



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK



Informatieoverdracht COA

- Samenvatting en conclusies -

Auteurs

Annemieke Mack, MSc (RegioPlan)
dr. Jeanine Klaver, dr. Vanja Ljubic (RegioPlan)
Dr. Inge Versteegt (UU),
Prof. dr. J. D. ten Thije (UU)

M.m.v. Kristen Martina, MSc. (RegioPlan)



Amsterdam, 14 december 2021
Publicatienr. 20147

© 2021; Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum.
Auteursrechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden
verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk,
fotokopie, microfilm, digitale verwerking of anderszins, zonder
voorafgaande schriftelijke toestemming van het WODC.

Samenvatting en conclusie

Het COA is verantwoordelijk voor de opvang en de begeleiding van asielzoekers. Het COA biedt onderdak, begeleidt asielzoekers naar een toekomst in Nederland of daarbuiten en is verantwoordelijk voor het handhaven van de veiligheid en de leefbaarheid op de opvanglocaties. Om asielzoekers te ondersteunen bij hun verblijf op de opvanglocatie krijgen alle bewoners na aankomst informatie over verschillende onderwerpen die relevant zijn voor het leven op een azc. Sinds 2016 is die informatievoorziening ondergebracht in het programma Wonen en leven op de COA-locatie (WLCL). Het programma bestaat uit een aantal verplichte onderdelen die asielzoekers vrij snel na aankomst aangeboden krijgen. Daarnaast omvat het programma 'verdiepingsmodules' voor bewoners die langer op het azc verblijven en behoefte hebben aan aanvullende ondersteuning om zelfredzaam te kunnen zijn. Deze 'verdiepingsmodules' vormden geen onderdeel van dit onderzoek.

Het programma WLCL is in 2019 door het COA zelf geëvalueerd op basis van gesprekken met COA-medewerkers. Het perspectief van de asielzoekers zelf ontbrak daarin nog. Dat was de aanleiding voor het COA om onderzoek te laten doen naar de informatievoorziening waarin de ervaring van de asielzoekers centraal stond. Regioplan heeft in samenwerking met de Universiteit Utrecht een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de informatievoorziening aan asielzoekers in de eerste fase van opvang. Dit onderzoek betreft niet de inhoud van de communicatievoorziening door het COA, maar alleen het communicatieproces.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te bieden in:

- hoe asielzoekers de informatieoverdracht ervaren die zij in de eerste fase van opvang van het COA krijgen, en;
- aanknopingspunten voor eventuele verbeteringen in de informatieoverdracht vanuit het COA naar asielzoekers.

Dit document bevat een samenvatting van de bevindingen en de conclusies.

Aanpak onderzoek

In het kader van het onderzoek zijn verschillende activiteiten uitgevoerd. Ter voorbereiding op het veldwerk hebben we een *documentstudie* uitgevoerd om inzicht te krijgen in de opzet en vormgeving van de informatievoorziening aan asielzoekers in het kader van WLCL. Daarnaast is ter voorbereiding *gesproken met zes COA-medewerkers*, die betrokken waren bij de uitvoering en/of ontwikkeling van de verplichte onderdelen WLCL en met *twee COA-medewerkers op landelijk niveau*. Vervolgens is ook een *literatuurstudie* uitgevoerd naar verschillende aspecten die van belang zijn voor de informatieoverdracht naar asielzoekers en anderstaligen. Voor het *onderzoek onder asielzoekers*, hebben wij op zeven verschillende COA-locaties in totaal met 23 bewoners gesproken over hun ervaringen met de informatieoverdracht. Wij spraken met een diverse groep asielzoekers wat betreft leeftijd en herkomstland, wel interviewden wij relatief veel hoger opgeleiden en een deel van hen spreekt redelijk goed Engels. Om verbeteringsuggesties in kaart te brengen, zijn in de laatste fase van het *onderzoek interviews gehouden met vertegenwoordigers van partijen* die asielzoekers bijstaan in de opvang en de asielpprocedure (VluchtelingenWerk, de GGD, GZA en beveiligers van Trigion). Tot slot is een *focusgroep gehouden met experts* uit de wetenschap en praktijk van interculturele communicatie waarin de ervaringen van de asielzoekers en andere betrokkenen zijn vertaald naar aanbevelingen voor verbetering van de informatievoorziening aan diverse groepen asielzoekers.

Inrichting en opzet van de informatieoverdracht

In de communicatie tussen overheid en burger is vaak sprake van een spanningsveld tussen het bieden van algemeen geldende informatie en het rekening houden met een diversiteit aan doelgroepen. Ten aanzien van asielzoekers kent de informatieoverdracht daarnaast nog specifieke belemmeringen vanwege de onzekerheid waarin asielzoekers zich bevinden en een gevoel *wantrouwen richting overheidsinstellingen*. Uit de literatuur blijkt dat vele asielzoekers vanwege hun vluchtgeschiedenis wantrouwen hebben tegen de overheid van hun land van herkomst. Dit wantrouwen speelt ook een onderliggende rol bij de acceptatie van de COA-informatieoverdracht. De informatievoorziening wordt bevorderd als COA-medewerkers leren om te gaan met het wantrouwen dat vluchtelingen eigen is.

Wanneer we de huidige opzet en inrichting van de informatievoorziening in ogenschouw nemen, dan zien we inderdaad een spanningsveld tussen algemeen geldende informatie en rekening houden met diversiteit binnen de doelgroep. De belangrijkste bevindingen en conclusies ten aanzien van de inrichting van de informatievoorziening vatten we hieronder samen.

WLCL: vooral veel zenden van informatie om de veiligheid en leefbaarheid op de locatie te bevorderen

Het programma WLCL kent vijf verplichte programmaonderdelen die in principe in de eerste weken na aankomst op de opvanglocatie worden aangeboden, te weten de onderdelen 'welkom heten', 'rechten en plichten', 'zorg', 'wonen op deze locatie' en 'veiligheid'. Het eerste onderdeel ('welkom heten') wordt uitgevoerd door een woonbegeleider na aankomst op de opvanglocatie en bestaat hoofdzakelijk uit het verwelkomen van een nieuwe bewoner, het wijzen van de kamer en het rondleiden op de locatie. Een programmabegeleider is vervolgens verantwoordelijk voor de overige programmaonderdelen. Binnen vijf dagen moeten bewoners geïnformeerd worden over de organisatie van de zorg op de locatie en bij wie ze terecht kunnen voor vragen en medische klachten. Dit is van belang omdat zorg een basisvoorziening is waar asielzoekers een beroep op moeten kunnen doen. Eveneens kort na aanvang (binnen vijftien dagen na indiening van de asielaanvraag) volgt het 'rechten-en-plichtengesprek' waarin de bewoner geïnformeerd wordt over zijn rechten en plichten, de huisregels en gedragsregels op het centrum en de meldplicht. Vervolgens moeten binnen 45 dagen na aankomst de modules 'veiligheid' en 'wonen op deze locatie' aangeboden worden. In de module 'veiligheid' worden bewoners geïnformeerd over democratie en rechtsstaat, non-discriminatie en veiligheid en aangifte doen bij incidenten. Daarnaast is in de module aandacht voor de fysieke veiligheid op en rond de opvanglocatie (brandveiligheid, verkeersregels etc.). Al met al krijgen de bewoners in korte tijd veel informatie te verwerken over veel verschillende onderwerpen.

Het 'welkom heten' en 'rechten-en-plichtengesprek' vindt individueel plaats. De overige onderdelen in principe via groepsgesprekken, maar in de praktijk wordt soms uitgeweken naar individuele voorlichting als het niet mogelijk is om een (taal)groep te vormen. De informatieoverdracht, ook in de groepsbijeenkomsten hebben vooral het karakter van zenden (informereren). Er is weinig sprake van interactie tijdens de bijeenkomsten. Het samen bespreken, uitwisselen en betekenis geven aan de informatie komt hierdoor niet tot stand en wordt door asielzoekers gemist. Zeker in de afgelopen periode toen de informatievoorziening als gevolg van de covid-19 maatregelen, voornamelijk online werd georganiseerd, heeft de informatieoverdracht nog meer het karakter van zenden gekregen.

Conclusie: het COA zendt veel informatie maar heeft weinig zicht of de aangeboden informatie door de asielzoekers daadwerkelijk begrepen en geaccepteerd wordt. Alleen bij het zogenaamde rechten en plichten gesprek tekenen asielzoeker dat zij informatie geaccepteerd hebben. Het is belangrijk dat er voldoende aandacht wordt besteed aan de vraag of de aangeboden informatie ook daadwerkelijk begrepen wordt.

Een basisaanbod voor alle asielzoekers: weinig afstemming op specifieke groepen

Het doel van de informatievoorziening, zoals door het COA geformuleerd, is: het bevorderen van de zelfredzaamheid, veiligheid en leefbaarheid op de opvanglocatie. De vijf verplichte onderdelen uit het programma WLCL is het basisaanbod voor alle asielzoekers. Het wordt gezien als dé zaken waar alle asielzoekers kennis van moeten nemen. De inhoud van de informatieoverdracht in de eerste fase van opvang is dus in principe hetzelfde voor alle bewoners.

Bij het samenstellen van de groepen voor de voorlichting wordt alleen gekeken naar de taalachtergrond van de asielzoekers zodat er 'massa' gemaakt kan worden. De groepsbijeenkomsten worden met name georganiseerd rondom de grote taalgroepen (Arabisch, Tigrinya), waarin mensen met verschillende nationaliteiten door elkaar zitten. Bij de samenstelling van de groepen wordt verder niet gedifferentieerd naar opleidingsniveau. De ervaring van medewerkers is dat de differentiatie naar opleidingsniveau bij de basismodules van WLCL niet noodzakelijk is.

De groep analfabeten neemt wel een bijzondere plaats in. Om er voor te zorgen dat ook deze groep de informatie kan begrijpen wordt door medewerkers teruggegrepen op plaatjes en het (nogmaals) mondeling toelichten van de informatie. Het COA werkt momenteel aan een methode om de informatievoorziening aan deze groep te verbeteren. Dat gebeurt op dit moment namelijk vooral ad hoc en is afhankelijk van de vaardigheid van de individuele COA-medewerker die de programmaonderdelen uitvoert. Een knelpunt dat het aanpassen van de informatievoorziening aan deze groep voor COA-medewerkers bemoeilijkt, is dat bij plaatsing van een asielzoeker op een azc vaak (nog) niet bekend is dat iemand analfabeet of laaggeletterd is. Deze informatie is niet opgenomen in de systemen van het COA.

Uitvoering verschilt tussen locaties en medewerkers

Voor de verschillende programmaonderdelen van WLCL zijn voorbeelddraaiboeken opgesteld die gebruikt kunnen worden voor het uitvoeren van de modules. De locaties kunnen echter zelf beslissen op welke wijze en hoeveel tijd zij aan de verschillende onderwerpen besteden, zolang de inhoud maar wordt behandeld. Dit geeft ruimte aan COA-locaties om accenten te leggen in de informatievoorziening die relevant zijn voor een specifieke opvanglocatie, maar kan ook leiden tot verschillen tussen locaties. Zeker omdat asielzoekers regelmatig moeten verhuizen tussen locaties is het belangrijk dat er zicht is op welke informatie asielzoekers wel en niet hebben ontvangen. Op dit moment is het COA overigens bezig om de registratie te verbeteren zodat medewerkers beter zicht hebben op welke modules asielzoekers wel of niet hebben gevolgd.

Bijna alle programmaonderdelen worden uitgevoerd door een programmabegeleider van het COA. Van hen wordt in ieder geval verwacht dat zij beschikken over goede presentatievaardigheden, in staat zijn om discussies te begeleiden met volwassenen en hun taalgebruik weten aan te passen aan de doelgroep. Programmabegeleiders kunnen de training Praktische Trainersvaardigheden volgen om de informatieoverdracht goed te laten verlopen, maar niet alle medewerkers zijn van deze training op de hoogte en hebben deze gevolgd. Het verschilt per locatie of er fte's specifiek zijn vrijgemaakt voor de informatieoverdracht of dat de programmabegeleider dit uitvoert als één van zijn of haar taken naast alle andere taken. Uit de gesprekken die wij voerden met COA-medewerkers kwam naar voren dat zij het soms als lastig ervaren om voldoende tijd te besteden aan de informatieoverdracht, waardoor de voorlichting niet altijd de aandacht krijgt die het nodig heeft.

Conclusie: Er is een tegenstelling tussen het doel van het COA om alle asielzoekers van dezelfde informatie te voorzien en het doel de diversiteit onder asielzoekers in informatievoorzieningen in acht te nemen. COA-locaties kunnen – binnen de kaders – de informatieoverdracht afstemmen op de locatie maar het is niet altijd duidelijk welke vrijheid COA-locaties hebben om de informatieoverdracht af te stemmen op de diversiteit van de bewoners. COA-medewerkers zouden meer handvatten kunnen krijgen om met deze tegenstelling om te gaan.

Omgaan met meertaligheid: vooral Engels als lingua franca gebruikt om met asielzoekers te communiceren

Het enige moment in het programma WLCL dat een formele tolk wordt ingezet is bij het 'rechten-en-plichtengesprek'. In dit gesprek wordt ingegaan op de rechten en plichten van de asielzoeker en op de huisregels. Na afloop van het gesprek ondertekenen asielzoekers een document dat zij de huisregels hebben ontvangen. Omdat sancties kunnen volgen bij het overtreden van deze regels wordt een formele tolk ingezet, zodat in principe het gesprek en de informatie goed vertaald worden. De inzet van een formele tolk lijkt daarmee niet alleen ingegeven door de zorg om een goede vertaling, maar ook om een 'juridische' grondslag te hebben voor handhaving bij overtreding van de huisregels.

Voor de overige onderdelen geldt dat COA-medewerkers, naast het Nederlands, vooral het Engels gebruiken als lingua franca om met de asielzoekers te communiceren. In beperkte mate zijn COA-medewerkers met een andere taalvaardigheid (bijvoorbeeld Arabisch) beschikbaar. De bijeenkomsten in het kader van WLCL worden voornamelijk in het Nederlands of Engels gegeven waarbij een informele tolk (vaak een medebewoner) ondersteunt.

Ook in het contact tussen COA-medewerkers en asielzoekers buiten het programma WLCL om, bijvoorbeeld in de wandelgangen, tijdens kamerbezoeken of individuele begeleidingsgesprekken en bij de informatiebalie, vindt informatieoverdracht plaats. Ook hier geldt het Engels als de belangrijkste taal waarin gecommuniceerd wordt, al dan niet met ondersteuning van een informele tolk. Schriftelijke informatie (huisregels, informatiemap die bewoners bij aankomst ontvangen, website My-Coa.nl) is wel in meerdere talen beschikbaar. Bewoners worden op de vindplaats van die informatie gewezen, maar het is vooral aan de asielzoeker zelf om dit op te zoeken en te raadplegen. Verder hangen er op locaties ook posters en informatieborden over verschillende onderwerpen, daarop wordt veel met pictogrammen en afbeeldingen gewerkt om ook lager opgeleide asielzoekers beter te kunnen bereiken.

Conclusie: Asielzoekers die Nederlands of Engels beheersen worden in de regel goed bediend. Voor asielzoekers zonder of met een lage opleiding die geen Engels of Nederlands beheersen is de overdracht (vaak) problematisch. Dat maakt dat de taalkeuze bij de informatieoverdracht nadere overweging behoeft.

Ervaringen van asielzoekers met de informatieoverdracht

Tevreden over inhoud en timing informatievoorziening, maar sommige asielzoekers hebben na aankomst wel iets meer tijd nodig

Wat betreft de onderwerpen die in de modules van het programma WLCL aan bod komen zijn de asielzoekers over het algemeen redelijk positief. De thema's die behandeld worden, worden gezien als belangrijke informatie om te kunnen wonen op het azc.

Asielzoekers krijgen direct of binnen enkele dagen na aankomst veel informatie aangeboden. Dit valt samen met het moment waarop asielzoekers ook te maken hebben met allerlei onzekerheden en vragen rondom hun asielprocedure. Er komt met andere woorden in die periode veel op hen af. Voor sommige asielzoekers komt de informatievoorziening te vroeg; zij hebben na aankomst vooral behoefte aan rust en enige tijd om zich te oriënteren. Tegelijkertijd is het ook belangrijk dat asielzoekers enige basisinformatie hebben over het reilen en zeilen op het azc.

Voor het delen van algemene informatie geven asielzoekers de voorkeur aan groepsbijeenkomsten. Zij zien dat als een goede manier om ervaringen uit te wisselen en om andere bewoners te leren kennen. Daarbij is het belangrijk dat er ruimte is voor interactie en niet alleen het groepsgewijs voorlichten. Dat gebeurt volgens de geïnterviewde asielzoekers op dit moment te weinig.

De ondervraagde asielzoekers zijn redelijk tevreden over de inhoud en de timing van de informatievoorziening, maar deze bevinding moet met enige voorzichtigheid worden beoordeeld. In dit onderzoek zijn 23 interviews gehouden met voornamelijk hoger opgeleide asielzoekers die het Engels (enigszins) machtig waren. Deze groep vormt geen afspiegeling van de totale groep asielzoekers op een azc.

Beheersing Engels belangrijke factor in de ervaringen met de informatievoorziening van COA

Een groot deel van de asielzoekers die in het kader van dit onderzoek geïnterviewd zijn, spreekt (in meer of mindere mate) Engels. Dat geeft hen een groot voordeel in de communicatie met COA-medewerkers. De informatie die zij krijgen van het COA is voor hen duidelijk en op eventuele vragen krijgen ze een duidelijk antwoord van COA-medewerkers. Zij zien echter ook dat het voor asielzoekers die geen Engels spreken moeilijker is om contact te hebben met het COA. In de modules van het programma WLCL kan de meertaligheid nog worden opgelost door het inzetten van een (informele) tolk door het COA, maar in het rechtstreekse contact met COA-medewerkers blijkt dat veel lastiger. Bewoners die geen Engels spreken hebben namelijk altijd een tolk nodig om te communiceren en kunnen niet zomaar 'even' een vraag stellen. Soms vragen bewoners die geen Engels kunnen daarom eerder informatie aan andere bewoners dan aan het COA. Dit is een pragmatische oplossing, maar hierin schuilt ook het gevaar dat onjuiste informatie wordt gedeeld. Ook vragen asielzoekers die geen Engels spreken medebewoners die het Engels wel machtig zijn om te helpen bij communicatie met COA-medewerkers. Ook hierin schuilt een risico, namelijk dat degenen die het Engels niet spreekt kwetsbaar is om afhankelijk te worden van een medebewoner die wel Engels spreekt.

Asielzoekers hebben soms meer begeleiding en moeten soms lang wachten op antwoord op vragen

Voor vragen die tussentijds opkomen verwijzen COA-medewerkers in de meeste gevallen naar de informatiebalie. Asielzoekers ervaren het echter als beperkend dat zij voor ad-hocvragen altijd naar de informatiebalie moeten. Daar moeten ze soms lang wachten voordat zij hun vraag kunnen stellen en bovendien is de informatiebalie niet altijd open.

In principe krijgen alle bewoners bij aankomst in het azc een contactpersoon toegewezen. In de praktijk blijkt dat niet alle asielzoekers in het begin weten wie hun contactpersoon is en hoe ze die kunnen bereiken voor eventuele vragen.

Voorkeur voor de inzet van informele tolken bij algemene informatieverstrekking

Voor algemene gesprekken en vragen over het leven op het azc geven asielzoekers de voorkeur aan medebewoners die vertalen. Zij voelen zich meer op hun gemak bij iemand die ze kennen en die de situatie op een azc kent. Bij persoonlijke gesprekken gaat de voorkeur wel uit naar een professionele tolk. Asielzoekers die geen Engels spreken stellen dat het erg behulpzaam zou zijn als er een medewerker bij de informatiebalie staat die andere talen spreekt. Dat is op dit moment vaak niet het geval, waardoor bewoners die geen Engels spreken altijd een informele tolk nodig hebben als zij een korte vraag hebben.

Conclusie: De inzet van informele tolken kan de informatieoverdracht aan asielzoekers die geen Engels (of Nederlands) spreken bevorderen, maar dit brengt wel risico's met zich mee die om extra maatregelen vragen. Daarnaast kan het vergroten van meertalige competenties van COA-medewerkers een andere manier zijn om asielzoekers die het Engels niet machtig zijn te informeren.

Onvoldoende aansluiting digitale middelen en behoeften asielzoekers

Naast de modules van het programma WLCL biedt het COA via de website MyCOA.nl informatie in verschillende talen over diverse aspecten van het wonen op een azc en in Nederland. Asielzoekers ervaren dat de digitale middelen van het COA echter niet aansluiten bij hun vaardigheden en behoeften. Social media zoals bijvoorbeeld Facebook zijn een belangrijk medium voor asielzoekers om informatie te vinden en uit te wisselen¹, maar daar wordt geen gebruik van gemaakt door het COA. Ook laat de kwaliteit van de digitale infrastructuur (onder andere de wifi) vaak te wensen over, waardoor asielzoekers beperkt worden in hun mogelijkheden om zelf informatie te vergaren en uit te wisselen.

Digitale communicatie middelen zijn voor asielzoeker van groot belang om contact te houden met hun familie en bekenden in het land van herkomst. Deze contacten zijn belangrijk om om te gaan met de cultuurschok waarmee alle migranten te maken hebben en asielzoekers in het bijzonder vanwege hun vluchtgeschiedenis. Daarom is het belangrijk dat materiële voorwaarden voor wifi e.d. aanwezig zijn.

Verbetersuggesties voor de informatievoorziening in de eerste fase van opvang

Meer maatwerk en ruimte voor herhaling nodig

Uit de literatuur komt naar voren dat asielzoekers in hun eerste fase van verblijf vooral behoefte hebben aan informatie die hun primaire veiligheid betreft (voedsel, kleding, onderdak). Daarnaast is er een duidelijk gevoelde wens om zelfredzaamheid te ontwikkelen om zelf problemen op te kunnen lossen. Hiervoor hebben asielzoekers informatie nodig over de Nederlandse organisatiestructuur. Niet alle asielzoekers zijn in staat om zelf op zoek te gaan naar informatie en hebben daarbij hulp nodig. In de communicatie met medewerkers zijn betrokkenheid en medemenselijkheid belangrijk.

De informatie die het COA verstrekt in de eerste fase van opvang heeft vooral betrekking op zaken als veiligheid en zelfredzaamheid en in die zin sluit de inhoud aan op primaire informatiebehoeften van asielzoekers. Wel wijzen betrokkenen op de noodzaak om:

¹ Zie hiervoor bijvoorbeeld Dekker, R., H. Vonk, J. Klaver & G. Engbersen (2015) *Syrische asielmigranten in Nederland en het gebruik van sociale media bij migratiebesluitvorming*. Erasmus Universiteit/ RegioPlan.

- de *informatievoorziening beter af te stemmen op verschillende groepen* en vooral om meer aandacht te hebben voor bepaalde kwetsbare groepen, bijvoorbeeld door meer gebruik te maken van beeldmateriaal voor analfabeten of laaggeletterden of meer informatie over onderwijs voor asielzoekers met kinderen;
- de *informatievoorziening aan te passen aan de situatie in de betreffende locatie*, waarbij het van belang is om ook een *gevoel van uniformiteit uit te stralen voor herkenbaarheid voor asielzoekers* die tussen locaties verhuizen;
- meer *aandacht te hebben voor een goede ‘landing’* van informatie, met name door herhaling en door te controleren of de boodschap goed is aangekomen;
- meer *groepsgewijze en interactieve vormen van voorlichting* te gebruiken om inhoudelijke thema's te behandelen en daar samen op te reflecteren.
- *beter aan te sluiten bij de digitale vaardigheden en behoeftes van asielzoekers* – het COA zou kunnen verkennen hoe meer gebruikgemaakt kan worden van social media om informatie over te brengen.

Aandacht voor meertaligheid en de inzet van bewonerstolken

Op het COA is vaak alleen een tolk beschikbaar voor medische doeleinden en voor formele (juridische) gesprekken rond de asielaanvraag. Alle andere communicatie, bijvoorbeeld in het kader van het voorlichtingsprogramma, verloopt via het Engels en/of met hulp van medebewoners die informeel helpen met tolken. Uit de literatuur blijkt dat het Engels niet of minder geschikt is als lingua franca bij (schriftelijke) communicatie met laaggeletterden, mensen die van oorsprong Pidgin-Engels spreken, en mensen die geen Latijns alfabet beheersen. Voor andere groepen kan het Engels wel een aanvulling zijn op informatie die in het Nederlands wordt gegeven. Veel asielzoekers komen namelijk uit een meertalige context waarin schakelen tussen talen gebruikelijk is.

Indien het Engels niet toereikend is, ligt de inzet van informele tolken voor de hand. Uit de literatuur blijkt dat aan het inzetten van informele tolken voor- en nadelen kleven. Het voordeel is dat een informele tolk de persoon vaak goed kent en van context kan voorzien. Het nadeel is dat er afhankelijkheidsrelaties kunnen ontstaan en dat er foutieve vertalingen gegeven kunnen worden. Het is belangrijk om goed na te gaan in welke situatie informele tolken wel/niet nuttig zijn.

De belangrijkste aandachtspunten/verbetersuggesties die ten aanzien van de inzet van tolken en meertaligheid naar voren zijn gekomen, zijn:

- Het inzetten van een bewoner als tolk kan dienen als een brug tussen het COA en de asielzoekers, maar het is belangrijk dat deze *bewonerstolk een officiële status heeft als informele tolk*. Daarnaast dient een professionele tolk ook altijd een optie te blijven, bijvoorbeeld bij persoonlijke gesprekken.
- Meer COA-medewerkers (bij de informatiebalie) die andere talen spreken, zodat asielzoekers die het Engels niet beheersen eenvoudiger contact kunnen opnemen met COA-medewerkers. De *talige en culturele diversiteit zou een uitgangspunt van personeelsbeleid* moeten zijn.

Verbeteren bereikbaarheid COA-medewerkers en omgaan met wantrouwen

Een belangrijk aandachtspunt is dat COA-medewerkers zich bewust moeten zijn van mogelijk wantrouwen en dat het werken aan een vertrouwensrelatie essentieel is. Dit laatste kan lastig zijn omdat de COA-medewerkers verschillende rollen hebben in de begeleiding van asielzoekers (informereren, handhaven, het voeren van toekomstgesprekken et cetera) die kunnen conflicteren. Om dit knelpunt van conflicterende rollen enigszins op te lossen werkt het COA al samen met andere organisaties, bijvoorbeeld in het kader van de Toekomsttraining. Het COA zou *nog meer de samenwerking kunnen zoeken met externe organisaties en sleutelpersonen uit de doelgroep* (bijvoorbeeld vrijwilligers van VluchtelingenWerk, sleutelpersonen van Pharos) bij het informeren van asielzoekers over verschillende aspecten van het wonen en leven op een opvanglocatie, zodat COA-medewerkers de verschillende rollen in de begeleiding (die conflicterend kunnen zijn) niet zelf hoeven uit te voeren.

Het op een laagdrempelige manier in contact kunnen komen met een COA-medewerker kan bijdragen aan vertrouwen en het gevoel dat COA-medewerkers er voor hen zijn wanneer zij vragen hebben. Asielzoekers zeggen zelf meer mogelijkheden te willen om ad-hocvragen te kunnen stellen. Verbetersuggesties op dit vlak zijn:

- *Ruimere openingstijden van de informatiebalie, de mogelijkheid om via e-mail vragen te kunnen stellen en de mogelijkheid om via MyCOA.nl een afspraak met de contactpersoon te maken (in plaats van via de informatiebalie).*

Tot slot

Voor hoger opgeleiden die het Engels redelijk machtig zijn, lijkt de basisinformatievoorziening in het kader van het programma WLCL in de eerste fase van opvang redelijk adequaat. Zij zijn van mening dat het programma verschillende onderwerpen behandelt die belangrijk zijn om veilig en zelfredzaam te kunnen wonen op het azc en zij zijn van mening dat de wijze waarop de informatie wordt aangeboden over het algemeen begrijpelijk is. Er zijn echter indicaties dat dit niet voor alle bewoners het geval is. Het COA verwacht een hoge mate van mondigheid en assertiviteit van bewoners voor het stellen van vragen, maar niet iedereen kan of doet dat. Met name asielzoekers die geen Engels spreken of wat terughoudender zijn, lijken hierdoor informatie te missen. Aangezien een flink deel van de bewoners op het azc geen of beperkt Engels spreekt en er een aanzienlijke groep laaggeletterden onder de asielzoekers is, ligt specifieke aandacht voor deze groepen voor de hand.

Tot slot is het goed om op te merken dat het COA met een aantal verbeteringsuggesties al bezig is, bijvoorbeeld rondom het verbeteren van de voorlichting aan analfabeten, het aanbieden van een digitale versie van het rechten- & plichtengesprek in de eigen taal en de herontwikkeling van MyCOA-website tot een meer gebruiksvriendelijke en interactieve webapplicatie. De praktijk voor de informatievoorziening blijkt echter weerbarstig. COA-medewerkers lopen regelmatig aan tegen een gebrek aan tijd voor het uitvoeren van hun verschillende taken. Het belang van herhaling om informatie beter laten te beklijven wordt bijvoorbeeld onderkend, maar vaak ontbreekt daar de capaciteit voor. Voor een goede informatieoverdracht aan asielzoekers is het belangrijk dat medewerkers voldoende tijd hebben om een vertrouwensband op te bouwen en de ruimte krijgen om op verschillende momenten informatie te herhalen en te checken of de informatie goed begrepen is. Dit is des te prangender nu de opvanglocaties weer vollopen en het COA alle zeilen bij moet zetten om de toenemende aantallen asielzoekers te huisvesten. Door de hoge caseload van COA-medewerkers bestaat het risico dat de informatieoverdracht iets wordt dat 'afgevinkt' moet worden.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

RegioPlan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl