



Gevlucht en vergeten? No. 2

*Leefomstandigheden in de (crisis)-
noodopvang voor asielzoekers*

Inhoudsopgave

Colofon

Fotografie: Goedele Monnens, Sascha Pimentel

Foto omslag & pagina 24: ANP, Jilmer Postma

Vormgeving: Ivo Mulder, Studio Stennis

Redactie: Maaïke Veenje

VluchtelingenWerk Nederland, januari 2024

In cijfers

(CRISIS)NOODOPVANG IN NEDERLAND

VERBLIJFSDUUR

REGULIERE OPVANG



Ruim **31.000** asielzoekers en vluchtelingen ...

...verblijven in **150** noodopvanglocaties...

...en **59** crisisnood-opvanglocaties.

Mensen verblijven tot wel **anderhalf jaar** in de (c)no.

Ruim **32.500** asielzoekers en vluchtelingen verblijven in een regulier asielzoekerscentrum.

TIJDLIJN

Een oplossing voor de opvangcrisis is niet in zicht. In september 2022 starten we [een kort geding tegen de Staat](#) om af te dwingen dat opvangplekken in ieder geval aan de minimale eisen volgens Europees recht moeten voldoen. De rechter stelt ons in het gelijk: de overheid moet de situatie zo snel mogelijk verbeteren.

2022

In september 2023 wordt de [spreidingswet aangenomen](#) door de Tweede Kamer. Deze wet is essentieel om structureel voldoende geschikte plekken in de asielopvang te garanderen. Ook zorgt de wet dat de verantwoordelijkheid voor opvang eerlijk wordt verdeeld over de gemeenten.

2023

2021 Eind 2021 nemen de wachttijden in de asielprocedure toe en de opvangcentra voor asielzoekers lopen vol. Asielzoekers verblijven in tenten en hallen. VluchtelingenWerk staat hen bij in alle locaties. We brengen de situatie [onder de aandacht](#) bij de politiek en doen aanbevelingen voor oplossingen en verbetering.

2023 Om te kijken of de uitspraak wordt nageleefd, onderzoeken we de leefomstandigheden op locaties en spreken we met bewoners. Er blijkt amper tot niets te zijn veranderd. Op sommige plekken is de situatie verergerd. We publiceren de resultaten in het rapport [Gevlucht en vergeten?](#)

2024 De afgelopen maanden hebben we opnieuw locaties bezocht en gesproken met bewoners. De resultaten staan in dit rapport. De trieste werkelijkheid is dat er nog steeds onvoldoende veranderd is. In januari 2024 wordt de spreidingswet besproken in de Eerste Kamer. Dit rapport benadrukt nogmaals hoe belangrijk deze wet is.

1. Inleiding

1.1 Twee jaar opvangcrisis

De opvangcrisis in Nederland duurt al meer dan twee jaar. Het tekort aan opvangplekken brengt de gezondheid en veiligheid van asielzoekers en vluchtelingen ernstig in gevaar. De situatie in het aanmeldcentrum in Ter Apel was afgelopen november opnieuw schrijnend. Dit keer niet zichtbaar, buiten op het veld, maar in de wachtruimtes van de IND. Daar verbleven tientallen mensen noodgedwongen dagen en nachtenlang. Zonder te kunnen luchten, douchen of zelfs hun tanden te poetsen. De Inspectie Justitie en Veiligheid, GGD en VluchtelingenWerk sloegen alarm over het totale gebrek aan hygiëne en (brand)veiligheid, waarop de wachtruimtes werden gesloten.

De omstandigheden zijn niet alleen schadelijk, maar ook juridisch ontoelaatbaar.

Hiermee is de crisis echter verre van opgelost. Opnieuw werden de mensen verplaatst naar (crisis)noodopvanglocaties ((c)no's)) in het hele land. Momenteel verblijven er 31.000 mensen in 150 noodopvanglocaties en 59 crisisnoodopvanglocaties,¹ de meesten al meerdere maanden tot anderhalf jaar. Dit is bijna 8.000 meer dan een jaar geleden en het aantal blijft stijgen. Meer dan twee derde van alle opvanglocaties zijn nu (crisis)noodopvanglocaties. Dit ligt niet alleen aan het grote aantal statushouders dat lang wacht op huisvesting, maar in toenemende mate aan de oplopende wachttijden van IND voor de asielprocedure, die inmiddels gemiddeld een jaar duren. Het aantal asielzoekers dat om bescherming vraagt in Nederland blijft binnen de voorspelde aantallen. Verblijf in (crisis)noodopvanglocaties wordt genormaliseerd, terwijl uit monitoring door overheidsinspecties en –organisaties blijkt dat de leefomstandigheden in de (c)no's ernstig tekortschieten en schadelijk zijn voor bewoners.²

De omstandigheden in de (c)no's en in Ter Apel zijn niet alleen schadelijk, maar ook juridisch ontoelaatbaar. In december 2022 oordeelde het gerechtshof in een kort geding dat VluchtelingenWerk aanspande tegen de Staat dat de opvang schadelijk is voor bewoners en op essentiële punten niet aan Europese verplichtingen voldoet.³ Een jaar later is de situatie niet verbeterd. Nog steeds is de opvang onder de maat en blijft een structurele oplossing uit. Het is cruciaal dat we als samenleving verantwoordelijkheid nemen en mensen voorzien van een veilige slaapplek. Alleen met de spreidingswet kunnen we zorgen voor structureel voldoende plekken en menswaardige opvang van asielzoekers en vluchtelingen.



Het COA en de gemeenten die de opvanglocaties beheren werken met volle inzet aan een zo menswaardig mogelijke opvang. Maar zij kunnen geen ijzer met handen breken. Nu biedt de helft van alle gemeenten geen opvang en de mogelijkheden van de welwillende gemeenten zijn uitgeput zodat vaak alleen nog boten, hallen en tenten als optie overblijven. Zo zijn er afgelopen jaar slechts duizend nieuwe structurele plekken gerealiseerd. In deze zeer onwenselijke omstandigheden is het ook voor de medewerkers van COA en gemeenten een hele zware opgave. Het is dan ook van groot belang dat de spreidingswet spoedig in werking treedt, om te zorgen voor voldoende, menswaardige opvangplekken.

1 COA, "Capaciteitsoverzicht", geraadpleegd op 5 januari 2024.

2 IGI, "[Urgente risico's voor gezondheidszorg asielzoekers in crisisnoodopvang](#)," mei 2023; Dokters van de Wereld, Pharos, Het Nederlandse Rode Kruis, "[Zorgen in tijden van Crisis](#)," juni 2023; Kinderombudsman, Nationale ombudsman, "[De crisis voorbij](#)," juni 2023; VWN, "[Gevlucht en vergeten?](#)" september 2023.

3 In ons rapport [Opvangcrisis: onmenselijk en onhoudbaar](#) vind je een toelichting van ons kort geding tegen de Staat en het COA en onze eisen.

1.2 Aanleiding onderzoek en methode

VluchtelingenWerk doet lopend onderzoek naar de leefomstandigheden in de (c)no naar aanleiding van de uitspraak van het gerechtshof. In ons eerste onderzoeksrapport⁴ in september concludeerden we dat de meerderheid van de (c)no's nog steeds in grote mate niet voldoet aan de Europese verplichtingen.⁵ Vier maanden later brengen we de situatie weer in kaart in dit tweede rapport. In de maanden september, oktober en november bezochten we twintig (c)no's in heel Nederland en interviewden we 94 bewoners. De namen in dit rapport zijn gefingeerd. We bezochten zeven oude panden, drie boten, drie tijdelijke constructies (containers), drie tenten, twee hallen en twee hotels. Op basis van verzamelde data wordt hier een actueel en feitelijk beeld geschetst van de staat van de (c)no in Nederland. _____.

Bezochte locaties



7 oude panden



3 boten



2 hotels



2 hallen



3 tenten



3 tijdelijke
constructies

Afkortingen

AMV	Alleenstaande minderjarige vreemdeling
AZC	Asielzoekerscentrum
COA	Centraal Orgaan opvang Asielzoekers
CNO	Crisisnoodopvang (beheer door de veiligheidsregio's en gemeente)
EUAA	Asielagentschap van de Europese Unie (voorheen EASO)
GZA	GezondheidsZorg Asielzoekers
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst
NO	Noodopvang (beheer door het COA)

Wat is het verschil tussen noodopvang en crisisnoodopvang?

Noodopvanglocaties (no) zijn tijdelijke locaties die worden beheerd door het COA. In 2022 was er zo'n groot tekort aan opvangplekken dat de Rijksoverheid gemeenten en veiligheidsregio's vroeg om crisisnoodopvang (cno) te organiseren: opvang bedoeld voor maximaal één week. Anderhalf jaar later is de cno er nog steeds. Sinds 1 juli 2023 is de coördinatie van de cno overgedragen van de veiligheidsregio naar het COA. Vanwege de druk op de opvang wordt een aantal cno's voortgezet onder beheer van de gemeenten, soms in samenwerking met andere partijen. Het COA vervult hier een ondersteunende rol. Deze locaties heten nu formeel tijdelijke gemeentelijk opvang (TGO). In dit rapport gebruiken we daar de, tot nu toe, meer gangbare term crisisnoodopvang voor.

4 VWN, [Gevlucht en vergeten?](#) September 2023.

5 In hoofdstuk 2 van het rapport [Gevlucht en vergeten?](#) vind je de kader- en vraagstelling van het onderzoek, op basis van de uitspraak van het Hof.

2. Resultaten

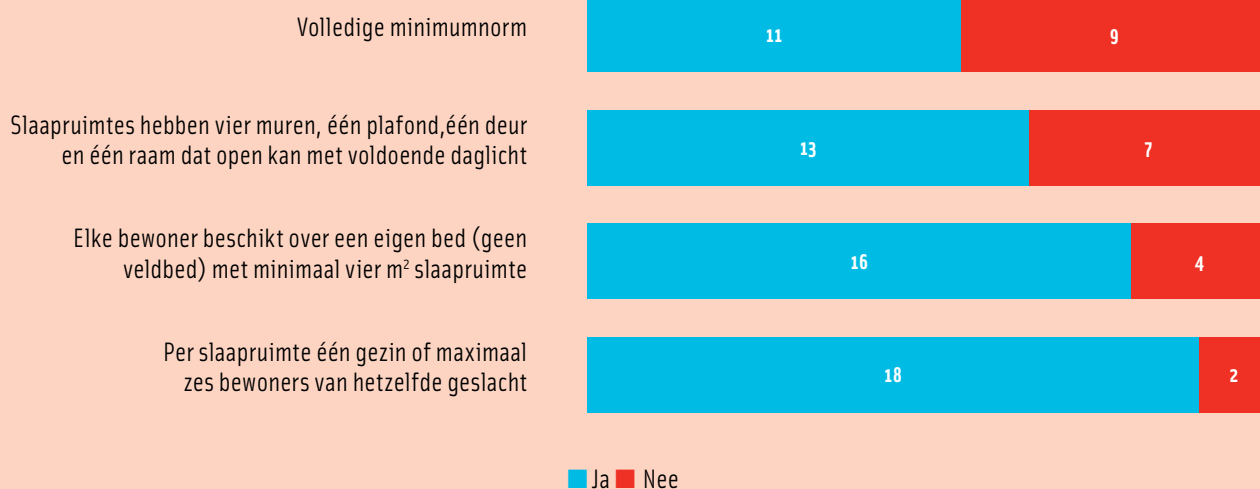
2.1 Slaapruimtes

EASO-minimumnorm slaapruimte

Slaapruimtes hebben vier muren, een plafond, een deur die kan worden afgesloten, een raam dat kan worden geopend en minimaal vier m² slaapruimte per persoon. Er is één slaapruimte per gezin of per maximaal zes personen van hetzelfde geslacht.

n=20

Aantal (c)no's dat voldoet aan minimumnorm slaapruimte volgens EASO-richtsnoer



Op elf van de twintig (c)no's voldoen de slaapruimtes volledig aan de EASO-norm. Op drie (c)no's voldoen de slaapruimtes helemaal niet of slechts aan één eis van de norm.

2.1.1 Ruimte en frisse lucht

Hoe slaapruimtes eruitzien en zijn ingedeeld verschilt aanzienlijk per type (c)no. In de (c)no's in oude panden zijn slaapruimtes veelal ingericht in bestaande ruimtes. Soms zijn er extra ruimtes gecreëerd met dunne houten wanden, zoals in een cno in Terneuzen in een oude bibliotheek: "Het is fijn dat er afscheidingen zijn gemaakt zodat er gesloten slaapruimtes zijn. Maar omdat de wanden dun zijn kunnen we nog steeds alles horen. Ook ruik je geuren uit de andere kamers (Nur)." In een cno in een oud gemeentehuis in Schijndel verblijven bewoners in ruime, lichte kamers die ze zelf mogen inrichten: "De kamer is heel goed, er zijn geen problemen. We slapen goed (Farzaad)."



Slaapkamers in een oud pand in Gieten

Op boten, zoals de twee no's in Meppel op rivierschepen, slapen bewoners per tweetal in een slaapcabine met een raam. Ze kunnen hun bed inklappen voor meer ruimte. De slaapcabines zijn smal, maar voldoen aan de ruimtenorm van vier m² per persoon: *"Voor twee personen is het prima, we hebben ruimte en allebei een klein kastje (Hassan)."* Op de ene boot kunnen de ramen in de slaapkamers echter helemaal niet open en op de andere alleen op de eerste verdieping. Hierdoor ervaren sommige bewoners benauwdheid en gebrek aan frisse lucht: *"Mensen die boven verblijven hebben betere kamers. Het is fijn als het raam open kan, ik houd van de frisse lucht (Mohamed)."*

In (c)no's in Hulst en Meerwijk slapen mensen in containers. In Hulst zijn de containers met een dunne wand opgedeeld in twee slaapruidtes voor elk twee personen. De containers staan in een zaal van een oud zwembad, waardoor er geen direct daglicht via de ramen naar binnen komt: *"Je slaapt met een andere persoon in een piepklein kamertje (Adam)."*

In (c)no's die bestaan uit tenten, zoals in de cno's in Nijmegen en in Petten, slapen bewoners in ruimtes gecreëerd met tijdelijke wanden. In Nijmegen hebben deze ruimtes geen plafonds en geen deuren of ramen. In de slaapruidtes staan drie stapelbedden voor zes personen en voor elke bewoner één locker. Omdat er geen plafonds zijn, horen bewoners het geluid vanuit de andere ruimtes en kunnen ze niet per ruimte het licht aan- of uitdoen: *"We slapen met zes personen in één kamer. In de eerste maanden hadden we veel problemen met slapen. Het licht gaat uit, maar iedereen blijft wakker van het geluid (Ibrahim)."*

In de hotels, zoals de no's in Spier en Deventer, slapen bewoners per tweetal in een hotelkamer. Ze voldoen aan de oppervlakenorm, zijn gemeubileerd en naast bedden en kasten voorzien van andere gemakken: ze zijn voldoende ruim, gemeubileerd en naast bedden en kasten voorzien van andere gemakken: *"De kamers zijn ideaal. Er staat zelfs een tv, een mini-koelkast en een studeertafel (Zafer, no Deventer)."*

Ten slotte zijn er (c)no's in hallen, zoals in Haarlem en Enschede. In de cno in Haarlem slapen bewoners in een oude gymzaal. Er zijn tijdelijke slaapcabines gemaakt van houten wanden met een plafond. De ruimtes hebben een deur, maar geen raam. Bewoners hebben 's nachts last van lawaai van anderen, omdat de hal galmt en de muren dun zijn. In de no in Enschede slapen 280 mannelijke bewoners in een grote hangar, waar met tijdelijke schotten slaapruidtes zijn gecreëerd. Er is geen deur, maar er hangt een gordijn voor de opening. Er komt geen daglicht binnen en er schijnt alleen fel tl-licht dat 's avonds uitgaat. Bewoners proberen er door middel van lakens hun bedden af te schermen van het licht en van anderen.

2.1.2 Ruimte en aantal bewoners

Op vier (c)no's is onvoldoende slaapruidte (minder dan vier m² per persoon). Dit betreft drie (c)no's waar slaapruidtes bestaan uit containers en één cno in een oud pand. In een no in Meerwijk verblijven soms drie tot vier bewoners in een slaapcontainer van tien m²: *"Het is moeilijk met zijn drieën in een kamer. De kamers zijn veel te klein, het is heel krap. In de zomer wordt het ook nog benauwd (Adissu)."*

Op achttien van de twintig (c)no's slapen er maximaal zes personen of één gezin op een slaapruidte. Echter vertellen veel bewoners die hun slaapruidte moeten delen met vier tot zes personen dat ze dit niet comfortabel vinden: *"We slapen met vier vreemden in een kamer. Het is niet comfortabel, maar we moeten het ermee doen. Soms verblijven kamergenoten even bij familie en dan hebben we meer ruimte (Emmanuel, cno Terneuzen)."*



Slaapcabines op de boot in Stellendam



Slaapcontainers in de cno in Hulst



Slaapcontainers in de no in Meerwijk

280 mannen slapen in een hangar waar geen daglicht binnenkomt. Slaapruidtes hebben geen deur maar een gordijn.

2.1.3 Kastruimte

Het valt op dat bewoners op zeven (c)no's geen eigen kasten hebben in hun slaapruijnte om spullen op te bergen. In een cno in Gieten op een oude zorgboerderij verblijft Deena met haar man en drie kinderen in een kamer van nog geen twintig m². Ze leven al tien maanden uit hun koffers en dozen, die ze boven op een stapelbed hebben uitgestald: *"Hoe langer we hier zijn hoe meer spullen we hebben. Dit is niet te doen zo."*

2.1.4 Gebrek aan privacy

Op twaalf van de twintig (c)no's ervaren bewoners een gebrek aan privacy in de slaapruijntes.⁶ Bewoners ervaren dit gebrek verschillend, afhankelijk van hun persoonlijke situatie. Alleenreizenden die hun kamer moeten delen met vreemden vertellen bijvoorbeeld dat ze het moeilijk vinden niet zelf te kunnen bepalen wanneer ze gaan slapen en wakker worden. Khalaf verblijft nu een jaar in een cno in een oude brandweerkazerne in Almere. Hij deelt een slaapruijnte met zes anderen: *"We respecteren elkaars persoonlijke grenzen, maar het blijft moeilijk. We hebben eigen regels, bijvoorbeeld over wanneer het licht uit moet en wanneer je je telefoon op stil moet zetten. Zo kan iedereen redelijk slapen."* Ook beschrijven alleenreizenden dat ze zich nergens in de slaapruijnte privé om kunnen kleden. Daniela, die verblijft in een cno in Veenendaal in een oud bedrijfspand, deelt haar kamer met zes anderen. Ze vindt het ongemakkelijk om zich om te kleden bij haar kamergenoten, die ze nauwelijks kent en niet verstaat: *"Ook al zijn we allemaal vrouwen, ik vind het beschamend om me uit te kleden voor anderen. Dus dat doe ik niet in de kamer."*

Verder hebben alleenreizenden de behoefte om soms iets voor zichzelf te doen in de slaapruijnte, zoals hun geloof uitoefenen.⁷ Adam verblijft in de cno in Hulst samen met een kamergenoot in een kleine container. *"Als christen wil ik soms bidden in de kamer en naar christelijke muziek luisteren. Maar de kamer is niet alleen van mij, dus ik doe het niet. De kamer is te klein om te bidden en de man met wie ik woon houdt van stilte."*

Ten slotte hebben alleenreizenden er last van dat ze in de slaapruijnte niet privé met familieleden uit hun land van herkomst kunnen bellen of *facetimen*. In een no in Rosmalen slapen alleenreizende mannen met vier anderen in een container. Alaa verblijft er met haar gezin, maar ziet dat mannen uit andere kamers vaak naar buiten lopen om met familie te kunnen bellen: *"Alle mannen hier hebben een familie thuis, maar daar kunnen ze niet privé mee spreken. Veel mensen hier spreken Arabisch dus je kunt alles verstaan wat anderen zeggen."*

Alaa deelt zelf haar kamer met haar zoon van 23 jaar en haar dochter van 21. Ze vindt het belangrijk dat haar zoon en dochter als jongvolwassenen tijd in hun eentje doorbrengen: *"Mijn zoon heeft het soms nodig om even alleen te zijn, maar hij zit de hele dag op een kamer met zijn moeder."* Ook op andere (c)no's maken ouders zich zorgen om de privacy van hun kinderen. Ibrahim slaapt met zijn zoon en twee puberdochteren in één slaapruijnte in de no in Enschede: *"De kamer waarin we leven is krap. Ik maak me zorgen over de privacy voor mijn dochters. Ze worden groot en hebben hun eigen ruimte nodig."* Zelf vinden ouders het moeilijk dat ze in de (c)no nauwelijks tijd met zijn tweeën kunnen doorbrengen. In Rosmalen verblijft Haya met haar man en twee kleine kinderen in één slaapcontainer. Ze geeft aan dat de relatie met haar man eronder lijdt: *"Soms wil ik alleen met hem zijn. We zitten nu al één jaar en vier maanden samen in een kamer met de kinderen."*



Koffers en dozen op een stapelbed in de cno in Gieten

"We respecteren elkaars persoonlijke grenzen, maar het blijft moeilijk. We hebben eigen regels, bijvoorbeeld over wanneer het licht uit moet en wanneer je je telefoon op stil moet zetten. Zo kan iedereen redelijk slapen."

Khalaf deelt zijn kamer al een jaar met zes anderen



Slaapruijntes in de no in Enschede

⁶ Buiten de slaapruijntes is hier ook geen andere plek waar bewoners zich kunnen terugtrekken.

⁷ [Het is niet toegestaan voor bewoners om in gemeenschappelijke ruimtes hun geloof uit te oefenen.](#)

Soms moeten gezinnen een kamer delen met een ander familielid. In een cno in Nijmegen delen Amina, haar man en twee kleine kinderen een slaapruimte met Amina's tante, die samen met hen naar Nederland vluchtte: *"Als ik er niet ben vindt mijn tante het niet prettig om samen met mijn man in de kamer te zijn. Dat heeft met ons geloof te maken. We hebben niet gevraagd of ze een andere kamer kan krijgen, maar we hebben een gordijn in het midden opgehangen."*

Ten slotte ervaren veel bewoners een gebrek aan de mogelijkheid om zelf te bepalen wie hun slaapruimte binnenkomt. Medewerkers of beveiliging lopen soms zomaar binnen, zonder te kloppen of na te hebben geklopt maar zonder toestemming. Cem verblijft in een container in een no in Heumen: *"De relatie met het COA is goed hoor, maar er is een medewerker die niet respectvol is. Soms klopt hij op de deur van mijn kamer en dan doe ik niet open. Dan wordt hij boos en komt hij toch binnen. Misschien slaap ik, ben ik met iemand of ben ik niet beschikbaar. Of ik wil gewoon tijd voor mezelf. Waarom zou je dan toch binnenkomen?"*

"Mijn zoon heeft het soms nodig om even alleen te zijn, maar hij zit de hele dag op een kamer met zijn moeder."

Alaa, no Rosmalen

Aanbevelingen



- Plaats zo min mogelijk bewoners in één slaapruimte en creëer voldoende afscheidingen naar behoefte.
- Bied kinderen (specifiek boven de twaalf jaar) indien gewenst een eigen slaapruimte naast die van hun ouders.
- Bied elke bewoner minimaal één kast om spullen op te bergen.



EASO-minimumnorm sanitaire voorzieningen

Per tien bewoners is er ten minste één werkend toilet dag en nacht toegankelijk. Per twaalf bewoners is ten minste één werkende douche minimaal acht uur per dag beschikbaar met warm en koud water. Per tien bewoners is er ten minste één werkende wastafel met warm en koud water dag en nacht beschikbaar.

n=20

Aantal (c)no's dat voldoet aan minimumnorm sanitair volgens EASO-richtsnoer:



Op elf van de twintig (c)no's voldoet het sanitair volledig aan de EASO-norm. Vier (c)no's voldoen helemaal niet of aan maar één eis van de norm.

2.2.1 Toereikendheid

Voor in (c)no's waar elke slaapruijme beschikt over een eigen badkamer met toilet, douche en wastafel, zoals hotels (2) en boten (3), ervaren bewoners het sanitair als toereikend. In een cno in Gieten in een oude zorgboerderij deelt Deena een slaapruijme met haar drie kinderen. Er is een badkamer aangesloten op de slaapruijme, die alleen zij gebruiken en zelf schoonmaken: *"Dat is het beste aan deze plek. Dat we een eigen badkamer hebben maakt het zo veel comfortabeler voor mij en vooral voor de kinderen."*

In (c)no's waar het sanitair bestaat uit tijdelijke noodtoiletten en douches (11) die worden gedeeld door veel bewoners, geven bewoners aan dat deze vaak niet goed werken of helemaal kapot zijn. Zoals in de no in Heumen: *"In het begin werkten de toiletten goed, maar met regelmatig gebruik gingen sommigen stuk. Als iets stuk is repareren ze het niet. Ze plakken er een A4 op met 'niet gebruiken' en dat is het dan (Abdulaziz)."* Bij de nooddouches ontstaan op veel (c)no's problemen met de afvoer van het water: *"Als je de douche instapt staat het water al tot aan je enkels. Dat is oud water van de persoon voor je (Faraz, cno Putte)."* Daarnaast hebben de nooddouches op sommige (c)no's geen plafonds, waardoor kou van buiten naar binnenkomt. In de cno in Petten vertelt Ramzy dat hij hierdoor moeilijk zijn jonge kinderen kan wassen: *"We kunnen de douchekop niet bewegen, maar mijn kinderen zijn klein. Als het water eruit komt koelt het af en ze huilen omdat ze het koud hebben."* Ook ontbreekt in sommige nooddouches een kleedruimte: *"De douches zijn heel smal, we kunnen onze kleren er niet ophangen (Maryam, no Enschede)."*



Vieze toiletten in de no in Enschede

2.2.2 Afstand

Een belangrijk probleem is de afstand tussen de slaapruides en het sanitair in sommige (c)no's. Op dertien (c)no's bevindt het sanitair zich ver weg van de slaapruides en op zeven van deze (c)no's moeten bewoners buitenom lopen: *"De douches en toiletten zijn een paar minuten lopen vanaf de slaapkamer. Ik houd mijn plas altijd op (Emeka, cno Nijmegen)."*

Vrouwen en kinderen ervaren sanitair dat alleen buitenom bereikbaar is als onveilig. In een cno in Enschede moeten de gezinnen die in containers verblijven eerst een stuk over een onverlichte weg lopen: *"We hebben gevraagd om een soort corridor vanaf hier naar de toiletten. Want als we 's avonds naar het toilet moeten, is het koud en donker (Maryam)."* Ook in Heumen durft Salwa 's avonds niet alleen naar het toilet: *"'s Avonds zijn hier mannen aan het roken en drinken buiten. Ik maak mijn vader of broer wakker om met me mee te lopen."*

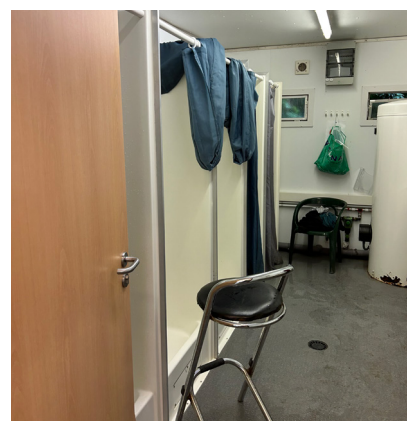
2.2.3 Hygiëne

Op twaalf van de twintig (c)no's zijn de sanitaire voorzieningen onhygiënisch. In de toiletten hangt bijvoorbeeld een sterke urinegeur en liggen grote plassen water op de grond, vermengd met stukken wc-papier. Soms zit er bruine of gele aanslag in de toiletpot of op de bril. Ook zijn vuilnisbakken in de toiletten vaak overvol en zijn er geen aparte, gesloten bakken voor menstruatieafval. De doucheputjes zitten soms vol haar of ander vuil en er hangt een rioollucht. Bewoners wijten het gebrek aan hygiëne aan het feit dat ze sanitaire voorzieningen met veel anderen moeten delen. Bijvoorbeeld in een cno in Almere, waar Khalaf vertelt: *"Sanitair is altijd vies, of liever smerig. Het kost je tijd om eerst zelf schoon te maken voordat je het toilet kunt gebruiken. Een schoonmaakbedrijf maakt twee keer per dag schoon, maar hier kun je niet tegenop. Dagelijks gebruiken 120 mensen het sanitair."* Ook in de cno Nijmegen moeten bewoners de toiletten en douches met veel anderen delen: *"Douches en toiletten zijn altijd in een slechte staat. Ik sta vroeg op om te douchen, want later zijn ze vies omdat zoveel ze samen gebruiken (Emeka)."*

Op (c)no's waar de hygiëne van het sanitair onder de maat is vertellen ouders dat er bij hun kinderen gezondheidsproblemen ontstaan. De kinderen willen bijvoorbeeld geen water meer drinken omdat ze niet willen plassen, houden hun plas op of plassen in hun broek. In Rosmalen vertelt Haya over haar twee kinderen van vijf en zes: *"Ze willen niet naar het toilet omdat het zo vies is. Vroeger hadden ze dit probleem niet. Nu willen ze niets meer drinken. 's Nachts plassen ze in hun bed. Het is een mensenrecht om een schoon toilet te hebben. Hier is het vies en er zijn veel bacteriën. Ik ben ook bang voor wanneer mijn dochter ongesteld wordt."* Ook in Enschede vertelt Maryam over haar zoon en dochter die niet meer willen plassen: *"De dokter gaf me een link naar een Youtube-filmpje waarin aan een kind wordt uitgelegd hoe je het toilet gebruikt. Maar dat is het probleem niet. Het probleem is de hygiëne. Mijn kinderen raken geobstipeerd. Veel kinderen hier hebben hetzelfde probleem. We hebben aan de bel getrokken bij het COA, bij de GGD, maar er gebeurt niets."*

"'s Avonds zijn hier mannen aan het roken en drinken buiten. Ik maak mijn vader of broer wakker om met me mee te lopen."

Emeka, cno Nijmegen moet buitenom lopen naar het toilet



Douchecabines in de cno in Meerwijk



Doucheputje in de cno in Rosmalen

Aanbevelingen



- Maak alleen gebruik van locaties waar al voldoende sanitair aanwezig is, stop met nooddouches en toiletten.
- Zorg dat er voor bewoners per slaapruidte een badkamer is met toilet, douche en wastafel.
- Zorg (vooral voor vrouwen, kinderen en andere kwetsbare groepen) dat de afstand tot het sanitair niet te groot is en dat bewoners hiervoor niet naar buiten hoeven.
- Zorg dat sanitaire voorzieningen regelmatig worden schoongemaakt door een schoonmaakdienst of door bewoners zelf op basis van een rooster.

2.3 Voeding

Op zeventien van de twintig (c)no's verzorgt een cateringbedrijf drie maaltijden per dag. Op twaalf van deze (c)no's is er een groot gebrek aan de variatie in de verstrekte voeding.

2.3.1 Gebrek aan variatie

Op zeventien van de twintig (c)no's verzorgt een cateringbedrijf drie maaltijden per dag. Op twaalf van deze (c)no's is er een groot gebrek aan de variatie in de verstrekte voeding. Bewoners krijgen elke dag hetzelfde ontbijt en lunch, en wekelijks elke dag hetzelfde avondeten. In de cno in Haarlem vertelt Basem: *"Voor het ontbijt en de lunch is er altijd brood, kaas, een stuk fruit, chocopasta, jam, pindakaas en salami. We vroegen of we tijdens de lunch ook wat groenten konden krijgen. Dat kregen we een keer, maar daarna niet meer."* Ook in de cno in Almere, waar Khalaf al een jaar verblijft, is de voeding sinds het begin onveranderd: *"De maaltijden zijn al een jaar zo. Het is gezond, maar elke dag hetzelfde. Ik word er ziek van. Op maandag dezelfde pasta, op dinsdag dezelfde kip."* Op sommige (c)no's is er zelfs nauwelijks variatie in het avondeten, zoals in Terneuzen, waar bijna elke avond rijst op het menu staat: *"Een keer per week rijst is prima, maar niet elke dag vijftien maanden lang (Tarek)."* Op andere (c)no's, vooral op boten, is meer variatie en ook meer keuze. Bewoners kunnen hier tijdens ontbijt, lunch en avondeten kiezen uit een buffet: *"Voor het ontbijt zijn er eieren, bonen, toast, kaas en nog veel meer. Ook voor lunch en avondeten is er keuze uit lasagne, pasta, groenten, salades. Er is van alles (Saleh, no Spier)."*

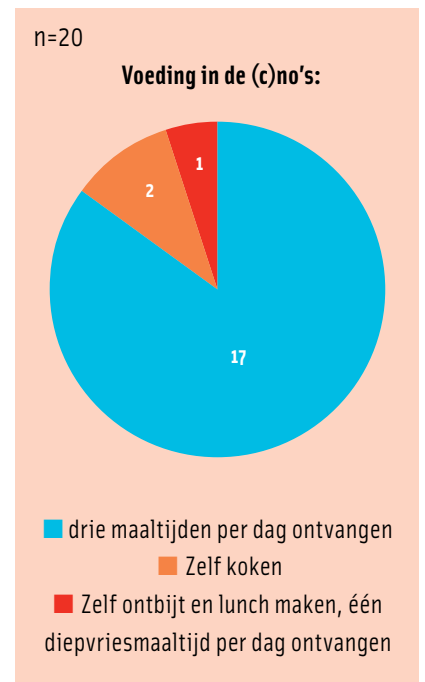
2.3.2 Kwaliteit en hoeveelheid

Op drie (c)no's zijn er problemen met de kwaliteit van de voeding. Voeding is er soms niet goed bereid, over de houdbaarheidsdatum of niet voedzaam. In een no in Rosmalen krijgen bewoners eetgeld om in eigen ontbijt en lunch te voorzien en ontvangen ze een diepvriesmaaltijd per dag. De diepvriesmaaltijd is niet voedzaam en er zijn volgens bewoners gezondheidsklachten door ontstaan. In de cno in Terneuzen vertellen bewoners dat het brood er vaak over de houdbaarheidsdatum is: *"Het brood was over de datum, blauw en beschimmeld (Nur)."* Ook in een cno Petten zijn er problemen met de voeding: *"Het eten is niet goed bereid. De rijst is nog hard of de groenten zijn nog rauw. Soms is het ook niet goed meer. Niemand eet het eten hier, alles wordt weggegooid (Aylin)."*

Op zeven (c)no's vertellen bewoners dat ze regelmatig te weinig eten krijgen. In de no Heumen vertelt Cem dat porties voor iedereen hetzelfde zijn, maar dat hij vaak meer honger heeft dan anderen: *"'s Ochtends krijgen we een beetje kaas, jam, melk en dat soort dingen. Porties zijn zo klein en we mogen niet een stukje extra brood pakken. Ik ben een grote vent, dit zijn porties voor kinderen. Zelfs als mijn vriend zijn eten niet ophaalt, mag ik dat niet hebben als ik het vraag."* In Petten vertelt Ramzy dat hij zich soms schaamt om meer eten te moeten vragen: *"Soms dan weigeren ze om me meer te geven als ik dat vraag. Een stukje brood voor ontbijt is niet genoeg voor mij."*

2.3.3 Vaste eettijden

Op veertien (c)no's mogen bewoners alleen op specifieke tijden eten. Het is meestal niet toegestaan om eten mee te nemen uit de eetzaal en te bewaren voor later. Bewoners vertellen dat ze soms op het vaste tijdstip voor ontbijt of lunch nog geen trek hebben en liever op hun eigen tijd eten. In Spier vertelt Amr: *"Ontbijt is tussen acht en negen, lunch tussen twaalf en één en avondeten tussen zes en zeven. Maar vaak heb ik om twaalf uur nog geen trek, maar wel om drie uur. Dan kan ik niets eten. Soms zetten ze wel wat fruit neer. Maar we mogen niets meenemen naar onze kamers. Als ik 's avonds na het eten honger heb kan ik niks eten."*



Ontbijt en lunch in de cno in Gieten



Diepvriesmaaltijd in de no in Rosmalen



2.3.4 Voedingsvoorschriften

Op vijf (c)no's wordt er volgens bewoners geen rekening gehouden met de voedingsvoorschriften van bewoners met een medische indicatie, zoals diabetes of hoge bloeddruk. Mohamed uit de no in Deventer heeft diabetes. Hij vertelt dat zijn klachten door gebrek aan gepaste voeding verergeren: *"We hebben speciale voeding nodig, maar dat kan niet. Ik krijg medicatie, maar als je steeds verkeerde voeding blijft eten dan helpt dat natuurlijk niet."* In een no op een boot in Stellendam verblijft Abdullah. In zijn voormalige opvang kreeg hij een indicatie van de dokter dat hij vanwege zijn conditie in een opvang moet verblijven waar hij zelf voeding kan kopen en bereiden. Toch kwam hij in de no terecht: *"Ze ondersteunen me helemaal niet met mijn conditie hier."* Op vier (c)no's wordt met andere eetbehoeften (met betrekking tot religie, vegetarisch) geen rekening gehouden. Senait verblijft in de cno in Veenendaal en is christelijk: *"Als ik vast, eet ik geen vlees, maar dan is er geen vegetarische optie hier. Dus dan kan ik op die dagen alleen sla eten."* In de no in Stellendam wordt maar twee keer per week halal vlees geserveerd, terwijl zeventig procent van de 120 bewoners moslim is: *"Er is maar één of twee keer per week halal vlees. Andere dagen eten we alleen salade of bijgerechten. Het management zegt er niets aan te kunnen doen."*

Sommige locaties bieden bewoners meer vrijheid in wat en wanneer zij kunnen eten. Bewoners geven aan het fijn te vinden op deze manier een beetje regie over hun leven terug te krijgen. Zoals in de cno in Schijndel, waar het menu wekelijks met bewoners wordt besproken. Of in de no in Meerwijk waar bewoners naast leefgeld ook eetgeld krijgen om zelf boodschappen te doen. Ook zijn daar voorzieningen om zelf te koken.

2.3.5 Voeding voor kinderen

Op alle (c)no's waar gezinnen verblijven en waar niet gekookt kan worden, geven ouders aan dat vooral kinderen moeite hebben met het eten en de vaste eettijden. Kinderen weigeren soms te eten, hebben juist honger tussen maaltijden door en verliezen gewicht. In de no in Enschede vertelt Maryam, die er met haar drie kinderen van tien, twaalf en vijftien verblijft, dat ze haar kinderen onder het eten ziet lijden. Ze zou graag zelf voor haar kinderen koken, omdat ze weet wat ze lekker vinden en wat voedzaam voor ze is: *"Ze worden steeds dunner, ze zijn echt moe van het eten. We mogen niets voor ze klaarmaken. Ik wil voor mijn eigen kinderen zorgen, ik weet wat ze lekker vinden, groot en klein, maar ik mag niet voor ze koken."*

Kinderen weigeren soms te eten of hebben juist honger tussen maaltijden door en verliezen gewicht.

2.3.6 Zelf willen koken

Op alle (c)no's waar bewoners maaltijden krijgen geven ze aan graag zelf te willen koken. Sommigen uit zorg voor hun kinderen, anderen om naar eigen smaak te kunnen koken en te kunnen eten op momenten die hen uitkomen: *"We hebben mensen die Koerdisch, Turks of Syrisch kunnen koken. We kunnen zelf een kookrooster maken, maar dat staan ze niet toe."* Ook geven bewoners aan dat koken hen dagbesteding zou bieden. In de cno Terneuzen kregen bewoners een keer de mogelijkheid om voor zichzelf te koken in een keuken in de buurt. Emmanuel vraagt zich af waarom dat niet vaker kan: *"Het zelf koken was een fijne ervaring. Ik was de hele dag bezig, beter dan niks doen."* Tarek is verontwaardigd dat er in de cno in Terneuzen voor bewoners wordt gekookt door een cateringbedrijf waar Oekraïense vluchtelingen werken: *"We komen uit Syrië en we willen zelf Syrisch eten maken. Maar Oekraïense mensen koken voor ons. Ik kan dat echt niet begrijpen. Ik heb honderd keer gevraagd of ik mag koken, maar dan zeggen ze dat ik geen BSN-nummer heb."* Behalve zelf koken, hebben bewoners ook voorgesteld aan het locatiemanagement om mee te helpen in de catering of om inspraak te hebben op het menu. Alleen in een cno in Schijndel wordt elke week het menu van de catering voorgelegd aan bewoners, die zelf aanpassingen kunnen doen.

Aanbevelingen



- Zorg voor voldoende (mobiele) keukens in de (c)no, zodat bewoners regelmatig zelf kunnen koken. Geef voorrang aan gezinnen met kinderen en bewoners met speciale voedingsvoorschriften.
- Bied bewoners de mogelijkheid om eetgeld te ontvangen om zelf in ontbijt en lunch te voorzien. Zorg voor koelkasten zodat bewoners voeding kunnen bewaren.
- Als zelf koken niet mogelijk is, bied dan gevarieerde catering die rekening houdt met cultuur- en smaakverschillen van bewoners met verschillende nationaliteiten. Bespreek het menu wekelijks met bewoners zelf. Bied de mogelijkheid aan bewoners met ervaring als chef/kok om mee te helpen in de catering.
- Bied bewoners, vooral kinderen, de mogelijkheid om tussen maaltijden door gedurende de dag en ook 's avonds te eten, ook op de kamer. Zorg dat bewoners eten kunnen bewaren en dat er altijd tussendoortjes zoals fruit aanwezig zijn.

2.4 Financiële toelagen

Op alle twintig (c)no's ontvangen bewoners leefgeld. Op twee no's ontvangen bewoners daarnaast eetgeld om (deels) in eigen maaltijden te voorzien. Wat bewoners zelf moeten betalen, verschilt per locatie.

2.4.1 Leef- en eetgeld

Op alle twintig (c)no's ontvangen bewoners leefgeld. Op twee no's ontvangen bewoners daarnaast eetgeld om (deels) in eigen maaltijden te voorzien. In een no in Heumen is een deel van de bewoners gekort op hun leefgeld. In plaats van twaalf euro ontvangen zij wekelijks acht euro: *"In het vorige kamp kregen we een lening van 120 euro om spullen aan te schaffen om zelf te kunnen koken, zoals borden en pannen. Toen werden we hierheen overgeplaatst, maar hier kunnen we niet koken. Dus we mochten die spullen niet meenemen. Die 120 euro moeten we terugbetalen, daarom houden ze een deel van ons leefgeld in. Maar we hebben de kookspullen moeten achterlaten, dus we hebben er nu niets meer aan (Abdulaziz)."*

"Als je naar het dichtstbijzijnde centrum wil, moet je twaalf euro betalen aan reiskosten en dat is al je weekgeld."

Op de achttien (c)no's waar bewoners alleen leefgeld ontvangen, geven veel bewoners aan dat ze liever eetgeld ontvangen om eigen ontbijt en lunch te kunnen kopen. In de cno Gieten vertelt Nasra, die er verblijft met haar vijf kinderen, dat ze van het leefgeld voor haar kinderen extra voeding koopt dat zij lekker vinden. Ze geeft aan dat ze liever eetgeld ontvangt in plaats van de twee maaltijden (ontbijt en lunch) die zij en haar kinderen toch niet eten: *"Mijn kinderen eten hier helemaal niets. Dus ik koop zelf eten voor de kinderen."*

Op veel (c)no's vertellen bewoners winterkleding te willen aanschaffen, maar dat leefgeld daarvoor niet toereikend is. Zoals op de (c)no in Nijmegen, waar bewoners veel naar buiten moeten omdat de slaapruijtes, het sanitair en de eetzaal zich in aparte tenten bevinden: *"We krijgen veertien euro per week. Mensen hebben iets meer nodig om kleding aan te schaffen. De winter komt eraan en we hebben meer kleren nodig. Maar tien procent van de mensen hier kan kleding uit de weggeefwinkel halen. Voor de rest is de goede maat er niet."*

2.4.2 Reiskosten

De helft van de (c)no's ligt op grote afstand van de gemeentekern en van voorzieningen als supermarkten en ontmoetingsplaatsen. Hierdoor zijn bewoners veel geld kwijt aan reiskosten: *"De locatie is niet goed. Je kunt hier niet anders dan eten en slapen. Als je naar het dichtstbijzijnde centrum wil, moet je twaalf euro betalen aan reiskosten en dat is al je weekgeld. Soms wil ik bij familie verblijven, maar dan verwacht COA dat ik elke week terugkom voor de meldplicht, dus dat kan niet."* Op een paar (c)no's krijgen bewoners geen reiskostenvergoeding voor noodzakelijke afspraken. Op andere (c)no's krijgen bewoners de reiskosten voor noodzakelijke, maar ook niet-noodzakelijke afspraken vergoed. In Rosmalen vertelt Alaa: *"Als je een afspraak hebt meet de locatiemanager hoe ver die afspraak is. Als ik naar de advocaat moet krijg ik zeventien euro vergoed, maar het kost 1,50 euro meer. Dat leg ik hem steeds uit, maar hij verandert het niet."*

Aanbevelingen

- Bied bewoners op alle (c)no's regelmatig persoonlijke hygiëneproducten en schoonmaakmiddelen aan.
- Bied bewoners de mogelijkheid om eetgeld te ontvangen om zelf in ontbijt en lunch te voorzien.
- Bied bewoners een eenmalige vergoeding om kleding voor een nieuw seizoen aan te schaffen. Informeer bewoners over kringloopwinkels/buurtinitiatieven voor gratis spullen.
- Bied bewoners extra passende reiskostenvergoeding voor noodzakelijke reizen naar afgelegen locaties (afspraken met de advocaat, dokter, IND).

2.5 Kinderen



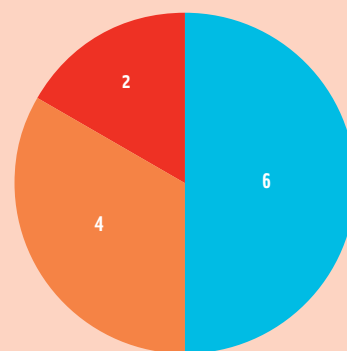
Op twaalf (c)no's verblijven kinderen. Op zes (c)no's hebben alle kinderen binnen drie maanden toegang tot onderwijs. Op twee (c)no's hebben alle kinderen inmiddels toegang tot onderwijs, maar dit duurde langer dan drie maanden. Op vier (c)no's is alleen toegang tot basisonderwijs, niet tot middelbaar onderwijs.

2.5.1 Onderwijs

Op de (c)no's waar middelbaar onderwijs ontbreekt maken ouders zich grote zorgen over de gemoedstoestand van hun kinderen en de achterstand die ze oplopen. In Meerwijk wachten Hanaa (13) en Laila (17) allebei op een plek op de middelbare school. Hun vader vertelt: *"Alle kinderen gaan naar school, alleen mijn dochters nog niet. COA probeert het op te lossen, maar het zijn valse beloftes. Mijn kinderen zijn erg teleurgesteld. 'Waarom gaat iedereen naar school behalve wij?' vragen ze steeds."* In Enschede is inmiddels toegang tot de basisschool geregeld, maar wachten kinderen van middelbareschoollleeftijd nog steeds: *"Mijn jongste kinderen kunnen nu naar school, maar voor mijn oudere kinderen is er nog steeds geen duidelijkheid. We wachten al weken op informatie. En hoewel ze straks zelfstandig met de fiets naar school kunnen, maak ik me zorgen om hun veiligheid omdat ze het Nederlandse verkeer niet kennen (Ibrahim)."*

n=12

Aantal (c)no's waar toegang is tot onderwijs:



■ Ja

■ Alleen basisonderwijs, geen middelbaar onderwijs

■ Ja, maar niet binnen drie maanden

"Dit is al hun vierde school in negen maanden omdat we steeds worden overgeplaatst. Mijn kinderen willen niet meer naar school, omdat er dan weer een nieuwe leraar is en nieuwe kinderen."

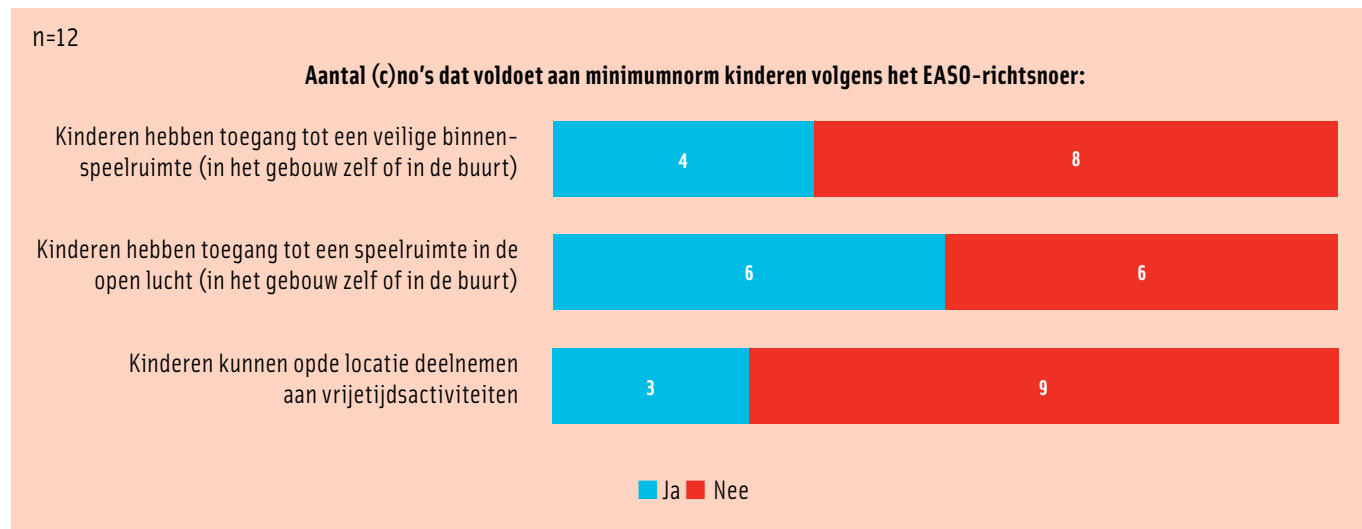
Ramzy over zijn kinderen van acht en zes jaar



Het sanitair in een no in Rosmalen

Op de (c)no's waar alle kinderen naar school gaan vertellen ouders dat het voor de kinderen moeilijk is om in de klas mee te komen, vanwege de vele overplaatsingen. In Petten verblijft Ramzy twee maanden met zijn twee kinderen van acht en zes jaar oud. Het is hun vierde opvang en daarmee de vierde school waar de kinderen opnieuw moeten beginnen: *"Dit is al hun vierde school in negen maanden omdat we steeds worden overgeplaatst. Ze willen niet meer naar school, omdat er dan weer een nieuwe leraar is en nieuwe kinderen. Ze kunnen zich niet binden."*

2.5.2 Voorzieningen voor kinderen



Op acht (c)no's zijn er binnen geen veilige speelruimtes voor kinderen en op zes (c)no's zijn die er ook niet buiten of in de buurt. Op driekwart van de (c)no's zijn er nauwelijks of alleen heel sporadisch activiteiten voor hen.

In de no in Enschede is er nergens op het terrein een aparte plek voor kinderen om te spelen. Ibrahim vertelt hoe dit zijn kinderen negatief beïnvloedt: *"Het grootste deel van de dag zit ik samen met mijn zoon in de eetkamer. Mijn dochters blijven in onze kamer, de enige plek waar ze kunnen zijn. Er is hier niets voor hen. Geen speelplek of plek om zich te ontwikkelen. Mijn hart breekt als ik zie hoe ze zich vervelen."*

"Mijn hart breekt als ik zie hoe mijn kinderen zich vervelen."

Ibrahim, no Enschede

Op de drie (c)no's waar wel veel activiteiten voor kinderen worden georganiseerd en waar speelruimtes zijn, ervaren kinderen het verblijf volgens hun ouders heel anders. In de cno in Nijmegen is er voor kinderen een uitgebreid dagprogramma met sport, spel en begeleiding. Amina ziet hoe de gemoedstoestand van haar kinderen in de cno verbetert ten opzichte van waar ze eerder verblijven: *"Mijn zoon vindt het hier leuk. Hij heeft veel vriendjes en gaat naar school. In het begin vroeg hij steeds over de oorlog in Sudan en hoe het gaat moet onze vrienden en familie. Hij was bang voor het geluid van vliegtuigen eerst. Maar nu we hier zijn gaat het beter want hij wordt afgeleid. Het is hier heel goed voor de kinderen. Sinds we hier zijn vragen ze niet meer naar de oorlog."*

Aanbevelingen

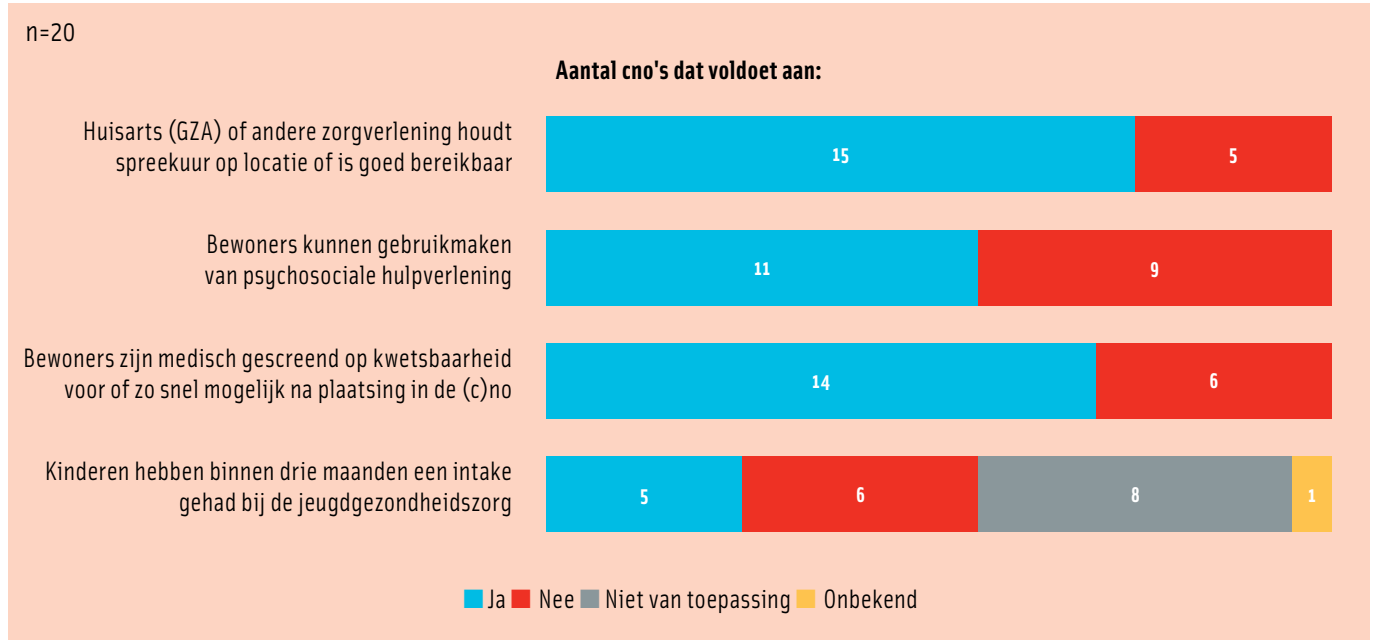


- Zorg zo spoedig mogelijk voor toegang tot onderwijs voor alle kinderen in de (c)no en plaats hen zo veel mogelijk over naar reguliere opvang zodat ze niet meer meerdere keren van school hoeven te wisselen.
- Plaats gezinnen met kinderen op schoolgaande leeftijd niet of zo min mogelijk over naar andere noodopvang in verband met de continuïteit in hun onderwijs.
- Richt veilige speelruimtes in op de locatie of in de buurt. Plaats geen jonge kinderen in (c)no's waar geen veilige binnenspeelruimte is.
- Faciliteer (vrijwilligers)organisaties binnen de gemeente om een activiteitenaanbod voor kinderen op de (c)no op te zetten. Betrek kinderen, hun ouders en buurtbewoners erbij.

2.6 Gezondheidszorg



NB: VluchtelingenWerk is geen medische hulporganisatie en heeft geen expertise op het gebied van gezondheidszorg. We beperken ons in dit onderzoek tot de toegankelijkheid van gezondheidszorg op de (c)no, of bewoners medisch gescreend zijn en of hier rekening mee wordt gehouden volgens bewoners zelf. Voor een uitgebreider onderzoek naar gezondheidszorg in de cno verwijzen we naar Dokters van de Wereld, Pharos en het Nederlandse Rode Kruis.⁸



Op vijftien van de twintig (c)no's houdt de GZA of andere zorgverlening spreekuur op locatie. Op vijf (c)no's moeten bewoners naar een regulier azc in de buurt voor zorg.

2.6.1 Toegang tot zorg

Op vijftien van de twintig (c)no's houdt de GZA of andere zorgverlening spreekuur op locatie. Op vijf (c)no's moeten bewoners naar een regulier azc in de buurt voor zorg. Op zeven (c)no's is het volgens bewoners moeilijk om toegang te krijgen tot zorg, omdat de arts op locatie maar beperkte tijd per week beschikbaar is en het soms lang duurt voordat ze een afspraak kunnen maken. In de cno in Hulst vertelt Adam: "De dokter komt hier wekelijks alleen op vrijdag. Dus als je ziek wordt op zaterdag moet je een week wachten. Je kunt niet tussendoor hulp krijgen." In een hotel in Deventer vertelt Zafer met rugklachten dat het hem veel moeite kostte om de dokter te kunnen zien: "Ik had eindelijk een afspraak gisteren maar het was moeilijk. Je moet eerst praten met de secretaresse, als die dan akkoord geeft moet je bellen met een verpleger, en daarna pas krijg je een afspraak met de dokter." Op meerdere (c)no's wordt door bewoners aangegeven dat er veel wisselingen zijn in het zorgpersoneel, waardoor het lang duurt voordat ze passende hulp krijgen: "Elke twee dagen is er een nieuwe dokter en moet ik hetzelfde opnieuw uitleggen (Ramzy, cno Petten)."

Op vier (c)no's vindt de meerderheid van de bewoners dat ze niet goed zijn geholpen door de zorgverlening op hun locatie. In de cno in Petten vertelt Weesam: "Mijn kinderen hebben ooginfecties. Al vier maanden lang blijven hun ogen geïnfecteerd. De dokter geeft ons steeds crème en oogdruppels die niet helpen."

In de cno in Terneuzen vertelt Widad dat een medebewoner voor wie ze vaak vertaalt bij de dokter binnenkort een operatie heeft aan een wond die is gaan infecteren: "De dokter vertelde dat de man een maand geleden een uitnodiging heeft gekregen, maar het locatiemanagement hier zegt dat ze niets hebben ontvangen. De man is vaak bij de dokter langsgegaan om het na te vragen, want zijn wond werd ook niet meer schoongemaakt en toen werd het heel erg geïnfecteerd."

"De dokter vertelde dat de man een maand geleden een uitnodiging heeft gekregen, maar het locatiemanagement hier zegt dat ze niets hebben ontvangen."

Widad over haar medebewoner

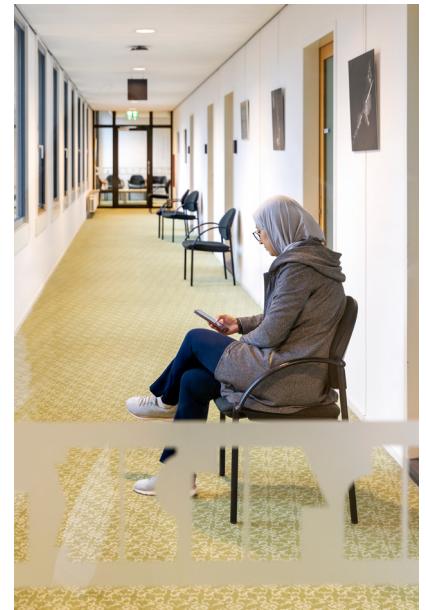
8 Dokters van de Wereld, Pharos, Het Nederlandse Rode Kruis, "Zorgen in tijden van Crisis," Juni 2023.

2.6.2 Medische screening

Op elf van de twintig (c)no's verblijven (medisch) kwetsbare personen⁹ in wiens behoeften niet kan worden voorzien, zoals zwangere vrouwen, chronisch zieke mensen en mensen die zijn blootgesteld aan fysiek en seksueel geweld. Op vijf (c)no's verblijven meerdere bewoners die geen medische screening hebben ontvangen in Ter Apel voor plaatsing in de (c)no en ook niet na aankomst. Op twee no's verblijven bewoners ondanks medisch advies op locaties waar niet in hun behoeften kan worden voorzien. Zoals in de no in Heumen, waar Amal verblijft met haar ouders en twee broers. Een van haar broers heeft astma: *“Toen we in Ter Apel waren kregen we een medische check en hebben we zijn dossier laten zien. De verpleegster daar zei dat mijn broer niet naar een tijdelijk kamp kan en ze zou er een notitie van maken in het systeem. Maar toch zitten we hier.”* Op twee (c)no's verblijven ook kinderen die nog niet zijn gezien door de GGD, terwijl de intake bij de GGD van kinderen binnen zes weken na aankomst moet plaats vinden.¹⁰

2.6.3 Psychosociale hulp

Op elf (c)no's kunnen bewoners gebruikmaken van psychosociale hulpverlening, bijvoorbeeld via de POH-ggz of andere psychosociale hulpinterventies, zoals in de cno in Nijmegen: *“Ik ben naar een psycholoog geweest, dat hielp. Ik had slaapproblemen en last van stress (Amina).”* Op de overige (c)no's geven bewoners aan dat er geen toegang is tot psychosociale hulp, maar dat hier wel veel behoefte aan is.



Ook bij (zorg)instanties zijn lange wachttijden

Aanbevelingen



- Zorg dat er voor bewoners dagelijks toegang is tot gezondheidszorg op de (c)no of dicht in de buurt. Streef hierbij naar vaste zorgverleners op locatie om continuïteit te waarborgen.
- Plaats kwetsbare bewoners die niet in hun behoeften kunnen worden voorzien in de (c)no onmiddellijk over naar een reguliere locatie.
- Bied op elke (c)no toegang tot laagdrempelige psychosociale zorg met een tolkenvoorziening.

⁹ Volgens Artikel 21 van de Opvangrichtlijn: niet-limitatieve opsomming van voorbeelden van kwetsbare personen.

¹⁰ *“De intake bij de GGD voor kinderen moet plaatsvinden binnen een termijn van 6 weken,”* zie: Dokters van de Wereld, Pharos, Het Nederlandse Rode Kruis, [“Zorgen in tijden van Crisis”](#), p. 22.

2.7 Sfeer

De onderlinge sfeer op de locaties verschilt per (c)no en wordt door bewoners, afhankelijk van onder andere taalachtergrond, gender en leeftijd verschillend ervaren.

2.7.1 Onderlinge sfeer

Bewoners met een Arabische taalachtergrond vormen altijd een grote meerderheid op de (c)no. Op (c)no's waar alleen alleenreizende mannen verblijven gaan bewoners vooral om met anderen van de eigen taalgroep. Bewoners geven aan dat er onderling tussen taalgroepen geen spanningen bestaan, maar dat er ook niet veel contact is. Conflicten tussen individuele bewoners gaan volgens henzelf over 'kleine dingen', zoals het moeten delen van voorzieningen.

2.7.2 Minderheidsgroepen

Op bijna alle (c)no's verblijven bewoners met een taalachtergrond die sterk in de minderheid is. Op kleinschalige (c)no's komt het voor dat sommige bewoners de enige zijn die een taal spreken. Bijna al deze bewoners geven aan zich sociaal geïsoleerd te voelen. Omdat niemand hun taal spreekt, is het lastig om contact te hebben met anderen. In een cno in Putte verblijft Faraz sinds een aantal maanden.¹¹ Hij is er de enige met zijn nationaliteit en taalachtergrond: *"Arabische en Turkse mensen zitten altijd samen en spreken hun eigen taal. Er is hier niemand uit mijn land, niemand die mijn taal kent. Soms voel ik me daardoor heel eenzaam. Er was hiervoor een familie die dezelfde taal sprak, maar die is weg."* Op een andere cno¹² verblijft Asmeret als enige met haar taal, maar ook als enige vrouw tussen alleenreizende mannen: *"Ik ben altijd in mijn kamer. 's Avonds ga ik helemaal niet naar buiten omdat ik bang ben. De mensen hier zijn niet slecht, maar ze praten luid Arabisch met elkaar en dat kan ik niet verstaan. In juli werd mijn kamergenote overgeplaatst. Zij was de enige met wie ik kon praten. Toen ze wegging kwam er niemand naar me toe om te vragen hoe het gaat. Er komt hier een psychologe op de locatie, maar die heeft geen vertaler. Ik wil alles vertellen aan iemand, hoe bang en alleen ik me voel, maar niemand kan me verstaan."*

Op sommige (c)no's ervaren mensen uit minderheidsgroepen dat er minder rekening met hen wordt gehouden dan met Arabische bewoners. Voeding en activiteiten aanbod wordt bijvoorbeeld alleen afgestemd op de behoeften van de Arabische groep. In een cno in Nijmegen verblijven 1500 bewoners van 37 nationaliteiten. De grote meerderheid van de bewoners is Syrisch of Jemenitisch en spreekt Arabisch. Bewoners met andere nationaliteiten, zoals Shereen, vertellen dat de catering vooral is afgestemd op de wensen van de Arabische meerderheid: *"Ik kan me aanpassen, maar het eten is hier altijd pittig. Omdat het Arabisch eten is. Ik begrijp wel dat ze altijd Arabisch koken, want er zijn hier bijna duizend Arabische mensen en wij zijn met vijftig."* Femi en Abiola verblijven ook in Nijmegen en geven aan soms moeite te hebben met deelname aan Nederlandse taallessen van vrijwilligers: *"Als ik erheen ga dan spreken ze soms alleen maar Arabisch. Gisteren sprak de docent Engels en Arabisch, maar die van vandaag sprak alleen Arabisch. Toen ben ik weggegaan."* Ze vertellen ook dat er geen woonbegeleider is van hun eigen nationaliteit, terwijl er veel woonbegeleiders zijn die Arabisch en Turks spreken. Ze geven aan hierdoor moeite te hebben met toegang tot informatie ten opzichte van Arabische en Turkse bewoners: *"Als ik iets vraag aan een Arabische begeleider dan is het antwoord altijd heel algemeen. Met de Arabische bewoners gaan ze zitten en nemen ze echt de tijd om alles goed uit te leggen. En als ik hierover wil klagen dan kom ik toch bij degene terecht over wie ik wil klagen."*



Er is veel behoefte aan speciale ruimten voor bepaalde groepen

"Vandaag sprak de docent van de taallessen alleen maar Arabisch. Toen ben ik weggegaan."

Abiola over de activiteiten

¹¹ Om privacyredenen is de nationaliteit van deze bewoner niet vermeld.

¹² Om privacyredenen is de cno waar deze bewoner verblijft niet vermeld.

2.7.3 Veiligheid kwetsbare groepen

Op acht van de elf gemengde (c)no's ervaren vrouwen, kinderen en in één geval LHBTI-personen het verblijf als onveilig. Vrouwen en LHBTI-personen vertellen over onheuse bejegening door medebewoners, waardoor ze zich niet meer veilig voelen. De meerderheid maakte er geen melding van bij het locatiemanagement, omdat ze dit niet durven of dit volgens hen geen zin heeft. In een no Heumen verblijven Alkan, een transman, en Cem, een homoseksuele man, nu twee maanden. De no bestaat uit containerwoningen en een apart deel van het terrein is bestemd voor vrouwen, gezinnen en LHBTI-bewoners. Alkan deelt een container met een vrouw die hem meermaals onheus heeft bejegend omdat hij trans is: *"Het is heel moeilijk voor ons LHBTI-ers hier. Mijn kamergenoot is een vrouw, maar ze wil niet in dezelfde ruimte slapen. Ze zegt vaak: 'ik begrijp niet wat jij bent.' Ook bij toiletten heb ik problemen. Soms gebruik ik het mannentoilet, maar soms ook het vrouwentoilet. In beide toiletten kijken ze me aan alsof ik daar niet hoor."* Cem beaamt dat het voor LHBTI-personen op locatie onveilig is: *"Zodra mensen weten dat je gay bent, willen ze niet met je praten en roepen ze nare dingen naar je. Mannen en vrouwen, allebei. Mentaal voelen we ons niet goed. We durven hierdoor soms niet de kamer uit."*¹³

"Er is geen privacy voor families. Ik zie dat mijn kinderen niet naar de eetzaal durven omdat daar soms dronken mannen zijn."

Een deel van de vrouwen ervaart soms seksuele of seksistische bejegening door alleenreizende mannen. In de cno in Veenendaal, waar 72 alleenreizende mannen en vrouwen verblijven, vertelt Daniela: *"Er zijn hier veel dingen met mij gebeurd vanwege mijn achtergrond en manier van zijn als vrouw. Op een dag liep ik door een gang waar het slecht verlicht is. Ik begroette een man die mij altijd aardig leek en toen wilde hij me aanraken. Hij heeft de manier waarop ik hem groette verkeerd begrepen. Ik heb het niet gemeld, ik sprak hem niet meer aan. Ik wilde er met iemand over praten, maar ik voelde me er niet open over. Ik heb nooit een gesprek gehad met hem. Ik ga nooit meer door die gang waar hij me heeft aangeraakt."* Op de andere (c)no's vertellen vrouwelijke bewoners dat mannen hen soms aanspreken, 'iets van hen willen' of 'in de gaten houden', wat hen een onveilig gevoel geeft. Zoals Nur, die met tien vrouwen en vijftig mannen in de cno in Terneuzen verblijft: *"Mijn mindset is anders dan die van de mannen hier. Ik heb het gevoel dat ze me steeds in de gaten houden. Ze roepen ook weleens dingen naar me, maar ze hebben me nog nooit aangeraakt gelukkig."*

In gemengde (c)no's vinden ouders het onveilig voor hun kinderen, omdat alleenreizende mannen er 's avonds maar soms ook overdag luidruchtig zijn of onder invloed van drank of drugs. Hierdoor durven kinderen de slaapruintes niet te verlaten: *"Er is geen privacy voor families. Ik zie dat mijn kinderen niet naar de eetzaal durven omdat daar soms mannen dronken zijn of hebben geblowd (Gihan)."*

Vrouwen, gezinnen en LHBTI-personen hebben behoefte aan eigen voorzieningen als een aparte eetruimte of zitkamer in de (c)no, om op zichzelf te kunnen zijn en geen last te hebben van (mannelijke) medebewoners. In de no in Enschede op een oud vliegveld verblijven 537 mensen, waarvan ongeveer de helft alleenreizende mannen en de andere helft gezinnen met kinderen. Maryam vindt het vervelend dat de gemeenschappelijke ruimtes gedomineerd worden door de mannen: *"We hebben geen eigen zitkamer voor alleen vrouwen. Op tien minuten afstand van de locatie is er een terminal waar we kunnen zitten met de kinderen. Maar dit is een stuk lopen en de plek is niet erg comfortabel. We kunnen nergens ontsnappen aan het geluid van de mannen, alleen in de slaapruintes. We houden onze kinderen weg uit de eetzaal, want het is hier te druk en rumoerig."* Ook op de no in Heumen hebben Alkan en Cem behoefte aan een veilige plek voor de LHBTI-bewoners: *"In Budel hadden we elke woensdagavond gaycafé met bewoners en mensen uit de buurt. We leerden nieuwe mensen kennen en konden met elkaar praten over onze ervaringen. Hier hebben ze nog nooit zoiets georganiseerd en ik weet niet waarom."*

"In Budel hadden we elke woensdagavond gaycafé met bewoners en mensen uit de buurt. We leerden nieuwe mensen kennen en konden met elkaar praten over onze ervaringen."

13 Voor dit onderzoek zijn twee LHBTI-personen op één no geïnterviewd. Hun ervaringen van onveiligheid en bejegening komen overeen met bevindingen uit het rapport ["#ProtectUs – onveiligheid in azc's bij LHBTIQ+ asielzoekers"](#) van de organisatie LGBT Asylum Support. Voor een uitgebreide weergave van de ervaringen van LHBTIQ+ asielzoekers in Nederland verwijzen we naar dit rapport.

2.7.4 Relatie met locatiemanagement

Hoe bewoners de relatie met het locatiemanagement¹⁴ beschrijven verschilt sterk per (c)no. Op sommige (c)no's ervaren de bewoners het locatiemanagement niet als behulpzaam. Ze beschrijven situaties waarbij ze 'van het kastje naar de muur gestuurd worden', geen antwoord krijgen op een vraag of verzoek of juist alleen maar 'nee' te horen krijgen. In een cno in Petten vertelt Ramzy dat hij veel vragen heeft, bijvoorbeeld over waarom hij na negen maanden nog geen BSN-nummer heeft, maar geen antwoord krijgt van het COA op locatie: *"Op het COA-kantoor hangt een briefje met al onze vragen met daarop het antwoord 'nee', zodat je niet meer aanklopt."* Ook hebben sommige bewoners het gevoel dat het locatiemanagement hun zorgen en problemen niet erkent. In de no in Enschede vertelt Ibrahim: *"Sinds de eerste dag vinden alle gezinnen hier de opvang ongeschikt. We hebben dit kenbaar gemaakt via een gezamenlijke mail naar het COA. Ze antwoordden dat er verbeteringen zou komen. De realiteit is anders. Wanneer ik mijn ervaringen deel, beschuldigt het COA mij ervan te negatief te zijn, wat invloed zou hebben op mijn kinderen."* Bewoners benoemen hierbij ook dat de communicatie tussen het locatiemanagement onderling niet goed verloopt. Zoals op de cno in Nijmegen, waar Ibrahim en Salem verblijven: *"Als je met een medewerker praat over een probleem geeft die het weer door aan de ander. Maar dan gebeurt er niets. En als het dan uit de hand loopt, zeggen ze dat ze er niets vanaf wisten. Er is dus miscommunicatie tussen hen. Ze zouden een klachtenprocedure moeten hebben waarbij klachten direct bij de manager terechtkomen."*

"Ze zien me om acht uur 's ochtends hier en ik ben om vier uur terug van taalles. Waarom moet ik dan alsnog overdag op en neer zodat ze weten waar ik ben?"

Farid over de meldplicht tijdens zijn taalles

"Als ik vraag of ik iets later mag eten, dan helpen ze je niet. Dan kan ik niet meer eten, omdat dat de regel is."

Adam mist door zijn voetbaltraining het avondeten

Op zes (c)no's hebben bewoners er last van dat huisregels worden opgelegd en niet bespreekbaar zijn, terwijl ze als onnodig en belemmerend worden ervaren. In een no op een boot in Stellendam waar 120 mannen verblijven mogen ze niet na elf uur 's avonds de boot verlaten¹⁵ en maar met drie tegelijk naar de supermarkt in de buurt: *"Dat is gewoon discriminatie. Wat is het verschil tussen drie vluchtelingen samen en drie Nederlanders? Het voelt alsof we misdadigers zijn en niet welkom. De gemeente heeft deze regels opgelegd aan het locatiemanagement."* Recent werd het locatiemanagement in de no in Stellendam door de gemeente aan het COA overgedragen en kwamen er nieuwe huisregels. Zo mogen Islamitische bewoners het vrijdaggebed niet langer op het dek van de boot te doen. *"Het gebed duurt ongeveer tien. Nu mag het opeens niet meer van het COA. Ze zeiden dat ze niets van religie in openbare ruimtes accepteren. Maar onze kamers zijn veel te klein om in te bidden en er is hier nergens een moskee in de buurt."* Daarnaast hebben sommige bewoners er last van dat er alleen op specifieke tijden mag worden gegeten. In de cno in Hulst mist Adam twee keer per week het avondeten, omdat hij dan voetbaltraining heeft. Er is niet de mogelijkheid om later wat te eten: *"Als je ze iets vraagt, zoals of je later kunt eten, dan helpen ze je niet. Dan kan ik niet meer eten, omdat dat de regel is. Terwijl er elke avond veel eten overblijft en wordt weggegooid. Ze zijn vriendelijk, niemand is onbeschoft, maar ze houden zich strak aan de regels."*

Ook de wekelijkse meldplicht op een vast moment zit sommige bewoners soms in de weg.¹⁶ In een no in Meerwijk verblijft Farid sinds een paar maanden. Op aanraden van het COA zocht hij in de buurt naar taallesen. Hij volgt nu les op verschillende taalscholen, maar moet de les op woensdag missen omdat er dan midden op de dag meldplicht geldt: *"Ze hebben me zelf aangeraden om Nederlands lessen te nemen en weten waar ik dat doe. Ze zien me om acht uur 's ochtends hier en ik ben om vier uur terug. Waarom moet ik dan alsnog overdag op en neer zodat ze weten waar ik ben? Ze proberen niets te faciliteren. Regels zijn er toch om mensen te helpen?"* Bovendien ergeren bewoners zich aan de verschillen tussen (c)no's in de regels en flexibiliteit. Ramzy uit de cno in Petten vertelt: *"Elke week moeten we in de rij staan en stempelen. Als je één of twee minuten te laat bent dan mag je niet meer. Waarom elke week? We gaan nergens heen. Het lijkt wel een gevangenis. En in Avenhorn en Enkhuizen hadden we geen meldplicht, maar hier wel."*

14 Van het COA, de gemeente, veiligheidsregio of van het Rode Kruis.

15 In strijd met artikel 7 Opvangrichtlijn: bewegingsvrijheid.

16 Volwassen bewoners van een COA locatie moeten zich iedere week fysiek melden voor inhuysregistratie en bij de AVIM in verband met hun asielpprocedure. De COA-inhuysregistratie en de AVIM-meldplicht vinden op hetzelfde moment plaats.

Ten slotte gelden er in sommige (c)no's, met name hotels, regels over waar bewoners wel en niet mogen zitten. In de no in Deventer mogen bewoners geen gebruikmaken van de gezamenlijke zitruimtes in het hotel. Voor hen is aan de zijkant van het hotel een tent opgezet, met daarin picknicktafels, waar ze mogen verblijven: *"Het galmt hier, het is koud en het is niet fijn om te zitten. Toen ze ons hier neerzetten voelde ik me als tweederangsburger, niet als mens. Ik wil me Nederlander voelen. Ik heb een verblijfsvergunning, dus ik heb het recht om hier te zijn. Maar ze houden ons apart (Zafer)."*

Op vier (c)no's hebben bewoners één of meerdere keren te maken gehad met onbeschoft of agressief gedrag van het locatiemanagement. Dit zijn situaties waarin bewoners werden genegeerd, waarin agressief op hen werd gereageerd of waarin zelfs werd bedreigd. In de no in Stellendam vertelt Saleh dat er tijdens de uitleg van de huisregels door een COA-medewerker werd bedreigd met overplaatsing naar een 'slechter kamp' bij overtreding: *"Tijdens het uitleggen van de regels begon ze met de slechte dingen: straffen en wat allemaal niet mag. Waarom begin je niet met het goede nieuws? We zijn geen soldaten, we zijn mensen. Ze noemt alleen maar regels, maar niet onze rechten."* In de no in Petten beschrijft Ramzy een situatie waarin hij bij een vraag werd genegeerd door een medewerker: *"Ik vroeg haar of ik wat mocht vragen en ze hield haar hand op en zei: 'niet praten'. Terwijl zij hier zou zijn om ons te helpen. Ik ging zitten en bleef wachten, terwijl zij aan het lachen was met haar collega en ze me liet wachten. Er was ook geen sympathie, geen glimlach."*

Waar bewoners een goede relatie ervaren met het locatiemanagement, vertellen ze dat medewerkers geduldig en cultuursensitief zijn en actief omkijken naar de bewoners. Ook maken medewerkers hier 'geen excuusjes' volgens de bewoners. Bijvoorbeeld in een no op een boot in Meppel, waar Hassan verblijft: *"De mensen van het COA hier zijn heel goed. Ze hebben geduld met ons en ze proberen ook onze culturen te begrijpen."* In de no in Stellendam zijn bewoners positief over de maatschappelijk werkers van de gemeente die er werkten voordat het COA het management overnam: *"De maatschappelijk werkers hier zijn super. Ze luisteren, ze proberen te helpen en draaien nergens omheen."* Ten slotte valt op dat bewoners direct contact met het locatiemanagement en benaderbaarheid waarderen. Dit is vooral mogelijk op kleinschalige (c)no's, waar bewoners elkaar en de medewerkers goed kennen. In een cno in Schijndel verblijven zeventig mannen in een oud bedrijfspand. Omdat het een kleine groep is, kennen de medewerkers iedereen bij naam: *"Ze lopen door de gang en dan zeggen ze 'Hey Abdulaziz, hey Mohamed'. Dat geeft me het gevoel alsof ze naar me omkijken, dat ze me niet vergeten. We zijn zelfs vrienden. De medewerkers voetballen met ons. Ze zijn erg sympathiek."*



Op veel locaties zijn de faciliteiten, zoals het sanitair, alleen buitenom bereikbaar.

"De mensen van het COA hier zijn heel goed. Ze hebben geduld met ons en ze proberen ook onze culturen te begrijpen."

Hassan over het locatiemanagement

Aanbevelingen



- Houd rekening met de behoeften van mensen uit minderheidsgroepen.
- Zorg voor veilige, aparte voorzieningen zoals eet- en zitruimtes voor vrouwen, kinderen en LHBTI-persoon.
- Wacht niet totdat bewoners zelf met problemen naar je toekomen maar ga in gesprek, ook als je niets voor ze kunt doen. Wees cultuursensitief in de benadering van bewoners.
- Bespreek huisregels in plaats van ze op een briefje uit te delen. Zorg dat de regels onderwerp van gesprek zijn en gedragen worden. Zorg dat huisregels in overeenstemming zijn met basisrechten als privacy en vrijheid van beweging.
- Zorg dat bewoners weten waar ze met hun zorgen of klacht terecht kunnen en zorg dat duidelijk is wat er daarna met hun melding gebeurt.
- Zorg dat het locatiemanagement en personeel voldoende getraind en deskundig is voor de opvang en begeleiding van asielzoekers en vluchtelingen en tegemoetgekomen kan worden aan de bijzondere behoeften van kwetsbare personen in de opvang.
- Zet in op kleinschalige opvang, waar de mogelijkheid is voor bewoners en medewerkers van het locatiemanagement om elkaar goed te leren kennen.

2.8 Participatie

Op vijftien van de twintig (c)no's worden Nederlandse taallessen aangeboden. Op vijf (c)no's bestaat naast taallessen nog een verder uitgebreid activiteitenaanbod. Op twee (c)no's zijn helemaal geen activiteiten.

2.8.1 Activiteiten

Op vijftien van de twintig (c)no's worden Nederlandse taallessen aangeboden. Op alle (c)no's gaat dit om taallessen door vrijwilligers van een lokale vrijwilligersorganisatie. Het aantal uren per week verschilt enorm per (c)no. Op sommige (c)no's is het er elke dag, terwijl er op andere een keer per week één uur les is. Zoals in de no in een hotel in Deventer: *"We hebben sinds drie weken taallessen. Maar één keer per week is niet genoeg om de taal goed te leren. Twee dagen zou beter zijn (Zafer)."* Ook zijn de taallessen op sommige (c)no's volgens bewoners niet effectief, omdat er grote niveauverschillen in de klas zijn en er geen vooruitgang in zit. In de no in Rosmalen vertelt Alaa dat er een uur per week taallessen wordt gegeven door het COA, maar dat dit haar niveau niet meer is: *"Ik heb alle lessen gevolgd, maar het was alleen maar heel basis Nederlands. Dus nu kom ik niet meer verder."* In een cno in Veenendaal wordt wel onderscheid gemaakt tussen taalniveaus, en volgen verschillende groepen apart taallessen op A1-, A2- en B1-niveau. Hiervoor zijn ook twee leslokalen ingericht op de cno.

Op vijftien van de twintig (c)no's heeft bijna geen één bewoner een BSN-nummer, terwijl de meerderheid er al meer dan zes maanden verblijft.

Op vijf (c)no's bestaat naast taallessen nog een verder uitgebreid activiteitenaanbod, waaronder sport en creatieve activiteiten. In Veenendaal kunnen bewoners dagelijks schilderen, naaien en onder begeleiding van trainers gebruikmaken van de sportschool op locatie. Ook in de cno in Nijmegen worden voor bewoners dagelijks verschillende activiteiten georganiseerd onder begeleiding van een vrijwilligersorganisatie.

Op zes andere (c)no's worden geen activiteiten georganiseerd, maar worden bewoners wel ondersteund in het gebruik maken van de sportschool in de buurt of op de locatie zelf. In de no in Deventer ontvangen bewoners bijvoorbeeld tien euro extra van het COA voor een sportschoolabonnement en in de cno in Spier kunnen bewoners die vrijwilligerswerk doen in het hotel gebruikmaken van het zwembad en de sportschool. Op twee (c)no's zijn er helemaal geen activiteiten.

2.8.2 Participatie

Het ontbreekt bijna overal aan dagbesteding die bewoners zinvol vinden voor hun ontwikkeling en hun vestiging in Nederland, zoals werk of studie. In een cno in Haarlem kunnen bewoners één keer per week taallessen volgen in de buurt en gebruikmaken van fitnessapparatuur die in de cno is neergezet. Basem, die er nu vier maanden verblijft, vertelt dat dit voor hem niet genoeg is om zijn dag zinvol te besteden: *"Ik heb alsnog heel veel vrije tijd. We kunnen niet de hele dag sporten. Ik wil iets doen om mezelf te ontwikkelen. Ik heb gevraagd of ik iets van vrijwilligerswerk kan doen."*

Op vijftien van de twintig (c)no's heeft bijna geen één bewoner een BSN-nummer, terwijl de meerderheid er al meer dan zes maanden verblijft. Op vier (c)no's heeft een deel van de bewoners een BSN. Ten slotte hebben op één no bijna alle bewoners een BSN-nummer.¹⁷ Overal geven bewoners aan grote behoefte te hebben aan werk, om zich nuttig te voelen en om achtergebleven familie in land van herkomst te ondersteunen. In Hulst vertelt Adam: *"Ik probeerde om te werken, maar zonder het BSN-nummer lukt dat niet. Dat is moeilijk. Ik ben jong en ik heb energie, maar ik zit erbij als iemand die met pensioen is. Het enige dat ik doe is slapen en eten."* Ook Sameh, die al één jaar en twee maanden in Nederland woont en in een no in Spier verblijft, geeft aan graag te willen werken: *"Ik was een humanitaire hulpverlener in Syrië. Hier wil ik hetzelfde doen in de toekomst. Maar dan moet ik me wel kunnen ontwikkelen. Ik kan hier niet werken en ervaring opdoen. Het geld maakt me helemaal niet uit, ik wil gewoon de cultuur leren kennen."* Voor bewoners betekent werk niet alleen inkomen, maar vooral ook de taal leren en met Nederlanders in contact komen. In een no in Meppel is Hafez een van de weinigen met een BSN-nummer. Hij ziet een groot verschil tussen zichzelf en andere bewoners, die nog niet werken en nauwelijks de boot af komen: *"Toen ik hier kwam sprak ik geen Nederlands. Ik heb zo veel geleerd op mijn werk. Bij de mensen die hier blijven en uit een boek leren schiet het niet op. Ik praat met Nederlanders, dat is veel beter. Ze moeten meer mensen hier aan het werk zetten zodat ze de taal snel leren."*

17 Dit betreft een no met alleen maar statushouders waarvan de meesten bijna twee jaar in Nederland verblijven.



Door gebrek aan duurzame dagbesteding ziet voor veel bewoners elke dag er hetzelfde uit. Adam uit Hulst vertelt: *"Ik ga naar buiten, soms ga ik hardlopen of doe ik een workout. Dan ga ik naar taalcafé en lees ik 's middags uit de Bijbel. Ik probeer me bezig te houden, maar ik heb nog steeds tijd waarop ik op mijn telefoon zit. Sommige mensen hier doen dat de hele dag door, elke dag."*

2.8.3 Isolement

De helft van de (c)no's liggen op geïsoleerde locaties, ver van de gemeentekern en voorzieningen als winkels, ontmoetingsplekken en bibliotheken. Hier is het voor bewoners moeilijk om zelf dingen te ondernemen. De no in Spier ligt langs de snelweg. Omdat er alleen een autoweg naar het hotel is, is het moeilijk voor bewoners om het hotel te verlaten. Amr vertelt: *"Ik voel me geïsoleerd hier. We zitten in the middle of nowhere. Als ik mensen wil ontmoeten dan kan dat niet, want er is hier alleen een autoweg. Dus ik kan niet rondlopen."* De no op de boot in Stellendam bevindt zich in de haven, op drie kwartier loopafstand van het centrum van het kleine dorp Stellendam. Er is weinig openbaar vervoer in de buurt. Door de regels die door de gemeente zijn opgelegd voelen bewoners zich ook niet erg welkom in de omgeving: *"Vervoer is een groot probleem. Ook als we zelf op zoek willen naar studie of werk, dan kan dat niet vanaf hier. We zitten de hele dag op dit schip. Je kunt geen kansen voor jezelf creëren als alles zo ver weg is."* In de (c)no's die wel dicht bij de gemeentekern en voorzieningen liggen, is het voor bewoners makkelijker om zelf dingen te ondernemen, zoals deelnemen aan taalcafés of lid worden van sportclubs in de buurt.

Ten slotte vertelt de meerderheid van de bewoners het moeilijk te vinden om zich te verbinden aan de omgeving door de vele overplaatsingen. De no in Heumen voor achthonderd bewoners ging eind juni dit jaar open, maar werd op 1 december weer gesloten. Cem vindt het moeilijk om er iets op te bouwen, omdat hij weet dat het kamp bijna dichtgaat: *"Gedurende de dag slaap ik vooral. Ik heb geen fiets om de stad in te gaan, maar ik ga er ook geen kopen want dit kamp gaat dicht en ik ben bang dat ik de fiets niet kan meenemen naar het volgende kamp."* In de no in Deventer verblijven vijftig statushouders die wachten op een woning. Veel van hen zijn echter niet gekoppeld aan de gemeente Deventer, zoals Mohamed: *"De meesten van ons hebben een andere gemeente toegewezen gekregen. Dus we zitten hier, ver van de gemeente waar we gaan wonen maar nog nooit zijn geweest. We zitten hier gewoon te wachten. Ik heb geen idee hoe mijn gemeente is, hoe de mensen daar zijn. Ik kan ook niets voorbereiden in de gemeente voor als mijn familie straks komt. Het is gewoon verloren tijd."*

Op locaties waar activiteiten worden aangeboden zijn bewoners daar positief over. Het zorgt voor afleiding van al hun zorgen en het vele nietsdoen. Zo krijgen bewoners in de cno in Veenendaal twee keer per week taallessen op A1-, A2- en B1-niveau in speciaal daarvoor ingerichte leslokalen. In de cno in Schijndel worden bewoners vanaf dag één betrokken bij vrijwilligerswerk in de buurt en krijgen zij intensief taallessen. Zodra bewoners van deze locatie een BSN hebben, worden zij begeleid naar betaald werk binnen de gemeente Meierijstad.

"Je kunt geen kansen voor jezelf creëren als alles zo ver weg is."

Een bewoner over de geïsoleerde ligging van de locatie

Aanbevelingen



- Faciliteer een bewonersraad die regelmatig met het locatiemanagement in gesprek gaat over het reilen en zeilen van de locatie. Voorzie deze raad met middelen en contacten met organisaties in de buurt om zelf activiteiten te organiseren.
- Maak het voor bewoners mogelijk via actief stimuleringsbeleid om te werken en ook vrijwilligerswerk en activiteiten in de gemeente te ondernemen.
- Zorg voor een spoedige toekenning van een BSN.
- Open kleinschalige nieuwe locaties in woonwijken waar bewoners en omwonenden van dezelfde voorzieningen gebruik kunnen maken.

2.9 Gemoedstoestand



Op de meerderheid van de (c)no's geven bewoners aan dat hun gemoedstoestand lijdt onder het lange wachten binnen de asielprocedure, soms onder slechte leefomstandigheden en bijna altijd zonder duurzame manier om hun dag te besteden.

In de no in Almere verblijft Khalaf nu al meer dan een jaar. Hij vertelt hoe hijzelf en medebewoners onderdoor gaan aan het wachten in onzekerheid, met niets omhanden: *"Ik voel dat het wachten mijn mentale gezondheid beïnvloedt, maar ook mijn intelligentie. Elke dag voelt het alsof ik dommer word. Het enige waar we hier over praten is hummus en welke appelsap we vandaag willen. Ik wil over dingen praten waar ik over moet nadenken, maar hier is er niets. Ik zie ook hoe de mensen hier eerst positief waren toen ze aankwamen, maar nu verliezen ze alle motivatie. En niet alleen dat, het wachten maakt dat ze geen zin meer hebben in de toekomst."* Ook in de no in Meppel ziet Abdulrahman hoe medebewoners veranderen door het lange wachten: *"Sommige mensen zijn hier begonnen met wiet roken. Ze zijn mentaal helemaal ziek van het wachten. Na drie of vier maanden zie je dat er iets in ze verandert. Ze praten ook anders. Hoe langer het duurt, hoe depressiever je wordt."*

Bewoners vertellen ook dat de onzekerheid over de wachttijd en de vele overplaatsingen maakt dat ze zich gestrest en depressief voelen. In de cno in Nijmegen verblijft Romina die zes maanden in Nederland is. Ze vertelt dat ze door de onzekerheid over de mogelijke sluiting van haar cno vaak moet huilen: *"Ik ben zo moe hiervan. Ze zeggen dat het hier over één maand klaar is. Ik heb vaak gevraagd waar we heen gaan. Gaan we dan naar een stabiel kamp? Iedereen zegt dat ze het niet weten. Daar waar we heen gaan, kan ik daar een BSN-nummer krijgen en eindelijk werken?"* Veel bewoners hebben daarnaast familie moeten achterlaten in land van herkomst, die vaak in onveilige omstandigheden verkeren. Onzekerheid over hoelang het nog duurt voordat ze met hen herenigd zijn beschrijven bewoners als ondragelijk. Mohamed in de no in Deventer heeft zijn vrouw en kinderen al twee jaar niet gezien: *"Ik maak me zorgen om hen en dat geeft me stress. Ze bieden psychische hulp aan maar dat heb ik niet nodig. Ik wil gewoon bij ze zijn. Ik ben niet ziek, ik maak me zorgen. Elke dag als ze me bellen ben ik bang. Soms laten ze me de situatie zien via facetime en dan huil ik als een kind. Ik ben altijd bang als ze bellen. Ik hoef geen geld, geen mooie kleren. Ik wil alleen bij hen zijn."*

"Ik ben zo moe hiervan. Over één maand zeggen ze dat het hier klaar is. Ik heb vaak gevraagd waar we heen gaan. Gaan we dan naar een stabiel kamp? Iedereen zegt dat ze het niet weten."

Romina over de vele overplaatsingen



Kinderen sporten in een no in een congrescentrum

3. Conclusie

Dit is het tweede rapport in het landelijke onderzoek naar de leefomstandigheden in de (c)no's dat VluchtelingenWerk startte naar aanleiding van de uitspraak van het hof in ons kort geding tegen de Staat en het COA. In het onderzoek is getoetst in hoeverre de leefomstandigheden in overeenstemming zijn met wettelijke verplichtingen voor een menswaardige opvang, zoals uitgelegd in de uitspraak. Via 20 locatiebezoeken en 94 interviews met bewoners werd data verzameld. Er is gekeken naar feitelijke voorzieningen op (c)no's en de ervaringen van bewoners hiervan. Hieronder lichten we de belangrijkste conclusies toe:



Op de helft van de (c)no's voldoen slaapruidtes niet aan de EASO-norm en op de meerderheid ervaren bewoners er een gebrek aan privacy. Alleenreizende mannen en vrouwen kunnen zich nergens terugtrekken, privé omkleden of met familie bellen. Ouders zien dat kinderen behoefte hebben aan een eigen plek.



De helft van de (c)no's voldoet aan de volledige EASO-norm voor sanitair. Vooral noodtoiletten en douches (11) die te veel bewoners moeten delen, werken slecht of helemaal niet. Sanitair bevindt zich vaak ver weg van de slaapruidtes en buiten. Sanitair is meestal onhygiënisch, waardoor kinderen niet meer naar het toilet willen.



Op een derde van de (c)no's waar maaltijden verstrekt worden (18) is er een gebrek aan variatie in de voeding. Soms krijgen bewoners zelfs te weinig te eten (7). Op driekwart van de (c)no's kunnen bewoners alleen op vaste tijden eten. Kinderen lijden onder het gebrek aan variatie en weigeren te eten en verliezen gewicht. De behoefte om zelf te koken is op bijna alle (c)no's groot, terwijl dit maar op twee (c)no's mogelijk is.



Op alle twintig (c)no's ontvangen bewoners leefgeld. Er zijn verschillen in wat bewoners hier zelf van moeten betalen. Met het verstrekte leefgeld kan niet worden voorzien in basisbehoeften, zoals persoonlijke hygiëne en winterkleding. Op (c)no's die ver af liggen van de gemeentekern zijn bewoners bijna al het leefgeld kwijt aan reiskosten.



Op de helft van de (c)no's waar kinderen verblijven (12) is voor iedereen toegang tot onderwijs. Door de vele overplaatsingen is de continuïteit van het onderwijs niet gegarandeerd.



Op de meerderheid van de (c)no's ontbreken veilige binnenspeelruimtes en vrijetijdsactiviteiten voor kinderen (8) en bij de helft is er ook geen speelruimte in de open lucht (6). Ook geldt dat in de meerderheid van de (c)no's er geen vrijetijdsactiviteiten voor kinderen zijn (9 van de 12).



Hoewel op driekwart van de (c)no's zorgverlening aanwezig is, ervaren bewoners moeite met toegang tot zorg door beperkte tijden en vele wisselingen in het zorgpersoneel. Op de helft van de (c)no's is toegang tot psychosociale hulp.



In de meerderheid van de (c)no's hebben de kinderen volgens de ouders nog geen intake gehad bij jeugdgezondheidszorg, ook al verblijven ze al langer dan drie maanden in Nederland.



Kwetsbare personen verblijven nog steeds in de (c)no terwijl daar niet aan hun specifieke behoeften kan worden voldaan. Op elf (c)no's zijn kwetsbare personen gesignaleerd, zoals zwangere vrouwen, chronisch zieke mensen en mensen die zijn blootgesteld aan fysiek en seksueel geweld.



Bewoners met een taalachtergrond die niet veel voorkomt voelen zich geïsoleerd en merken dat er minder aandacht is voor hun behoeften. Vrouwen, kinderen en LHBTI-persoonson voelen zich onveilig en hebben behoefte aan aparte voorzieningen.



Op veel (c)no's ervaren bewoners een moeizame relatie met het locatiemanagement door onduidelijkheid en miscommunicatie. Soms hebben bewoners zelfs te maken met onbeschofte of agressieve bejegening. Op veel (c)no's ervaren bewoners huisregels als onredelijk en niet flexibel.



Waar bewoners een goede relatie hebben met het locatiemanagement, heeft dit volgens hen te maken met geduld, cultuursensitiviteit en betrokkenheid.



Op taallessen na ontbreekt het bijna overal aan zinvolle dagbesteding voor de ontwikkeling van bewoners en hun vestiging in Nederland, zoals werk of studie. Bewoners die daar recht op hebben, hebben bijna nergens een BSN.



De helft van de (c)no's bevindt zich op afgelegen locaties ver van voorzieningen, waardoor bewoners nauwelijks zelfstandig activiteiten kunnen ondernemen. Door vele overplaatsingen is het voor bewoners moeilijk om zich te binden aan hun omgeving.



Op de meerderheid van de (c)no's lijdt het welzijn van bewoners onder het lange wachten, de slechte leefomstandigheden en gebrek aan duurzame dagbesteding. Onzekerheid, overplaatsingen en het missen van en zorgen over familie in land van herkomst veroorzaken stress en depressie.

In lijn met de bevindingen uit ons eerste rapport, laten de resultaten opnieuw zien dat een groot deel van de (c)no's nog steeds in grote mate niet voldoet aan de minimumnormen voor een menswaardige opvang.¹⁸ Verplichtingen die het hof heeft opgelegd, met name op het gebied van het welzijn van kinderen en kwetsbare mensen, worden nog steeds geschonden. De grote verschillen tussen (c)no's laten zien dat asielzoekers en vluchtelingen overgeleverd zijn aan willekeur voor goede opvang in Nederland. Niet duurzame kwaliteitsstandaarden, maar capaciteit die op korte termijn beschikbaar is, bepaalt waar (c)no's worden geopend en welke voorzieningen er voor bewoners beschikbaar zijn. Los van de materiële voorzieningen in de (c)no, leiden langdurig verblijf, vele overplaatsingen en gebrek aan mogelijkheden voor participatie en ontwikkeling tot een ondragelijke situatie voor bewoners. Hier moet zo snel mogelijk een eind aan komen.

Dankwoord

Dit onderzoek was niet mogelijk zonder de medewerking van bewoners in de (c)no, die de tijd namen om openhartig en uitgebreid te vertellen over hun verblijf en ervaringen. Zonder hen was het niet gelukt om zo'n volledig beeld te krijgen van de leefomstandigheden. We willen ze hiervoor bedanken. Ook bedanken we de professionals die werkzaam zijn op de (c)no, die ons hielpen met toegang tot locaties en het organiseren van het onderzoek.

18 Conform artikel 17 lid 2 en artikel 18 van de Opvangrichtlijn.

Aanbevelingen

Aanbevelingen landelijk: voor het Ministerie van Justitie & Veiligheid en het COA

1. Beëindig de (crisis)noodopvang door in te zetten op duurzame en menswaardige opvang:

- **Spreiding:** Er zijn het afgelopen jaar slechts 1.000 nieuwe duurzame opvangplekken gerealiseerd, waarvan geen enkel kleinschalig. Het ministerie van Justitie en Veiligheid en het COA moeten vooral gemeenten stimuleren waar nu nog opvang ontbreekt en per direct gemeenten de ruimte geven om kwalitatief goede en ook veel kleinschaliger opvanglocaties te realiseren dicht bij de gemeentekern met goede toegang tot OV en voorzieningen passend qua grootte bij wijk of gemeente.
- **Kwaliteit:** Voer de spreidingswet zo snel mogelijk (na aanname in de Eerste Kamer) in om de opvangtaakstelling voor gemeenten vast te leggen en structureel voldoende plekken te creëren met een adequate levensstandaard. Zo kunnen alle gemeenten eerlijk bijdragen aan de opvang van asielzoekers. Verbind aan de wet een kwaliteitskader gebaseerd op Europese richtlijnen en wetenschappelijke inzichten voor een menswaardige opvang.
- **Verhuizingen:** Ga de vele verhuizingen tegen door met gemeenten langjarige contracten af te spreken en doe na aankomst een goede intake om te bepalen waar een asielzoeker het beste opgevangen en daarna gehuisvest kan worden.
- **Wachttijden:** Investeer in versnellingsmaatregelen en structurele capaciteit van de IND om de achterstanden bij de asiel- en nareisprocedure weg te werken en de wanhoop en onzekerheid tegen te gaan. Geef asielzoekers een concrete indicatie wanneer hun asielprocedure gaat beginnen. Breid de BRP-straten uit zodat de achterstanden weggewerkt kunnen worden en asielzoekers snel over een BSN kunnen beschikken om beter te kunnen participeren en ook te werken.
- **Logeerregeling:** Maak het (juridisch) mogelijk voor meer asielzoekers en statushouders om met behoud van voorzieningen bij familie en vrienden te verblijven, waardoor er meer ruimte komt in de asielzoekerscentra.

2. Vergroot op korte termijn de leefbaarheid in de (c)no's:

- **Huisvesting:** Open alleen nieuwe noodopvang op kleinschalige locaties met voldoende aparte ruimtes met een afsluitbare deur en een plafond, ramen die open kunnen, geschikte kookvoorzieningen, vast sanitair en gelegen dicht bij de gemeentekern. Zorg op bestaande locaties voor meer rust, privacy en betere voeding. Sluit zo snel mogelijk de (c)no's in sport- en evenementenhallen en tenten.
- **Kinderen:** Zorg zo snel mogelijk dat er geen kinderen meer in de (c)no's verblijven. Plaats alleen nog kinderen in nieuwe (c)no's als deze voldoende privacy en veiligheid kunnen bieden, een veilige binnen- en buitenspeelruimte hebben, kinderen op korte termijn naar school kunnen, er kindactiviteiten worden aangeboden, ouders zelf kunnen koken of in ieder geval met eetgeld zelf in ontbijt en lunch kunnen voorzien en die lang open zal blijven.
 - Vraag gemeenten waar een statushouder woont en van wie het gezin vanwege nareis/gezinshereniging arriveert om alvast adequate opvang te regelen in de gemeente in afwachting van passende huisvesting zodat het gezin na aankomst al samen kan zijn en de kinderen daar al naar school kunnen. Dit kan via de Hotel- en Accommodatieregeling (HAR).
- **Financiële toelagen:** Leg het recht op leefgeld voor asielzoekers in de (c)no tijdens de rust- en voorbereidingstermijn voor de start van hun asielprocedure vast in de Regeling verstrekkingen asielzoekers.
- **Kwetsbaarheid:** Zorg dat alle asielzoekers vóór plaatsing in de (c)no een adequate medische screening ontvangen. Zorg voor een duidelijk en actief (her-) plaatsingsbeleid van (medisch) kwetsbare personen op (c)no's met wiens bijzondere behoeften geen rekening kan worden gehouden.
- **Gezondheidszorg:** Garandeer de vaste aanwezigheid van de GZA of andere zorgverlening op (c)no's op vaste tijden en investeer in goede toegang tot psychosociale zorg. Zorg dat kinderen zo snel mogelijk de jeugdgezondheidszorgintake krijgen.
- **Sociale veiligheid:** Stel minimale competentievereisten op voor medewerkers van de beveiliging en het management van (c)no's (waaronder brede ervaring met de begeleiding van kwetsbare groepen en cultuursensitief werken). Zorg dat medewerkers kunnen omgaan met de doelgroep, door trainingen te bieden in onder andere cultuursensitiviteit en de-escalatie. Zorg ook voor een transparant maatregelen- en klachtenbeleid.



De crisisnoodopvang in Schijndel bevindt zich in een oud gemeentehuis aan de centraal gelegen markt, dichtbij voorzieningen. Bewoners verblijven in ruime, lichte kamers die ze zelf mogen inrichten.



In de crisisnoodopvang in Nijmegen worden in samenwerking met een vrijwilligersorganisatie dagelijks meerdere activiteiten georganiseerd voor kinderen en ouders, zoals sport, creatieve activiteiten en taallessen.

Aanbevelingen lokaal/regionaal voor het COA, gemeenten en locatiemanagement

3. Vergroot de leefbaarheid van (c)no's door de volgende aanbevelingen van bewoners waar mogelijk direct te implementeren:

- **Voeding:** Laat bewoners zelf koken en bied hiervoor geschikte voorzieningen en vergoeding.
 - Zorg voor mobiele keukens buiten de (c)no, zodat iedere bewoner regelmatig zelf kan koken.
 - Plaats kinderen en mensen met speciale voedingsvoorschriften alleen in noodopvang waar zelf gekookt kan worden en koelkasten beschikbaar zijn.
 - Als zelf koken niet mogelijk is, biedt dan gevarieerde catering die rekening houdt met cultuur- en smaakverschillen. Zodat bewoners overeenkomstig de richtlijnen van het Voedingscentrum voldoende gezond kunnen eten. Geef bewoners met ervaring als kok de kans om mee te helpen in de catering.
 - Breng bewoners proactief op de hoogte van voedingsopties voor vegetariërs en mensen met diabetes. Wacht niet tot bewoners er zelf om vragen.
 - Bied bewoners de mogelijkheid om ook buiten vaste tijden te kunnen eten in gemeenschappelijke ruimten. Zet bijvoorbeeld schalen met fruit en tussendoortjes neer.
- **Zelfredzaamheid:** Organiseer de (c)no rondom zelfredzaamheid van bewoners.
 - Faciliteer een bewonersraad die regelmatig met het locatiemanagement in gesprek gaat over het reilen en zeilen van de locatie en rust deze daarnaast toe met middelen en contacten met organisaties in de buurt om zelf activiteiten te organiseren. Stel samen met bewoners kook- en schoonmaakroosters op.
 - Bespreek huisregels in plaats van ze op een briefje uit te delen. Zorg dat de regels onderwerp van gesprek zijn en gedragen worden. Zorg dat huisregels in overeenstemming zijn met basisrechten als privacy en vrijheid van beweging en meningsuiting.
 - Maak het voor bewoners mogelijk om zo spoedig mogelijk te gaan werken en ook vrijwilligerswerk en activiteiten in de gemeente te ondernemen. Zorg voor middelen hiervoor en spoedige toekenning van een BSN.
- **Sfeer en veiligheid:** Creëer een veilige en respectvolle omgangsfeer waarin naar elkaar omgekeken wordt, wordt geluisterd en begrip wordt getoond.
 - Wacht als locatiemanagement niet totdat bewoners zelf met problemen komen, maar benader bewoners proactief en bied in ieder geval een luisterend oor.
 - Creëer momenten waarop bewoners informeel problemen of zorgen kunnen delen met het locatiemanagement, zoals een koffiemoment of een inloopspreekuur.
 - Organiseer gezamenlijke activiteiten voor medewerkers en bewoners op locatie, zoals samen eten of uitstapjes binnen de gemeenten.
 - Voer veiligheidsmaatregelen in voor vrouwen en andere kwetsbare groepen op locatie.



In de cno in Schijndel wordt wekelijks het menu van de catering met bewoners besproken en is er de mogelijkheid om aanpassingen te doen.



In de noodopvang in Meerwijk krijgen bewoners naast leefgeld ook eetgeld en zijn er voldoende kookvoorzieningen om eigen eten te koken. Elke bewoner beschikt over een box in de koelkast waar voeding bewaard kan worden.



In de cno in Veenendaal krijgen bewoners twee keer per week taallessen op A1, A2 en B1-niveau. Hiervoor zijn ook twee leslokalen ingericht op de cno.



In de cno in Schijndel worden bewoners vanaf dag één na aankomst betrokken in vrijwilligerswerk binnen Schijndel en krijgen ze intensief taallessen. Vanaf het moment van toekenning van het BSN-nummer, worden bewoners begeleid naar betaald werk binnen de gemeente Meierijstad.

APPENDIX I: ONDERZOEKSOPZET

Methoden en caseselectie

Voor dit onderzoek zijn twintig locaties bezocht, waarvan negen no's en elf cno's. Locaties zijn geselecteerd op basis van diversiteit in typen (oud pand, boot, hal, hotel) naar rato, geografische spreiding en bewonersaantallen. Er zijn zeven oude panden (o.a. kazerne, bedrijfspand), drie boten, drie tijdelijke constructies (containers), drie tenten, twee hallen en twee hotels bezocht. In appendix I is achtergrondinformatie over de bezochte (c)no's weergegeven. Tijdens locatiebezoeken voerde een onderzoeker gestructureerde observaties uit met een checklist op basis van de Opvangrichtlijn en EASO-normen (Appendix II).¹⁹ Aanvullend maakte de onderzoeker aantekeningen en foto's. Daarnaast hield de onderzoeker semi-gestructureerde interviews met (c)no-bewoners volgens een vragenlijst (appendix III) gebaseerd op kwalitatieve indicatoren (appendix IV). In totaal zijn 94 bewoners geïnterviewd, waarbij is gestreefd naar diversiteit op basis van leeftijd, land van herkomst en gender (Appendix V). Bewoners zijn geïnformeerd over het doel en de methoden van het onderzoek. Er is bewoners toestemming gevraagd om hun antwoorden geanonimiseerd te gebruiken in dit rapport. De namen in dit rapport zijn gefingeerd.

Dataverwerking

Kwantitatieve data uit de checklist zijn ingevoerd in Excel en per checklist-item en categorie gevisualiseerd. Kwalitatieve data uit observatie en semi-gestructureerde interviews zijn gecodeerd voor analyse. Hierbij zijn deductief en inductief coderen gecombineerd. Eerst zijn op basis van vooraf bepaalde kwalitatieve indicatoren (appendix II) deductieve codes toegepast op de interviewdata. Daarna zijn via inductief coderen data-gedreven codes geïdentificeerd. Vervolgens zijn verbindingen gezocht tussen deductieve en data-gedreven codes en zijn kwalitatieve thema's geïdentificeerd.

Verantwoording en beperkingen

VluchtelingenWerk zet zich in voor de belangen van asielzoekers en vluchtelingen in Nederland. Dat VluchtelingenWerk op alle (c)no's aanwezig is als eerste aanspreekpunt voor bewoners en hen ondersteunt met onder andere juridische begeleiding, is van grote waarde voor de uitvoer van dit onderzoek. VluchtelingenWerk wordt door bewoners herkend en vertrouwd. Zo zijn we in staat om een gedetailleerd beeld te geven van hun ervaringen in de (c)no's. Echter vormt dit ook een belangrijke limitatie. VluchtelingenWerk heeft als primair doel de belangen van vluchtelingen te behartigen. Dit kan resulteren in onbedoelde partijdigheid bij het verzamelen en presenteren van de data. Met methodologische zorgvuldigheid is getracht om de geldigheid en betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen.

Het onderzoek is uitgevoerd door één veldonderzoeker die niet in de dienstverlening van VluchtelingenWerk op (c)no's werkt. Bezochte (c)no's zijn niet willekeurig gesampled, maar gekozen en bezocht met behulp van medewerkers uit de dienstverlening. Op elke (c)no is geprobeerd om minimaal vier bewoners te interviewen. Dit is onvoldoende voor een volledig beeld van de individuele (c)no. Echter is het doel van dit onderzoek om een generieke indruk te geven van alle (c)no's. Daarom is gekozen om zo veel mogelijk (c)no's te bezoeken en in algemene zin de leefomstandigheden en de ervaringen van bewoners in kaart te brengen. In de selectie van respondenten op de (c)no's is gestreefd naar diversiteit, maar dit is niet op elke (c)no gelukt, bijvoorbeeld omdat er geen tolk beschikbaar was of omdat sommige bewoners niet wilden deelnemen. Ook was op sommige (c)no's geen aparte ruimte beschikbaar voor interviews. Hierdoor is van sommige (c)no's het beeld representatiever dan van andere.

Op de (c)no zijn alleen bewoners zelf geïnterviewd. De perspectieven van medewerkers van de beveiliging, het locatiemanagement, de Gezondheidszorg Asielzoekers (GZA) en VWN zijn niet meegenomen. Dit brengt beperkingen met zich mee, omdat hierdoor op sommige onderwerpen, zoals de relatie tussen bewoners en het locatiemanagement, een eenzijdig beeld is. Toch is gekozen om alleen de ervaring van bewoners zelf mee te nemen omdat zij dag en nacht in de opvang verblijven en afhankelijk zijn van voorzieningen voor hun levensonderhoud. Echter is altijd geprobeerd om subjectieve ervaringen (bijvoorbeeld met betrekking tot sfeer en omgang op de (c)no) bij meerdere respondenten te toetsen.

Het onderzoek richt zich primair op de feitelijke voorzieningen in de (c)no en de ervaringen die bewoners hiermee hebben. Andere knelpunten in de asielketen, zoals lange wachttijden tijdens de asiel- en nareisprocedures en de inschrijving bij de Basisregistratie Personen (BRP) hebben ook invloed op het welzijn van bewoners in de (c)no en moeten altijd in samenhang worden gezien.

¹⁹ Europese Unie, [Opvangrichtlijn](#), 2013; EUAA (voormalig EASO), [Het EASO-richtsnoer voor opvangvoorzieningen: operationele normen en indicatoren](#) 2018; Hoewel het Hof oordeelde dat de EASO-normen niet bindend zijn, oordeelde het ook mede vanuit deze normen dat de slaapvoorzieningen en het sanitair in de (c)no onrechtmatig zijn. Ook overwoog het Hof dat de EASO-normen gezaghebbend zijn en een belangrijke (ondersteunende) rol kunnen spelen bij de interpretatie en het in praktijk brengen van art. 17 lid 2 en art. 18 Opvangrichtlijn (materiële opvang en gezondheidszorg). Daarom zijn o.a. EASO-normen gebruikt voor kwantitatieve toetsing.

APPENDIX II: EASO-NORMEN

1. Slaapruimte	Indicator 1.1	Indicator 1.2	Indicator 1.3		
	Slaapruimten hebben vier muren, een plafond dat minimaal 2.10 meter hoog is, een deur die kan worden afgesloten en een raam dat kan worden geopend.	Elke bewoner beschikt over een bed (geen veldbed) met minimaal vier m² slaapruimte.	Per slaapruimte worden maximaal zes alleenstaande bewoners van hetzelfde geslacht ondergebracht of een gezin.		
2. Sanitaire infrastructuur	Indicator 2.1	Indicator 2.2	Indicator 2.3		
	Per tien bewoners is ten minste een werkend toilet dag en nacht toegankelijk.	Per twaalf bewoners is ten minste een werkend(e) douche (of bad) beschikbaar met warm en koud water, minimaal 8 uur per dag.	Per tien bewoners is er ten minste een werkende wastafel met warm en koud water die dag en nacht toegankelijk is.		
3. Hygiëne	Indicator 3.1				
	Privé en gemeenschappelijke ruimtes worden (eventueel volgens schoonmaakschema) regelmatig schoongehouden.				
4. Drinkwater	Indicator 4.1				
	Elke bewoner heeft dag en nacht toegang tot drinkwater (ten minste 2,5 liter per dag).				
5. Voedsel	Indicator 5.1	Indicator 5.2	Indicator 5.3	Indicator 5.4	Indicator 5.5
	Volwassen bewoners ontvangen ten minste drie keer per dag een maaltijd.	Minderjarige kinderen ontvangen vijf keer per dag een maaltijd of tussendoortje.	Bewoners krijgen ten minste een warme maaltijd per dag.	Er wordt rekening gehouden met de eetvoorkeuren en voedingsvoorschriften voor bewoners met allergieën en/of ziekte.	Er wordt rekening gehouden met de eetvoorkeuren en voedingsvoorschriften van specifieke groepen (zwangere vrouwen, religieuze voorschriften).
6. Leefgeld	Indicator 6.1				
	Bewoners ontvangen een wekelijkse financiële toelage conform artikel 14 Rva 2005 (12,95 euro).				
7. Voorzieningen voor kinderen	Indicator 7.1	Indicator 7.2	Indicator 7.3		Indicator 7.4
	Kinderen hebben uiterlijk binnen 3 maanden vanaf de datum van asielaanvraag toegang tot onderwijs.	Kinderen hebben toegang tot een veilige binnenspeelruimte (in het gebouw zelf of in de buurt).	Kinderen hebben toegang tot een speelruimte in de open lucht (in het gebouw zelf of in de buurt).		Kinderen kunnen op de locatie deelnemen aan vrijetijdsactiviteiten, met inbegrip van spel- en recreatieve activiteiten die passen bij hun leeftijd en aan activiteiten in de open lucht.
8. Gezondheidszorg	Indicator 8.1		Indicator 8.2	Indicator 8.3	Indicator 8.4
	De huisarts (GZA) of andere zorgverlening houdt spreekuur op locatie of is goed bereikbaar.		Bewoners hebben toegang tot psychosociale/psychische zorg.	Bewoners zijn medisch gescreend voor of zo snel mogelijk na plaatsing in de (crisis) noodopvanglocatie, in verband met bijzondere behoeften.	Minderjarige kinderen krijgen zo spoedig mogelijk na plaatsing een intake bij de jeugdgezondheidszorg (JGZ, consultatiebureau).
9. Kwetsbaarheid	Indicator 9.1				
	Kwetsbare bewoners zijn voorzien in hun specifieke bijzondere opvangbehoeften in de (crisis) noodopvanglocatie.				

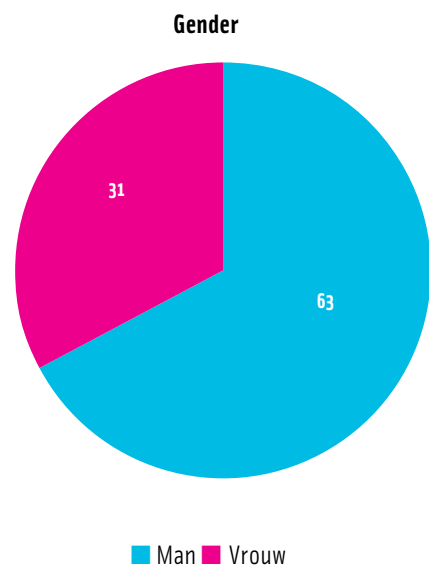
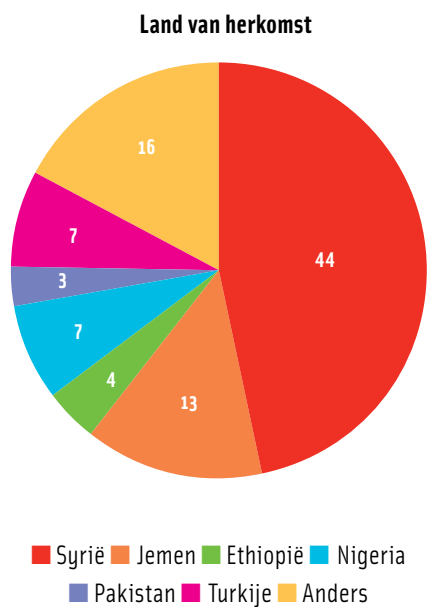
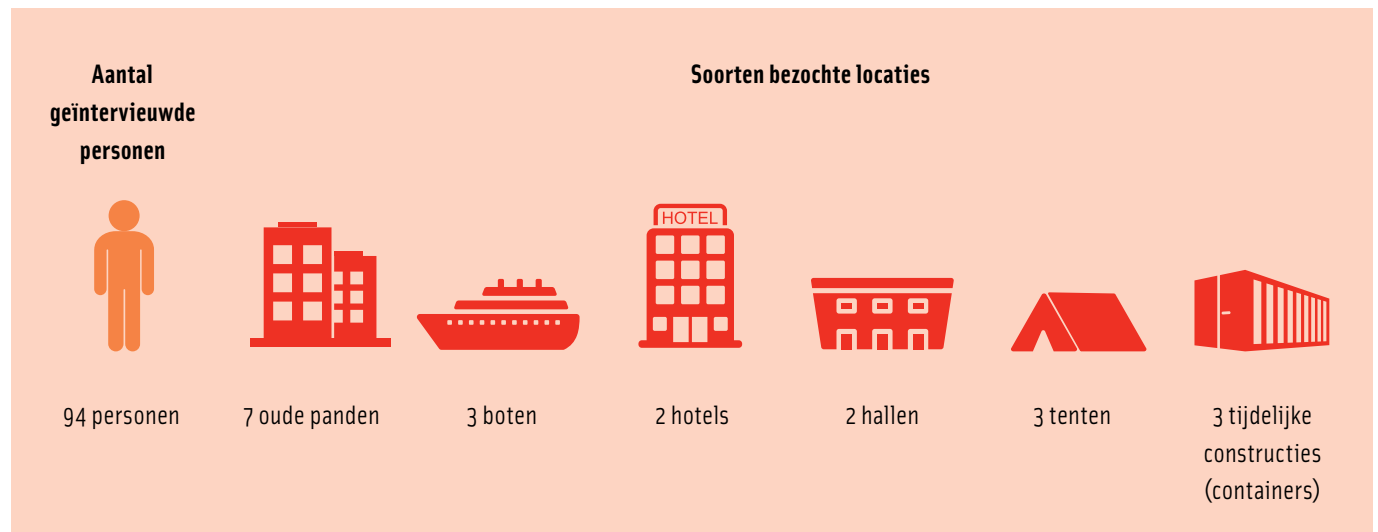
APPENDIX III: VRAGENLIJST

- 1. Introductie**
 - Voorstellen en respondent bedanken voor tijd.
 - VWN is een mensenrechtenorganisatie die opkomt voor vluchtelingen in Nederland. VWN doet onderzoek naar de omstandigheden in de tijdelijke opvang. We onderzoeken of de opvang aan de Europese regels voldoet. We doen dit interview omdat we willen weten hoe jij het leven in de opvang ervaart.
 - Tijdens dit interview stel ik je vragen over een paar onderwerpen. Ik vraag je ook om voorbeelden te geven. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Je kunt zo uitgebreid vertellen als je zelf wilt. Je mag me ook onderbreken als je denkt dat ik iets belangrijks vergeet. Je kunt ook op elk moment stoppen met het interview.
 - Als je er toestemming voor geeft, neem ik dit interview op en maak ik aantekeningen. Zo kan ik het interview later terugluisteren. De informatie die je deelt in dit interview gebruik ik voor publieke rapportages over de leefomstandigheden in de opvang. Jouw naam en je persoonlijke gegevens en die van mensen die je noemt in dit interview blijven geheim. Dit interview heeft ook geen invloed op je asielprocedure. Wij werken onafhankelijk van en wisselen nooit persoonlijke gegevens met de overheid of met andere organisaties uit.
- 2. Algemeen**
 - Kun je iets vertellen over jezelf? (leeftijd, nationaliteit, gezinssamenstelling)
 - Kun je me iets vertellen over deze opvang?
 - Hoe ziet een dag in de opvang er voor jou uit?
 - Ervaar je problemen in de opvang? Geef voorbeeld.
- 3. Voorzieningen**
 - Doornemen checklist met respondent.
 - Kun je je slaapruiimte beschrijven? Hoe vind je het om daar te verblijven?
 - Kun je de sanitaire voorzieningen beschrijven (wc's, douches)? Hoe vind je het om die te gebruiken?
 - Wat vind je van de hygiëne op de locatie?
 - Wat vind je van de voeding op locatie? Wordt er rekening gehouden met voorkeuren/voorschriften?
 - Hoe vind je de gezondheidszorg op de locatie?
 - Hoe is het voor (jouw) kinderen om in deze opvang te verblijven? Welzijn, onderwijs, speelvoorzieningen, activiteiten.
- 4. Sfeer**
 - Hoe is het contact met andere mensen op de locatie? Geef voorbeeld.
 - Hoe is het contact met het COA en andere organisaties op locatie? Geef voorbeeld.
 - Voel je je veilig op de locatie? Waarom wel/niet? Geef voorbeeld.
 - Denk je dat anderen zich veilig voelen (vrouwen, LHBTIQ)? Waarom wel/niet? Waar heeft dat mee te maken? Geef voorbeeld.
 - Zijn er wel eens conflicten of onrust op jouw locatie? Waar hebben die mee te maken? Hoe worden die opgelost? Geef voorbeeld.
 - Wat doet het COA of de beveiliging voor jouw veiligheid op locatie? Geef voorbeeld.
- 5. Toegang**
 - Wat vind je van de omgeving van de locatie? Maak je gebruik van diensten in de omgeving? Onderneem je activiteiten in de omgeving?
 - Heb je contact met anderen in de omgeving? Waarom wel/niet?
 - Hoe kom je aan informatie over je situatie? Zijn er communicatiemiddelen/bijstand beschikbaar?
- 6. Zelfredzaamheid**
 - Zijn er dingen te doen op jouw locatie of in de buurt?
 - Word je betrokken bij de organisatie van de locatie?
 - Waar kun je heen als je klachten hebt op de locatie? Hoe worden klachten afgehandeld? Geef voorbeeld.
- 7. Kwetsbaarheid**
 - Zijn er dingen die jouw verblijf hier moeilijk maken? Als ja: krijg je daar hulp bij?
 - Ken je andere mensen met gezondheidsklachten of mensen die kwetsbaar zijn? Hoe worden zij geholpen?
- 8. Afsluiting**
 - Heb je nog aanvullingen of dingen die we niet hebben besproken?
 - Respondent bedanken voor gesprek.
 - ➤ Evt. contactgegevens achterlaten.

APPENDIX IV: KWALITATIEVE INDICATOREN

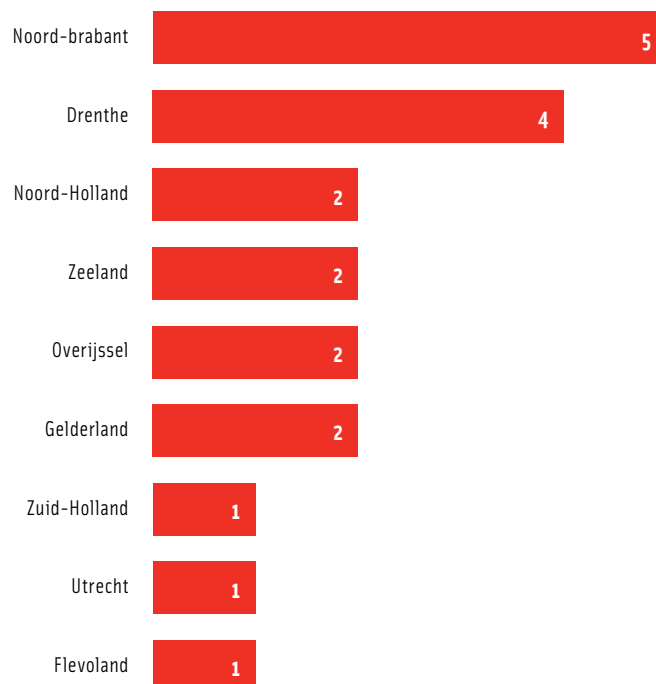
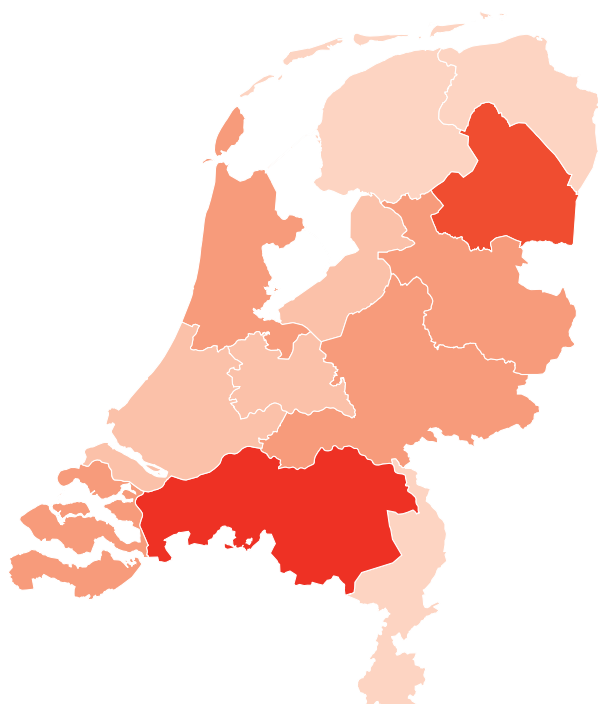
 Privacy	De mate waarin bewoners ervaren dat hun persoonlijke levenssfeer wordt beschermd in de (c)no.
 Hygiëne	De mate waarin bewoners de (c)no als hygiënisch ervaren.
 Voedsel	De mate waarin bewoners de voeding op de (c)no gezond en geschikt vinden en ervaren dat er rekening wordt gehouden met eetvoorkeuren/voorschriften.
 Gezondheidszorg	De mate waarin bewoners de gezondheidszorg in de (c)no als toegankelijk en toereikend ervaren.
 Behoeften	De mate waarin bewoners ervaren dat er rekening wordt gehouden met hun (bijzondere) opvangbehoeften (o.a. kwetsbaarheden).
 Welzijn kinderen	De mate waarin bewoners ervaren dat het welzijn van (eigen) kinderen gegarandeerd wordt in de (c)no. Met betrekking tot hun geluk, ontwikkeling, onderwijs, bescherming en fysieke gezondheid.
 Veiligheid	De mate van veiligheid die bewoners ervaren in de (c)no (aanwezigheid maatregelen en afwezigheid onveilige elementen).
 Conflict	De aanwezigheid van conflicten tussen individuen en groepen op de (c)no, de aard van deze conflicten en de gevolgen.
 Zelfredzaamheid	De mate waarin bewoners zich op de (c)no zelfredzaam voelen en ervaren dat ze ondersteund worden om zelfredzaam te zijn.
 Toegang	De mate waarin bewoners toegang ervaren tot hun sociale omgeving en informatie en/of bijstand relevant voor hun situatie.

APPENDIX V: ACHTERGRONDINFORMATIE RESPONDENTEN EN LOCATIES



Bezochte locaties

Provincie	Gemeente	NO/CNO	Bewoners	Type	Bewoners
Noord-Holland	Schagen	CNO	225	Tent	Gemengd
Noord-Brabant	Woensdrecht	CNO	80	Oud pand: fabriek	Gemengd
Flevoland	Almere	CNO	140	Oud pand: kazerne	Gemengd
Noord-Holland	Haarlem	CNO	80	Oud pand	Alleenreizende mannen
Gelderland	Nijmegen	CNO	1200	Tent	Gemengd
Zuid-Holland	Goeree-Overflakkee	NO	100	Boot	Alleenstaande mannen
Drenthe	Midden-Drenthe	NO	71	Hotel	Gemengd
Drenthe	Meppel	NO	110	Boot	Alleenreizende mannen
Drenthe	Meppel	NO	97	Boot	Alleenreizende mannen
Noord-Brabant	's Hertogenbosch	NO	260	Tent	Gemengd
Noord-Brabant	's Hertogenbosch	NO	115	Containers	Gemengd
Drenthe	Aa en Hunze	CNO	50	Oud pand: zorgboerderij	Alleen gezinnen
Utrecht	Veenendaal	CNO	150	Oud pand: bedrijfspand	Alleenreizende mannen/vrouwen
Zeeland	Hulst	CNO	35	Containers	Alleenreizende mannen/vrouwen
Zeeland	Terneuzen	CNO	75	Oud pand: bibliotheek	Gemengd
Overijssel	Enschede	NO	537	Hal	Gemengd
Overijssel	Deventer	NO	50	Hotel	Alleenreizende mannen
Gelderland	Heumen	NO	800	Containers	Gemengd
Noord-Brabant	Meierijstad	CNO	120	Oud pand: gemeentehuis	Gemengd
Noord-Brabant	Meierijstad	CNO	80	Oud pand: bedrijfspand	Alleenreizende mannen





VluchtelingenWerk Nederland

Postbus 2894

1000 CW Amsterdam

info@vluchtelingenwerk.nl

www.vluchtelingenwerk.nl

