielzoekers die wegens hun geaardheid of levensovertuiging in de asielopvang te maken hebben met agressie of discriminatie kan worden verhoogd'.*

## 2. Doelstelling onderzoek

De opdrachtomschrijving luidt als volgt:

*Deloitte voert in opdracht van het COA een kwalitatief onderzoek uit met een representatief karakter. Hiervoor worden interviews met maximaal 50 (oud) bewoners van asielzoekerscentra afgenomen met als doel te onderzoeken op welke wijze de meldingsbereidheid van het doen van meldingen van incidenten (integriteitschendingen) op gebied van geaardheid of levensovertuiging verhoogd kan worden. Resultaat van het onderzoek is een rapport met daarin conclusies en aanbevelingen die in de toekomst kunnen bijdragen aan het vergroten van de meldingsbereidheid.*

Contactpersonen voor dit onderzoek zijn:

| NAAM          | FUNCTIE                          |
|---------------|----------------------------------|
| Andre Baas    | vertegenwoordiger COA            |
| Eugene Poppe  | vertegenwoordiger Stichting Gave |
| Rien Bregman  | vertegenwoordiger Stichting Gave |
| Koen van Dijk | vertegenwoordiger COC            |
| Caco Verhees  | vertegenwoordiger COC            |

De ngo Secret Garden heeft zich kort na de kick off sessie d.d. 18 april 2011, in overleg met het COA, teruggetrokken. Dit betekent dat Secret Garden er voor heeft gekozen geen respondenten aan te dragen en derhalve niet deel te nemen aan het onderzoek.

### 3. Reikwijdte

Wij hebben de opdracht uitgevoerd en over de uitkomsten gerapporteerd in overeenstemming met Nederlands recht.

Het onderzoek heeft zich beperkt tot de in hoofdstuk 4 genoemde verrichte werkzaamheden. Het onderzoek heeft zicht beperkt tot bewoners en oud-bewoners die hooguit twee jaar geleden woonachtig waren in een azc in Nederland. Het onderzoek heeft zich beperkt tot (oud) bewoners die mogelijk te maken hebben gehad met integriteitsschendingen op het gebied van geaardheid en geloofsovertuiging.

Het rapport omvat conclusies en aanbevelingen die in de toekomst kunnen bijdragen aan het vergroten van de meldingsbereidheid van incidenten. Op basis van dit rapport kunnen geen conclusies worden getrokken met betrekking tot de omvang van deze problematiek, zijnde het aantal incidenten op het gebied van geaardheid en geloofsovertuiging.

De gedurende het onderzoek aan ons beschikbaar gekomen gegevens zijn vertrouwelijk en zijn door ons niet verder of anders gebruikt en aan deze gegevens zijn door ons niet verder of anders bekendheid gegeven dan voor de vervulling van de opdracht of bij of krachtens wet wordt vereist.

De uitkomsten in dit onderzoek zijn gebaseerd op verklaringen van respondenten en er is geen onderzoek gedaan naar de juistheid van de afgelegde verklaringen. Oplossingen zijn door ons niet gegroepeerd naar haalbaarheid of realiteit. Ze worden wel genoemd, omdat (oud) bewoners van azc's deze oplossingen hebben gegeven, voortvloeiend uit voor hen reële problemen.

### 4. Verrichte werkzaamheden

Op basis van de door u op 21 februari 2011 verstrekte documenten, alsmede de op 1 maart 2011 door u verstrekte Nota van Inlichtingen met bijlagen, hebben wij op 7 maart 2011 ons plan van aanpak aan u verstrekt. Qua planning werd uitgegaan van de volgende uitgangspunten:



6/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## *1. Voorbereiding*

Op basis van het doornemen van relevante informatie<sup>1</sup>, door u beschikbaar gesteld, hebben wij ons plan van aanpak opgesteld en op 4 april 2011 met u besproken.

Wij hebben vervolgens in overleg met de contactpersonen van de drie voornoemde ngo's een interviewprotocol en een concept vragenlijst opgesteld (bijlage C en D).

Gedurende de kick off meeting op 18 april 2011 met de heer Baas en de contactpersonen van de drie ngo's zijn de concept vragenlijst en het interviewprotocol besproken. Wij hebben van COC op 22 april 2011 nog een aanvullende reactie ontvangen op de concept vragenlijst. Vervolgens is de definitieve vragenlijst dezelfde dag (22 april 2011) aan COA en door COA aan de deelnemende ngo's verstrekt.

Tijdens de kick off meeting op 18 april 2011 is in overleg met de opdrachtgever afgesproken dat Stichting Gave 15 tot 20 gesprekken zou arrangeren en inplannen en COC samen met Secret Garden 30 tot 35 gesprekken, met een maximum van in totaal 50 gesprekken. De ngo's hadden voorafgaand aan de opdrachtverstrekking reeds kenbaar gemaakt diverse (oud) bewoners te kunnen benaderen voor dit onderzoek die te maken hebben gehad met integriteit gerelateerde incidenten. Kort na de kick off meeting hebben wij van de heer Baas vernomen dat Secret Garden niet meer bereid was om deel te nemen aan het onderzoek.

Er is afgesproken dat de vertegenwoordigers van de ngo's zorg dragen voor het benaderen van deelnemers, zijnde (oud) bewoners van azc's, het plannen van gesprekken, het organiseren van locaties en het maken van afspraken met gecertificeerde tolken. Het is vertegenwoordigers van de ngo's in relatie tot vijf interviews niet gelukt om een gecertificeerde tolk te regelen.

De vertegenwoordigers van de ngo's hebben de deelnemers voorafgaand aan het interview geïnformeerd over de doelstelling van het door ons uit te voeren onderzoek. In dit kader hebben wij ten behoeve van de ngo's een uniforme tekst opgesteld waarin deze onderzoeksdoelstelling staat. Uit meerdere reacties van deelnemers is gebleken dat de doelstelling van het onderzoek niet voor iedere deelnemer voorafgaand aan het interview duidelijk was. Bij aanvang van de interviews is de deelnemers de onderzoeksdoelstelling nogmaals kenbaar gemaakt.

Wij hebben bij aanvang van het onderzoek een planning opgesteld en deze verstrekt aan de twee ngo's. Wij zouden in de plan- en afspraakfase met deelnemers verder geen rol spelen.

---

<sup>1</sup> O.a. Kamerstukken, brochure Secret Garden 'Onzichtbaarheid', Vrijwilligersbeleid COA, Huisregels COA, Bezoekersregels, Gedragscode, Overzicht geregistreerde relevante meldingen in bewonersinformatiesysteem van het COA, Integriteitbeleid.

7/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Het plannen van de gesprekken bleek in de praktijk meer tijd in beslag te nemen dan vooraf was ingecalculeerd, waardoor de oorspronkelijke planning tussentijds is herzien en de doorlooptijd is verlengd. Hierdoor is gaandeweg het onderzoek door de beide ngo's een beroep gedaan op de onderzoekers onder andere om planningen bij te stellen en afspraken te arrangeren. De hiermee gemoeide urenbesteding was vooraf niet voorzienbaar.

Wij zijn er in de offertefase van uitgegaan dat de gesprekken, in overleg met ons, zo efficiënt mogelijk gepland zouden worden, uitgaande van maximaal 5 gesprekken per dag á 1 uur per gesprek. De gesprekken hebben op verschillende locaties in Nederland plaatsgevonden, zodat bij de planning door de ngo's ook rekening moest worden gehouden met de eventuele reistijden van de onderzoekers.

Onderstaand overzicht toont de door Deloitte vrijgemaakte dagen, de planning van de interviews door de ngo's en de invulling daarvan in de praktijk:

| MAAND     | AANTAL GEPLANEDE CQ<br>HERPLANEDE DAGEN<br>VOOR COA INTERVIEWS<br>(DELOITTE) | AANTAL<br>DAGEN DOOR<br>NGO'S<br>INGEPLAND | AANTAL<br>INTERVIEWS<br>DOOR NGO'S<br>GEPLAND | AANTAL<br>INTERVIEW-<br>KANDIDATEN<br>VERSCHENEN |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| April     | 6,5                                                                          | 0                                          | 0                                             | 0                                                |
| Mei       | 14                                                                           | 5                                          | 22                                            | 17                                               |
| Juni      | 2                                                                            | 2                                          | 4                                             | 3                                                |
| Juli      | 8,5                                                                          | 4                                          | 12                                            | 11                                               |
| Augustus  | 5                                                                            | 1                                          | 4                                             | 2                                                |
| September | 7                                                                            | 2                                          | 9                                             | 10                                               |
| TOTAAL    | 42                                                                           | 14                                         | 51                                            | 43                                               |

De deelnemers is door de contactpersonen namens de ngo's voorafgaand aan zijn/haar deelname verzocht om bepaalde persoonsgegevens te verstrekken, waaronder land van herkomst, verblijfsduur, etniciteit, leeftijd, geaardheid en sekse. De ontvangen gegevens zijn door de ngo's schriftelijk vastgelegd. Eventueel ontbrekende gegevens zijn tijdens de interviews alsnog gevraagd en door de meeste deelnemers verstrekt. Deze aanpak borgt dat wij uiteindelijk in staat zijn om naast een totaalbeeld, ook eventuele verschillende ervaringen en zienswijzen per groep te kunnen signaleren.

8/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 2. Uitvoering

Het houden van gesprekken met (oud) bewoners van azc's, met als doel informatievergaring, vergde gezien de gevoeligheid van het onderwerp een zorgvuldige wijze van interviewen.

De interviews zijn om redenen van zorgvuldigheid altijd door twee ervaren en bij de opdracht passende onderzoekers uitgevoerd. Wij gingen in de offertefase uit van 10 tot 16 interviewdagen, waarbij per dag maximaal 5 gesprekken van 1 uur konden worden gevoerd, met een kwartier pauze tussen twee gesprekken. Op 6 mei 2011 hebben wij de eerste interviews gehouden met (oud) bewoners van azc's. Tijdens deze dag bleek dat een kwartier pauze tussen twee gesprekken niet volstond, mede doordat sommige gesprekken langer duurden dan het geplande uur. Naar aanleiding hiervan is in overleg met de heer Baas en de ngo's afgesproken elk gesprek te verlengen met drie kwartier.

Wij hebben van elk interview een gespreksverslag opgesteld en dit gespreksverslag na afloop van het interview ter beoordeling voorgelegd aan de deelnemer. Vervolgens werd de deelnemer in de gelegenheid gesteld om het conceptverslag (tezamen met de tolk) door te lezen, te corrigeren en/of aan te vullen met relevante informatie. Vervolgens werd de deelnemer gevraagd om de definitieve versie van het gespreksverslag te accorderen voor juistheid. Om tot een definitief ondertekend gespreksverslag te komen, nam meer tijd in beslag dan vooraf beoogd. Andere niet vooraf voorzienbare uren hangen samen met problemen rondom het niet tijdig verschijnen van deelnemers, tolken en/of vertrouwenspersonen op de geplande afspraken. Dit betekende in de praktijk dat afspraken doorschoven moesten worden en soms ook 's avonds geïnterviewd moest worden. Gezien de vertragingen in de planning en uitvoering van de gesprekken, is de doorlooptijd in overleg met het COA uitgebreid. Stichting Gave en COC konden op basis van gemaakte afspraken tot en met september 2011 gesprekken plannen, om zo toch een zo hoog mogelijke respons te krijgen.

Wij hebben twee maal een informeel, plenair overleg gehad met Andre Baas namens COA en de aanspreekpunten van ngo's. Daarnaast hebben wij gedurende de onderzoeksperiode periodiek een voortgangsoverleg met het COA gehad, waarbij wij bovendien tweewekelijks via de e-mail een overzicht hebben verstrekt met daarin de verrichtte activiteiten en de bestede uren, waarbij inzichtelijk is gemaakt welke uren onvoorzienbaar waren ten tijde van de offertefase.

## 3. Rapportage

In oktober 2011 zijn de onderzoeksresultaten nader door ons geanalyseerd en is een conceptrapport samengesteld. In deze conceptrapportage zijn de onderzoeksresultaten (waar mogelijk en relevant uitgesplitst naar land van herkomst, verblijfsduur, etniciteit, leeftijd, geaardheid en sekse) en praktische aanbevelingen opgenomen, gericht op het verhogen van de meldingsbereidheid.

9/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Uit de reacties van deelnemers is gebleken dat die meldingsbereidheid nauw samenhangt met (een gevoel van) veiligheid. Door respondenten aangedragen mogelijkheden tot verbetering op dit vlak zijn dan ook in deze rapportage meegenomen.

De conceptrapportage hebben wij per e-mail op 17 november 2011 aan de heer Baas voorgelegd. De heer Baas heeft vervolgens het conceptrapport afgestemd met de vertegenwoordigers namens de ngo's. Wij hebben op 6 december 2011 de reactie van Stichting Gave en COC op het conceptrapport ontvangen. Op 9 december 2011 hebben wij van de heer Baas de reactie van het COA op het conceptrapport ontvangen. Na ontvangst van deze reacties hebben wij de rapportage definitief gemaakt.

10/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 5. Onderzoeksresultaten

### 5.1 Inleiding

Wij hebben onderzocht op welke wijze de meldingsbereidheid van het doen van meldingen van incidenten (integriteitschendingen als discriminatie en bedreiging) op het gebied van geaardheid of levensovertuiging verhoogd kan worden. Dit hebben wij gedaan door middel van het houden van interviews met (oud) bewoners van azc's. Met 'oud bewoners van azc's' wordt bedoeld op personen die hooguit twee jaar geleden woonachtig waren in een azc in Nederland.

Wij hebben in totaal 43 personen geïnterviewd, waarvan 26 respondenten zijn aangedragen door *Stichting Gave* en 17 respondenten door *COC*. De deelnemers van *Stichting Gave* en *COC* zijn geïnterviewd in het kader van de meldingsbereidheid van integriteit gerelateerde incidenten op het gebied van levensovertuiging respectievelijk geaardheid.

*Stichting Gave* begeleidt christenen vanuit de plaatselijke kerken bij het werk onder asielzoekers en is op diverse andere manieren actief in het leggen van contacten tussen Nederlandse christenen en asielzoekers<sup>2</sup>. De *Nederlandse Vereniging tot Integratie van Homoseksualiteit COC*, meestal afgekort tot *N.V.I.H. - COC*, of kortweg *COC*, is een Nederlandse belangenorganisatie van homoseksuele mannen, lesbische vrouwen, biseksuele mannen en vrouwen en transgenders<sup>3</sup>.

Paragraaf 5.2 gaat nader in op persoons-gerelateerde gegevens van de deelnemers. Paragraaf 5.3 beschrijft het gevoel van veiligheid binnen azc's op basis van verklaringen van deelnemers.

De paragrafen 5.4 en 5.5 gaan nader in op de verklaringen van respondenten op het gebied van respectievelijk integriteitsschendingen en het melden van integriteitsschendingen. Paragraaf 5.6 beschrijft de mate van tevredenheid over het afhandelen van meldingen van integriteitsschendingen. Paragraaf 5.7 geeft mogelijkheden weer om de meldingsbereidheid van incidenten te verhogen.

---

<sup>2</sup> Bron: website Stichting Gave.

<sup>3</sup> Bron: Wikipedia

11/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 5.2 Persoons-gerelateerde gegevens deelnemers

Wij hebben in de periode van 6 mei 2011 tot en met 29 september 2011 in totaal 43 interviews gehouden met (oud) bewoners van azc's.

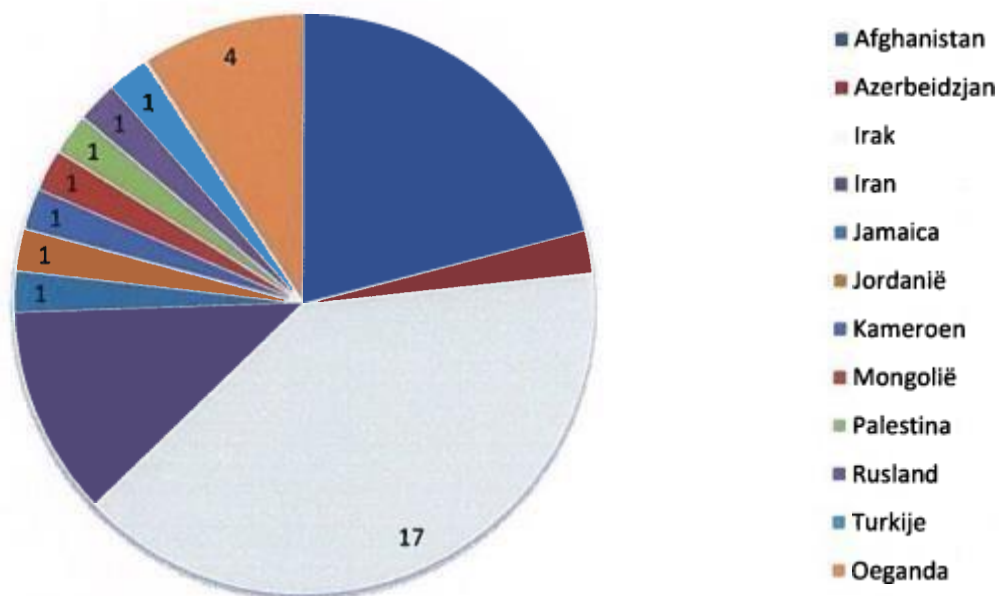
Bij 36 van de 43 interviews is gebruik gemaakt van een tolk, waarvan 31 gecertificeerd, omdat de betreffende deelnemers niet bij machte waren om het interview in de Nederlandse taal te voeren. Tijdens de interviews hebben 19 van de 43 deelnemers zich laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Elke deelnemer is voorafgaand aan het interview gevraagd een aantal persoonsgegevens te verstrekken, waaronder land van herkomst en religie. De 17 deelnemers die via COC hebben deelgenomen aan het onderzoek, hebben melding gemaakt van hun seksuele geaardheid.

### Land van herkomst

De 43 deelnemers is elk voorafgaand aan het interview gevraagd naar hun land van herkomst. Figuur 1 geeft inzicht in het land van herkomst van alle 43 deelnemers.

*Figuur 1: Landen van herkomst deelnemers*



Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de deelnemers afkomstig is uit Irak (17 deelnemers), Afghanistan (9 deelnemers) en Iran (5 deelnemers).

12/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Deze verdeling sluit aan bij cijfers van het CBS. De cijfers geven aan dat in 2010 de meeste asielaanvragen door personen met Iraakse, Afghaanse en Iraanse nationaliteit zijn gedaan<sup>4</sup>.

## Religie

De 43 deelnemers is elk voorafgaand aan het interview gevraagd naar hun huidige religie. Figuur 2 geeft inzicht in de antwoorden van de 43 deelnemers.

*Figuur 2: Religie deelnemers*



Uit het onderzoek blijkt dat het merendeel van de deelnemers aanhanger is van het Christendom (31 deelnemers) en 6 deelnemers hebben geen melding gemaakt van hun religie.

## Seksuele geaardheid of gender identiteit

De groep van 17 deelnemers die via het COC heeft geparticipeerd, heeft zich geïdentificeerd met de volgende seksuele geaardheid of gender identiteit.

---

<sup>4</sup> Bron: Website Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS)

13/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

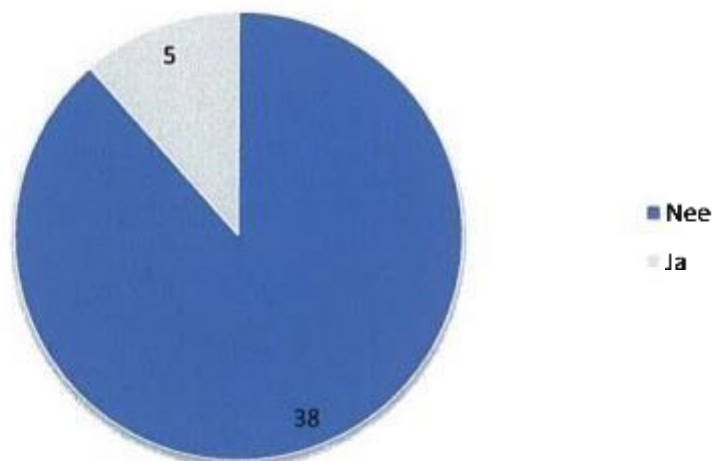
*Figuur 3: Seksuele geaardheid<sup>5</sup> of gender identiteit*



### 5.3 Gevoel van veiligheid

Wij hebben alle 43 deelnemers gevraagd of zij zich veilig voel(d)en in het azc waar zij verblijven (verbleven). Figuur 4 geeft het gevoel van veiligheid van de deelnemers weer.

*Figuur 4: Gevoel van veiligheid in azc's*



<sup>5</sup> Definitie van transgender: "people may or may not decide to alter their bodies hormonally and/or surgically". Bron: UNCR discussion paper: "The protection of lesbian, gay, bisexual, transgender and intersex asylum-seekers and refugees", d.d. 22 september 2010.

14/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Zoals blijkt uit figuur 4 voelen c.q. voelden 38 deelnemers (88%) zich niet veilig in het azc waar zij momenteel verblijf hebben c.q. verblijf hebben genoten. Genoemde redenen voor die gevoelens van onveiligheid zijn het niet openlijk kunnen uitkomen voor geloofsovertuiging (met name genoemd door tot Christendom bekeerde moslims) en het niet openlijk kunnen uitkomen voor seksuele geaardheid. Van de 17 deelnemers van COC verklaart 76% aanleiding te zien om zijn of haar seksuele geaardheid met opzet verborgen te houden voor medebewoners in het azc. Van de 26 deelnemers van Stichting Gave verklaart 69% aanleiding te zien om zijn of haar geloofsovertuiging met opzet verborgen te houden voor medebewoners in het azc. Hierbij dient opgemerkt te worden dat het ervaren van onveiligheid niet gelijk staat aan een daadwerkelijk onveilige situatie.

Deelnemers hebben ook voorbeelden genoemd van fysieke onveiligheid. Zo verklaren zij dat zichzelf of hun familieleden zijn bedreigd door medebewoners, geslagen, geïntimideerd, beledigd, bespuugd, gestoken met een mes en/of sociaal genegeerd. Ook zijn persoonlijke eigendommen van een aantal van hen opzettelijk vernield door medebewoners.

### Verantwoordelijkheid leidinggevenden azc's

De vraag of de deelnemers zich ervan bewust zijn dat leidinggevenden van azc's verantwoordelijk zijn voor de veiligheid van de bewoners, beantwoordt 60% van de deelnemers bevestigend.

In reactie op de stelling dat het tevens een taak is van het COA om voor de veiligheid van de bewoners in het azc te zorgen, en dat het COA daarom graag op de hoogte wil zijn van de incidenten en of men daarvan op de hoogte is, werd door 53% van de totale groep bevestigend gereageerd. 86% van de totale groep deelnemers staat positief ten opzichte van deze registrerende taak die het COA heeft. Zij vinden dit een goed principe. Een aantal respondenten geeft aan dat het principe goed is, maar dat het nog beter is als er *daadwerkelijk* wat met de meldingen wordt gedaan door het COA.

### Analyse

Met betrekking tot het gevoel van veiligheid dat wordt beleefd door de in dit onderzoek betrokken groep (oud) bewoners van azc's, alsmede de genoemde voorbeelden van integriteitschendingen die het gevoel van (on)veiligheid mede bepalen, kan op basis van de reacties van deelnemers aan dit onderzoek worden gesteld dat zowel *het gevoel* van veiligheid, als de *daadwerkelijke* veiligheid binnen azc's, door deze groep als onvoldoende worden ervaren.

15/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 5.4 Integriteitschendingen

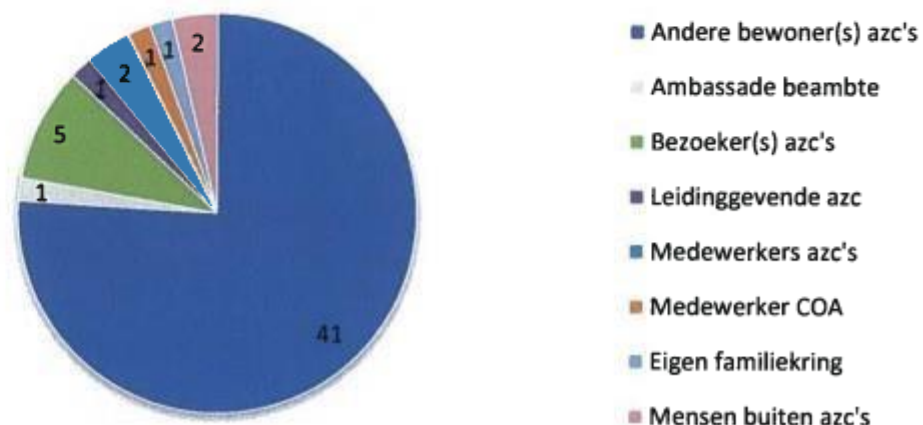
### Slachtoffer

Op de vraag of de (oud) bewoners van azc's slachtoffer zijn geweest van integriteitschendingen is door 95% van de totale groep bevestigend geantwoord. De slachtoffers van de integriteitschendingen hebben in totaal 54 gevallen van integriteitschendingen genoemd. De volgende voorbeelden van integriteitsschendingen zijn genoemd: bedreigd worden, geslagen, geïntimideerd, beledigd, bespuugd en sociaal genegeerd worden. Eén deelnemer verklaarde met een mes te zijn gestoken en hiervan aangifte te hebben gedaan. Tevens wordt als voorbeeld genoemd het opzettelijk vernielen van persoonlijke eigendommen. Deze voorbeelden van integriteitsschendingen komen overeen met de voorbeelden van incidenten die het gevoel van onveiligheid bij (oud) bewoners van azc's tot gevolg hebben.

### Betrokkenen

Wij hebben de slachtoffers van integriteitsschendingen gevraagd welke perso(o)n(en) betrokken was/ waren bij voornoemde integriteitschendingen (als agressor). Figuur 5 geeft inzicht in de antwoorden van de slachtoffers.

*Figuur 5: Betrokken bij integriteitschendingen*



Uit figuur 5 blijkt dat name andere bewoners van azc's zich schuldig maken aan genoemde integriteitschendingen (76%). Daarnaast blijkt uit figuur 5 dat ook bezoekers van azc's betrokken zijn bij integriteitsschendingen (9%).

16/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Frequentie

Wij hebben de slachtoffers van integriteitsschendingen gevraagd naar de *frequentie* van de integriteitsschendingen. De antwoorden van de slachtoffers zijn verwerkt in figuur 6.

*Figuur 6: Frequentie integriteitsschendingen*



Uit figuur 6 blijkt dat bijna de helft van het totaal aantal deelnemers (49%) aangeeft *continu* last te hebben van integriteitsschendingen waaronder intimidatie, discriminatie en/of bedreiging. Slechts één deelnemer heeft aangegeven tijdens het verblijf in een azc geen integriteitsschendingen te hebben ervaren ('niet van toepassing').

## Het voorkomen van incidenten

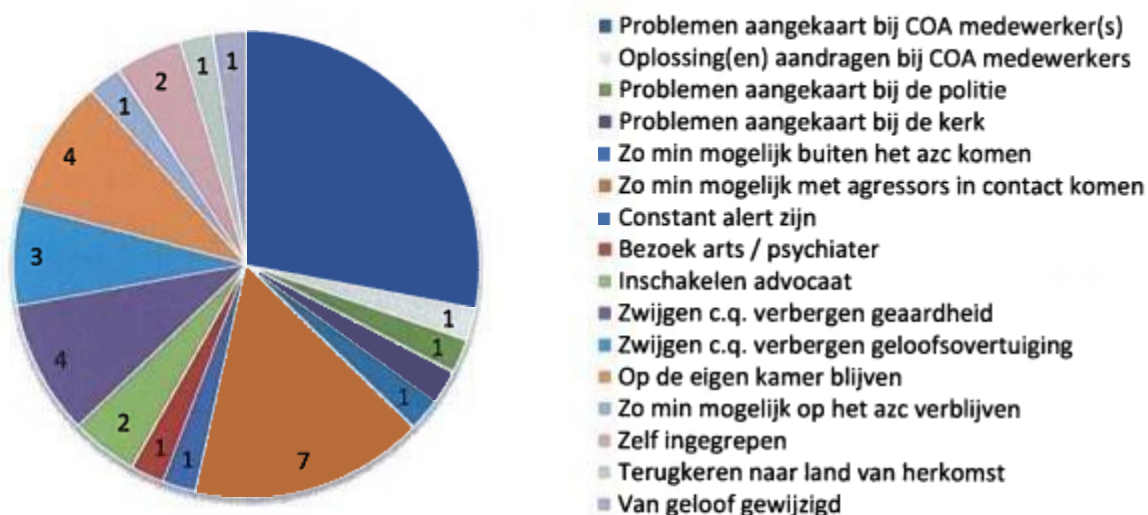
De vraag of slachtoffers van integriteitsschendingen hebben geprobeerd om integriteit gerelateerde incidenten te voorkomen, is door 65% van het totaal aantal deelnemers bevestigend beantwoord. Voorts hebben wij de 43 deelnemers gevraagd op welke wijze zij hebben getracht om incidenten te voorkomen. De antwoorden zijn weergegeven in figuur 7.

17/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

*Figuur 7: Manieren om incidenten te proberen te voorkomen*



Onder 'COA medewerkers' worden in deze context de medewerkers van het azc alsmede de medewerkers van het COA meldpunt verstaan. Uit figuur 7 blijkt dat vooral wordt getracht om incidenten te voorkomen door de problemen aan te kaarten bij COA/azc medewerkers (28%) en zo min mogelijk met de agressors in contact te komen (16%). Voorts blijkt dat deelnemers contact vermijden door zich bijvoorbeeld op hun kamer op te sluiten. Op deze wijze leggen zij zichzelf een mate van sociale exclusie op, met als gevolg dat ook contact met andere medebewoners sterk afneemt.

## Analyse

Bijna alle deelnemers aan dit onderzoek (95%) hebben één of meer voorbeelden genoemd van integriteitsschendingen binnen het azc waarvan zij slachtoffer zijn geworden. Die incidenten variëren van verbale bedreigingen en pesterijen tot lijfelijk geweld. Vooral de *medebewoners van azc's* zijn in relatie tot integriteit gerelateerde incidenten als agressors genoemd. Bijna de helft van het totaal aantal deelnemers ervaart *continue* last van integriteitsschendingen. Zo'n 30% ervaart *vaak* tot *regelmatig* integriteit gerelateerde incidenten. Bijna één vijfde van de slachtoffers (19%) ervaart *incidenteel* integriteitsschendingen.

Meer dan de helft van het totaal aantal deelnemers (65%) heeft op verschillende manieren getracht om integriteitsschendingen te (helpen) voorkomen. Diverse door deelnemers genoemde 'oplossingen' ter voorkoming van die incidenten hangen samen met sociale isolatie en kunnen derhalve niet als gewenste oplossing gekwalificeerd worden.

18/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

In combinatie met de achtergrond van de asielzoekers, die doorgaans zijn gevlucht uit hun land van herkomst, uit angst voor agressie in reactie op geloofsovertuiging of seksuele geaardheid, zijn de ervaringen die zij in Nederlandse azc's opdoen naar eigen zeggen een desillusie. Zij zagen het azc als veilige haven, maar zij maken daar - met name door toedoen van medebewoners - hetzelfde mee als in hun eigen land. En dat is wat zij juist probeerden te ontvluchten.

## 5.5 Het melden van integriteitschendingen

### Procedures integriteitschendingen

De vraag of deelnemers bekend zijn met de procedure/ regels van het azc met betrekking tot het melden van integriteitschendingen is door de helft (51%) *ontkennend* beantwoord. De toelichtingen die deelnemers hierbij hebben gegeven lopen uiteen van "ik ben bij aankomst in een azc direct op de hoogte gesteld van de procedure" tot "ik heb nog nooit iets over een procedure gehoord".

Wij hebben de deelnemers gevraagd op welke wijze zij zijn geïnformeerd over de procedure met betrekking tot het melden van integriteitschendingen binnen het azc.

De deelnemers hebben de volgende manieren van informatieverstrekking genoemd:

- een brief bij aankomst met daarin de regels;
- via de receptie van het azc;
- via een gesprek bij het azc;
- via een meeting bij het azc, bij aankomst;
- via medebewoners van het azc;
- voorlichting door een medewerker van het COA;
- door Vluchtelingenwerk;
- door zelf navraag te doen;
- op basis van eerdere ervaringen;
- via documenten / brochures.

Met betrekking tot de informatieverstrekking inzake het melden van integriteitschendingen, werd door meerdere deelnemers verklaard dat deze niet beschikbaar waren in een voor hen verstaanbare / begrijpelijke taal.

### Voorziening

De vraag of binnen het azc waar men verblijft c.q. verbleef een voorziening aanwezig is / was om een incident te melden, is door 53% van de 43 deelnemers *bevestigend* beantwoord. Vooral het melden van incidenten via de balie of receptie van het azc is in deze context genoemd.

19/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

In de toelichting bij deze vraag is door enkele deelnemers die deze vraag met 'nee' of 'onbekend' hebben beantwoord gezegd dat zij wel bekend zijn met het melden van incidenten bij het COA, bij Vluchtelingenwerk Nederland of bij de politie.

## Meldpunt Veiligheid COA

Wij hebben de 43 deelnemers gevraagd of zij bekend zijn met het Meldpunt Veiligheid COA. Op deze vraag is door 84% van de deelnemers ontkennend geantwoord.

Op de COA website staat het volgende vermeld over het Meldpunt Veiligheid COA:

*"Veiligheid en leefbaarheid is de kern van ons opvangwerk. Mocht dit voor individuele bewoners in het geding komen treffen wij passende maatregelen. Dit geldt niet alleen voor intimidatie op religieus gebied, maar ook als het gaat om een politieke overtuiging, etnische afkomst, seksuele geaardheid of andere aangelegenheden. Het COA beschikt over een meldpunt veiligheid voor bewoners en medewerkers."*

Een medewerker van het COA deelt ons mee met betrekking tot het Meldpunt Veiligheid COA:

*"Het meldpunt veiligheid is geen meldpunt waar de bewoner zelf een melding kan doen. Het proces is dat de bewoner de melding doet bij de COA medewerker op locatie, de COA medewerker registreert dit in het Integraal Bewoners Registratie Systeem (IBIS). Bij ernstige incidenten of specifieke incidenten zoals suïcidepogingen en vermoeden van sociale misstanden wordt door de COA medewerker direct contact opgenomen met het meldpunt veiligheid die verder stappen kan ondernemen. Terugkoppeling vindt plaats via de COA medewerker op de locatie. Het meldpunt veiligheid scant elke dag ook alle geregistreerde incidenten en reageert hierop indien dit nodig is."*

Het Meldpunt Veiligheid van het COA is bij 84% van de totale groep deelnemers *onbekend*. Om het meldpunt effectief te kunnen laten functioneren is het van belang dat het meldpunt bekend is. Het verdient aanbeveling dat het COA het bestaan en de functie van dit meldpunt beter bekend maakt onder bewoners van azc's.

## Melden van incidenten

De vraag of incidenten gemeld moeten worden bij het COA, hebben 4 van de 43 deelnemers (9%) ontkennend beantwoord. De 4 deelnemers geven als toelichting dat in hun optiek niet alle problemen bij het COA thuishoren c.q. gemeld moeten worden.

Wij hebben de 43 deelnemers gevraagd of zij melding hebben gemaakt van incidenten die zij zelf hebben meegemaakt. Op deze vraag is door 26 deelnemers bevestigend geantwoord (60%).

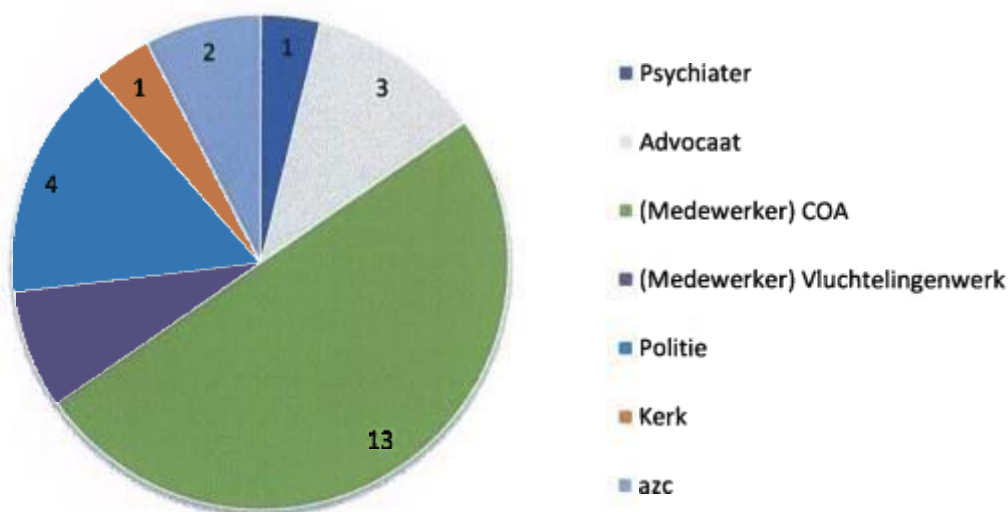
20/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Voorts hebben wij de 26 deelnemers gevraagd *bij wie* zij de melding hebben gedaan. De antwoorden van de deelnemers zijn weergegeven in figuur 8.

*Figuur 8: Loket voor het melden van incidenten*



Uit figuur 8 blijkt dat de helft van het aantal melders het incident bij een COA medewerker heeft gemeld. Alle 26 deelnemers antwoordden dat het in hun optiek om een *officiële melding* gaat. Uit de vraag inzake het loket van de melding noemen 4 deelnemers als eerste loket de politie. In een latere fase van het interview verklaren 17 van de 26 deelnemers ook aangifte te hebben gedaan van incidenten bij de politie. Het verschil in deze resultaten komt voort uit het feit dat voor één incident soms meerdere loketten zijn benaderd.

## Analyse

Meer dan de helft van het aantal deelnemers is onbekend met de regels / procedure op het gebied van het melden van integriteitschendingen. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat de wijze waarop de deelnemers op de hoogte zijn gebracht van deze regels/ procedures uiteenloopt. Het is dan ook van belang dat bewoners bij aankomst in een azc op een uniforme wijze hiervan op de hoogte worden gesteld. Om dit te kunnen realiseren verdient het aanbeveling om hiervoor een richtlijn op te stellen.

Voorts blijkt uit het onderzoek dat taal in relatie tot regels en procedures een barrière vormt om incidenten te melden. In de aanbevelingen-sfeer doen de deelnemers zelf suggesties ter verbetering van dit specifieke onderwerp (zie paragraaf 5.7.1).

21/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 5.6 Tevredenheid inzake het melden van integriteitschendingen

Wij hebben de deelnemers gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over het loket ten behoeve van het melden van incidenten. Dit loket kan zowel een aanspreekpunt binnen het azc als ook het COA meldpunt zijn. De antwoorden van de deelnemers zijn weergegeven in figuur 9.

*Figuur 9: Tevredenheid over het loket t.b.v. het melden van incidenten*



De vraag of melders van incidenten wel of niet tevreden zijn over de reacties aan het loket c.q. de loketten waar zij hun melding(en) van integriteitschendingen hebben gedaan, is door 4 deelnemers positief beantwoord.

Zij noemen daarbij *zichtbare* activiteiten die hebben bijgedragen aan verbetering van de situatie, zoals overplaatsing naar een veiliger plaats of overplaatsing van degene(n) die de problemen veroorzaakte(n) (naar een ander azc).

Door de helft van het totaal aantal deelnemers is deze vraag negatief beantwoord (51%). Deelnemers met negatieve ervaringen noemen in het bijzonder dat naar aanleiding van hun melding(en) geen (zichtbare) actie is ondernomen c.q. dat de situatie niet is veranderd. Van de 43 deelnemers hebben 13 deelnemers (30%) 'niet van toepassing' geantwoord en hebben 4 deelnemers (9%) deels positief, deels negatief gereageerd. Deze deelnemers hebben de melding van incidenten bij andere loketten buiten COA en/of azc gedaan en zijn over het ene loket positief en over het andere negatief.

Wij hebben de deelnemers gevraagd of hun situatie naar aanleiding van de melding van de integriteitsschending is gewijzigd.

22/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

*Figuur 10: Veranderde situatie na het melden van incidenten*



Figuur 10 laat zien dat 44% van het totale aantal deelnemers de vraag of de situatie is veranderd na de melding van het incident, met 'nee' hebben beantwoord. 8 van de 12 deelnemers die deze vraag bevestigend hebben beantwoord noemen een positief resultaat van de melding, zoals toewijzing van een eigen, aparte kamer of badkamer, verplaatsing naar een ander azc of toewijzing van verblijfsvergunning. Door 4 deelnemers zijn negatieve gevolgen genoemd, zoals het krijgen van een kleinere kamer waardoor er bijvoorbeeld geen ruimte meer is voor studieboeken en toename van intimidaties.

16 deelnemers voelden zich veiliger na de melding van het incident (37%), 14 deelnemers (33%) voelde zich minder veilig en 13 deelnemers (30%) hebben hier 'niet van toepassing' geantwoord. 8 deelnemers (19%) die incidenten hebben gemeld zeggen hier spijt van te hebben. Die spijt hangt volgens hen samen met het niet verbeteren van de situatie c.q. een verslechtering van de situatie na melding van het incident.

## Analyse

Uit voorgaande resultaten komt naar voren dat dienstverlening door de loketten waar integriteitschendingen worden gemeld, verbeterd dient te worden ten einde de mate van tevredenheid over de melding in positieve zin te kunnen beïnvloeden. De mate van tevredenheid hangt vooral ook samen met *zichtbaarheid* van acties die naar aanleiding van de melding worden ondernomen. Het is van het grootste belang dat de situatie naar aanleiding van de melding ook daadwerkelijk verbetert.

23/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 5.7 Het verhogen van meldingsbereidheid

### Meldingsbereidheid

De vraag of de meldingsbereidheid van incidenten kan worden verhoogd, beantwoordt 72% van de deelnemers bevestigend, 5% van de deelnemers geeft aan dit niet te weten. 23% van de deelnemers heeft deze vraag met 'nee' beantwoord. Genoemde reden hiervoor is dat zij het gevoel hebben niet serieus te worden genomen door het loket waar de melding wordt gedaan. Tevens wordt als reden genoemd dat het COA geen (zichtbare) acties onderneemt naar aanleiding van de melding, dus dat het zinloos is. Eén van de deelnemers zegt dat het azc zich beter op de hoogte zou moeten stellen van problemen en wellicht vanuit deze rol meer kan betekenen.

### Verbetermogelijkheden

Wij hebben de deelnemers gevraagd naar verbetermogelijkheden die kunnen bijdragen aan het verhogen van de meldingsbereidheid inzake integriteit gerelateerde incidenten. Naast het vergroten van de meldingsbereidheid, hebben wij iedere deelnemer gevraagd drie punten te noemen die dienen te veranderen om het gevoel van veiligheid te vergroten. De reden hiervoor is dat het gevoel van veiligheid nauw samenhangt met de meldingsbereidheid. De door de deelnemers genoemde verbeterpunten zijn gegroepeerd per thema. Wij hebben de volgende thema's onderscheiden, die ook terugkomen in de hierna volgende sub paragrafen:

- Informatieverstrekking en taalissues;
- Personeelsaangelegenheden: serieus nemen problematiek en melding;
- Het zichtbaar maken van aanpak en oplossing (pro actieve aanpak);
- Het aanspreken op niet integer gedrag c.q. het sanctioneren daarvan;
- Veiligheid vergroten;
- Leefsituatie / culturele aspecten: clusteren, hergroeperen, ruimte geven;
- Vertrouwenspersoon / contactpersoon / anoniem melden.

In de hierna volgende sub paragrafen gaan wij in op de resultaten, conclusies en aanbevelingen voortvloeiend uit deze antwoorden. Zoals blijkt, zijn veel aangedragen oplossingen niet alleenstaand of op slechts enkele situaties van toepassing, maar integraal van aard.

De letterlijke antwoorden van de deelnemers zijn als bijlage 1 en 2 bij dit rapport gevoegd. In de overall conclusies doen wij per thema een hoofdaanbeveling.

24/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 5.7.1 Informatieverstrekking en taalissues

Informatieverstrekking en taalissues refereren naar de beheersing van de Nederlandse taal onder de bewoners van een azc in relatie tot het kennis (kunnen) nemen van procedures en richtlijnen zoals die gelden binnen het azc op gebied van incidentmeldingen. 84 % van de deelnemers bleek de Nederlandse taal onvoldoende machtig te zijn en heeft het interview met hulp van een tolk uitgevoerd. Zij geven aan de Nederlandse taal onvoldoende te beheersen om de doorgaans in de Nederlandse taal opgestelde regels en procedures die binnen het azc gelden te begrijpen.

Meerdere huidige bewoners van een azc geven aan dat zij de regels niet begrijpen, maar wel de behoefte hebben die te begrijpen omdat zij de meerwaarde daarvan inzien.

Eén van de deelnemers omschrijft dit als volgt: *“De regels en instructies zijn in de Nederlandse taal opgesteld, wij kunnen daar niets mee. Beter is om instructies te geven in de eigen taal van de bewoners, zodat duidelijk wordt welke regels waar gelden”.*

Op de vraag hoe de veiligheid op een azc vergroot kan worden, wordt het vergroten van kennis op het gebied van geldende normen, waarden en respect in Nederland genoemd. Dit wordt op twee manieren uitgelegd: enerzijds moeten bewoners op de hoogte gesteld worden van de in Nederland geldende regels, normen en waarden over omgang met elkaar. Anderzijds wordt genoemd dat het personeel meer kennis moet hebben van de achtergrond van islamitische bewoners en hun denkwijzen, zodat het personeel de oorsprong van bepaalde (extremistische) gedachten en acties in het juiste kader kan plaatsen. Verreweg de meeste antwoorden geven aan dat het van groot belang is dat medebewoners op de hoogte zijn van geldende regels, normen en waarden.

Eén van de deelnemers antwoordt: *“Nieuwe bewoners van een azc moeten op de hoogte gesteld worden door medewerkers van het COA dat het niet is toegestaan om andere medebewoners te discrimineren en te beledigen”.*

Een tweede deelnemer antwoordt op de vraag hoe de veiligheid vergroot kan worden: *“Meer informatie over regels hoe je je zou moeten opstellen als asielzoeker. Hiermee doel ik op normen en waarden en hoe je met elkaar om moet gaan in algemene zin.”*

Naast de noodzaak van gerichte informatieverstrekking teneinde de meldingsbereidheid te kunnen verbeteren, worden ook manieren genoemd waarop het azc en/of het COA dit kan optimaliseren. Zo wordt voorgesteld dat het in de regels opnemen van (verplichte) informatiebijeenkomsten voor nieuwe bewoners idealiter meerdere doelen kan dienen:

- Tijdens de informatiebijeenkomsten dient centraal te staan dat men in Nederland vrij is een bepaalde geloofsovertuiging of seksuele voorkeur te hebben.
- Normen en waarden zoals die in Nederland gelden, dienen toegelicht te worden.
- Regels en procedures over meldpunten, telefoonnummers in geval van nood of andere mogelijkheden om melding te kunnen maken van integriteit gerelateerde incidenten dienen duidelijk toegelicht te worden.

25/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

(Oud) bewoners onderkennen bovendien de behoefte aan begrijpelijke informatievoorziening en dragen daartoe een aantal oplossingen aan om de informatievoorziening in meerdere talen beschikbaar te maken:

- Stel vanuit het COA tolken beschikbaar om de bewoners in een voor hen begrijpelijke taal te informeren over de procedures en regels.  
Aan het vertolken kan ook invulling gegeven worden door asielzoekers zelf die de Nederlandse taal machtig zijn, en die op deze manier een gerichte bijdrage willen leveren aan verbetering van de omstandigheden op dit terrein.
- Het vertalen van posters, brochures en andere informatiemiddelen in de talen van de bewoners van azc's, en deze beschikbaar stellen aan azc's. Die posters kunnen bijvoorbeeld regels over respect en anti discriminatie bevatten, maar ook verwijzen naar het meldpunt. Ook bij het vorm en inhoud geven van die informatiedragers kunnen bewoners zelf een actieve rol spelen, bijvoorbeeld door actuele teksten te helpen opstellen en te vertalen.
- Er is gesteld dat de frequentie waarop bewoners informatie over regels en procedures krijgen vergroot kan worden.
- Ook het instellen van periodieke afspraken met een contactpersoon van het COA, waarin de persoonlijke situatie als ook eventuele problemen kunnen worden besproken, kan de motivatie om contact op te nemen in geval van een incident vergroten.

## **5.7.2 Personeelsaangelegenheden: serieus nemen problematiek & meldingen**

Bewoners en oud-bewoners geven aan het gedrag en de houding van het personeel, van zowel het azc als de contactpersonen bij het COA, als belemmering te zien voor het melden van incidenten. De belemmeringen en oplossingsrichtingen die zij aandragen zijn in twee categorieën onderverdeeld. Ten eerste de mate waarin personeel incidenten en meldingen serieus neemt en ten tweede de bewustwording, educatie en geschiktheid van het personeel in een azc. De aanbevelingen voortvloeiend uit de door respondenten gegeven antwoorden behandelen wij hierna.

### *Serieus nemen problematiek en meldingen*

(Oud) bewoners geven aan dat zij een incident eerst dienen te melden bij het azc, alvorens zij melding kunnen doen bij het COA.

De beide loketten worden over het algemeen door onze respondenten als een belemmerende factor ervaren. Respondenten geven aan dat de meldingen niet altijd serieus worden genomen door de medewerker van het azc en/of het COA bij wie de melding gedaan wordt. Daarnaast wordt gesteld dat onvoldoende moeite wordt genomen, om de problemen die spelen en worden aangekaart, (zichtbaar) op te lossen.

26/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Hoewel het COA aangeeft dat deze rol door het Meldpunt Veiligheid COA wordt vervuld, staan belevingen van (oud) bewoners daar haaks tegenover. Deze situatie kan leiden tot bagatellisering van problemen en een gebrek aan (gevoel van) veiligheid. Door meerdere geïnterviewden wordt genoemd dat de oorzaak van dit probleem ligt in de regelgeving en procedures waaraan personeel zich moet houden. Een deelnemer verwoordt dit als volgt: *“Een medewerker van het COA heeft waarschijnlijk ook zijn of haar werkregels en procedures. Als er dingen voorvallen die niet in die werkregels passen, kunnen zij daar ook niets aan doen.”* Ook: *“Wanneer een probleem gemeld wordt krijg je te maken met bureaucratie en procedures die doorlopen moeten worden. Voordat dat gebeurd is, kunnen er al ergere dingen zijn gebeurd.”*

Uit deze antwoorden valt op te maken dat het personeel mogelijk onvoldoende mogelijkheden heeft om serieus, snel of adequaat te reageren op meldingen van incidenten vanwege administratieve verplichtingen of geldende regels. Een gericht onderzoek naar mogelijke vereenvoudiging / uniformering van regels, het terugdringen van bureaucratie, of andere oplossingsmogelijkheden, kan mogelijk leiden tot een verbetering in de wijze waarop personeel kan reageren op meldingen.

### Bewustwording, educatie en geschiktheid

Waar in de voorgaande paragraaf wordt gesteld dat personeel onvoldoende mogelijkheden tot adequaat ingrijpen heeft, wordt in deze paragraaf ingegaan op oorzaken die hun oorsprong bij de houding van het personeel vinden. Gebrek aan bewustzijn, aan sensitiviteit en aan gerichte educatie, in relatie tot het personeel van azc's en het COA, worden door respondenten genoemd als belemmeringen voor het doen van meldingen. De voorbeelden van belemmeringen die deelnemers noemen zijn divers en lopen uiteen van verdenkingen van homofobie onder personeel, tot een gebrek aan bewustzijn bij het personeel. Er wordt onder meer gedoeld op het gebrek aan kennis over het bestaan van verschillende culturele aspecten in relatie tot de bewoners, maar ook ten aanzien van de gevolgen en impact van incidenten in relatie tot de achtergrond van de bewoners. Wanneer wordt geïnvesteerd in scholing en bewustwording van het personeel, leidt dit volgens geïnterviewden tot een verhoging van de meldingsbereidheid.

Deelnemers hebben ook uitspraken gedaan over gebrek aan begrip, persoonlijke benadering, kennis en gelijkwaardige behandeling door het personeel van azc's. Als mogelijke oplossingsrichting wordt genoemd dat het personeel van azc's cursussen of lezingen zouden dienen te volgen waarin zij bekend worden gemaakt met de specifieke situatie waarin homoseksuelen en bekeerde christenen zich bevinden.

De aangedragen oplossingen sturen zowel wat betreft het serieus nemen van de problematiek, alsmede de melding van incidenten, aan op het gericht trainen of (laten) opleiden van personeel. Dit begint al 'aan de poort', dus een gericht assessment als onderdeel van het aannamebeleid van personeel dat direct contact heeft met asielzoekers, is een eerste kans voor optimalisatie.

27/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Dat het niet alleen gaat om kennisaspecten, maar ook om sensitiviteit, regels van fatsoen en respect, blijkt bovendien uit diverse reacties van deelnemers. Eén geïnterviewde omschrijft dit op de volgende wijze: *“Een menswaardige benadering van het personeel tegenover de bewoners. Ik ben dan wel een asielzoeker zonder verblijfsvergunning, ik ben wel een mens. Men moet respect hebben voor de medemens, welke religie hij of zij dan ook heeft”*.

De UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) heeft in 2011 een rapport uitgebracht dat de situatie van LGBTI (lesbian, gay, bisexueel, transgender en intersex) vluchtelingen in het land van de asielaanvraag belicht. In dat rapport wordt discriminatie tegenover deze groepen onderzocht met het oog op het doen van duurzame aanbevelingen om de situatie van deze groep te verbeteren. In dit rapport worden discriminatie en vooroordelen onder medewerkers van asielzoekerscentra, ngo's en overige instanties die met asielzoekers te maken hebben genoemd. Daarin staat dat vooroordelen kunnen ontstaan vanuit een gebrek aan bewustwording of kennis over de specifieke doelgroep en hun rechten. De aanbevolen actie vanuit de UNHCR is als volgt:

*“Zorg ervoor dat alle staf en medewerkers zich bewust zijn van gepast en ongepast gedrag wanneer zij werken met LGBTI-personen. De gedragscode van UNHCR biedt heldere normen en verplicht managers actie te ondernemen wanneer ongepast gedrag gemeld wordt. Het verhogen van sensibilisatie door middel van training is in dit kader vaak nodig <sup>6</sup>.”*

Uit verbetermogelijkheden die door deelnemers namens ngo COC zijn aangedragen, ondersteund door bevindingen van de UNHCR, volgt de aanbeveling dat het vergroten van kennis, ervaring en specifieke bekwaamheden, een sleutel kan zijn voor verbetering. Kwaliteiten als sensitiviteit en goed kunnen luisteren, kan bewustwording onder personeel en contactpersonen vergroten, wat kan leiden tot een toename in de mate waarin deze specifieke groep asielzoekers zich serieus genomen voelt waardoor zij zich voldoende veilig achten om hun verhaal bij personeel van het azc of een contactpersoon bij het COA kwijt te kunnen. Dit kan vervolgens leiden tot verbetering van de meldingsbereidheid.

### **5.7.3 Het zichtbaar maken van aanpak en oplossing (proactieve aanpak)**

Gerelateerd aan de mate waarin problemen serieus genomen worden door het azc of COA loket, is een gebrek aan proactieve en zichtbare aanpak naar aanleiding van meldingen van incidenten genoemd als reden voor het gebrek aan een gevoel van veiligheid. Geïnterviewden geven aan dat zij het niet de moeite waard vinden om een melding te doen in geval van een incident, omdat zij geen vertrouwen hebben in (de effectiviteit van) het personeel dat zij als loket voor het doen van meldingen kennen.

---

<sup>6</sup> Bron: UNHCR; 2011.

28/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Zo geeft een deelnemer aan: "Op het moment dat het COA niet achter een klacht aangaat, weet iedereen dat. Dan weet iedereen dus ook dat het geen zin heeft om naar het COA te gaan omdat er geen vertrouwen is".

Eén van de respondenten gaat in op *hoe* aanpak en oplossing zichtbaar gemaakt kunnen worden. Behaalde resultaten zouden aan betrokkenen doorgegeven moeten worden. Dit kan door een bijeenkomst of vergadering te houden met betrokkenen waarin wordt toegelicht welke acties zijn ondernomen en wat het resultaat daarvan geweest is.

Tevens wordt door deelnemers aangegeven dat de angst voor represailles een groot dilemma is voor het doen van meldingen. Omdat het azc weinig acties onderneemt, voelt men terughoudendheid om melding te doen. Hiermee wordt aangegeven dat het doen van een melding niet opweegt tegen de mogelijkheid op represailles vanwege het gebrek aan vertrouwen in een effectieve aanpak.

Op basis van de door geïnterviewden aangedragen problemen en oplossingen, kan geconcludeerd worden dat zij behoefte hebben aan *zichtbare consequenties* naar aanleiding van het doen van een melding. Genoemde voorbeelden van voor hen zichtbare consequenties zijn:

- het uitvoeren van onderzoek naar aanleiding van een melding;
- het bespreken van de kwestie met de daarbij betrokkenen door een daartoe gekwalificeerde medewerker;
- het overplaatsen van de agressor;
- het verbeteren van het negatieve imago ten aanzien van het doen van meldingen, welke leeft onder asielzoekers.

Ook wordt voorgesteld dat personeel zelf (eerder) initiatieven zou moeten ontplooiën om met bewoners te praten, bijvoorbeeld als er al een dreigende situatie heerst, in plaats van te wachten op een daadwerkelijk incident.

## **5.7.4 Het aanspreken op niet integer gedrag c.q. het sanctioneren daarvan**

Om de meldingsbereidheid te vergroten en het gevoel van veiligheid op asielzoekerscentra te verhogen, wordt door meerdere geïnterviewden verwezen naar straffen en sancties naar aanleiding van bedreigingen, intimidaties en mishandeling. De aanbevelingen variëren van het verstrekken van informatie over sancties, tot het invoeren van (veel) strengere sancties.

Een respondent verwoordt dit als volgt: "*De schuldige zou een centrumverbod of boete moeten krijgen voor ieder vergrijp of moeten worden overgeplaatst. Door een harde aanpak en strikte opvolging hiervan ten opzichte van iedereen, gaat er een preventieve werking uit van de maatregelen.*"

29/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Het sanctioneren van niet integer gedrag wordt door geïnterviewden als onvoldoende bestempeld. In interviews is naar voren gebracht dat wanneer er actie ondernomen wordt naar aanleiding van een melding, die actie vaak bestaat uit de overplaatsing van het *slachtoffer* naar een ander azc.

Dit wordt door geïnterviewden doorgaans als ongewenst en onterecht bestempeld; waarom zou het slachtoffer uit de bekende omgeving gehaald worden, terwijl er amper tot geen (zichtbare) consequenties zijn voor de dader?

Naar aanleiding hiervan zijn meerdere oplossingsmogelijkheden door deelnemers aangereikt:

- Maak intern binnen azc's duidelijk wat onder niet gewenst, niet integer gedrag wordt verstaan. Geef daarvan duidelijke voorbeelden (denk daarbij ook aan het taalissue, het moet voor alle bewoners begrijpelijk en duidelijk zijn). Bij voorkeur wordt hiervoor een overkoepelend beleid opgesteld dat uniform toepasbaar is binnen de diverse azc's.
- Stel duidelijke sancties op voor niet gewenst, niet integer gedrag, en communiceer deze sancties helder en duidelijk intern. Hier wordt door bewoners ook specifiek de link gelegd met het verstrekken van informatie over consequenties inzake verblijf of de verblijfsvergunning van de dader.
- Gerelateerd aan het zichtbaar ondernemen van acties, is overplaatsing van daders in plaats van slachtoffers meerdere malen als oplossing genoemd. Als bewoners weten dat agressors uit de door hun vertrouwde omgeving geplaatst worden naar aanleiding van niet gewenst, niet integer gedrag, voorspellen geïnterviewden dat hier bovendien een preventieve werking van uit gaat.

## 5.7.5 Veiligheid vergroten

88% van de deelnemers geeft aan zich *niet veilig* te voelen in het azc waar zij wonen of gewoond hebben. Wij merken hierbij op dat de groep deelnemers door de ngo's zijn aangedragen omdat zij bekend zijn met incidenten, waardoor niet kan worden gesproken van een voor de gehele groep asielzoekers die in azc's woont representatief beeld. Zij onderschrijven dat de veiligheid op het azc gegarandeerd moet worden voordat zij zich veiliger *kunnen* gaan voelen. Het gevoel van veiligheid draagt vervolgens bij aan het verhogen van de meldingsbereidheid. Tijdens de interviews is door vele respondenten aangegeven dat hun *gevoel* van onveiligheid ertoe leidt dat zij contact met medebewoners vermijden. Zij doen dit bijvoorbeeld door zich op te sluiten in hun kamer of door alleen buiten het azc contact met andere mensen te hebben.

Het eerder genoemde rapport van de UNHCR onderschrijft dat LGBTI-personen een verhoogd risico lopen slachtoffer van geweld te worden. Dit kan leiden tot sociale exclusie (UNHCR, 2011). Een van de geïnterviewden omschrijft dit door aan te geven dat de situatie die hij in zijn thuisland wilde ontvluchten, ook in Nederland voort bestaat; "*Leven op het azc voelt als leven in een gevangenis*".

30/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Geïnterviewden dragen uiteenlopende oplossingen aan om het gevoel van veiligheid te vergroten:

- Het instellen van striktere regels betreffende het toegangsbeleid zodat mensen van buiten het azc niet zomaar naar binnen kunnen komen. Uit de interviews blijkt namelijk dat daders van incidenten niet altijd medebewoners zijn; in 9% van de incidenten komen de daders van buiten het azc.
- Een knop installeren op iedere kamer, die ingedrukt kan worden in geval van nood en in verbinding staat met personeel van het azc.
- Het installeren van camera's.
- Het vergemakkelijken van mogelijkheden om buiten het azc te wonen.

## **5.7.6 Leefsituatie / culturele aspecten: clusteren, hergroeperen, ruimte geven**

### Specifieke woon- en leefruimten voor minderheidsgroeperingen

Het scheiden van bewoners op basis van seksuele geaardheid of religie is de meest genoemde oplossing voor het vergroten van de veiligheid, het terugdringen van integriteit gerelateerde incidenten en het verbeteren van de meldingsbereidheid. Dit wordt maar liefst 21 maal genoemd. De aangedragen oplossingen variëren van het instellen van volledig aparte asielzoekerscentra per groep tot een aparte bungalow of kamer voor bijvoorbeeld Christenen of homoseksuelen. Het verzoek tot een apart azc, een aparte bungalow of een aparte kamer lijkt voort te komen uit een gebrek aan privacy en een gevoel van onveiligheid. Aan de andere kant geven enkele geïnterviewden ook aan dat het apart plaatsen van groepen gelijkgestemden een oplossing lijkt, maar dat dit discriminatie en/of gericht geweld ook juist in de hand kan werken. Enkele geïnterviewden geven daarbij tevens aan dat dit geen oplossing is voor de oorzaak van het probleem maar voor de symptomen die daaruit voortvloeien. Het scheiden van mensen op basis van geloof of seksuele geaardheid is niet representatief voor de Nederlandse samenleving buiten het azc. Echter, als bewoners dit zelf als een belangrijke oplossing aandragen kan wellicht in deze behoefte gefaciliteerd worden door het COA door hiertoe mogelijkheden te bieden.

### Belangenorganisaties

Een andere oplossing die genoemd wordt, is het plaatsen van homoseksuelen en christenen op azc's waar goede toegankelijkheid is tot belangenorganisaties. Een geïnterviewde omschrijft dit als volgt: *"Dichterbij de belangenorganisaties geplaatst worden en niet in 'de middle of nowhere'. Financieel ben je niet in staat om naar zo'n belangenorganisatie te reizen."*

Dit punt wordt ondersteund door aanbevelingen van de UNHCR, waarin wordt aangegeven dat het van belang is om de diensten die maatschappelijke actoren bieden, zoals doelgroep-sensitieve ngo's, toegankelijk te maken voor asielzoekers (UNHCR, 2011). Het aangaan van stabiele en duurzame banden met maatschappelijke actoren, die de belangen van Christenen dan wel homoseksuelen vertegenwoordigen, is een oplossing die zowel het gevoel van veiligheid als de vertrouwelijke atmosfeer kan vergroten.

31/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Separate ruimten om geloof uit te kunnen oefenen

Geïnterviewden hebben aangegeven behoefte te hebben aan een ruimte waar zij hun geloof kunnen uitoefenen. Nu vindt dit voor Christenen en moslims doorgaans in dezelfde ruimte plaats, wat leidt tot fricties en incidenten. In het kader van privacy is het mogelijk om ruimtes in te richten waar men onder eigen voorwaarden en in alle privacy zijn of haar eigen geloof kan praktiseren zonder daarbij anderen te storen of zelf gestoord te worden. Het apart inrichten van voorzieningen voor moslims en christenen (denk aan gebedsruimtes, ruimtes waarin religieuze feesten gehouden kunnen worden of andersoortige wijzen waarop men de privacy heeft om het geloof te belijden) wordt als oplossing genoemd. Een van de geïnterviewden geeft aan dat dit vrij eenvoudig te realiseren is, omdat er op het azc waar deze persoon verblijft voldoende geschikte ruimtes momenteel leeg staan.

Het recht op vrijheid van geloofsovertuiging als onderdeel van de universele rechten van de mens omvat ook het recht om alleen of met anderen in het openbaar als in het particuliere leven, zijn of haar geloofsovertuiging te belijden<sup>7</sup>. Het bieden van ruimtes voor zowel moslims als christenen om hun geloof alleen of in gezamenlijkheid uit te kunnen oefenen, is dus niet zozeer een aanbeveling maar een vereiste. Het is de moeite waard om de mogelijkheden naar het inrichten van bijvoorbeeld aparte gebedsruimtes te onderzoeken, zeker met het oog op de eerder genoemde universele rechten van de mens: zowel privé als publiekelijk heeft men recht op een locatie waar men het geloof kan belijden.

## Huisvesting op basis van verblijfsduur

Een andere mogelijkheid die is geopperd als verbetermogelijkheid is het groeperen / huisvesten op basis van verblijfsduur. *“Ik denk niet dat je mensen die net nieuw zijn, of net een status hebben gekregen, moet laten samenwonen met mensen die er al 10 jaar zijn en nog geen status hebben. [Zij hebben misschien geen geldige reden] om een status te krijgen. [...] Die mensen gaan denken dat zij iets verkeerd hebben gedaan. Dat kan vervolgens leiden tot crimineel of vervelend gedrag.”* Ook wordt genoemd dat bewoners die langdurig in een azc verblijven precies weten wat wel en niet kan, en daarbij misbruik maken van de onwetendheid van anderen. Hoewel de relatie tussen oorzaak en gevolg in dit antwoord niet onderbouwd wordt, is de gedachte eventueel de moeite van nader onderzoek waard.

---

<sup>7</sup> Bron: Universal Declaration, artikel 18; [www.unhcr.org](http://www.unhcr.org).

## 5.7.7 Vertrouwenspersoon / contactpersoon / anoniem melden

Het gevoel van veiligheid op een azc kan volgens een aantal geïnterviewden vergroot worden door een vertrouwenspersoon of contactpersoon te hebben op of nabij het azc.

Door sommigen wordt daarbij aangegeven dat de locatie waar die vertrouwenspersoon bereikbaar is lastig kan zijn, omdat je niet altijd ongezien die plek kan benaderen; dus de zichtbaarheid van de locatie van de vertrouwenspersoon in relatie tot medebewoners is hierbij een issue. Sommigen stellen daarom voor dat die vertrouwenspersoon op een makkelijk bereikbare plek, maar buiten het azc, beschikbaar zou moeten zijn.

De vertrouwenspersoon moet een aanspreekpunt zijn waar men open en vertrouwelijk over problemen, ervaringen en gevoelens kunnen praten. Eén van de geïnterviewden geeft aan: *"Ik weet niet bij wie ik terecht kan en wie ik in vertrouwen kan nemen. Ik weet niet of er andere mensen zijn die dezelfde seksuele geaardheid hebben. Indien een medebewoner dezelfde geaardheid zou hebben als ik, zou ik met haar kunnen praten."* Uit dit antwoord blijkt dat een vertrouwenspersoon ook een netwerkfunctie kan bieden, waardoor gelijkgestemden op een veilige wijze met elkaar in contact kunnen komen.

Door een aantal deelnemers is verklaard dat zij psychische problemen hebben. Een hiertoe gekwalificeerde vertrouwenspersoon kan ook op dit terrein een signaleringsrol vervullen, dus niet alleen wat betreft het melden van incidenten maar ook wat betreft de psychologische gesteldheid van de persoon in kwestie. Wetenschappelijk onderzoek wijst uit dat psychische stoornissen zoals depressie en posttraumatische stress ongeveer tien maal vaker voorkomen onder asielzoekers dan onder de overige bevolking in het land van bestemming<sup>8</sup>.

In het eerder genoemde rapport van de UNHCR wordt aangegeven dat LGBTI-personen een groot risico lopen gediscrimineerd, bedreigd of geïntimideerd te worden door andere asielzoekers, nabij of binnen receptiefaciliteiten. Daarom leiden zij vaak afgezonderde levens, zowel binnen als buiten asielzoekerscentra. De UNHCR doet daartoe de volgende aanbevelingen:

- Zoek contact met maatschappelijk actieve partijen zoals ngo's om contact te leggen met asielzoekers behorende tot de doelgroep. Vertrouwelijkheid en veiligheid zijn hierin van groot belang.
- Biedt op verschillende manieren informatie over de manieren waarop asielzoekers hulp kunnen zoeken.
- Creëer een veilige en vertrouwenwekkende omgeving waarin registratie van ervaringen en problemen plaats kan vinden.

---

<sup>8</sup> Prevalence of serious mental disorder in 7000 refugees resettled in western countries: a systematic review. Danesh J. Lancet. 2005 Apr 9-15; 365 (9467):1309-14.

33/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

De aanbevelingen van de Verenigde Naties zijn te herkennen in de antwoorden die de geïnterviewden in dit onderzoek weergeven. Zij geven aan behoefte te hebben aan een veilige en betrouwbare omgeving waarin zij hun verhaal kunnen vertellen.

Het verdient derhalve aanbeveling dat er op of nabij azc's gekwalificeerde vertrouwenspersonen worden aangesteld, niet alleen waar bewoners melding kunnen maken van incidenten, maar ook een plek waar zij te allen tijde met hun verhaal terecht kunnen.

Ook het doen van een anonieme melding bij een vertrouwenspersoon of een contactpersoon is in dit kader genoemd.

## 6. Overall conclusies en aanbevelingen

In de voorgaande hoofdstukken is ingegaan op de onderzoeksresultaten betreffende het verhogen van (het gevoel van) veiligheid en daarmee het verhogen van de meldingsbereidheid dat hiermee volgens de deelnemers samenhangt. Uit verklaringen van deelnemers aan dit onderzoek volgt dat zowel conclusies als aanbevelingen niet op zich zelf staan, maar vaak een integrale aanbeveling bevatten om de meldingsbereidheid als wel de veiligheid op asielzoekerscentra te vergroten voor minderheidsgroeperingen (levensovertuiging en geaardheid) woonachtig op een azc. In dit hoofdstuk worden per thema overall conclusies weergegeven en aanbevelingen gedaan met als doel zowel het verhogen van de meldingsbereidheid als het vergroten van (het gevoel van) veiligheid.

- *Informatieverstrekking en taalissues.* Informatievoorziening over regels, procedures en mogelijkheden tot het doen van een melding dient verbeterd te worden. Enerzijds voorzien de aanbevelingen in gerichte verbetering van de informatiebehoefte omtrent regelgeving die deelnemers aan dit onderzoek aangeven te hebben binnen het azc, anderzijds geven deelnemers ook aan behoefte te hebben om het bestaan van verschillende omgangsvormen, normen, waarden en respect bij te brengen onder medebewoners en personeel. Op basis van de reacties van tal van deelnemers adviseren wij om informatie inzake het melden van incidenten in meerdere talen beschikbaar te stellen en te verspreiden via posters, brochures of andere informatiekkanalen. Denk daarbij ook aan uniformiteit over de azc's heen. Bewoners geven zelf aan hier een actieve rol in te willen spelen, dus maak daar bij voorkeur gebruik van. Daarnaast verdient het aanbeveling om periodiek informatiebijeenkomsten te houden, waar zowel de regels en procedures inzake het melden van incidenten, als thema's zoals respect, normen en waarden, bezien vanuit de verschillende achtergronden van bewoners, toegelicht worden.
- *Personeelsaangelegenheden betreffende serieus nemen problematiek en melding.* Zichtbaarheid en effectiviteit van getroffen maatregelen naar aanleiding van incident meldingen dienen verbeterd te worden. Door de zichtbaarheid van oplossingsmaatregelen te vergroten, kan worden aangetoond dat het voor bewoners de moeite waard is om melding te doen van een incident.

Bovendien kan er een preventieve werking van uit gaan wanneer er een helder gevolg aan een actie wordt gekoppeld die voor andere bewoners ook zichtbaar is gemaakt.

Mogelijkheden om de zichtbaarheid en effectiviteit van maatregelen te vergroten, zijn het bespreken en vastleggen van de melding met de daarbij betrokkenen, het opstellen van een actieplan, het uitvoeren van de afgesproken actie(s) en het terugkoppelen, bespreken en vastleggen van het resultaat, waarbij de melder en agressor in ieder geval betrokken zijn bij deze hele procesgang, al dan niet bijgestaan door een vertrouwenspersoon / mediator.

- *Personeelsaangelegenheden betreffende bewustwording, kennis en educatie.* Deelnemers aan dit onderzoek geven aan dat voor het doen van een melding een gevoel van veiligheid noodzakelijk is. Personeel van het azc en het COA spelen hierin een sleutelrol. In dit licht is kennis van de (achtergronden van de) verschillende bewoners (waaronder ook cultuuraspecten) en ervaring met de problematiek die speelt alsmede sensitiviteit onder het personeel, van groot belang.

Naast eerder genoemde oplossingen bij dit thema (assessment om zo geschikt personeel voor deze specifieke functies te kunnen aanstellen, aanscherpen en bijhouden van specifieke kennis t.b.v. personeel) is het aanbevelingswaardig de gedragscode voor het personeel van het COA/azc hierop aan te scherpen, waarbij gerichte aandacht wordt besteed aan de specifieke situatie en problemen van homoseksuelen en bekeerde christenen wonend binnen azc's. Het doel van de gedragscode is het vergroten van het bewustzijn onder personeel van het azc over de specifieke situatie waarin homoseksuelen, bekeerde christenen maar ook andere (minderheids)groeperingen zich bevinden. Elementen uit de gedragscode van de UNHCR kunnen hierbij mogelijk als voorbeeld dienen. Een ander middel dat kan worden ingezet als toets op verbetering, is een periodiek bewoners tevredenheids onderzoek, waarin ook ruimte wordt gegeven om het personeel te scoren. Van belang hierbij is de privacy van deelnemers, de onafhankelijkheid van de onderzoekers en de zichtbaarheid van resultaten. Daarbij valt te denken aan het extra belonen van positieve scores. Die beloning hoeft niet altijd te bestaan uit een financiële vergoeding. Een stuk oprechte positieve aandacht, een theaterbon, of het openlijk uitspreken van waardering kan wellicht zeer helpen. Aan de andere kant dient niet sociaal wenselijk gedrag onder personeel ten aanzien van bewoners gesanctioneerd te worden.

- *Zichtbaar maken aanpak en oplossing (pro actieve aanpak).* Op basis van de door geïnterviewden aangedragen problemen en oplossingen, kan geconcludeerd worden dat zij behoefte hebben aan *zichtbare consequenties* naar aanleiding van het doen van een melding. In paragraaf 5.7.3 staat een voorbeeld van de beantwoording van de 'hoe' vraag.

Ook wordt voorgesteld dat personeel zelf (eerder) initiatieven zou moeten ontplooiën om met bewoners te praten, bijvoorbeeld als er al een dreigende situatie heerst, in plaats van te wachten op een daadwerkelijk incident. Dit vergt specifieke kwaliteiten bij het personeel, waaronder omgevingsbewustzijn en sensitiviteit.

Ook in dit licht verdient het aanbeveling om zowel nieuw als bestaand personeel gericht te laten testen op geschiktheid voor de functie en om in het kader van ontwikkeling en training hiervoor gerichte scholing te bieden.

- *Aanspreken op niet integer gedrag c.q. het sanctioneren daarvan.* Naar aanleiding van dit thema zijn in paragraaf 5.7.4 meerdere oplossingsmogelijkheden aangereikt die naar onze mening voldoende helder zijn.  
Deze aanbevelingen beginnen met duidelijk maken wat onder niet gewenst, niet integer gedrag wordt verstaan en het opstellen van een overkoepelend en uniform beleid dat toepasbaar is binnen de diverse azc's. De tweede tranche is het opstellen en communiceren van duidelijke sancties voor niet gewenst, niet integer gedrag. Concreet voorbeeld is door deelnemers genoemde overplaatsing van daders in plaats van slachtoffers als oplossing waar tevens een preventieve werking van uit kan gaan.
- *Veiligheid vergroten.* Het leeuwendeel van de deelnemers (88%) heeft aangegeven zich *niet veilig* te voelen in het azc waar zij wonen of gewoond hebben. Wij plaatsen hierbij de kanttekening dat de groep deelnemers allen een verleden hebben voor wat betreft betrokkenheid bij incidenten, en op basis daarvan zijn geselecteerd door de ngo's voor deelname aan dit onderzoek. Zij onderschrijven dat de veiligheid op het azc gegarandeerd moet worden voordat zij zich veiliger *kunnen* gaan voelen. Het gevoel van veiligheid draagt bij aan het verhogen van de meldingsbereidheid. Geïnterviewden hebben uiteenlopende oplossingen aangedragen om het gevoel van veiligheid te vergroten. Die hebben betrekking op verbetering van het toegangsbeleid, het installeren van alarmknoppen op kamers en in centrale ruimten, het installeren van camera's en het vergemakkelijken van mogelijkheden om buiten het azc te wonen.
- *Leefsituatie/culturele aspecten.* Het clusteren c.q. hergroeperen van bewoners van azc's op basis van geloofsovertuiging of seksuele geaardheid is door bijna de helft van het totaal aantal deelnemers als oplossingsmogelijkheid voor problemen genoemd. Een aantal noemt ook nadelen, zoals de kans op gericht geweld van buitenaf op deze dan duidelijk herkenbare groepen. Het verdient aanbeveling om bewoners die deel uitmaken van minderheidsgroeperingen zelf mee te laten kiezen over de wijze van (her)huisvesting binnen het azc, mits daarvoor binnen het complex ruimte voor bestaat.

- Een ander issue is sociale isolatie in combinatie met het gebrek aan voorzieningen op gebied van dagbesteding. Er zijn ook azc's genoemd waar deelnemers positief zijn over de activiteiten die daar worden geïnitieerd en uitgevoerd. In dit licht is bijvoorbeeld azc Almere in positieve zin genoemd. Het bieden van mogelijkheden voor plezierige tijdsbesteding draagt bij aan socialisatie en kan helpen het sociaal isolement van bepaalde minderheidsgroeperingen te verkleinen. Het verdient aanbeveling een ronde langs de velden te maken om de best practices te leren kennen.  
Te denken is aan activiteiten die door bewoners bijzonder gewaardeerd worden, goede initiatieven met betrekking tot informatievoorzieningen, manieren om bewoners in gezamenlijkheid (en niet op etniciteit of religie) bij elkaar te krijgen (denk aan sport, spel, film, fotografie, creativiteit), etc.
- *Vertrouwenspersoon/contactpersoon/anoniem melden.* Naast eerder in dit rapport genoemde oplossingsmogelijkheden ten aanzien van het creëren van een veilige plek om te kunnen praten over persoonlijke aangelegenheden, verdient het aanbeveling om de samenwerking met ngo's (waaronder COC en Stichting Gave) te stimuleren ten behoeve van de doelgroepen die hier baat bij kunnen hebben. Zo zouden er in samenwerking met voornoemde ngo's thema avonden kunnen worden georganiseerd, in de buurt van azc's, waar deelnemers kosteloos aan kunnen deelnemen.

Bepaalde taken die nu bij het personeel van het azc worden c.q. zijn belegd (zoals een vertrouwenspersoon of een netwerkfunctie) kunnen mogelijk ook vertolkt worden door ngo's, die in principe meer kennis en feeling hebben met de specifieke doelgroepen, hun situatie en hun problemen. Er moeten dan wel heldere taken, doelstellingen en ook grenzen gesteld worden aan de ngo's. Daarbij dient de instelling het bieden van hulp te zijn en niet het werven van aanhangers c.q. leden. Ook kan worden gedacht aan het organiseren van thema avonden waarbij contactpersonen vanuit ngo's een lezing verzorgen of beschikbaar zijn voor vragen.

Meer in algemene zin zouden dergelijke bijeenkomsten ook samen met ngo's georganiseerd kunnen worden voor alle bewoners van azc's, opdat meer begrip kan ontstaan voor de situatie van minderheidsgroeperingen.

37/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## 7. Slotopmerkingen

Dit rapport is opgesteld ten behoeve van het COA en is afgestemd op het gebruik ten behoeve van de in dit rapport geformuleerde onderzoeksdoelstelling. Het rapport is dan ook niet bedoeld, en mogelijk ook niet geschikt, voor enig ander gebruik, aangezien dan niet noodzakelijkerwijs is gewaarborgd dat derden, die niet op de hoogte zijn van het doel en de reikwijdte van de verrichte werkzaamheden, de inhoud van dit rapport steeds op juiste wijze kunnen interpreteren.

Om die reden kunnen wij gebruik van dit rapport voor andere doelstellingen dan in dit rapport geformuleerd alleen toestaan nadat daartoe -per beoogd gebruik- uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Deloitte FDS is verkregen.

Indien, al dan niet met onze toestemming, feiten en omstandigheden zoals opgenomen in voorliggend rapport geheel of gedeeltelijk worden ingevoegd in andere geschriften, dan geschiedt dat geheel voor verantwoording en risico van de samensteller van die geschriften. Genoemde beperkingen gelden onverkort indien de inhoud van voorliggend rapport geheel of gedeeltelijk in een procedure wordt opgevoerd.

Deloitte FDS is verantwoordelijk voor de deugdelijke uitvoering van de werkzaamheden, zoals geformuleerd in dit rapport. De gebruiker van dit rapport is verantwoordelijk voor het correcte gebruik van dit rapport. Deloitte FDS aanvaardt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid. Aan de inhoud van het rapport kunnen door derden geen rechten worden ontleend.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zijn gaarne bereid de inhoud van deze rapportage verder toe te lichten.

Hoogachtend,

Deloitte

Bijzonder Onderzoek & Integriteitsadvies B.V.



A.H.M. de Groot

## Bijlage A: Het verhogen van meldingsbereidheid

### Informatieverstrekking en taalissues

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | De regels en instructies zijn in de Nederlandse taal opgesteld, wij kunnen daar niets mee. Beter is om instructies te geven in de eigen taal van de bewoners, zodat duidelijk wordt welke regels waar gelden en niet zomaar sancties of boetes kunnen worden opgelegd. |
|                         | <i>Vluchtelingenwerk Nederland</i> heeft Nederlandstalige posters tegen discriminatie. Die poster kan bijvoorbeeld in verschillende talen worden gemaakt en opgehangen.                                                                                                |
|                         | Mensen in hun eigen taal les geven over hoe het hoort.                                                                                                                                                                                                                 |
|                         | Er zijn taalproblemen. Pak dit aan.                                                                                                                                                                                                                                    |
|                         | Wij zijn niet goed op de hoogte van wet- en regelgeving in Nederland. Wanneer er vanuit het COA met behulp van een tolk actie wordt ondernomen om problemen bespreekbaar te maken, zou dat al helpen.                                                                  |
|                         | Ik kan bijvoorbeeld mensen helpen met vertalen. Ik ben een contactpersoon tussen de medebewoners en de medewerkers van het COA. Dit maakt het toegankelijker voor mensen om melding te maken.                                                                          |
|                         | Het is voor het eerst dat ik in een ander land terecht kom, ik versta de regelgeving hier niet. Als ik de regels wel weet, door middel van bijvoorbeeld een brochure, dan zou mij dat helpen.                                                                          |
|                         | Ik denk dat asielzoekers dit geleerd moet worden. Zij moeten meer informatie krijgen over dit soort dingen.                                                                                                                                                            |
|                         | Het COA zou beter en vaker bewoners kunnen informeren over de regels inzake het melden van incidenten en het loket hiervoor.                                                                                                                                           |
|                         | Bepaalde bewoners van een <i>azc</i> moeten vanwege hun geaardheid / geloofsovertuiging uitgenodigd worden door het COA om meer informatie te ontvangen over de wijze waarop en waar een slachtoffer melding kan maken.                                                |

39/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | De eenvoudigste wijze is wanneer een contactpersoon van het COA op zijn minst eens in de maand een afspraak maakt met bewoners om onze persoonlijke situatie te bespreken. Dat gebeurt nu niet. |
|                         | Slachtoffers moeten gemotiveerd worden om snel contact op te nemen met de COA om melding te maken van een incident.                                                                             |
|                         | Medebewoners van azc moeten worden voorgelicht door medewerkers van het COA in aanwezigheid van een politieagent in uniform, want dat draagt gezag uit.                                         |

## Personeelsaangelegenheden: serieus nemen problematiek & melding

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Het COA moet zich bewust worden van de problematiek en die serieus nemen.                                                                                                                                    |
|                         | Het COA moet meldingen serieus nemen, in het bijzonder ook vrouwen en mensen die bekeerd zijn.                                                                                                               |
|                         | Het COA moet een melding serieus nemen en daar daadwerkelijk wat mee doen.                                                                                                                                   |
|                         | Ik vind het belangrijk dat, wanneer men merkt dat er iets staat te gebeuren, dat gemeld moet kunnen worden en dat een dergelijke melding serieus genomen wordt. Het azc/COA moet bedreigingen serieus nemen. |
|                         | Wil de meldingsbereidheid verhoogd worden, dan moet er echt structureel wat veranderen bij het COA. Momenteel wordt er naar mijn idee onvoldoende moeite genomen om onze problemen op te lossen.             |
|                         | Meer luisteren naar het verhaal van het slachtoffer en dan zichtbaar actie ondernemen zodat men weet dat meldingen serieus worden genomen.                                                                   |

## Personeelsaangelegenheden: bewustwording, educatie en geschiktheid

|  | <b>AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Ik denk dat dit professioneel aangepakt moet worden. Ik weet niet welk systeem het COA gebruikt of hoe het management werkt. De medewerkers en de contactpersonen van het COA moeten getraind worden om situaties zoals die van mij te kunnen behandelen. Ik denk dat er een gebrek aan training en een gebrek aan commitment is. Er is gebrek aan een professionele houding vanuit het COA tegenover mensen zoals ik.</p>                                                                                                                                                                 |
|  | <p>De onverschilligheid of onwetendheid bij de medewerkers van het azc/COA moet aangepakt worden, zodat zij weten wat er speelt. Er kunnen bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten gehouden worden waar de grenzen toegelicht kunnen worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p>Een menswaardige benadering van het personeel tegenover de bewoners. Ik ben dan wel een asielzoeker zonder verblijfsvergunning, ik ben wel een mens. Men moet respect hebben voor de medemens, welke religie hij of zij dan ook heeft.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p>Het personeel wil niet achter een melding van een homoseksueel aangaan omdat het personeel homo fobisch is en dus niet vindt dat zij iets voor homoseksuelen hoeven te doen. Dit zou aangepakt moeten worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | <p>Er moet iets tastbaars, feitelijks gebeuren. Mensen van het COA, van de receptie, moeten terug naar de jaren vóór 2008. Toen werden mensen als een broer, als een familielid behandeld. Mensen moeten bijvoorbeeld gaan praten met de medewerkers van voor 2008. Een voorbeeld: wanneer het warme water in de douche op is, zegt de receptie: ik kom wel over 2 uur.</p>                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <p>Op dit moment is de enige voorziening in het geval van problemen de receptie (voor als wij een ambulance of politie of iets dergelijks nodig hebben). Mijn ervaring met de receptie is dat (uitzonderingen daargelaten) zij ons behandelen op een vervelende manier, alsof er een muur tussen ons staat. Misschien heeft dat met het opleidingsniveau te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                        |
|  | <p>Ik zou graag een interview op televisie willen doen om zowel buitenlanders als Nederlanders te laten zien hoe de realiteit is in Nederland; ook hier wordt gediscrimineerd in zowel het azc als door de politie. Ook laat ik dan graag mijn documenten zien die aantonen dat discriminatie plaatsvindt. Ik wil ook namen van discriminerende medewerkers van het azc tonen. Medewerkers van het COA moeten dan gaan nadenken over hoe zij de situatie op azc's kunnen verbeteren. Ik denk dat andere asielzoekers hier moed uit kunnen putten. Er zullen mensen blijven die bang zijn.</p> |

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Als je bang bent om naar medewerkers van het azc te gaan om melding van discriminatie te doen, ga dan naar de politie. Als de politie je niet helpt, ga dan verder om je mening te uiten. |
|                         | Het COA moet zich bewust worden van de problematiek wanneer een moslim zijn of haar geloof afvalt. Zij moeten hier beter op kunnen anticiperen.                                           |
|                         | Het begin van een oplossing kan zijn dat de medewerkers in een azc meer kennis krijgen over de Islam. Het belangrijkste is dat medewerkers weten wat voor religie de islam is.            |
|                         | Het ligt aan de persoon zelf en het ligt aan de reactie van het COA. Hoe gaan zij daar mee om?                                                                                            |

## Het zichtbaar maken van aanpak en oplossing (pro actieve aanpak)

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Ik denk dat dit professioneel aangepakt moet worden. Ik weet niet welk systeem het COA gebruikt of hoe het management werkt. De medewerkers en de contactpersonen van het COA moeten getraind worden om situaties zoals die van mij te kunnen behandelen. Ik denk dat er een gebrek aan training en een gebrek aan commitment is. Er is gebrek aan een professionele houding vanuit het COA tegenover mensen zoals ik. |
|                         | De onverschilligheid of onwetendheid bij de medewerkers van het azc/COA moet aangepakt worden, zodat zij weten wat er speelt. Er kunnen bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten gehouden worden waar de grenzen toegelicht kunnen worden.                                                                                                                                                                                 |
|                         | Een menswaardige benadering van het personeel tegenover de bewoners. Ik ben dan wel een asielzoeker zonder verblijfsvergunning, ik ben wel een mens. Men moet respect hebben voor de medemens, welke religie hij of zij dan ook heeft.                                                                                                                                                                                 |
|                         | Het personeel wil niet achter een melding van een homoseksueel aangaan omdat het personeel homo fobisch is en dus niet vindt dat zij iets voor homoseksuelen hoeven te doen. Dit zou aangepakt moeten worden.                                                                                                                                                                                                          |

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Er moet iets tastbaars, feitelijks gebeuren. Mensen van het COA, van de receptie, moeten terug naar de jaren vóór 2008. Toen werden mensen als een broer, als een familielid behandeld. Mensen moeten bijvoorbeeld gaan praten met de medewerkers van voor 2008. Een voorbeeld: wanneer het warme water in de douche op is, zegt de receptie: ik kom wel over 2 uur.                                                                                                                                                                                                                   |
|                         | Op dit moment is de enige voorziening in het geval van problemen de receptie (voor als wij een ambulance of politie of iets dergelijks nodig hebben). Mijn ervaring met de receptie is dat (uitzonderingen daargelaten) zij ons behandelen op een vervelende manier, alsof er een muur tussen ons staat. Misschien heeft dat met het opleidingsniveau te maken.                                                                                                                                                                                                                        |
|                         | Ik zou graag een interview op televisie willen doen om zowel buitenlanders als Nederlanders te laten zien hoe de realiteit is in Nederland; ook hier wordt gediscrimineerd in zowel het azc als door de politie. Ook laat ik dan graag mijn documenten zien die aantonen dat discriminatie plaatsvindt. Ik wil ook namen van discriminerende medewerkers van het azc tonen. Medewerkers van het COA moeten dan gaan nadenken over hoe zij de situatie op azc's kunnen verbeteren. Ik denk dat andere asielzoekers hier moed uit kunnen putten. Er zullen mensen blijven die bang zijn. |
|                         | Als je bang bent om naar medewerkers van het azc te gaan om melding van discriminatie te doen, ga dan naar de politie. Als de politie je niet helpt, ga dan verder om je mening te uiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                         | Het COA moet zich bewust worden van de problematiek wanneer een moslim zijn of haar geloof afvalt. Zij moeten hier beter op kunnen anticiperen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                         | Het begin van een oplossing kan zijn dat de medewerkers in een azc meer kennis krijgen over de Islam. Het belangrijkste is dat medewerkers weten wat voor religie de islam is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                         | Het ligt aan de persoon zelf en het ligt aan de reactie van het COA. Hoe gaan zij daar mee om?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

43/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Het aanspreken op niet integer gedrag c.q. het sanctioneren daarvan

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Er moet duidelijk verteld worden, welke consequenties zitten aan discrimineren, beledigen en bedreigingen. Voor iedereen die discrimineert moeten consequenties opgesteld worden met betrekking tot hun verblijf of verblijfsvergunning.                                                                                                                                                               |
|                         | Uitleggen wat discriminatie is en dat discrimineren niet wordt getolereerd en dat het negatieve invloed kan hebben op je asielprocedure.                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                         | Educatie over wat wel en niet mag.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                         | De dader van een integriteitschending mag blijven zitten en de onderdrukte moet verhuizen. Dit moet geen automatisme zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                         | Er moet actie ondernomen worden door het COA richting de daders.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                         | In mijn visie moeten de politie en het COA samenwerken om de mensen die de problemen veroorzaken weg te krijgen. Ik denk daarbij niet aan straffen en sancties. De persoon die problemen veroorzaakt, moet ergens anders naartoe overgeplaatst worden. Als mensen weten dat probleemveroorzakers heel ver weg verplaatst worden, zou dit ook een preventieve werking kunnen hebben op de veroorzakers. |
|                         | De mensen die al langer in een azc zitten weten precies wat wel en niet kan en maken misbruik van de onwetendheid van anderen.                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Veiligheid vergroten

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                      |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Als men zich veilig gaat voelen (dus: veiligheid vergroten).                                                                                         |
|                         | Als de mensen bij de autoriteiten (o.a. COA, de Nederlandse mensen werkzaam op het azc) kunnen laten zien dat wij bescherming en veiligheid krijgen. |

44/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Vertrouwenspersoon / contactpersoon / anoniem melden

| AANGEDRAGEN OPLOSSINGEN |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | De aanwezigheid van een vertrouwenspersoon in het azc (3x genoemd).                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                         | Met de receptie in het azc wordt de beveiliging bedoeld. Als zij een melding niet serieus nemen is het niet mogelijk om naar het COA te gaan. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon zou in die situatie kunnen helpen.                                                                                                                                      |
|                         | Als er sprake is van een bepaalde persoon die te vertrouwen is, en die iets kan doen met de melding, dan wordt men aangemoedigd te melden. Wanneer die persoon er niet is en ik weet dat er niets met de melding gedaan wordt, dan word je ontmoedigd te melden.                                                                                                |
|                         | Door een anonieme contactpersoon toe te kennen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                         | Bij de kerk weet men goed wat er speelt. Door een christelijk contactpersoon te bieden die de problemen kenbaar maakt bij het COA.                                                                                                                                                                                                                              |
|                         | Een extern loket (buiten het azc) waar homoseksuelen met problemen terecht kunnen.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                         | Het bieden van bescherming zou kunnen helpen. Dit omdat de meeste asielzoekers uit Afrika denken dat mensen zoals ik (psychische) problemen hebben en gek zijn. Hiervoor moet ik kunnen praten met de mensen die er voor hebben gezorgd dat ik nu in azc ben. Hiermee doel ik op contactpersonen van het COA, waarvan ik zeker weet dat ik deze kan vertrouwen. |
|                         | Een anonieme suggestie-box kunnen werken waar asielzoekers hun verhaal anoniem kwijt kunnen en de problemen en misverstanden aan het licht kunnen brengen.                                                                                                                                                                                                      |
|                         | Een anonieme melding zou kunnen helpen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Bijlage B: Veranderingen ter verbetering van (het gevoel van) veiligheid

### Informatieverstrekking en taalissues

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Er kunnen bijeenkomsten georganiseerd worden, waar mensen geïnformeerd worden over bijvoorbeeld het tonen van respect voor bepaalde onderwerpen. Dit initiatief moet vanuit het COA komen. Het COA kan bewoners beter informeren over bepaalde geloofsovertuigingen of geaardheid.</p>                                                                                                                                              |
|  | <p>Het COA kan gesprekken houden met mensen, niet alleen met homoseksuelen, maar met iedereen. Zij kunnen over respect praten, niet een keer, maar een paar keer. Sommige mensen weten bepaalde dingen niet. Zij weten dus ook niet of zij respect moeten tonen voor bepaalde dingen, of niet. Het azc valt onder verantwoordelijkheid van het COA dus het COA moet dit regelen.</p>                                                   |
|  | <p>Nieuwe bewoners van een azc moeten op de hoogte worden gesteld door medewerkers van het COA dat het niet is toegestaan om andere medebewoners te discrimineren en te beledigen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p>Ook kunnen ze een bord ophangen waarop uitgelegd wordt dat er niet gediscrimineerd mag worden. COA moet voorlichting over homoseksualiteit opnemen in de regels.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | <p>Het toewijzen van een tolk maakt het doen van een melding makkelijker.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|  | <p>Ik denk dat het belangrijk is dat asielzoekers meer kennis hebben. Het azc, COA en de IND moeten informatieprogramma's geven. Op deze manier wordt de veiligheid binnen azc's vergroot. Asielzoekers weten bijvoorbeeld niet wat de straf is die in Nederland gegeven wordt voor het trekken van een mes. Als ik als asielzoeker meteen informatie krijg over de straf die staat op een misdaad, zal ik er eerst over nadenken.</p> |
|  | <p>Meer informatie over regels hoe je je zou moeten opstellen als asielzoeker. Hiermee doel ik op normen en waarden en hoe je met elkaar omgaat in algemene zin.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <p>Richtlijnen kunnen helpen hoe je je zou moeten gedragen om niet in de problemen te komen en gedrag te vertonen dat door andere groepen niet wordt geaccepteerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Het trekken van een grens om het Islamitisch extremisme te beperken binnen de <i>azc</i>'s. Zorgen dat een persoon niet overgaat tot het doden van een andere bewoner, omdat deze van geloof is gewijzigd (afvallige). Ik kom uit een samenleving waar de christenen een minderheid zijn. Ik behoor tot de minderheid binnen een minderheid. Bij de islamieten is het heel duidelijk, vanuit de koran en de wetgeving van de islam, ieder die zijn geloof verandert verdient de dood. Als men iets doet tegen een afvallige, dient hij zijn god. Bij elk misdrijf hoort een dader. Bij elke dader is er sprake van dat hij komt met gewetensbezwaar. Dan weet hij dat hij fout is. In de Islam is dat niet, omdat hij weet dat hij bezig is zijn god te dienen. Hij slaapt met gerust hart. Ik zou niet weten wat het COA daarmee kan doen. Er moet wel een regel zijn die de persoon die de neiging heeft dat te gaan doen die personen weerhoudt. Dan zou hij goed gaan denken voordat hij iets gaat doen.</p> |
|  | <p>Ik was onvoldoende op de hoogte van mogelijkheden om melding te maken van het geweld.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | <p>Bijeenkomst waarin wordt uitgelegd dat in Nederland iedereen vrij om zijn eigen geloofsovertuiging te hebben.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|  | <p>Het COA kan stimuleren dat mensen vaker en makkelijker bij elkaar over de vloer kunnen komen, ongeacht afkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | <p>Kennis betreffende normen en waarden zoals die in Nederland gelden kenbaar maken aan alle bewoners van het AZC. Dit betreft bijvoorbeeld de mate van sociale controle en persoonlijke vrijheden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|  | <p>Iedereen moet weten dat het COA een meldingspunt heeft. Het zou goed zijn dat men weet dat er iemand is bij wie men met zijn klachten terecht kan. Als er niemand kan zijn, geef dan een telefoonnummer waarop iemand bereikbaar is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | <p>Meer duidelijkheid over wat wel en niet geaccepteerd is op een <i>azc</i>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <p>Rapporteer intimidatie, discriminatie, seksuele intimidatie en mishandeling.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | <p>Homo's de gelegenheid te geven om een andere taal te leren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | <p>Ze zouden in een duidelijk meldpunt moeten inrichten</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | <p>Ook kunnen ze een bord ophangen waarop uitgelegd wordt dat er niet gediscrimineerd mag worden. COA moet voorlichting over homoseksualiteit opnemen in de regels.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Personeelsaangelegenheden: serieus nemen problematiek & melding

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Wij hebben het gevoel dat het COA de bewoners van het azc niet altijd serieus neemt. Er hangt een negatieve sfeer, het lijkt soms een soort dierenpark.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | Een medewerker van het COA heeft waarschijnlijk ook zijn of haar werkregels en procedures. Als er dingen voorvallen die niet in die werkregels passen, kunnen zij daar ook niets aan doen. Ik denk dat wanneer ik iets vraag aan een medewerker van het COA die daar geen antwoord op heeft, het logisch is dat ik een negatief antwoord krijg.                                                                                                                                                                                                                                |
|  | Wanneer een probleem gemeld wordt krijg je te maken met bureaucratie en procedures die doorlopen moeten worden (papiermolen). Voordat dat gebeurd is, kunnen al ergere dingen zijn gebeurd. In overleg met mijn vertrouwenspersoon moet het mogelijk zijn om een andere kamer aan te vragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | De taalbarrière is heel groot, maar er is ook een heel grote andere barrière. Er zijn mensen die voor een klein incident melding hebben gedaan, maar hun melding heeft tot hun dood geleid; dit heb ik zelf gehoord. Er was een discussie tussen twee personen. De ene zei heel makkelijk: ik kan jou doden en naar Irak terugkeren. Dat zegt hij naar aanleiding van een incident in een ander azc. Daar is iemand gedood, de dader is naar Irak teruggekeerd. Hij blijft dan een paar maanden in Irak, gaat terug naar een ander Europees land en kan daar ongestraft leven. |
|  | Gevaar wordt niet gezien vanuit de overheid (er wordt gebagatelliseerd). De voorzieningen zijn voor moslims en christenen hetzelfde. De dader mag blijven zitten en de onderdrukte moet verhuizen. Azc zou zich beter op de hoogte moeten stellen van zijn probleem en wellicht vanuit deze rol meer kunnen betekenen maar dat zal moeten blijken.                                                                                                                                                                                                                             |
|  | Het COA moet de melding van incidenten serieuzer nemen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|  | In eerste instantie moet er aandacht zijn voor mensen die zijn bekeerd naar het christendom. Ook vind ik dat het personeel van het COA mensen zelf kan benaderen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|  | Het COA moet meldingen serieus nemen, in het bijzonder ook vrouwen en mensen die bekeerd zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## Personeelsaangelegenheden: bewustwording, educatie en geschiktheid

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Het personeel van het COA/azc moet een cursus volgen zodat zij bekend zijn met homoseksualiteit. Het personeel lijdt aan homofobie, dat kan opgelost worden door een cursus. Het personeel van het COA moet het vertrouwen wekken dat zij mij kunnen helpen. Wanneer het personeel laat merken dat zij voor mij niets willen doen, dan ga je natuurlijk geen melding doen. Het is duidelijk dat deze mensen hun baan niet leuk vinden. Ik vraag me af waarom zij het dan doen. Niemand vertrouwt de COA, omdat de COA niets doet. Toen een contactpersoon van het COA op een bijeenkomst aanwezig zou zijn, heb ik dit gezegd tegen het personeel. Wij hebben meer dan 50 handtekeningen verzameld waarmee wij aangeven dat wij niet tevreden zijn over een personeelslid. Dit heeft geen enkel resultaat opgeleverd en het probleem niet opgelost.</p> |
|  | <p>Er leven mensen met verschillende achtergronden in het azc. In dit geval moet ik zeggen: het werk moet professioneel en met vertrouwen aangepakt worden door medewerkers van het COA. Medewerkers moeten getraind worden om te leren omgaan met de situatie zoals die in het azc is. De cultuur op het azc is erg slecht. Medewerkers van het COA moeten daarin getraind worden. Het management van het COA is volgens mij het grootste probleem.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | <p>Tevens ontbreekt het aan een persoonlijke benadering om problemen bespreekbaar te maken.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | <p>Medewerkers van het COA meer kennis bij brengen over de islam. Er is weinig kennis over wat een bekeerde meemaakt. Kennis over de Islam moet uit een integere bron komen, niet iedere Moslim geeft een betrouwbaar beeld van wat de Islam is.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | <p>Het COA moet niet te direct alles willen checken bij mensen thuis maar meer rekening houden met de achtergrond van verschillende mensen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|  | <p>Gelijkwaardige behandeling van moslims en christenen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | <p>Meer begrip van de COA leiding voor de problemen die wij als christenen ervaren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|  | <p>Vanuit de leiding van het AZC (Katwijk) is terughoudendheid om actie te nemen omdat men het liefste niet te veel ruchtbaarheid geeft aan de problemen op het AZC.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Een menswaardige benadering van het personeel tegenover de bewoners. Ik ben dan wel een asielzoeker zonder verblijfsvergunning, ik ben wel een mens. Men moet respect hebben voor de medemens, welke religie hij of zij dan ook heeft.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                         | Misschien kan ik een heel goed voorbeeld zijn. Als ik op de nationale televisie kom, kan ik mensen laten zien wat er gebeurt in <i>azc</i> 's. Misschien kunnen asielzoekers daar moed uit putten. Misschien denken medewerkers van een <i>azc</i> dan wel dat zij iets moeten veranderen. Dat zij zich anders moeten gedragen tegenovers de bewoners van een <i>azc</i> . Mogelijk dat zij gaan nadenken over de wijze waarop zij zich opstellen tegen bewoners van een <i>azc</i> . Iedereen moet weten hoe zij samen kunnen leven met anderen. Er waren in het <i>azc</i> ruim 30 verschillende nationaliteiten. De situatie in <i>azc</i> 's is erg slecht. Wanneer de mentaliteit in Nederland anders is dan in iemands land van herkomst moeten asielzoekers zich aanpassen aan de Nederlandse mentaliteit. Dat gebeurt niet. |

## Het zichtbaar maken van aanpak en oplossing (proactieve aanpak)

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Het zou helpen als er zichtbaar acties zou worden ondernomen.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                         | Als ze alternatieven bieden voor de huidige problemen/ treiterijen dan zou ik weer geloof krijgen in het COA en wel naar het COA gaan. COA biedt geen constructieve oplossingen.                                                                                                                                                       |
|                         | Het COA moet duidelijke acties ondernemen om mensen bewust te maken van het feit dat zij mensen met een andere geloofsovertuiging hun gang moeten laten gaan.                                                                                                                                                                          |
|                         | Ik wil meer het gevoel krijgen dat er door het COA ook daadwerkelijk wat wordt gedaan.                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                         | COA moet direct actie ondernemen nadat er melding is gemaakt.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                         | Er moet actie ondernomen worden naar aanleiding van een melding. Als men ziet dat er iets gebeurt, wekt dat vertrouwen. Of het nou zichtbaar is of niet, de mensen die het betreft merken het wel. Dit is voldoende, omdat men resultaten toch zal gaan merken. Het is ook een mogelijkheid om het resultaat aan mensen door te geven. |

50/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Het hele proces om bezwaar te maken loopt moeizaam, zo is het ook zeer lastig om met een advocaat een afspraak te maken. De advocaat van het <i>IND</i> moet op de hoogte zijn van wat er gebeurt op <i>azc's</i> . |

## Het aanspreken op niet integer gedrag c.q. het sanctioneren daarvan

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Mensen die homo's bedreigen, voorlichting geven dan wel de dader aanspreken dat homo's ook mensen zijn die respect verdienen.                                                                                                                       |
|                         | De schuldige zou een centrumverbod of boete moeten krijgen voor ieder vergrijp of moeten worden overgeplaatst. Door een harde aanpak en strikte opvolging hiervan ten opzichte van iedereen gaat er een preventieve werking uit van de maatregelen. |
|                         | Overplaatsing van de daders.                                                                                                                                                                                                                        |
|                         | Het <i>COA</i> komt tekort in de veiligheid, de bedrieger had direct naar een ander centrum dienen te worden overgeplaatst of de gedupeerden moeten worden overgeplaatst.                                                                           |
|                         | Het <i>COA</i> moet een programma maken voor degenen die bedreigen met duidelijke richtlijnen en procedures met sancties.                                                                                                                           |
|                         | De straf moet hoger voor daders die homo's bejegenen, bedreigen of intimideren.                                                                                                                                                                     |

## Veiligheid vergroten

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------|
|                         | Als die incidenten niet gebeuren voel je je veiliger. |

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Bij het COA is verzoek tot overplaatsing ingediend. Door de handicap van mijn broer konden mijn broer en ik niet worden overgeplaatst. Alleen dit azc en een ander azc zijn geschikt voor rolstoelen.                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | Iedereen kon het gebouw binnen. Door de deur kon je het gebouw in, maar je kon niet zien of het een bewoner betrof of niet. De security kon dit ook niet zien. Er was geen toegangsbeleid. Buitenstaanders konden gewoon naar binnen en konden stelen. Er zou een beleid opgesteld moeten worden met betrekking tot de toegang van het gebouw, zodat alleen bewoners naar binnen kunnen en niet andere personen ( <i>reactie oud bewoner azc</i> ). |
|  | Het azc voorzien van meer beveiligingsmaatregelen en meer beveiligers in het azc laten rondlopen. Ik zou mij ook veiliger voelen als een medewerker aanwezig is die zich bezig houdt met wat er zich op de kamers afspeelt tussen de kamergenoten en medeleven toont. Een andere mogelijkheid is om bijvoorbeeld elke kamer te voorzien van een knop waar je op kunt drukken als er iets mis gaat op de kamer.                                      |
|  | Weet u, er zijn mensen op het azc met een lage intelligentie, ik begrijp dat het niet mogelijk is om op iedere persoon een bewaker te zetten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|  | Ik heb papieren om voor een herhaalde asielaanvraag naar azc Ter Apel te gaan. Ik voel mij niet veilig omdat mijn advocaat kan zeggen dat ik terug moet naar Irak. Daar kan ik vermoord worden omdat ik een afvallige ben. Als het azc voor mij kan garanderen dat ik veilig ben, durf ik pas naar Ter Apel te gaan. Het is heel moeilijk te zeggen hoe ik mij veiliger kan voelen omdat de veiligheid sinds september 2008 teruggetrokken is.      |
|  | De aanwezigheid van camera's op het azc vergroot het gevoel van veiligheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | Ik wil de mogelijkheden kunnen hebben om mij vrij in mijn geloof te kunnen uiten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | Controles moeten efficiënter uitgevoerd worden zodat er niet driemaal per dag drie verschillende mensen langskomen, bijvoorbeeld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | Wat problematisch is, is dat er ook intimidaties en bedreigingen buiten het azc gebeuren. Daar kan het azc niets tegen doen, zij geven dan aan dat het niet hun probleem is en dat wij naar de politie moeten gaan.                                                                                                                                                                                                                                 |
|  | Ik zou graag een anonieme verblijfplaats krijgen, ik word continu bedreigd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|  | Het liefst zou ik niet meer op een azc willen wonen en de vrijheid hebben om gewoon zonder bedreigingen naar de kerk te gaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                               |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Buiten het <i>azc</i> voel ik mij veiliger. Door weg te gaan van het <i>azc</i> naar een stad of ergens anders, bijvoorbeeld. |

## Leefsituatie / culturele aspecten: clusteren, hergroeperen, ruimte geven

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Een heel <i>azc</i> alleen voor homo's kan een oplossing zijn want er zijn weinig homo's. Een <i>azc</i> met medebewoners die homovriendelijk zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                         | Een mogelijkheid is om een aparte bungalow te bouwen voor homoseksuelen. Dit is echter niet veiliger, omdat andere bewoners dan weten dat daar alleen homoseksuelen wonen. Dan hebben deze bewoners een punt waarop zij zich kunnen richten qua incidenten. Bij nader inzien lijkt mij dit geen oplossing.                                                                                                                 |
|                         | Mensen zoals ik bij elkaar plaatsen. Dichterbij de belangenorganisaties geplaatst worden en niet in de 'middle of nowhere'. Gewoon met elkaar dichterbij een hulporganisatie gevestigd te zijn. Financieel ben je niet in staat om naar zo'n belangenorganisatie te reizen. Bovendien wil ik mijn behoefte als vrouw ook beantwoorden door een man te vinden. Ik kan het <i>azc</i> alleen beschrijven als een gevangenis. |
|                         | Mij met andere homoseksuelen op een kamer laten wonen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                         | COA moet een aparte plek hebben voor homo's. Een apart huis zou wel fijn zijn maar binnen het <i>azc</i> zou een kamer ook een oplossing kunnen zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                         | Ik heb het COA voorgesteld om een apart <i>azc</i> op te zetten voor mensen zoals ik, zodat de veiligheid kan worden gewaarborgd, en respect bestaat voor de manier waarop wij leven. Het <i>azc</i> is hier verder niet op in gegaan.                                                                                                                                                                                     |
|                         | Wat ook kan helpen is dat de bekeerden in een apart centrum kunnen verblijven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                         | Christenen en moslims scheiden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | De verschillende groepen die bepaalde ideeën hebben, moeten gescheiden worden. De mensen met een strenge religie zijn niet tolerant naar mij als ik bijvoorbeeld "te bloot" gekleed ben. De beste oplossing voor mij is op zoek gaan naar een studentenkamer.                      |
|  | Er zijn meerdere huizen, naar mijn mening zou men de mensen naar religie moeten clusteren.                                                                                                                                                                                         |
|  | Het COA zou in het begin naar de geloofsovertuiging kunnen vragen en deze groepen opsplitsen. In het azc Dronten voelde ik mij erg eenzaam en werd ik continu getreiterd. Erg weinig privacy (voorzieningen zijn slecht). Geen mogelijkheden tot gebed.                            |
|  | Voor de hand liggend is om christenen samen te laten wonen om problemen uit de weg te gaan. Het minste dat het COA kan doen is het creëren van faciliteiten waarin christenen bij elkaar geplaatst worden, zodat men niet met vijandige mensen ruimtes hoeft te delen.             |
|  | Ik vind het een verbetering om te kijken naar de mogelijkheid mensen met eenzelfde geloof bij elkaar in een bungalow te plaatsen.                                                                                                                                                  |
|  | Het bij elkaar plaatsen van christenen binnen het azc. Zij kunnen elkaar steunen en begrijpen elkaar.                                                                                                                                                                              |
|  | Overplaatsen naar een andere unit waar confrontatie met moslims niet plaatsvindt.                                                                                                                                                                                                  |
|  | Het instellen van een apart azc voor Christenen. Dat is de beste oplossing die ik kan bedenken.                                                                                                                                                                                    |
|  | Het COA kan christenen onderbrengen in een apart asielzoekerscentrum.                                                                                                                                                                                                              |
|  | Bekeerlingen moeten een aparte ruimte krijgen. Door het bieden van aparte ruimtes kunnen bekeerlingen vrij hun geloof uiten. Ik denk dat meer mensen wellicht zouden bekeren als ze een veilige omgeving hebben om dit te doen. Momenteel kan deze veiligheid niet worden geboden. |
|  | Verschillende geloven zitten momenteel in één ruimte deze zouden gesplitst moeten worden. Er moeten aparte ruimtes en gelegenheid komen om het geloof te praktiseren.                                                                                                              |
|  | Er moet een ruimte ter beschikking gesteld worden waarin wij onze religieuze feesten kunnen vieren. Nu staan ruimten leeg die daarvoor makkelijk gebruikt kunnen worden.                                                                                                           |

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Verschillende etnische en geloofsgroepen zouden ze moeten scheiden zodat deze niet met elkaar in aanraking komen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                         | Het splitsen van moslims van christenen zou kunnen helpen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                         | Ik denk niet dat je mensen die net nieuw zijn, of net een status hebben gekregen, moet laten samenwonen met mensen die er al 10 jaar zijn en nog geen status hebben. Ik denk dat mensen die al zo lang in een <i>azc</i> zijn en geen status hebben, misschien geen geldige redenen hebben om een status te krijgen of een probleem hebben met hun aanvraag. Die mensen gaan dan denken dat zij iets verkeerd hebben gedaan. Dat kan vervolgens leiden tot crimineel of vervelend gedrag. Ik heb dit namelijk meegemaakt. Deze mensen hebben geen hoop meer en ontwikkelen daarom extremistische gedachten. |
|                         | Somaliërs moeten een apart <i>azc</i> krijgen. De angst die zij zaaien door te zeggen dat zij Al Qaeda zijn, zegt al genoeg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                         | Medebewoners kunnen zich niet verdiepen (mede door hun lage intelligentie) in onze situatie, hoe wij ons voelen. Zij leven in een andere wereld, komen uit onherbergzame gebieden en begrijpen niet wat homoseksualiteit is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                         | Iedereen heeft zijn eigen plekje, wij eten en slapen, meer doen wij niet binnen het <i>azc</i> . Er zijn weinig mogelijkheden tot vrijetijdsbesteding. Het COA kan meer recreatiemogelijkheden realiseren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                         | <i>Azc</i> Almere organiseert veel leuke dingen, dat zouden andere <i>azc</i> 's ook moeten doen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Vertrouwenspersoon / contactpersoon

| REACTIES VAN DEELNEMERS |                                                                                                                                                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | Ik voel mij veiliger als er vanuit <i>azc</i> een vertrouwenspersoon zou worden aangewezen.                                                                              |
|                         | Hierbij is het belangrijk dat er een aanspreekpunt is waar mijn problemen worden begrepen, iemand die begrijpt wat het betekent om lesbische op een <i>azc</i> te wonen. |

55/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

|  | REACTIES VAN DEELNEMERS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Ze zouden wellicht meer tijd moeten vrij maken om te praten over mijn problemen. In het azc zijn geen begeleiders aanwezig. Alleen de COA kan ik benaderen. Ik weet niet bij wie ik echt terecht kan en wie ik in vertrouwen kan nemen. Ik weet niet of er andere mensen zijn die dezelfde seksuele geaardheid hebben. Mocht dit wel zo zijn dan zouden informatiebijeenkomsten kunnen worden gehouden. Praten zou helpen en het delen van problemen waar ik tegenaan lopen. Indien een medebewoner dezelfde geaardheid zou hebben als ik, zou ik met haar kunnen praten. Dan zou interactie kunnen plaatsvinden.</p> |
|  | <p>Mogelijkheid om direct en altijd contact te kunnen leggen met iemand van het COA.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

56/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Bijlage C: Interviewprotocol

- De NGO's maken een selectie van relevante interviewkandidaten, rekening houdend met de onderzoeksdoelstelling (representatief karakter) en verzorgen de planning van de gesprekken. Deloitte heeft het COA (opdrachtgever) de voor interviews beschikbare dagen aangeleverd (Excel) in de weken 15 t/m 19 van 2011 (def. versie per 22-4). Op basis hiervan kan gepland worden.
- Stichting Gave levert 15 a 20 interviewees, COC & Secret Garden leveren er 30 a 35; In totaal maximaal 50.
- Qua definitie van 'oud bewoners AZC' hanteren we: maximaal 2 jaar geleden AZC verlaten.
- Informatie betreffende 'personalia' (bladzijde 2/7) van de interviewees wordt voorafgaand aan het interview door de contactpersoon van de desbetreffende NGO (COC, Secret Garden of Stichting Gave) ingevuld en via e-mail voorafgaand aan interviews bij Deloitte FDS aangeleverd (contactpersoon: [ndenhartigh@deloitte.nl](mailto:ndenhartigh@deloitte.nl) en in cc [mielamers@deloitte.nl](mailto:mielamers@deloitte.nl) en [hgijzel@deloitte.nl](mailto:hgijzel@deloitte.nl)), en wordt niet door de interviewers gevraagd tijdens het interview, tenzij de informatie niet compleet is. Dit om de vertrouwelijkheid te benadrukken.
- De onderzoekers stellen een groot aantal 'ja/nee vragen', dit om - gezien het tijdsbestek van 1 uur - relatief veel voor dit onderzoek relevante vragen te kunnen stellen en om vergelijking tussen antwoorden van respondenten mogelijk te maken. Waar relevant wordt door de interviewers doorgevraagd. Daarnaast is ruimte voor het eigen verhaal van de personen die worden geïnterviewd. In kader van de gespreksduur van 1 uur is het van belang deze aanpak - gezien de mogelijke verwachtingen - als NGO's en als Deloitte vooraf aan de te interviewen personen kenbaar te maken.
- Wel of niet een vertrouwenspersoon meenemen naar het gesprek is een persoonlijke keuze van de te interviewen persoon. De te interviewen persoon dient tijdens het eerste contact met het NGO dat de planning verzorgt zelf aan te geven of een vertrouwenspersoon tijdens het interview gewenst is. Bovendien dient de te interviewen persoon zelf zorg te dragen voor een vertrouwenspersoon en hij/zij dient de vertrouwenspersoon ook te informeren over wanneer en waar het gesprek plaatsvindt. Indien een vertrouwenspersoon gewenst is, dient de te interviewen persoon voorafgaand aan het interview bij het NGO aan te geven wie de vertrouwenspersoon is, alsmede de relatie tussen de hem/haar en de vertrouwenspersoon.
- Indien een tolk gewenst is, betreft dit een gecertificeerde tolk. Deze gecertificeerde tolk wordt op verzoek van de te interviewen persoon door het NGO geregeld. Wij hebben afgesproken dat het NGO die personen voor het interview aandraagt ook zorgdraagt voor een tolk.

57/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

Voorafgaand aan het interview wordt duidelijk, door zowel NGO als Deloitte, aan de tolk aangegeven dat zijn/haar rol puur en alleen het **letterlijk vertalen** van het gesprek betreft, en dat toevoegingen van persoonlijke aard niet worden gewaardeerd. Dit aangezien dergelijke meningen de objectiviteit van het onderzoek niet ten goede komen.

- Om de kans van welslagen van dit onderzoek zo optimaal mogelijk te krijgen, dringen wij aan op vertrouwelijkheid gedurende het gehele onderzoek. Informatie die tijdens de afstemmingsmomenten wordt gedeeld met COA en NGO's blijft aan tafel en wordt niet met anderen gedeeld. Dit geldt met name voor uitingen in de politiek en bijvoorbeeld in de media.

58/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Bijlage D: Lijst met personalia

**Per interview volledig in te vullen door contactpersonen NGO's**

|                                                                                                  |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Naam:                                                                                            |                                                                       |
| Geboortedatum:                                                                                   |                                                                       |
| Leeftijd:                                                                                        |                                                                       |
| Geboorteland -en plaats:                                                                         |                                                                       |
| Sekse:                                                                                           | Man / Vrouw / of de sekse waarmee de geïnterviewde zich identificeert |
| Geaardheid:<br><i>Open vraag: niet iedereen heeft een label gegeven aan zijn/haar geaardheid</i> |                                                                       |
| Levensovertuiging / Religie:                                                                     | Christendom / Islam / Boeddhisme /                                    |
| Persoon behoort tot een specifieke etnische groep                                                | Ja/nee<br>Indien 'ja': welke specifieke groep?                        |
| Hebt u vroeger of van huis uit een andere levensovertuiging/religie aangehangen?                 | Ja / nee,<br>Indien 'ja': Christendom / Islam / Boeddhisme / .....?   |
| Verblijft officieel in Nederland sinds:                                                          |                                                                       |
| Indien bekend: reden van verblijf:                                                               |                                                                       |
| Huidig verblijf of contactadres:<br><i>Mogen ook contactgegevens zijn van bv ngo.</i>            |                                                                       |
| Postcode en woonplaats:                                                                          |                                                                       |
| E-mailadres:                                                                                     |                                                                       |
| Beroep:                                                                                          |                                                                       |
| Aanmelding via:                                                                                  | COC / Stichting Gave                                                  |
| Aanwezigheid gecertificeerde tolk                                                                | Ja / nee                                                              |
| Aanwezigheid vertrouwenspersoon                                                                  | Ja / nee                                                              |
| Indien 'ja', wat is de relatie tot de te interviewen persoon?                                    |                                                                       |

59/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Bijlage E: Vragenlijst interviews

Interview, d.d. ### 2011, van ## uur tot ## uur met de heer / mevrouw (voornaam). Het interview vond plaats op het adres ### te ###.

Mieke Lamers/ Hinke Gijzel/ Nicole J. den Hartigh nemen namens Deloitte Bijzonder Onderzoek & Integriteitsadvies BV (hierna: Deloitte BOI) het interview af.

Eén der onderzoekers stelde de geïnterviewde op de hoogte van de identiteit van de opdrachtgever van Deloitte BOI. Geïnterviewde is het **doel** van het interview en de hierbij te volgen **procedure** meegedeeld. Het doel is als volgt:

*Deloitte voert in opdracht van het COA een kwalitatief onderzoek uit met een representatief karakter. Hiervoor worden interviews met maximaal 50 (oud) bewoners van asielzoekerscentra afgenomen met als **doel** te onderzoeken op welke wijze de meldingsbereidheid van het doen van meldingen van incidenten (integriteitschendingen) op gebied van geaardheid of levensovertuiging verhoogd kan worden. Resultaat van het onderzoek is een rapport met daarin conclusies en aanbevelingen die in de toekomst kunnen bijdragen aan het vergroten van de meldingsbereidheid.*

Hieruit vloeit voort dat de via het interview beschikbare gegevens **vertrouwelijk** zijn en niet verder of anders worden gebruikt dan in overeenstemming met de onderzoeksdoelstelling. Aan die gegevens wordt daarom niet verder of anders bekendheid gegeven dan voor de vervulling van de opdracht of bij of krachtens wet vereist.

Daarnaast is benadrukt dat deelname aan dit interview op **vrijwillige basis** plaatsvindt. Bovendien kan indien gewenst gebruik worden gemaakt van een **vertrouwenspersoon**.

De geïnterviewde gaf aan vrijwillig aan het interview deel te nemen. Hij / zij verklaarde het volgende: "Ik begrijp dat ik niet verplicht ben mee te werken aan dit interview. Ik heb een schriftelijke bevestiging ontvangen waarin dit interview wordt aangekondigd. Tevens is in deze brief vermeld wie uw opdrachtgever is alsmede het doel van uw onderzoek en de onderwerpen waarover u mij vragen wilt stellen. Ik heb geen bezwaar tegen deelname aan dit interview."

60/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

## Algemeen

1. Heeft u voorafgaand aan het interview nog vragen of opmerkingen?
2. Bent u in staat om het interview in de Nederlandse taal te voeren of maakt u gebruik van een tolk? Ja / Nee
  - a. Indien tolk: wat is de naam van de tolk?
3. Indien gebruik wordt gemaakt van een vertrouwenspersoon:
  - a. Naam van de vertrouwenspersoon?
  - b. Uw relatie tot de vertrouwenspersoon?

## Verblijf

4. In welk asielzoekerscentrum (hierna: AZC) bent u woonachtig en sinds wanneer?
5. Heeft u in een ander AZC gewoond? Ja / Nee
  - Indien 'ja': in welk AZC en wanneer was dat?
6. Voelt u zich veilig in het AZC waar u verblijft? Ja / Nee
  - Indien 'nee', waarom niet?

## Persoonlijke incidenten

**Definitie Integriteit** (Integriteitboek der Nederlandse Gemeenten, 2004)

'Het handelen in overeenstemming met maatschappelijk geaccepteerde waarden en normen in het algemeen en met de specifieke waarden en normen die gelden in een bepaalde organisatie.'

7. De leidinggevenden van het AZC zijn verantwoordelijk voor uw veiligheid wanneer u in een AZC woont. Bent u zich daarvan bewust? Ja / Nee
8. Ziet u aanleiding om uw seksuele gerichtheid met opzet verborgen te houden? Ja / Nee
  - Indien 'ja', waarom?
9. Ziet u aanleiding om uw geloofsovertuiging binnen het AZC met opzet verborgen te houden? Ja / Nee
  - Indien 'ja', waarom?

61/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

**10. Bent u slachtoffer geweest van intimidatie, discriminatie, en/of bedreiging?** *Ja / Nee*

- Indien 'ja', wilt u ons daar meer over vertellen?

**11. Wanneer heeft / hebben voornoemde integriteitschending(en) plaatsgevonden?**

**12. Wie was / waren betrokken bij het incident (medebewoners, personeel van het AZC, anders)?**

**13. Hoe vaak heeft / hebben voornoemde integriteitschending(en) plaatsgevonden en gedurende welke periode was dit?**

**14. Wat is volgens u de reden van de integriteitschending(en) waarvan u slachtoffer bent geworden? (Seksuele geaardheid / Religie)**

**15. Heeft u geprobeerd om het incident te voorkomen?** *Ja / Nee*

- Indien 'ja', hoe?

## **Het melden van incidenten (Regelgeving)**

**16. Bent u bekend met de procedure / regels van het AZC met betrekking tot het melden van integriteitschendingen (= discriminatie of bedreiging naar u toe vanwege uw persoonlijke aard/religie/geaardheid)?** *Ja / Nee*

**17. Op welke wijze bent u op de hoogte gebracht van deze procedures / regels?**

**18. Is binnen het AZC waar u verblijft een voorziening aanwezig om het incident te melden?** *Ja / Nee*

**19. Bent u bekend met het Meldpunt Veiligheid COA?** *Ja / Nee*

**20. Het is een taak van het COA om voor de veiligheid van de bewoners in het AZC te zorgen. COA wil daarom graag op de hoogte zijn van incidenten. Daarom moeten incidenten bij het COA worden gemeld. Was u hiervan op de hoogte?**

**21. Vindt u dit een goed principe?**

**22. Vindt u dat incidenten gemeld moeten worden aan het COA?** *Ja / Nee*

**23. Heeft u melding gemaakt van uw eigen incident(en)?** *Ja / Nee*

62/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

**24. Heeft u ooit aangifte gedaan bij de politie?**

*Ja / Nee*

- **Indien 'ja' waar?**

**Indien 'ja' op vraag 23:**

**a. Waar heeft u de melding gedaan?**

**b. Bij welke persoon/ personen/ instantie(s) heeft u het incident gemeld (Leiding AZC, Meldpunt Veiligheid COA, politie etc.)? Is er dus een officiële melding gemaakt?**

**c. Op welke wijze is door de ontvanger gereageerd op uw melding(en) van (het) incident(en)?**

**d. Was u hierover tevreden?**

*Ja / Nee*

**e. Werd uw melding serieus genomen?**

*Ja / Nee*

**f. Zijn zichtbaar acties ondernomen naar aanleiding van uw melding?**

*Ja / Nee*

- **Indien 'ja': welke acties zijn ondernomen en door welke instantie(s)?**

**g. Is uw situatie veranderd naar aanleiding van de melding?**

*Ja / Nee*

- **Indien 'ja': wat is er veranderd?**

**h. Voelt u zich veiliger sinds u melding heeft gemaakt van het incident?**

*Ja / Nee*

- **Indien 'nee': kunt u uitleggen waarom niet?**

**i. Voelt u zich minder veilig sinds u melding heeft gemaakt van het incident?**

*Ja / Nee*

- **Indien 'ja': kunt u uitleggen waarom?**

**j. Heeft u spijt dat u het incident heeft gemeld?**

*Ja / Nee*

- **Indien ja, wat is de reden dat u hiervan spijt heeft?**

63/64

20 december 2011

311.304.254.0-2112

**Indien 'nee' op vraag 23:**

- k. *Wat is de reden dat u het incident niet heeft gemeld (bijvoorbeeld bij de leiding van het AZC, het Meldpunt Veiligheid COA, de politie)?*
- l. *Bent u zich bewust van het feit dat u melding van een incident kunt maken?* *Ja / Nee*
- m. *Heeft u spijt dat u het incident niet heeft gemeld?* *Ja / Nee*
- *Waarom?*
- n. *Wanneer (onder welke omstandigheden) had u wel melding gemaakt van het incident? (bijvoorbeeld anoniem)?*
25. *Kan volgens u de meldingsbereidheid van incidenten worden verhoogd* *Ja / Nee*
- *Indien ja, op welke wijze?*
26. *Kan u bijvoorbeeld 3 punten noemen die moeten veranderen, zodat u zich veiliger voelt?*
- *Indien ja, op welke wijze?*

**Integriteitsincidenten m.b.t. andere bewoners**

27. *Zijn andere (mede)bewoners mogelijk ook slachtoffer geworden van soortgelijke integriteitschending(en) (geaardheid/geloofsovertuiging)?* *Ja / Nee*
- *Indien 'ja': hoe weet u dit?*
28. *Wanneer en waar (binnen/buiten AZC) speelde genoemde kwestie(s) in relatie tot de medebewoner(s)?*
29. *Heeft deze persoon dit gemeld,* *Ja / Nee*
- *Indien 'ja', bij welke instantie en bij wie?*
30. *Wat was het resultaat van die melding (voor zover u weet)?*

64/64

20 december 2011

3I1.304.254.0-2112

**31. Denkt u dat medebewoners aanleiding zien niet voor hun geaardheid /  
godsdienst / levensovertuiging uitkomen omdat zij bang zijn bedreigd te worden?**

*Ja / Nee*

## Overige opmerkingen

**32. Zijn er nog andere zaken die tijdens dit interview niet aan de orde zijn  
gekomen, maar wel van belang zijn voor dit onderzoek?**

*Ja / Nee*

- *Indien ja, welke zaken?*

**33. Hoe vond u het gesprek?**

**34. Om het onderzoek binnen de afgesproken termijn te kunnen afronden zouden wij  
graag op korte termijn het door u goedgekeurde, getekende gespreksverslag willen  
ontvangen. Wilt u het gespreksverslag nu lezen en ondertekenen?**

- *Indien 'nee': graag uw e-mailadres of uw contactadres*

*"Bij deze deel ik u mede dat ik Deloitte BOI, naar mijn beste weten, alle gegevens en informatie  
verstrekkt heb, die Deloitte BOI voor de beantwoording van de bovengenoemde vragen, die door  
haar aan mij zijn voorgelegd, nodig heeft dan wel in het kader van de beantwoording van de  
doelstelling van het onderzoek van belang zouden kunnen zijn.*

*Meer kan ik u over deze zaak niet vertellen. Ik geef u bij deze toestemming om dit  
interviewverslag beschikbaar te stellen aan uw opdrachtgever."*

Einde interview: ----- uur

Voor akkoord:

Geïnterviewde: .....

Opgemaakt te ----- d.d. -----

Interviewer 1:

Interviewer 2: