1. ملخص

يجب تغيير الظروف في مأوى اللاجئين بشكل ملح. تتزايد فترات الانتظار لقرارات طلبات اللجوء ويسكن حاليا نصف اللاجئين في مواقع إيواء طوارئ حيث لا تتوفر المرافق وهناك فرص قليلة للاشتراك في المجتمع. الحياة متوقفة تقريبا لدى الكثير من الأشخاص. يمنح قانون التوزيع فرصا لتحسين هذا الوضع. يمكن عبر هذا القانون أن ترتب البلديات إيواء هيكليا حيث يكون لدى اللاجئين هدوء أكثر وتحكم أكثر وأن يستطيعوا الاشتراك في المجتمع.

لغرض توضيح ما هو ضروري من أجل ذلك، أجرت VluchtelingenWerk بحثا حول ما يجده اللاجئون مهما من أجل إيواء جيد. تحدثنا مع 92 لاجئا عبر مجاميع Focus ومقابلات وحصلنا على رد من 696 لاجئا آخرين على استبيان عبر الإنترنيت.

يتضح من البحث أن الخصوصية وإمكانية الطبخ مهمتان من أجل
إيواء جيد، وكذلك وجود محيط يشعر فيه اللاجئون أنه يتم سماعهم ودعمهم وبأنهم في بيتهم. مكان
آمن وفي نفس الوقت مكان يمنح اللاجئ فرصا لكي يتطوروا ويشتركوا
في المجتمع. يتطلب ذلك طريقة عمل مختلفة في تأثيث المأوى حيث يتم التركيز على الإنسان وليس على إجراءات اللجوء وحيث يتم إشراك المحيط بشكل فعال منذ اليوم الأول. أهم الاحتياجات التي اتضحت هي:

1. **يجب أن يجعل اللاجئون المأوى بيتهم(موقتا) حيث يكون لديهم المجال ليتمكنوا من الطبخ بأنفسهم**

يؤكد اللاجئون على أهمية وجود مكان يشعر فيه المرء أنه في بيته، وخاصة عند الإقامة لمدة طويلة في المأوى. ولديهم حاجة لمكان خاص بهم مع خصوصية بكافية ليتمكنوا من الهدوء. تذكر الأسر أيضا أهمية وجود غرف نوم منفصلة للأطفال، حيث يتمكنون من الانزواء، مثلا لعمل الواجب المنزلي وغرف (لعب) للنساء والأطفال. من المهم جدا وجود إمكانية للطبخ بأنفسهم. يمنح ذلك اللاجئين التحكم بحياتهم والحرية في تقرير متى سيأكلون وما سيأكلون. *"أسكن هنا منذ ستة أشهر. لا أعلم لكم من الوقت يجب علي البقاء هنا. يجب علينا أن نعتبر هذا بيتنا، ولكن لا نشعر بذلك. تريد في البيت وجود مكان آمن وأن يمكنك تحضير الطعام لنفسك وأن تنشغل بالمدرسة والعمل. يمكنك بذلك أن تشعر أنك في بيتك (لاجئ يمني، أمستردام)."*

2. **مكان ثابت في المأوى بالقرب من المرافق هو أمر أساسي، لكي يتمكن اللاجئون من ملء أيامهم بشكل مستقل ويمكنهم التحضير لمستقبلهم**

تصعب التنقلات الكثيرة أثناء فترة الإيواء التواصل في المحيط والاشتراك. كما تقع الكثير من مواقع الإيواء في أماكن بعيدة، مما يؤدي إلى صعوبة أن يتمكن اللاجئون بأنفسهم من عمل أشياء وتدبير أمورهم. يفضل إيواء اللاجئين في (بالقرب) من البلدية مباشرة حيث يتم إسكانهم لاحقا، لكي يمكنهم التحضير لمستقبلهم. *"كنت متعودا على أميرسفورت عندما أتيت إلى لايدن، لم أكن أعرف أحدا. يجب علي بعد مدة قصيرة وداع كل من تعرفت عليه ويجب علي البدء في دوردريخت من جديد (لاجئ سوري، لايدن)."*

3. **يوفر الإيواء بالقرب من العائلة في هولندا شعورا للاجئين بأنهم في بيتهم وبأمان**

يقول اللاجئون أن أفراد العائلة الساكنين في هولندا يشكلون جسرا مهما نحو المجتمع، وخاصة إن لم يتحدثوا اللغة بعد وكانوا مستضعفين. يتم حاليا الأخذ بذلك بعين الاعتبار بشكل قليل أثناء الإيواء، مما يؤدي إلى أن اللاجئين يقيمون أحيانا في مأوى يقع على مسافة كبيرة من أفراد عائلتهم وأن يشعروا بالوحدة والانعزال. *"أنا أم عازبة. لا أستطيع التواصل باللغة الهولندية، لكن تستطيع عائلتي مساعدتي في ذلك. يمنحني القرب منهم شعورا بالأمان. وخاصة أخي، لأنه يتحدث لغة هولندية جيدة. أطرح عليه الكثير من الأسئلة حول النظام هنا (لاجئة صومالية، خيلزه)"*.

4. **البقاء في وضع غير أكيد لمدة طويلة، مع وجود قلق غالبا حول العائلة في محيط غير آمن، هو ما يميز تجربة اللاجئين في المأوى.**

يسبب الانتظار الطويل في وضع غير أكيد حول مستقبل إجراءات اللجوء والتمديد غير المتوقع لفترات اتخاذ القرار التوتر والشعور بالعجز لدى اللاجئين. وهم يقولون أنهم يفقدون دافعهم. يؤدي نقص الوضوح والشعور بالانتقائية في ترتيب معالجة طلبات اللجوء إلى شعور البعض بأنهم منسيون. يجعل الانفصال عن أفراد العائلة لمدة طويلة والذين يقيمون غالبا في محيط آمن الوضع أصعب. *"ننتظر هنا منذ ثمانية عشر شهرا. وتلك هي فترة أطول من اللازم وذلك سيء للصحة النفسية. الجميع هنا متعب، وتلاحظ ذلك عليهم. نحن منهكون. الطاقة التي كانت لدينا في البداية، لم تعد موجودة.* تحاول الصمود (لاجئ تركي أمستردام)".

5. **يجد اللاجئون التواصل الشخصي مع الموظفين أمرا ذا قيمة. هناك حاجة لأذن صاغية: شخص يمكنك رواية قصتك له، حتى وإن لم يكن هناك حل**

يجري التواصل مع الموظفين في بعض المواقع بشكل متعثر ويشعر اللاجئون أنه يتم تطبيق القواعد الداخلية بشكل صارم، بدون الأخذ بالظروف الشخصية بعين الاعتبار. يحتاج اللاجئون إلى إذن صاغية وموظفين يأخذون بوضعهم الشخصي بعين الاعتبار. *"أريد أن تبادرنا COA بشكل أكثر. ما الذي يحتاجه الجميع في مركز اللجوء هذا، كيف تسير أمورنا؟ (لاجئ سوري، هارديروايك)."* هناك في مواقع الإيواء الصغيرة تواصل شخصي وسهل الوصول أكثر مع إدارة الموقع، مما يؤثر إيجابيا على الإقامة. يشعر الأشخاص من مجموعات اللغة الصغيرة أحيانا بأنه يتم تجاهلهم، عندما يكون التوجيه متسقا مع الأغلبية. *"إدارة الموقع جيدة لنا حقا. وهم يحاولون فهمنا: من أين نحن وما تعرضنا له. وهم يظهرون تعاطفا ويحاولون تعليمنا أشياء حول الحياة هنا (لاجئ أفغاني، خويلده)."*

6. **يريد اللاجئون قضاء وقتهم في المأوى بشكل جيد والاشتراك بأسرع ما يمكن في المجتمع. دروس اللغة الاحترافية والمساعدة في العثور على عمل هما أهم شيء.**

يجد اللاجئون اللغة الهولندية أمرا أساسيا لكي يتمكنوا من المشاركة، لكن غالبا ما تكون دروس اللغة الهولندية متوفرة بشكل محدود وهناك قوائم انتظار طويلة. كما يريد اللاجئون العمل بسرعة، لكنهم يشعرون بمعوقات مثل عدم وجود bsn وصعوبة العثور على عمل يناسب خلفيتهم. لدى 15% فقط من اللاجئين المسموح لهم بالعمل من هذا البحث عمل بأجر. *"الحياة غريبة بدون عمل. أريد أن أشعر بأني طبيعي، انسان عادي. يمكن أن يمنحني العمل هذا الشعور (لاجئ إيراني، هادريروايك)."*

7. **يتطلب وضع اللاجئين الشباب الذين أصبحو للتو بسن 18 عاما المزيد من الانتباه.**

الشباب الذين تجاوزوا سن 18 عاما للتو هم ما بين المطرقة والسندان في المأوى: لا يستحقون التعليم والنشاطات المخصصة للأطفال بعد الآن، ولكنهم في الحقيقة لا يزالون أطفالا ويريدون التطور. لا توجد إمكانيات لمواصلة الدراسة بعد. *"انه يجلس طوال اليوم كشخص لا نفع له بعض الشيء. لا يمكنه عمل شيء ولا يسمح له بشيء. يريد الشخص بسن 22 عاما العمل على وضعه.* يجب على إدارة الموقع جعل هؤلاء الشباب المفعمين بالطاقة يبدأون العمل (لاجئ سوري خيلزه)".