

The Hague University of Applied Sciences
Faculty of Management & Organisation
Academy of European Studies

NGOs and the protection of refugees

What are the effects of the increasing
flow of refugees on Non-Governmental
Organisations in The Hague?

Karen W. Wouters
Studentnumber: 12060569
European Studies
Class: ES4N-4D
Dissertation supervisor: A. Grebner
Date of completion: 19-09-2016

Submitted by:

K.W. Wouters

Academy of European Studies

Student number: 12060569

Bachelor Thesis

Submitted to:

The Hague University of Applied Sciences

Johanna Westerdijkplein 75

2521 EN The Hague

The Netherlands

Acknowledgments

The writing of this dissertation has had a great impact on the way in which I reflect on refugee issues that are reported in the media. I would like to thank everyone who has supported, inspired and assisted me throughout the process.

A special thank you to my supervisor A. Grebner, who has inspired and guided me throughout this period. I would particularly like to thank one of my good friends Rabab Hammiche, who was always there for me in difficult times. In addition, I would like to thank my parents, family and other friends who have supported me throughout this process.

Executive Summary

The number of displaced persons in the world has reached an exceedingly high amount. Due to conflicts and war in Syria, the number of displaced persons has increased. The European Union was not prepared for a refugee influx on this scale. Applications in The Netherlands are being delayed and the pressure on the European Border States has increased. The protection of refugees is a shared responsibility between the Dutch state, NGOs, international organisations and agencies. The global perception of the refugee crisis changed significantly when images were published worldwide of a young refugee boy, lying face down on a picturesque Mediterranean beach. The current refugee crisis is discussed at a Global, European, national and local level. Whilst the Dutch politicians are discussing the situation, NGOs in The Hague are charged with mobilising and providing help. This final paper at hand will discuss Amnesty International, The Dutch Council for Refugees, The Red Cross and STEK. The NGOs are situated in The Hague.

The aim of this final paper is to research what the effects are of the refugee influx on NGOs in The Hague, therefore the following research question is formulated: ***what are the effects of the increasing flow of refugees on Non-Governmental Organisations in The Hague?*** A mixed approach of qualitative research methods was used to answer the research question. The qualitative approach comprised preliminary findings such as NGO publications, annual reports, NGO research reports, government papers, policy papers and news articles. Besides, semi-structured interviews with employees from four different NGOs in The Hague were conducted to elaborate on the findings from secondary research.

My study shows that the NGOs are dealing with the refugee influx in their own ways. For instance, the Red Cross that was managed from a top-down approach by the director of the Red Cross. The Dutch Council for Refugees that is constantly adapting to new situations due to decisions of the municipality in The Hague. STEK that did not deal with the refugee influx from the start until the permit holders were relocated in The Hague and Amnesty International with a focus on lobbying for human rights. It is highly recommended that the NGOs consider a regional commission in The Hague, in which all NGOs come together, with one spokesman from each organisation, to share information, and to construct an environment in which the task of every NGO is clear. This will prevent confusion and repetition of response amongst the NGOs. Furthermore, the organisations involved should create a common volunteering system preventing NGOs from being overwhelmed by applications of volunteers. Finally, the NGOs should introduce and implement long-term strategies in which the NGOs can create transparency in the execution and evaluation of the agreements that have been made. It is important that reflection periods are implemented with regards to long term agreements.

Table of Contents

Acknowledgments.....	ii
Executive Summary.....	iii
Acronyms and Abbreviations	vii
Introduction	1
1.1 Describing the current refugee situation	2
1.2 Aims and scope.....	5
1.3 Methodology	6
1.4 Structure of dissertation.....	8
Chapter II - Dutch obligations in relation to international agreements and the Dutch asylum policy.....	10
2.1 The 1951 Refugee Convention	10
2.2 European Convention on Human Rights	13
2.3 The Dutch asylum policy during the current European refugee crisis.	15
2.3.1 Arrival in the Netherlands.....	15
2.3.2 Identification and the hearing.....	15
2.3.3 Resting and preparation time	16
2.3.4 The asylum procedure	16
2.3.5 The asylum procedure decision.....	16
2.3.6 The outcome	16
2.3.7 Extra COA locations.....	17
2.3.8 Extra IND locations.....	17
2.3.9 The shelters	17
2.4 Chapter conclusion	18
Chapter III - Policies and how they affect NGOs	19
3.1 Policies on a local and national level	19
3.2 Emergency Relocation scheme	20
3.3 Resettlement and the EU-Turkey deal	21
3.4 The Dublin regulation	22
3.5 Chapter conclusion	23
Chapter IV - The current refugee situation	24
4.1 The current refugee situation in The Netherlands	24
4.2 The costs for an asylum seeker staying in one of the receiving locations.	25
4.3 The Dutch government has the refugee situation under control.	25
4.4 The refugee situation in The Hague	26
4.5 Chapter conclusion	28

Chapter V - The practices of NGOs in The Hague with regards to refugees	29
5.1 The Dutch Council for Refugees.....	29
5.1.1 Dealing with the refugee influx.....	30
5.1.2 Possible policy solutions	31
5.1.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution.....	32
5.1.4 Extra strategies with regards to the refugees	33
5.1.5 Funding	34
5.1.6 Asylum claims after registration of refugees.....	34
5.2 The Red Cross	34
5.2.1 Dealing with the refugee influx.....	34
5.2.2 Possible policy solutions	35
5.2.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution.....	35
5.2.4 Extra strategies with regards to the refugees	36
5.2.5 Funding	36
5.2.6 Asylum claims after registration of refugees.....	36
5.3 STEK.....	37
5.3.1 Dealing with the refugee influx.....	37
5.3.2 Possible policy solutions	39
5.3.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution.....	39
5.3.4 Extra strategies with regards to the refugees	39
5.3.5 Funding	40
5.3.6 Asylum claims after registration of refugees.....	40
5.4 Amnesty International.....	40
5.4.1 Dealing with the refugee influx.....	40
5.4.2 Possible policy solutions	41
5.4.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution.....	41
5.4.4 Extra strategies with regards to the refugees	42
5.4.5 Fundings.....	42
5.4.6 Asylum claims after registration of refugees.....	42
5.5 Existing policies preventing the NGOs from carrying out their work.....	42
Chapter VI - Analysis	44
Chapter VII - Conclusion	49
7.1 Limitations of the dissertation.....	50
7.2 Possible solutions	51
List of References.....	52
Appendices.....	57

Appendix I – Student Ethics Form.....	57
Appendix II – Informed Consent Forms	59
Appendix III – Interview Transcripts.....	63
Interview Transcript Amnesty International (Marjanne de Haan)	63
Interview Transcript Red Cross (Daphne Talbot)	73
Interview Transcript STEK (Robin de Jong and Jan Grotendorst)	82
Interview Transcript The Dutch Council for Refugees (Elise Schutte).....	98

Acronyms and Abbreviations

NOS	<i>Nederlandse Omroep Stichting</i> , Dutch broadcasting station
NGO	Non-Governmental Organisation(s)
COA	<i>Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers</i> , The central agency for the reception of asylum seekers
IND	<i>Immigratie- en Naturalisatiedienst</i> , Immigration and naturalisation service
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees
UN	United Nations
ECOSOC	United Nations Economic and Social Council
Refugee	a term that is defined by the 1951 Refugee Convention
Statelessness	a person who is not considered as a national by any state under the operation of its law
Asylum seeker	Persons that are seeking international protection
Permit holder	Asylum seekers that have received a temporary residence permit of 5 years
ECHR	European Convention on Human Rights
COE	Council of Europe
CSR	United Nations Convention Relating to the Status of Refugees 1951
CEAS	Common European Asylum System
EU	European Union
STEK	An organisation targeting and supporting the less privileged in society

Introduction

This paper will specifically focus on NGOs in The Hague that have a responsibility for protecting, supporting, advising and processing refugees. The NGOs that have participated in this research are Amnesty International, The Dutch Council for Refugees, The Red Cross and STEK. STEK is a local NGO that is situated in the Hague. The protection of refugees is a shared responsibility between the Dutch state, NGOs, international organisations and agencies. NGOs can offer help and protection for refugees. NGOs in The Hague assist the Dutch government with the caretaking, protection and the anticipation of the refugee's needs. Furthermore, the NGOs provide support for matters such as the distribution of clothes, beds, volunteers, spacing, funding, subsidies, policies, strategies and the assistance of legal matters. This paper will focus on these subjects.

The NGOs have an independent status and are often active in areas of conflict, and as such can provide first warnings to the wider global community during an emergency. NGOs are most likely to be the first agency to arrive on scene in a crisis (UNHCR (a), 1999). For example, The Red Cross which specialises in assisting during emergencies such as the providing of beds in emergency shelters for refugees. Local NGOs such as STEK which will be mentioned later on in this paper, can observe and point out where help and assistance are needed. By helping and observing the needs of refugees, NGOs are in the perfect position to report and monitor on needs of refugees to other agencies. The NGOs that are involved in the current refugee crisis can observe and report directly to the Dutch government when there are any concerns regarding the protection of refugees.

STEK, for example, can raise awareness among Dutch citizens. STEK offers legal and social advice to refugees, providing education opportunities, setting up integration programmes, including programmes which include refugees in Dutch society and observational reports on human rights violations (UNHCR (a), 1999). The programmes that have been set up by NGOs have been devised in order to help the refugees to integrate into Dutch society. This will enable the refugees to create a sense of belonging within Dutch society. NGOs have to execute these activities in addition to their commitment to provide other services for Dutch nationals.

The NGOs that will be discussed vary in size, programmes, missions and visions, have different sources of funding and have different styles of operating.

NGOs included in this paper operate on a variety of levels: national, international and local. Namely in the Netherlands, globally and in The Hague. Refugee arrival in the Netherlands is discussed extensively across media channels and also in academic and political circles.

Currently, there is an ongoing debate within the Dutch government and amongst the citizens of the Netherlands on the correct Dutch response to the refugee influx coming towards the Netherlands.

1.1 Describing the current refugee situation

In order to understand what the effects are on NGOs in The Hague, it is important to gain a better understanding of the current refugee situation. The refugee crisis is not a situation that happened overnight, the situation has been escalating since the start of the Syrian civil war in 2011 (Kingsley, 2015). The refugee influx towards Europe has several causes. In 2012, UNHCR reported that 45.2 million people were forcibly displaced. In 2013, 6 million more people were reported to be forcibly displaced (UNHCR (b), 2014).

At the end of 2013, 51.2 million people were fleeing war, ethnic conflicts, the threat of prosecution and or persecution, religious ethnic strife and natural disasters. According to UNHCR (2014), the number of displaced persons in the world currently exceeds the number of refugees after the Second World War (UNHCR (b), 2014). This number includes refugees, asylum seekers and internally displaced persons.

The war in Syria is one of the largest current drivers for displaced persons. However, Afghanistan, Iraq, Eritrea, Libya, Somalia, Kosovo and other countries are also contributing to the significant number of asylum claims within the European Union (BBC (a), 2016).

The start of the civil war in Syria has caused over 4.5 million people to flee the country. According to UNHCR, this number mostly consists of women and children; young men are also trying to escape from the mandatory military duties of Syria (Yahya, 2015). Most of the displaced people from Syria are now residing in neighbouring countries such as Turkey, Jordan and Lebanon. These countries have experienced difficulties in accommodating the large number of Syrian refugees.

According to an article by the *BBC News* (2016), the refugee influx is causing a division between countries in Europe over the resettlement of displaced people (BBC (b), 2016). According to Techau (2015), an East-West division has been created, due to the fact that the countries in Eastern Europe have been burdened the most with the accommodating of refugees (Techau, 2015).

The European Union has been managing the tensions between its member states. The burden that some countries are carrying is significantly larger than others. The Border States in which the refugees are arriving first following their escape from Syria are carrying the main burden of the refugee crisis (BBC (a), 2016).

Countries such as Lebanon, Turkey, Greece, Italy and Hungary are experiencing an increased influx of refugees. A majority of EU ministers voted on a relocation scheme to relocate 160.000 refugees within the European Union (BBC (a), 2016).

According to *Eurostat* (2016), EU member states handled over 1.2 million asylum seeker registrations in 2015. Most of the asylum seeker registrations were from inhabitants from Syria, Iraq and Afghanistan. The asylum claims registered in 2015, were made by first-time asylum seekers that applied for international protection within the European Union. According to *Eurostat* (2016), these numbers have doubled in comparison to the registrations from the previous year (Eurostat, 2016).

The European Union was not prepared for a refugee crisis of this scale. The refugee crisis is not a new phenomenon. This crisis has been going on for some time now, but it is only recently that western countries have woken up to the scale of the crisis (Yahya, 2015). Experts from a variety of fields had frequently warned of the impending increase in the flow of people coming towards Europe (Techau, 2015). According to Techau (2015), Europe was politically unprepared. Techau (2015) believes that Europe has failed in various policy fields and due to this, the refugee crisis will be a difficult matter for Europe to deal with (Techau, 2015).

Life as a refugee means not being able to work and surviving on assistance from NGOs and governments of the receiving countries (Yahya, 2015). Neighbouring countries that are giving shelter to the refugees are in despair due to the lack of humanitarian support that they are receiving (Yahya, 2015).

According to an article in *The Guardian* (2015), the United Nations is falling short in the funding of the countries in need. Their budgets are not being compared with the increase in current needs e.g. for shelter, water, food, sanitation, medical assistance and education (Grant, 2015). The UN is not able to provide for all of the countries that are affected by the refugee crisis. As a result, many shelters and camps for refugees are overcrowded and lack supplies.

Due to this funding gap, people are not receiving the basic needs (Grant, 2015). The Gulf countries have been reluctant to provide shelter for the refugees, leaving them with nowhere else to go than to Europe (Yahya, 2015).

The credibility of the Schengen agreement is also being brought into question by the refugee crisis. Especially after the Paris attacks that took place in November 2015. Due to the Paris Attack, some countries have reintroduced the temporary border controls. The fear of terrorists coming into the European Union has grown since the Paris Attacks (BBC (c), 2016).

The European Commission proposed an amendment to Schengen in December 2015. Non-EU travelers are required to have their details checked in police databases at the external borders of the EU. The change to Schengen will also apply to European citizens (BBC (c), 2016).

Amnesty International has urged the EU Member States not to seal off Europe's outer borders. The organisation feels that sealing off the outer borders is not the answer to the refugee crisis. Amnesty International feels that now is the time for the Member States to stand in solidarity with each other. According to the website of Amnesty International, the governments of the European countries are spending billions of Euros on fences, border controls and high-tech surveillance. Amnesty International's research identifies that the investment in fences, border controls and high-tech surveillances is not going to help the refugee crisis (Amnesty International (a), 2015).

Various reports of different NGOs, including Amnesty International have shown that the above-mentioned investments made by the European countries have caused push-backs. According to Amnesty International (2015), push-backs are when people are forced back to the country they are fleeing from, or when people do not get an opportunity to oppose their forced return (Amnesty International (a), 2015).

The Dublin Regulation states that the European Union member state in which a refugee arrives is responsible for the examination of the asylum application. According to a report of Policy Department C Citizens Rights and Constitutional Affairs (2015), there have been numerous reports that judicial decisions have demonstrated that the Dublin Regulation is violating fundamental rights in various aspects (European Parliament, 2015).

The Dublin Regulation is there to make sure that the member state in which the refugee arrives, is responsible for the examining of the asylum application. In January 2014, the recast of the Dublin Regulation became applicable. Recent reports have demonstrated that the operation of the revised Dublin Regulation is often applied to the detriment of refugees (European Council on Refugees and Exiles, n.d.).

Concerns are being expressed by a number of agencies over a number of issues directly affecting refugees. These include: applications that are delayed, detaining refugees to enforce transfers, separating families, no opportunities to appeal against the transfers and forcing the refugees to have their asylum claim examined by a member state with which they have no connection. (European Council on Refugees and Exiles, n.d.).

The Dublin Regulation is also increasing the pressure on the outer Border States of the EU, which were already experiencing difficulties due their inability to offer the asylum seekers support and protection (European Council on Refugees and Exiles, n.d.).

The perception of the refugee crisis changed on 2 September 2015 when the image of Alan Kurdi, a three-year-old toddler was displayed by global media organisations (Amnesty International (b), n.d.). After seeing this horrific image, many people around the world expressed a willingness to help and welcome refugees. The hashtag “Refugees Welcome” was introduced and forced the internet to discuss the refugee crisis (BBC News (d), 2015).

The Dutch Council for Refugees received thousands of applications from volunteers offering to help refugees (NOS (a), 2015). The NGOs are dealing with thousands of applications and are having a hard time processing the large number of applications. In September 2015, 8000 volunteers registered with The Dutch Council for Refugees. This growth in volunteer applications has not been seen since the 1990’s when the war in former Yugoslavia led to a record number of volunteers (NOS (a), 2015).

The refugee situation is discussed on a political level, both at national and subnational level (European Commission (a), 2015). While the Dutch government is still debating how to respond to the situation, NGOs are executing and providing help towards the refugees. According to the Dutch central statistics bureau, the Netherlands is expecting a total of 70.000 refugees to arrive in 2016 (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). Therefore, this matter deserves attention.

This paper will specifically focus on NGOs in The Hague that are dealing with the current refugee influx. The NGOs that participated in the making of this paper were; The Red Cross, The Dutch Council for Refugees, Amnesty International and STEK. STEK is a local NGO that is situated in The Hague. Due to the pressure of the refugee crisis on their workload, not all of the NGOs involved in the refugee situation in the Hague were able to contribute a response to participate in this paper.

1.2 Aims and scope

Having outlined the relevance of the refugee crisis and the NGOs acting upon the situation, it is important to focus on research into the impact of the current refugee crisis on these NGOs. Therefore, the central question of this dissertation is:

“What are the effects of the increasing flow of refugees on Non-Governmental Organisations in The Hague?”

In the process of answering this question this paper will examine and analyse the effects that the refugee influx brings upon NGOs, the results will then be analysed and assessed in order to suggest possible improvements.

The overall intention of this research is to examine, 1: how NGOs are reacting to the refugee influx, 2: what implications the NGOs are dealing with, 3: to find out what the current practices of the NGOs are and 4: if the current practices are working for all interested parties. This study examines a better understanding of the NGOs and their working methods in a time of “crisis” and how the NGOs are managing the situation. To answer this question the following sub-questions will be answered:

- How do the policies and processes of NGOs in The Hague enable them to manage a refugee influx?
- How does existing policy prevent NGOs from carrying out their work effectively?
- What needs to be done policy-wise, according to the NGOs?
- What are the NGOs strategies in terms of manpower, space and distribution?
- Which strategies have been formulated and/or implemented within the NGOs, regarding refugee support and processing?
- Who pays for which elements of the process and what are the average costs for providing help and assistance to refugees?
- How will the NGOs manage asylum claims received following the registration of the refugees?

1.3 Methodology

For the writing of this paper, it is important to recognise that methodology and methods are not the same. Methodology is a system that is based on the way the world is seen while Methods are the tools that have been used to write this paper (Wisker, 2009). The methodology that has been used to write this paper is from an interpretivist paradigm point of view (Wisker, 2009). An interpretivist paradigm has been chosen because this point of view is based on the world as not being fixable. In reference to the world not being fixable is the fact that reality cannot be found. Reality is interpreted by humans. For instance, the refugee influx is interpreted from different points of views, and certain questions are asked from our own worldview and context. The interpretivist paradigm point of view allows human experiences and interactions to change thus; this paper is not solely based on facts due to the changing nature of the current refugee crisis.

This point of view is supported by inductive research methodology and qualitative methods such as interviews and primary data that have been gathered using secondary research.

The results that have been gathered may not be directly applicable to another situation. This is because the results are based on situations that involve human interactions (Wisker, 2009).

The current refugee situation while superficially similar to other similar crises is not replicable, nor identical to previous crises. Therefore, this research has to be recognised as an experience that could change due to the nature of the involvement of human interactions.

This final paper at hand used qualitative research methods, in order to gain in-depth information that cannot be quantified in numbers and figures. Furthermore, semi-structured interviews have been used to obtain detailed insight that could help answer the research question and sub-questions. The interviews helped to produce descriptive data and to explore events (Taylor, 2015). In addition, the interviews have been analysed and reproduced through audio-recording and transcribing the interviews (Saunders, 2009, p. 485). When reproduced, the interviews were compared with each other. For the analysis of the interviews, critical discourse analysis has been used. Critical discourse analysis is mainly used to explore how language is used with a focus on how change occurs, such as the changes within the NGOs (Saunders, 2009, p. 512). Furthermore, primary data has been acquired through secondary sources such as NGO publications, annual reports, NGO research reports, government papers, policy papers and news articles.

These methods have been used to thoroughly research how NGOs have reacted to the current refugee crisis. The interviews were conducted with persons from the previously identified NGOs, in order to gain a better understanding of the NGOs working methods and their experiences to date. The NGOs themselves have a variety of working methods and mostly focus on different working areas. Through the conducting of interviews, it is possible to understand the NGO's motives and actions. Furthermore, it was interesting to research what the NGOs practices were with regards to the refugee influx and to compare this with what is being discussed and debated on a political level. In addition, the political decisions and agreements will be described due to the fact that they are likely to have an impact on the NGOs practices in the future.

The findings that have been processed through interviews will be supported by academic research such as periodical articles. This research was carried out using a variety of channels such as LexisNexis Academic, CINAHL Plus and Google scholar. In addition to these periodical articles, other sources such as journal articles, research publications and reports have also been used to in order to gain a better understanding of the NGOs current practices and experiences. In addition, to justify this paper quantitative data such as statistics, procedures and estimated numbers have also been used following desk research.

In order to define the terms that have been used in this paper, it was considered necessary to consult websites such as UNHCR and the website of the *Immigratie- en Naturalisatiedienst*, immigration and naturalisation service (IND).

For the Dutch obligations in relation to international agreements and the Dutch asylum policy, the conventions have been consulted. For the Dutch asylum procedure, a special magazine set up by government authorities including the IND and *Centraal Orgaan Opvang Asielzoekers*, the Central Agency for the Reception of Asylum Seekers (COA) has been consulted.

For the local, national and European policies related to refugee issues; reports, newspaper articles and reports of Amnesty International have been consulted. In addition, personal interview statements from an employee of Amnesty International have been used in order to add balance to the sources that have been found through desk research.

For the refugee situation in the Netherlands and in The Hague a range of sources have been consulted, these include: newspaper articles, government websites and government reports. For example; statistics on the amount of refugees residing in the Netherlands and The Hague.

For the practices of NGOs in The Hague with regards to refugees, a series of interviews have been audio-recorded, transcribed, compared and processed into this chapter. Furthermore, the student ethics form has been signed by the interviewees and the interviewees are informed about the information being processed in this final paper. In addition, reports of NGOs, annual reports and news articles have been used to substantiate the interviewee's answers.

1.4 Structure of dissertation

The introduction – describes the general refugee situation, and outlines the aims and scope and research methodologies that are used during the writing of this final paper.

Chapter two – outlines Dutch obligations in relation to international agreements in order to gain a better understanding of the international agreements that are in place at the present time. Furthermore, it is of importance to understand what the Dutch governments and NGOs obligations are with regards to refugees. The Dutch asylum procedure is added to this chapter to understand the Dutch procedure for refugees requesting asylum in the Netherlands, and to assess the impact of these procedures on the NGO's operating in this area.

Chapter three – describes the local, national and European policies, outlining the ways in which these policies directly and indirectly impact NGOs in The Hague.

Chapter four – describes the current refugee situation in the Netherlands and in The Hague because the situation in the Netherlands and The Hague have a great deal of impact on the NGOs.

It is of importance to describe these situations in order to understand the effects on the NGOs in The Hague.

Chapter five – discusses the practices of NGOs in The Hague with regards to refugees and aims to display the actual effects on the NGOs. Interviews have been conducted with four different employees from NGOs that are situated in The Hague. This chapter also aims to answer the sub-questions that have been outlined for this dissertation. Thus, this chapter will present the results that have been gathered to answer the research question and sub-questions.

Chapter II - Dutch obligations in relation to international agreements and the Dutch asylum policy

Chapter two describes the obligations and procedures in which the Netherlands offers protection to refugees. The aim is to gain a deeper understanding of the Dutch asylum policy and the international agreements that have been made. The Netherlands is obliged to take these international agreements into account as are Dutch NGOs offering support and guidance to refugees. Furthermore, it is also of importance to understand what NGOs need to take into consideration with regards to these international agreements whilst executing their practices. The Netherlands provides protection to people that are endangered in their country. The Dutch government does this on the basis of two international conventions.

- **The 1951 Refugee Convention**
- **European Convention on Human Rights**

Paragraph one will describe the 1951 Refugee Convention and the important dates with regards to the signing of the convention and when the convention came into force. In addition, a short explanation will be given about the 1967 protocol and the important amendments. Thereafter, a short summary will be given about how these legal instruments have helped in the creation of other important regional agreements with regards to refugees. Additionally, the most important articles will be mentioned to have a better understanding about which rights the refugees have and are entitled to. Paragraph two will also describe the European Convention on Human Rights and the important dates. Furthermore, important refugee-related articles will be included. The second part will describe the Dutch asylum policy and the procedure during the current European refugee crisis.

The aim is to give an overview of the Dutch asylum system and the alterations to procedures caused by the current refugee crisis. The final part will give a brief description of a report that Amnesty International has published with regards to Turkey, The EU-Turkey deal and how Amnesty International feels that the Human Rights of refugees are being violated.

2.1 The 1951 Refugee Convention

“In Article 14 of the Universal Declaration of Human rights 1948, the right of persons to seek asylum from persecution in other countries is recognised” (UNHCR (c), 2010, p. 2). The 1951 Refugee Convention relating to the status of Refugees, was adopted in 1951. This Convention lays down the rights for international refugee protection. Although the 1951 Refugee Convention was signed on 28 July 1951, the 1951 Refugee Convention came into effect on 22 April 1954 (UNHCR (c), 2010).

The 1951 Refugee Convention (CSR) was later amended by the 1967 Protocol¹, which abolished “the geographic and temporal limits of the 1951 Convention” (UNHCR (c), 2010, p. 2).

The 1951 Convention was drawn up after the Second World War, it was originally intended to protect persons fleeing events that occurred before 1 January 1951 and within Europe. The 1967 Protocol removed the restraints and the 1951 Convention became a universal international agreement for the protection of refugees (UNHCR (c), 2010). The CSR is a common instrument cited by governments and NGOs in refugee situations across the world. This legal instrument² promotes international cooperation between governments around the world to further collective action in the search for appropriate solutions for refugees (UNHCR (c), 2010).

The two legal instruments have also helped in the development of other important regional agreements, such as the 1969 Organisation of African Unity Refugee Convention in Africa³, the 1984 Cartagena Declaration in Latin America⁴, The European Council Directive 2004/83/EC⁵ and the development of the Common European Asylum System (CEAS). These legal documents⁶ clearly define who the refugees are, what kind of protection they should receive and what other assistance and social rights they are entitled to. In addition, it also defines the obligations of refugees towards the hosting countries and identifies groups of people such as war criminals which are not entitled to a refugee status (UNHCR (d), 2011). As mentioned before, the CSR has been drawn up for the protection of refugees. Article 1 in the 1951 Convention defines the term refugee.

According to the Convention “*a refugee is someone who is unable or unwilling to return to their country of origin owing to a well-founded fear of being persecuted for reasons of race, religion, nationality, membership of a particular social group, or political opinion*” (UNHCR (c), 2010, p. 3). There is an exception though, the Convention does not apply to those people who are suspected of serious reasons of committing war/political crimes and/or crimes against humanity (UNHCR (c), 2010).

¹ The 1967 Protocol Relating to the Status of Refugees

² The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

³ Adopted in Addis Ababa 10 September 1969

⁴ Adopted 19-22 November 1984 in a colloquium held at Cartagena

⁵ 29 April 2004, minimum standards for qualification and status of third country, nationals or stateless persons as refugees or as persons who need international protection

⁶ The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees and The 1967 Protocol Relating to the Status of Refugees

However, as Head (2015) argues, persecution factors such as race, religion, nationality, social group and political factors do not apply to most of the refugees. Due to the fact that the persecution factors do not include factors such as, fleeing wars, armed conflicts, oppression due to political factors or disasters that have been caused by the environment (Head, 2015).

Additionally, the 1951 Convention includes the rights and commitments of refugees regarding the hosting country. The principle of Non-Refoulement is one of the commitments that hosting country are required to adhere to. The Non-Refoulement principle is mentioned in Article 33, *“prohibition of expulsion or return”* (UNHCR (c), 2010). Article 33 states: *“1. No Contracting State shall expel or return (“refouler”) a refugee in any manner whatsoever to the frontiers of territories where his life of freedom would be threatened on account of his race religion, nationality, membership of a particular social group or political opinion. 2. The benefit of the present provision may not, however, be claimed by a refugee whom there are reasonable grounds for regarding as a danger to the security of the country in which he is, or who, having been convicted by a final judgment of a particularly serious crime, constitutes a danger to the community of that country”* (UNHCR (c), 2010, p. 30).

The 1951 Convention relating to the Status of Refugees includes both status and right based articles for persons that have been defined under Article 1⁷. Fundamental principles support the status and right based articles. The Articles are to be carried out by states without discrimination, penalization and as mentioned before Non-Refoulement.

Rights that have been included in the 1951 Convention are rights such as; Expulsion⁸, Refugees unlawfully in the country of refugee⁹, Rights to work¹⁰, Housing¹¹, Education¹², Public relief¹³, Freedom of Religion¹⁴, Access to the courts¹⁵, Freedom of movement¹⁶ and the right to receive identity¹⁷ and travel¹⁸ documents (UNHCR (c), 2010).

⁷ (Article 1) Definition of the term refugee, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

⁸ (Article 32) Expulsion, The right not be expelled, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

⁹ (Article 31) Refugees unlawfully in the country of refugee, A refugee may not be punished for illegal entry into the territory of a contracting State, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹⁰ (Article 17) Wage-earning Employment (Article 18) Self-Employment (Article 19) Liberal Professions, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹¹ (Article 21) Housing, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹² (Article 22) Education, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹³ (Article 23) Public Relief, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹⁴ (Article 4) Religion, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹⁵ (Article 16) Access to Courts, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹⁶ (Article 26) Freedom of Movement, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹⁷ (Article 27) Identity Papers, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

¹⁸ (Article 28) Travel documents, The 1951 Convention Relating to the Status of Refugees

According to a UNHCR report, 145 countries are State Parties to the 1951 Convention and 146 countries are State Parties to the 1967 protocol. The Netherlands ratified the 1951 CSR on 3 May 1956 and acceded to the 1967 Protocol on 29 November 1968 (UNHCR (e), 2015). However, there are no means of enforcing the convention due to the fact that national sovereignty exceeds the 1951 Convention and the 1967 Protocol (Head, 2015).

2.2 European Convention on Human Rights

The European Convention on Human Rights was drafted and opened for signing on 4 November 1950. ECHR came into force on 3 September 1953 (Council of Europe, n.d.). This legal instrument (ECHR) was the first Convention that included basic fundamental Human Rights for the European Union. The Charter of the United Nations was a pioneer in the construction of the ECHR.

According to the website of the Council of Europe, protocols are texts that add rights or amend the original ECHR. The protocols that have been added to ECHR are not binding on the states that have not signed and ratified them. The State Parties are therefore not bound by the provisions if they have not ratified a protocol. The ECHR has added 14 protocols to date (Council of Europe, n.d.). The ECHR aims to protect human rights, these have been set out to ensure and promote the fundamental values of human rights. The fundamental values of human rights are to be approached without “distinction to race, sex, language or religion”¹⁹ (United Nations, n.d.). According to Rainey et al. (2014), the rights that have been established in the ECHR were derived from the Charter of the United Nations (Rainey, 2014).

The ECHR applies to all people, including refugees, asylum seekers, refugees that have been denied protection and rejected asylum seekers. Protection can be provided under the rights of ECHR in the territories of a Contracting Party. The basic rights that will be mentioned further on in this chapter are to be granted upon the broad category of refugees (Lambert, 2005). Section one of the ECHR provides articles dealing with the rights and freedoms of people. The first section grants basic rights in the category of refugees and all persons within the jurisdiction of the Contracting Parties²⁰ (Lambert, 2005).

Article 1 of the European Convention on Human rights states: “*The High Contracting Parties shall secure to everyone within their jurisdiction the rights and freedoms defined in Section 1 of this Convention*” (Council of Europe (a), 1950).

¹⁹ CHAPTER IX (Article 55) Charter of the United Nations

²⁰ (Article 1) Obligation to respect Human Rights, The European Convention on Human Rights

The rights that have been provided in the first section of the ECHR are necessary to protect refugees against *refoulement*²¹ and to protect refugees that are situated in the territory of a Contracting State (Lambert, 2005). Basic rights such as the right to liberty and security²², the right to a fair trial²³ and prohibition of discrimination²⁴ are examples of basic rights that have been provided in the first section of the ECHR (Lambert, 2005). Basic rights such as Article 3²⁵, Article 5, Article 8²⁶, Article 14 and Article 13²⁷ have the most potential to be used as a legal instrument for the protection of refugees (Lambert, 2005).

However, in the 2015 Turkey report of the European Commission for the Enlargement Strategy of the European Union, the protection of Human Rights and minorities is mentioned. The European Commission notes that Turkey's constitution guarantees the protection of Human Rights and Fundamental freedoms. Nevertheless, the report mentions that major shortcomings remain and that the enforcement of the ECHR is not fully ensured. European standards have not been fully implemented within the country (European Commission (b), 2015). Additionally, Amnesty International has written up a report with regards to the new agreement that has been made between the European Union and Turkey²⁸.

According to Amnesty International, the Human Rights of refugees and asylum seekers in Turkey are infringed with regards to international law. The European Union and Turkey have set up an agreement to send back refugees and asylum seekers to Turkey. Amnesty International has been told that the European Union will commit 3 billion Euros to Turkey in exchange for the improvement of the humanitarian situation for refugees (Amnesty International (c), 2015).

In compiling its report Amnesty International has conducted interviews with refugees and asylum seekers, some of whom who have been deported and detained. Amnesty International calls for an end to these illegal practices and the controversial agreement that has been made between Turkey and the European Union (Amnesty International (c), 2015).

²¹ In the context of this dissertation, *refoulement* is used as the term deportation

²² (Article 5) Right to liberty and security, The European Convention on Human Rights

²³ (Article 6) Right to a fair trial, The European Convention on Human Rights

²⁴ (Article 14) Prohibition of discrimination, The European Convention on Human Rights

²⁵ (Article 3) Prohibition of torture, The European Convention on Human Rights

²⁶ (Article 8) Respect to private and family life, The European Convention on Human Rights

²⁷ (Article 13) Right to an effective remedy, The European Convention on Human Rights

²⁸ The EU Turkey Agreement in effect from 20th of March 2016 http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-1221_en.htm

2.3 The Dutch asylum policy during the current European refugee crisis.

Asylum seekers in the Netherlands can apply for asylum if they are in need of protection. For instance, when a person is persecuted in their own country because of their faith or ethnicity. The Immigration and Naturalisation Service (IND) will assess whether a person is in need of protection (Government of the Netherlands, n.d.).

According to the Dutch government's website, a person can request asylum when they are at risk in their own country. Asylum can be granted due to specific identified reasons including ethnicity or social group, religion, nationality and their political beliefs. Refugees can also be granted asylum if they are in danger or at risk of being subjected to “torture, inhuman or degrading treatment” (Government of the Netherlands (a), n.d., p. 1). In addition, asylum can be granted if the situation in their country is not safe.

2.3.1 Arrival in the Netherlands

Asylum seekers in the Netherlands have to report to the Aliens Police. The Aliens Police in the Netherlands monitors the implementation of the Dutch law. The Aliens Police registers the refugee's personal details. The authorities are responsible for taking the fingerprints of the newcomers. The Immigration and Naturalisation Service (IND) decides whether a refugee is granted asylum (Government of the Netherlands (b), n.d.).

After the registering procedure, the asylum seeker has to apply for asylum. This has to be done at the centre in Ter Apel. The centre in Ter Apel is run by the Central Agency for the Reception of Asylum Seekers (COA). Other organisations such as IND, the department of the Aliens Police for identification and human trafficking (AVIM) are also represented in Ter Apel (Grimmius, 2015). Normally, the identification and hearing process of the asylum seekers is completed in Ter Apel. Due to the pressures of the current refugee situation, the registering procedure is also happening in other locations. Because of the large crowds, the asylum seeker will now be informed where they should go for the registering process.

2.3.2 Identification and the hearing

The next step of the asylum procedure is establishing the identity of the person. The AVIM will establish an identification based on documents and fingerprints. In this step of the process, the asylum seeker has to sign the request for asylum. Because of the increased numbers of refugees in the system this process now also takes place in Budel, Veenhuizen, Rotterdam, Leusden, Didam and Amsterdam (Grimmius, 2015). After establishing an identification, the IND begins questioning the asylum seekers. The questions are asked in order to confirm the identity and origins of the individual refugee or asylum seeker.

The IND keeps the Dublin regulation and residence in other countries in mind while conducting the interviews. In these hearings, no questions are asked regarding the reasons of fleeing their home country (Grimmius, 2015).

2.3.3 Resting and preparation time

After the registration and identification process, the asylum seeker will be transferred to a nearby location of COA. COA takes care of the basic needs in the second location such as shelter, food and bathroom facilities. Apart from that, there is an opportunity to receive medical advice, counselling from The Dutch Council for Refugees and preparation from a lawyer. The asylum seekers are entitled to asylum up to the moment that the residence permit is approved or refused (Grimmius, 2015).

2.3.4 The asylum procedure

After the resting and preparation time the Dutch asylum procedure will start. The duration of this procedure is eight days. The IND will conduct two hearings with the asylum seeker; an interpreter is present for this procedure. In the first hearing the identity, nationality and the traveling route to the Netherlands will be established. In the second hearing, the IND will conduct a more detailed hearing. In this hearing the asylum seeker is expected to indicate where he/she fled from. The IND employee will go into greater detail regarding this subject (Grimmius, 2015).

2.3.5 The asylum procedure decision

The IND will make a decision based on the responses to the questions asked and facts that have been established. The IND will complete this process based on the reasons of fleeing, the credibility of the story that has been told and the security in the asylum seeker's country. The waiting period from the moment that the asylum request has been submitted up to the decision is around six months at the moment. Although the IND has enhanced their capacity, it is expected that the waiting time will increase in the coming period.

The waiting time is from the moment that the request for asylum has been submitted up to the moment that the first hearing will take place. When the first hearing has taken place, the decision for asylum will be taken (in most cases) within eight days. If research is needed, the asylum seeker's request can be sent to the extended asylum procedure (Grimmius, 2015).

2.3.6 The outcome

If the outcome of the asylum request is positive, then the asylum seeker will receive a temporary permit for five years. As from that moment, the asylum seeker will receive rights and duties among other things such as housing and the naturalisation process. If the outcome of the asylum request is negative, then the asylum seeker is requested to leave the Netherlands. There is a possibility that the asylum seeker can be escorted by the department of departure (Grimmius, 2015).

2.3.7 Extra COA locations

Due to the existing capacities of COA being at risk of being exceeded, COA has placed emergency shelters in various places in the Netherlands. Halls and pavilions are used as emergency shelters. The emergency locations will be used for six to 12 months with a capacity of 300 to 600 residents. In September 2015 the government appealed for municipalities to identify short-term emergency locations. Such short term locations can be used for up to 72 hours of shelter. Subsequently, the asylum seekers must be moved to other centres of COA. Municipalities have been asked to keep the short-term emergency locations opened for longer (Grimmius, 2015).

2.3.8 Extra IND locations

In order to decrease the pressure on their registration centres in Ter Apel, Zevenaar and Den Bosch, the IND has opened extra COA locations in Veenhuizen, Doetinchem and Budel. Parts of the asylum procedure such as the first and second hearing within the regular asylum procedure will be conducted in these places. The IND will start processing the regular asylum procedures within eight days including weekends due to the current flow of refugees. By this means the IND is able to process the asylum requests faster. In the meantime COA locations are providing regular reports on the processing time of the asylum requests (Grimmius, 2015).

2.3.9 The shelters

On 9 October 2015, the Prime Minister Mark Rutte announced that he had deliberated with the municipalities and provinces of The Netherlands regarding the emergency measures that were needed to be taken. In October 14.000 asylum seekers that were granted a permit, were located in emergency shelters. The central agency for the reception of asylum seekers (COA) started to work with the association of Dutch municipalities to create new locations for asylum seekers. In other words, municipalities have been requested to accommodate the permit holders.

The collaboration between COA and the association of Dutch municipalities concerns access to temporary housing until the permit holders can be situated permanently. In the next six months, 10.000 permit holders will be placed in alternative housing. In every province, a large emergency shelter will be available for the new people coming into the country. Temporary accommodation will decrease the pressure of housing incoming refugees within the existing social housing system (Grimmius, 2015).

2.4 Chapter conclusion

The Two Conventions set out the basis for the protection of refugees when applying for asylum in the Netherlands. The 1951 Convention for the Status of Refugees has been amended by the 1967 Protocol to remove restraints, enabling the 1951 Convention to become an international agreement for the protection of refugees. The legal agreements should promote international cooperation between governments and guide on further collective action. The term refugee is clearly defined in the 1951 Convention; this makes it clear to the state parties that have signed the convention, on the protection that they should provide for those that need it. Additionally, the Convention includes certain rights and obligations of the refugees towards the hosting countries that are granting asylum.

The ECHR is the legal instrument set up by the European Union. This Convention applies to all persons, including refugees, asylum seekers, refugees that have been denied protection and rejected asylum seekers. Amnesty International has set up a report on the controversial agreement that has been made between the European Union and Turkey. It seems clear from the Amnesty International report that the Human Rights of refugees are being infringed under international law, making the agreement between the EU and Turkey controversial.

With regards to the Dutch asylum policy, the Netherlands is obliged to offer protection to refugees. Therefore, asylum seekers can apply for asylum if they are in need of protection. The immigration and naturalisation service (IND) will assess whether a person is in need of protection. The asylum seekers in the Netherlands have to report to the Aliens Police. After the registration procedure, asylum seekers can apply for asylum. Due to a large number of applications the process has been amended and asylum seekers can now also register at other agreed locations.

As a result, regular procedures have been adjusted and additional measures have been taken such as establishing emergency accommodation in more locations in the Netherlands and adding extra registration centres.

Chapter III - Policies and how they affect NGOs

Chapter three looks in detail at the local, national and European policies that affect NGOs in The Hague. It is important to mention that the decisions made at the European level, influence local and national politics and therefore indirectly the NGOs in The Hague. In the first paragraph, the decisions that are made with regards to the refugee influx in the city council of The Hague are described. This paragraph will include national policies such as the housing regulation. The regulations will illustrate how national politics have an influence on local politics. In addition, the policies on a European level such as the emergency relocation scheme, resettlement, EU-Turkey deal and the Dublin regulation are discussed and explained because of the indirect effects that the policies have on national and local politics and the NGOs in The Hague. It is necessary to briefly discuss the existing policies because local NGOs are dependent on what has been decided and as a result have to act upon the decisions that are made on a political level.

3.1 Policies on a local and national level

Decisions and policies with regards to refugees are made at a local level by the city council of The Hague. The city council consists of a number of different political parties. On 17 September 2015, a debate between the city council and the executive board in The Hague was conducted. In this debate, the refugee situation in The Hague was discussed. The debate took place following the issuing of a letter by the executive board of the municipality in The Hague.

The letter addressed the refugee situation and the relocation of permit holders in The Hague. The letter explained how The Hague and the State Secretary of Security and Justice discussed the refugee situation (gemeenteraad, 2015, para 2). The letter referred to the question; how The Hague can best contribute to the complex issues of refugees? The letter pointed out that it is of importance that The Hague contributes to the housing of permit holders. Furthermore, the State Secretary of Security and Justice identified the issue of the lack of space in asylum seeker centres due to the fact that permit holders cannot be moved from asylum seeker centres to normal housing (gemeenteraad, 2015, para 2).

Annually, the Dutch Government and COA assign a certain number of permit holders to municipalities in the Netherlands (Gemeente Den Haag, 2016). This has been regulated in (art.1) of the housing regulation (Government of the Netherlands (c), n.d.). It is important to mention that this is a national regulation that has effects on local politics and therefore the NGOs in The Hague.

On 17 September 2015, the Dutch government appealed for extra sleeping places in all regions of the Netherlands (RTL Nieuws, 2015).

The municipality of The Hague did not respond to the appeal of the Dutch government. In the debate that was conducted on 17 September 2015 in the city council, some parties were frustrated by the fact that The Hague had not responded to the appeal, in contrary to other cities such as Rotterdam (RTL Nieuws, 2015, para 4).

Parties such as *Groenlinks*, *Partij van de Eenheid (PVDE)*, and *Partij van de Arbeid (PVDA)* were ashamed by the fact that the municipality of The Hague decided not to establish an emergency shelter for refugees. Right wing parties such as the *Partij Voor de Vrijheid (PVV)* were against the setting up of an emergency shelter for refugees (Gemeente Den Haag (a), 2015, para 7). Other parties enquired about the decision not to establish an emergency shelter, due to the fact that The Hague is known as the city for Peace and Rights. Furthermore, the majority of the parties in the city council felt that The Hague should have taken the lead in the situation with regards to offering an emergency shelter for refugees.

In a report on the debate that was posted online (2015), alderman J. Wijsmuller referenced the fact that other municipalities have relocated refugees and that therefore The Hague will not need to establish an emergency shelter. The alderman added, that if extra shelter is needed that the municipality of The Hague will consider this (Gemeente Den Haag (b), 2015). Furthermore, the letter pointed out that surrounding regions such as the municipality in Rijswijk decided to establish an asylum seeker centre (gemeenteraad, 2015, para 4). The current refugee situation in The Hague will be described in chapter four and this chapter will illustrate the decision that was made to establish an emergency shelter on 31 December 2015.

3.2 Emergency Relocation scheme

The European Commission's emergency relocation scheme has been established to relocate 160.000 people from Italy and Greece to other member states by September 2017. The relocation scheme is meant to ease the pressure on Greece. In the first report of the European Commission dated 16 March 2016, the Commission stated its intention to relocate at least 6.000 people by the time that the second report is due to be issued. The target that was set by the European Commission has not been achieved. During this period, only 208 people have been relocated. According to the press release (2016), a total of 1145 people have been relocated since the first report of the European Commission. The 1145 people are applicants from Greece and Italy. The efforts with regards to the relocation scheme are made by a few member states and associated states (European Commission (c), 2016, para 3).

According to a press release from the European Commission (2016) between 35,000 and 40,000 will qualify for the emergency relocation scheme. The humanitarian situation in Greece and the worsening of the situation in Italy has resulted in the European Commission calling on member states to refocus their efforts towards relocation. Monitoring the implementation of the emergency relocation scheme is the responsibility of the European Commission (European Commission (c), 2016, para 4).

However, in a personal interview with M. de Haan from Amnesty International, she points out that the Amnesty International office in Brussels has produced an inventory of what member states are doing in terms of speeding up the process. One thing that Amnesty International Brussels inventory noticed was that many member states have remarked that the Greek authorities are not being very helpful. The organisation concludes that the Greek authorities are making dossiers available. M. de Haan states: "it is not just the Greek authorities that are not speeding up, much more could be done". In addition, Amnesty International does not agree with the fact that the European Commission is accurately monitoring the implementations of the relocation scheme. M. de Haan states: "because they are a stakeholder and it is very important to them that it actually works" (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

3.3 Resettlement and the EU-Turkey deal

The European Resettlement scheme of 20 July 2015, aimed to resettle 22.504 people in need of international protection. A press release from the European Commission(2016) illustrated that 5.677 displaced people in need of protection have been resettled to 15 countries since 20 July 2015. According to the press release 16.800 places are still needed. Following the EU-Turkey deal, the remaining places for resettlement will be fulfilled by Turkey. Another 54.000 places for resettlement by Turkey was proposed on 21 March 2016 by the European Commission (European Commission (c), 2016, para 7).

On 18 March 2016, The European Union and Turkey agreed that they would collaborate on ending the irregular migration from Turkey to the European Union. The agreement aims to resettle Syrians from Turkey. For every Syrian that is readmitted by Turkey, one Syrian is resettled (European Commission (c), 2016, para 8). Since 4 April 2016, 52 Syrians have been resettled to the Netherlands. According to a report of the European Commission under the EU-Turkey agreement, a total of 280 refugees have been resettled (European Commission (d), 2016).

However, Amnesty International is very much opposed to the EU-Turkey agreement. Amnesty International has issued a number of reports drawing attention to the fact that Turkey is not treating refugees in the way that Amnesty International thinks it should (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

3.4 The Dublin regulation

The Dublin regulation adopted in 2003, determines which member state is responsible for the examination of an asylum application and prevents multiple asylum claims. The regulation guarantees the effectiveness of the asylum procedure. The recast of the Dublin Regulation aims at introducing higher standards for the protection of asylum seekers and improves procedures. The recast of the Dublin Regulation entered into force on July 2013 (European Council on Refugees and Exiles (a), n.d.).

The member state in which the asylum seeker first enters the European Union is responsible for their asylum application. The Dublin regulation is not operating as it should, due to different asylum systems of the member states. The national systems are under growing strain and as a result people are being stranded in the border countries of the European Union. Due to the current system, the efficient flow of applicants cannot be ensured (ICF International, 2015, p. 4). The Dublin regulation is supposed to ensure that asylum seekers receive much of the same levels of protection amongst all EU member states. The Dublin system seems to be unfair to both the asylum seeker and certain member states because the member states at the borders are under pressure (UNHCR (f), n.d., para 2).

An evaluation prepared for the European Commission points out that the Dublin regulation is not designed to deal with a mass influx of asylum seekers. The report also points out that the Dublin regulation is not designed to guarantee the sharing of responsibilities and the distribution of asylum applicants (ICF International, 2015, p. 4).

According to another report from the advisory committee of aliens (2015), the functioning of the Dublin regulation is causing problems such as the absence of good, reliable and immediate registration of incoming immigrants and asylum seekers. Additionally, the regulation is not properly applied by member states, the lack of evidence for the determining responsibility, and disagreements about the explanation of policies between the member states, security concerns and the handing over of dossiers (Vreemdelingenzaken, 2015, p. 35).

Furthermore, on 4 May 2016 a new proposal was published by the European Commission. The aim of the proposal is to reform and improve the current Dublin III Regulation in light of the strains caused by the large influx of asylum seekers. (The European Commission (e), 2016, p. 2).

3.5 Chapter conclusion

The municipality of The Hague and the city council are responsible for policies and decisions that are made on a local level. The municipality of The Hague and the Dutch government discussed the refugee situation such as the housing of permit holders, asylum seekers and refugees. The appeal that the Dutch government made with regards to extra sleeping places is a good example of how policies need to adjust to current situations on a local, national and European level.

Therefore, the NGOs also need to adjust to the political decisions that are made at the different levels of legislation. In addition, the municipality of The Hague decided not to establish an emergency shelter in September 2015, whilst other cities such as Rotterdam did offer shelter to refugees. This too, has an indirect effect on the NGOs due to the fact that NGOs cannot provide help and assistance if the refugees are not relocated in The Hague.

As for European policies, the European Union has established the emergency relocation scheme in 2016. The relocation scheme was meant to ease the pressure on the border states. However, the main aim of the agreement was to relocate at least 6.000 people by the time that the second report would be issued. This deadline has not been met and 1.145 people have been relocated in total. It is important to note that Amnesty International does not agree with the way in which the European Commission is monitoring the implementations of the relocation scheme. The European resettlement scheme and the EU-Turkey deal were also established in reaction to the refugee influx.

In the case of the EU-Turkey deal, Amnesty International is opposed to the agreement made between the European Union and Turkey. Furthermore, the Dublin Regulation is supposed to ensure that asylum seekers receive the same levels of protection amongst all EU member states. However, an evaluation report pointed out that the Dublin Regulation was not designed to deal with mass influx of persons. Due to this a proposal to improve the current Dublin III Regulation is proposed by the European Commission.

The European policies, along with the local and national policies are preventing the relocation of refugees to the Netherlands and The Hague. The deadlines are not being met and refugees are sent back to Turkey preventing refugees from receiving protection in the Netherlands. Leaving the local NGOs mentioned in chapter one unable to implement its policies for the support and guidance for asylum seekers.

Chapter IV - The current refugee situation

Chapter Four will outline the refugee situation in the Netherlands with special reference to The Hague. This chapter is of significant importance with regards to the effects on NGOs in The Hague. The refugee situation in the Netherlands is described in order to give a clear overview of the number of refugees staying in the Netherlands as a whole. Furthermore, the costs of asylum seekers are presented outlining how the Dutch government is currently managing the situation. The refugee situation in The Hague will also give a clear overview of the number of refugees staying in the city. This chapter will give a clear understanding of the refugee situation on a national and local level.

4.1 The current refugee situation in The Netherlands

According to data supplied on the World Bank website, the Netherlands is housing a total of 82,494 refugees (The World Bank, 2014). This number has been confirmed in a report from the Dutch Council for Refugees (Vluchtelingenwerk Nederland, 2015). The website of the Dutch Council for Refugees points out that in 2015, 43.093 people applied for asylum in the Netherlands, and 13.845 people have been reunited with their family (family reunification). In the first two months of 2016, 4.318 people applied for asylum in the Netherlands.

The number of asylum seekers in 2015 has doubled when compared to the year before. According to Pelgrim et al. (2016), The Netherlands has not experienced this number of people applying for asylum since the 1990's (Pelgrim, 2016). The number of asylum seekers residing in these centres in the past was considerably higher than it is today. In November 2015, 1.800 people per week were arriving in the Netherlands. This number has decreased to 800 asylum seekers a week in 2016. According to Pelgrim et al. (2016), the numbers have decreased due to poor weather conditions preventing the movement of asylum seekers (Pelgrim, 2016, para 3).

The Dutch government wants to reduce the number of asylum seekers. The Dutch government discourages the arrival of asylum seekers and is trying to decrease the refugee influx through European agreements. Last year, on 19 October 2015 state secretary; Klaas Dijkhoff sent a letter to the inhabitants of asylum seeker centres. This letter informed asylum seekers of the extended time that is currently required in order to complete all of the required procedures, highlighting the uncertainties of family reunification due to these protracted waiting times. According to Pelgrim et al. (2016), the aim of this letter was to discourage new asylum seekers from applying for asylum in the Netherlands. Pelgrim et al. (2016) also points out that the Dutch government attaches a great deal of weight to the EU agreements regarding the resettling of refugees among the 24 member states (Pelgrim, 2016, para 4). Of the 110 asylum seeker centres and the receiving locations in The Netherlands, approximately half can house about 500 people.

A third can give shelter to approximately 500 to a 1000 people, while roughly a dozen can accommodate 1000 or more people (Pelgrim, 2016, para 18).

4.2 The costs for an asylum seeker staying in one of the receiving locations.

According to an article on a Dutch news channel (2015) the costs depend on the type of accommodation. If the asylum seeker is accommodated in an emergency shelter, he or she will not receive money for food because this is provided for in the emergency shelters. When the asylum seekers are transferred to an asylum seekers centre, then they will receive pocket-money and money for food.

Receiving money for food depends on three factors; how large the family is, the number of under aged individuals in the family and if the asylum seekers have to buy their own food. A single asylum seeker will receive an amount of €44.60 a week. Two parents and a child will receive a total amount of €103.97 a week. A family with three adults and a child will receive €124.95 a week. In some shelters, asylum seekers are provided with dinner in which case they will receive less money. Additionally, asylum seekers receive a weekly amount of €12.95 pocket money (NOS (b), 2015, para 6).

4.3 The Dutch government has the refugee situation under control.

According to Pelgrim et al. (2016), the Dutch government is achieving some of their objectives with regards to government policies. This involves the protection of refugees such as the providing of shelter. The article points out that the “dragging” of refugees to different shelters has stopped. By the second half of 2015 thousands of volunteers from the Red Cross, the Dutch Council for Refugees, churches and other organisations had helped in creating additional temporary reception locations for refugees. At the end of January 2016, COA announced that emergency shelters were no longer needed.

On 1 February 2016, the last emergency shelter in Zwijndrecht was closed. The issue of establishing housing for permit holders still remains a problem. 15.000 asylum seekers that received a residence permit are still staying in asylum seeker centres due to the housing problem (Pelgrim, 2016, para 30). According to a COA report, none of the permit holders that needed to be relocated in the first half year of 2016 amongst 60 municipalities have yet been relocated. (COA, 2016).

On 28 January 2016, PVDA leader Diederik Samson launched an additional plan. This plan could be achieved using the Dutch presidency of the EU (January to June 2016). The PVDA plan includes the sending back of refugees from Turkey to Greece. From there on, about 150.000 to 250.000 refugees may come to Europe on a legal basis. Out of this amount, The Netherlands will give shelter to about 20 to 30.000 refugees (Pelgrim, 2016, para 30).

Nevertheless, Pilgrem et al. (2016) points out that it is highly uncertain whether the approach of the government to restrict the flow of refugees will work. Based on the central distribution of refugees across Europe and the EU-Turkey deal. In addition, a number of EU member states, in particular, Poland, Hungary and Slovakia do not want to contribute to the central distribution of refugees. According to Pilgrem et al. (2016), the pressure of the flow of refugees towards the Netherlands is higher as a direct result of the action of the states that are not willing to participate in the central distribution of refugees (Pelgrim, 2016, para 30).

4.4 The refugee situation in The Hague

In November 2015, COA made a mistake by sending permit holders to an emergency shelter in The Hague. The dissatisfied permit holders did not expect to be placed in a temporary emergency shelter and protested by sleeping in the streets. The local residents protested against the permit holders because the residents felt that the permit holders were being ungrateful (Omroep West, 2015, para 2).

The neighbourhood was informed by the municipality of The Hague by letter that the emergency shelter would contain people still awaiting on their asylum application. In an explanatory statement, the municipality indicated that the Ministry of Social Affairs and Employment would serve as an emergency shelter until 1 January 2016 (Omroep West, 2015, para3).

After 1 January 2016, the Ministry would be made suitable for the housing of permit holders. The commotion led to an assurance that the group of permit holders would be relocated to another centre. (Omroep West, 2015, para 11).

By 31 December 2015, a group of 600 refugees had been located in the building of the Ministry of Social Affairs. COA promised that the group would consist out of asylum seekers that are in different phases of the asylum procedure. To avoid problems, the municipality made clear agreements with COA. COA promised that the asylum seekers would be informed in advance about their transfer to the emergency shelter (Omroep West (a), 2015, para 5).

After the last of the refugees left in December 2015, The Hague city council decided to realise housing for permit holders and refugees that have received a temporary residence permit of mostly five years (Vianen, 2015). According to an online article, Alderman J. Wijsmuller has decided not to establish any new emergency shelters as he feels that the municipality should continue to focus on the housing of permit holders. J. Wijsmuller states: “because these people are here for the long term” (Omroep West (b), 2016, para 2).

The national government and COA have the responsibility of dividing permit holders amongst the municipalities of The Netherlands (Rijksoverheid, n.d.). According to the website of The Hague's municipality, an additional 700 permit holders will be accommodated within the city (Gemeente Den Haag, 2016, para 1). The Hague has decided to house an extra 700 permit holders due to the fact that The Hague is the city of peace and justice. A total amount of 2166 permit holders will be housed in The Hague. Furthermore, by doing this The Hague can relieve the particularly difficult situations in the asylum centres (Gemeente Den Haag, 2016, para 1).

- On 21 April the municipality of The Hague decided that *Edge Veen* 68 would be used as temporary housing for approximately 30 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 21 April the municipality of The Hague decided that *Sumatrastraat* 215a would be used as temporary housing for approximately 20 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 21 April the municipality of The Hague decided that *Stadzijde* 5 would be used as temporary housing for approximately 90 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that a location in the *Plas van Reef* would be used as temporary housing for approximately 150 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that *Nienoordstraat* 4 would be used as temporary housing for approximately 40 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that *Waaledorperweg* would be used as temporary housing for approximately 30 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that *Jupiterkade* would be used as temporary housing for approximately 120 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that *Pompstationweg* 14 would be used as temporary housing for approximately 25 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that *Swindenstraat* 14 would be used as temporary housing. According to the website of The Hague's municipality the composition of the group permit holders, is still unknown (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 4 February the municipality of The Hague decided that *Zwaardvegersgaarde* 95 would be used as temporary housing for approximately 150 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).
- On 13 October the municipality of The Hague decided that *Scheveningseweg* 90 would be used as temporary housing for approximately 50 to 100 permit holders (Gemeente Den Haag (c), n.d.).

- On 13 October the municipality of The Hague decided that the *Parnassia*-terrain would be used as temporary housing for approximately 40 children from 12 to 18 years (Gemeente Den Haag (c), n.d.).

A report that has been issued by COA shows that in the first half year of 2016, 769 permit holders needed to be relocated to new living conditions. The chart shows that 769 permit holders have been relocated by the first of May (COA, 2016).

4.5 Chapter conclusion

The Netherlands is housing a total of 82.494 refugees and the number of asylum seekers in 2015 has doubled compared to the year before. In addition, the Dutch government has agreed to a number of policies aimed at reducing the number of asylum seekers in the future, such as the EU-Turkey deal. Despite the fact that the Netherlands has agreed to the EU-Turkey deal, the Dutch government has met its objectives with regards to its policies. Nevertheless, it is very uncertain whether the EU-Turkey deal will restrict the future flow of refugees. Furthermore, asylum seekers in The Netherlands receive various sums of money to help them assist in covering their costs of living. The refugee situation in The Hague has been continuously changing. Due to a mistake of COA, refugees have been placed and removed, located and relocated. After December 2015 the municipality of The Hague decided to give shelter solely to permit holders and not to establish emergency shelters for refugees. The Hague has almost relocated half of the total number (2166) of permit holders in the municipality by 1 May 2016.

Chapter V - The practices of NGOs in The Hague with regards to refugees

This chapter will give an overview of the NGOs that have participated in this dissertation through interviews. The statements from the interviews will be supported with by newspaper articles and annual report from the NGOs. The aim of this chapter is to gain a better understanding of the NGOs with regards to their practices and the effects of the current refugee crisis on these practices. The NGOs that have participated in this research are The Dutch Council for Refugees (The Hague), The Red Cross (The Hague), STEK; a local NGO based in The Hague and Amnesty International.

This chapter will aim to answer the sub-questions outlined in chapter **1.2 Aims and scope**. This chapter will provide all relevant findings from the research. The results will provide to answer all sub-questions. The results have been gathered through qualitative methods such as interviews, newspaper articles and reports. It must be noted that the NGOs vary in size, programs, funding and practices. Therefore the results will not be presented and illustrated with the help of graphs and pivot tables.

Some of the NGOs are nationally and/or locally based and Amnesty for instance; is based nationally but has international activities. The organisations each have different missions and visions focusing on refugees, asylum-seekers, permit holders and stateless persons. It must be noted that the NGOs do not solely focus on refugees, permit holders, asylum seekers and stateless persons, the NGOs also focus on other activities. This chapter will carefully explain the different missions and the organisation's aims in which they are helping the refugees. The organisations that have been interviewed have all worked with refugees at a grassroots level, with the exception of Amnesty International.

5.1 The Dutch Council for Refugees

The Dutch Council for Refugees is an organisation that aims to help refugees and asylum seekers throughout the Netherlands. The Dutch Council for Refugees represents the interests of refugees and asylum seekers within the Netherlands. Their remit is to offer support to asylum seekers from the moment of entry up to the moment that they start integrating into Dutch society (Vluchtelingenwerk Nederland (a), n.d.). The organisation is run from regional offices and for the writing of this paper, The Dutch Council for Refugees South-West (The Hague) was interviewed. The Dutch Council for Refugees differs in its practices regionally. The Dutch Council for Refugees South-West accompanies and supports asylum seekers and refugees in the provinces of South-Holland and Zeeland, accompanying them throughout the whole process, from the moment that they arrive in The Netherlands up to the moment that they can fully participate in Dutch society (Vluchtelingenwerk Zuidwest-Nederland, n.d., para 1).

5.1.1 Dealing with the refugee influx

According to an interview with Annemieke Bots from The Dutch Council for Refugees that was published online (2015), the increased pressure on the activities of the Dutch Council for Refugees started in the summer of 2015. “People of southern countries started wondering how they can help. In the last few weeks speeded up things. A lot of people started calling The Dutch Council for Refugees for advice. Many people also wanted to do voluntary work and wondered how they could be of assistance” (Hordijk, 2015, para 1).

With regards to working with other organisations, E. Schutte mentioned that The Dutch Council for Refugees works with The Red Cross on a regular basis. Especially in the field of family reunification, due to the fact that the Red Cross has a tracing-team. In 2015, the two NGOs collaborated more on issues such as volunteers and new registrations of refugees. In the past year, The Dutch Council for Refugees together with the Red Cross has tried to establish a ‘Welcome-shop’ in The Hague. A ‘Welcome-shop’ is a shop that is opened near an asylum seeker centre, for refugees. The ‘Welcome-shop’ is an initiative of the Red Cross to help with the distribution of clothing for the refugees. This was confirmed by the Red Cross. (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

The Dutch Council for Refugees hosted an information evening for volunteers. They did this in collaboration with STEK and The Red Cross. The collaboration between COA and IND depends on the (emergency) shelters and asylum seeker centres that have been established in The Hague. The discussions and collaboration initiatives between the different parties have increased due to the influx of refugees. E. Schutte mentioned that the collaboration between the various parties increased when things do not go as planned. In addition, E. Schutte notes that The Dutch Council for Refugees did not prepare for the refugee crisis, while other organisations knew that the influx of refugees was coming towards Europe (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

The organisation is constantly adapting to new situations, due to the changes within The Hague. For instance, if the municipality of The Hague makes a decision that 2000 permit holders are going to reside within The Hague, then the organisation needs to adapt to these decisions. The process is continuously changing (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

The Dutch Council for Refugees wanted to start up a buddy’s project together with STEK. But the project did not go as planned following the decision that an emergency shelter was not going to be established in The Hague after 31 December 2015. The organisation was preoccupied with the arrangements for the emergency shelter and basically abandoned the buddy’s project due to the sudden spike in refugee numbers. At the time of the interview, the organisation was busy with the arrangements for the shelter in *Scheveningen*.

Due to the establishment of the new location, the organisations will contact The Dutch Council for Refugees or vice versa in order to identify the needs in that neighbourhood. On the basis of the needs, the organisations will deliberate on what needs to be done, and which organisation is going to take the lead on certain activities. The Dutch Council for Refugees for example organised activities in the emergency shelter in The Hague, this is a role that the organisation normally does not carry out (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

In terms of preparing, the organisation is constantly adapting to the situation. For instance, the shelter that is going to be established in *Scheveningen*. E. Schutte points out that the communication about the shelter in *Scheveningen* has intensified. More shelters are going to be established in the next eight months. However, communication with regards to those shelters are not considered to be of high importance due to the other spike in refugee claims (*Scheveningen*) that the organisation is dealing with (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

The organisation is managing the preparations for the new shelter, which mostly occurs three months in advance. E. Schutte mentions that there is a great deal of uncertainty from the municipality. In addition, the interviewee points out that there are still areas in which things are not working out as they are supposed to. This is where the organisation has to adapt to the existing situation. The expertise of The Dutch Council for Refugees is stronger than at COA due to the pressure at COA at the moment. Another reason for the lack of expertise is because of the increased numbers of temporary workers that have been employed due to the refugee crisis (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

The organisation is also dependent on the decisions of other organisations that are involved in the field of refugees. For instance, finding out which organisation is going to support specific parts of the process. Due to the refugee crisis, a number of additional organisations have aimed their focus on the refugee crisis making it a grey area for some organisations (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

5.1.2 Possible policy solutions

In an online article, Annemieke Bots (2015) from The Dutch Council for Refugees points out that the role of the Dutch politicians is to make sure that the refugees can reach Europe in a safe manner, in order to then make a request for protection. In addition, Bots (2015) mentions that it is up to the politicians to ensure that the refugees should not have to take any more risks. Furthermore, Bots (2015) points out that the refugees who might remain here are in need of housing.

Therefore, Dutch politicians namely minister Block needs to make an effort with regards to housing. A good example according to Bots (2015) is students that are living with refugees in an old building in Amsterdam (Hordijk, 2015, para 5).

The Dutch Council for Refugees (The Hague) confirms the problems regarding housing for refugees. In the interview, it was mentioned that permit holders have to wait up to one and a half years for housing. Often there are additional tasks that the permit holders are required to perform prior to getting a house. It is difficult for these people due to the long waiting times and the additional obligations that are placed upon them (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

On a national level the organisation does carry out lobbying on behalf of asylum seekers and refugees. Part of the funding of the Dutch Council for Refugees goes to its lobby group. Employees of the organisation are constantly lobbying on a National level. On a regional level the organisation highlights signals that they have received from the region. If the organisation notices that things are not going as expected they will pass this information on to the Dutch Council for Refugees on a national level (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

With regards to regional policies, the organisation is dependent on the municipality's decisions. The municipality often asks The Dutch Council for Refugees (The Hague) for advice. But the organisation does not solely lobby to influence policy (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

5.1.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution

Bots (2015) mentions that individual volunteers could help by offering their time for as little as two hours a week. For instance, with the guiding of language as a language coach. In addition, she notes that volunteers are needed in asylum seeker centres, but also people that could guide refugees in understanding Dutch culture and society. Tasks such as the online application of a Digital Identity, the applications of subsidies and online banking (Hordijk, 2015, para 2).

However, E. Schutte mentioned that it is quite difficult to take on new volunteers due to the requirements that the regional office has. The regional office has a requirement of four partial days per week as an average for volunteers. There were some vacancies that required less, but those vacancies filled up quickly (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

The regional office in The Hague is hiring more people as a direct response to the refugee crisis. The regional office has also opened a new location. With regards to manpower, the team is growing, the additional paid staff as well as the volunteers, and the creation of two new teams.

The first of these new teams was set up to deal with the emergency shelter that was supposed to be established in The Hague. When this fell through the team was also cancelled. The second team that was set up is the task-force. This team has been created for permit holders (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

With regards to volunteers, the organisation was not prepared to cope with the influx of volunteers which followed the publication of pictures of the young boy Aylan Al-Kurdi who was washed ashore in September 2015. From that moment on the office in The Hague received 1700 applications within three months. It should be noted, that the writer of this paper also applied as a volunteer and that the following up of the application did not go as planned. The applications could not be processed and the organisation was overwhelmed both on a regional and national level. The Dutch media has confirmed this in an article. (NOS (a), 2015, para 4).

E. Schutte points out that this moment was overwhelming for the organisation due to the fact that there were no refugees in The Hague at that moment. The processing of the applications did not go as planned due to the large amount of applications. At the time, the office in The Hague had 120 volunteers to process the 1700 applications (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

With regards to the distribution of provisions for the refugees, this is not something the organisation deals with. The office in The Hague, together with another organisation and the municipality organised locations to gather clothing for the refugees even though this is normally not one of the council's tasks (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

With regards to locations for the refugees, this is discussed with the municipality during regular meetings. The senior team leader is always present at the meetings with the municipality. In these meetings, research is conducted with regards to new locations for the refugees. The vision of The Dutch Council for Refugees is also included in the decisions. In addition, the needs for the guidance of refugees such as volunteers, timeframe and preparations are discussed (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

5.1.4 Extra strategies with regards to the refugees

Due to the emerging of other organisations into the sector, the activities of the office have changed. For example, three years ago The Dutch Council of Refugees would have never organised activities for refugees. New protocols will be issued for the coming year (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

5.1.5 Funding

According to the annual regional report, the funding for 2016 and 2017 will increase in response to the integration process needs for refugees. The amount will increase from €1000 to €2370 per refugee that is required to integrate. This amount will be financed by the municipality regarding the office in The Hague (Noord, 2016, para 7).

5.1.6 Asylum claims after registration of refugees

The Dutch Council for Refugees will help in the guiding of refugees during the asylum claim process and informing of refugees on outcomes. (E. Schutte, personal interview, February 25, 2016).

5.2 The Red Cross

The Red Cross has 28.000 volunteers in The Netherlands. The Red Cross provides support in different areas such as emergency aid, civil aid, events and activities to help people prepare for an emergency situation. The Red Cross is an international organisation that supports activities worldwide (Rode Kruis, n.d.). For the writing of this dissertation The Red Cross in The Hague has been interviewed.

5.2.1 Dealing with the refugee influx

“At the moment that the refugees arrived in The Netherlands we got an email from our director, saying that this is an emergency and that we have to help these people. We had to drop our work at that moment and put our time and effort in helping the refugees. So, from top down the message came along. And if we can do something to help than we have to do this” (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

In the first phase The Red Cross sent its ‘ready 2 help’ personnel because they needed many more volunteers than they initially anticipated. “We foresaw that the need was growing, so first we went in with our own team. Then we needed to spread the help through ready 2 help” (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

The Red Cross first deliberated with COA, who had asked for their help for instance, in making sure that enough beds were set up at the centre. When the refugees were located at the Ministry of Social Affairs, COA indicated if a ‘Welcome-shop’ is necessary at the shelter location for refugees. COA is responsible for passing on information regarding the number of refugees that are going to be placed in a location. Furthermore, they pass on information regarding the provisions that is needed for the refugees. “Communication lines were opened with COA, Leger des Heils and The Dutch Council for Refugees due to organising activities. “It is also important not to stand in each other’s way” (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

Being an organisation that executes emergency help, they began by looking at what was needed. For instance, beds and clothes. After this, The Dutch Council for Refugees took over with regards to the activities in the shelters. When this was completed, The Red Cross observed and made an indication of what was required, and where the expertise of the organisation could be best allocated. In December 2015, when this interview was conducted the Red Cross was still examining what and where the organisation could help out and what suits the organisation's mission and vision. "A lot of organisations are helping out and doing a lot for the refugees." "Communication and coordination are very important." (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

5.2.2 Possible policy solutions

"I would say the relocation of people across the municipalities so that the people get the chance to integrate. In addition, a clear image should be sketched to make sure that the refugees have the right ideas about the Netherlands. Many people have a different image of the Netherlands, due to the media. Furthermore, locating large numbers of people is also not a healthy situation. For example, groups of 600 people housed together does not seem like the ideal situation." "For example, the permit holders that were placed in the social ministry of affairs building. The people slept on the street out of demonstration because of temporary housing, even though they have received a permit" (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015). This has been confirmed by several news articles such as *RTL news*, a Dutch news channel (Wester, 2015).

5.2.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution

"At the Red Cross you have the emergency teams and they help at different locations with setting up the beds. In addition, the Red Cross people are also there to recognise the different injuries and diagnose if the doctor should come. So for the first part, when the refugees come in we are already looking at the needs of the refugees. Regarding provisions such as clothes, shoes and toiletries. This is the first step when people arrive in the country; you help them with the basic needs" (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

"There are a lot of volunteers that wanted to help; we received many applications. We also received many applications due to the new welcome-shop that was going to be established in The Hague. With regards to provisions, this is something that COA also helps us with. COA indicated what provisions are needed and the Red Cross anticipates to the needs that have been indicated by COA. This is necessary due to the large amounts of clothes that were collected. Large sea containers were filled with clothes but could not be used due to the needs of the refugees. For example, the location of the social ministry where a lot of men's clothes were needed" (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

At the time of the interview, D. Talbot noted that she was still in discussions with the municipality about the collection of clothes because a lot of people felt the need to donate clothes. In this area, The Red Cross opened communication lines with The Dutch Council for Refugees and the municipality (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

“With regards to the collecting of clothes, normally we would take care of the locations for the clothes. And then have a look, together with the municipality if there is a building that we could use for this. We would also have a look at our network of organisations and people. We do have to do this according to the regulations because the welcome-shop needs to be situated within a certain amount of kilometres from the locations where the refugees are staying. At a certain moment, the municipality deviated from the plan to locate a welcome-shop due to The Hague not having an emergency shelter where refugees will be housed. COA supplies toiletries and basic stuff such as shaving knives. And the clothing comes from the Red Cross” (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

5.2.4 Extra strategies with regards to the refugees

‘Ready 2 help’ is one of the new strategies that has been set up by The Red Cross. Ready 2 help did not exist before the pressure of the refugees coming to the Netherlands. “It is a form of getting people together and organising them for the help of the refugees. So before the refugees, ready 2 help was not in existence” (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015). This was confirmed by a Dutch programme champions of gold (*Kanjers van Goud*) that broadcasted on 20 March 2016, in the programme a famous Dutch presenter (Humberto Tan; ambassador of The Red Cross) visited the Red Cross and Ready 2 help (RTL, 2016).

5.2.5 Funding

The annual report of the Red Cross for 2015 will be published halfway through 2016. The annual report of 2014 shows that the Red Cross spent €8.3 due to the effects of the Syrian war. This was an increase of €2.1 the year before where the Red Cross spent €6.2 on refugee support. The Red Cross is partially funded by private donations, such as 3FM Serious Request. The Red Cross also participated in fundraising and received funding from the government (Rode Kruis (a), 2015).

5.2.6 Asylum claims after registration of refugees

The Red Cross will not help with the registration of refugees with regards to asylum claims. D. Talbot pointed out that clear lines of responsibility between the different organisations need to be maintained. “Due to the refugee crisis organisations are already having problems with clarity of structural lines. But she mentions; Never say never, because if help is needed with regards to the registering of asylum claims than we might as well. We are there to support each other. But I do not think this will happen due to the policies” (D. Talbot, personal interview, December 10, 2015).

5.3 STEK

STEK is a local NGO in The Hague that aims to stimulate people to connect with each other and to protect, strengthen and encourage each other. STEK works for different clients, the most important of which the Protestant Diaconate of The Hague. STEK stands for the people, especially the vulnerable, endangered, marginalised and voiceless people. STEK has projects at various locations in the neighbourhoods of The Hague. STEK reaches out to people so that they can connect and strengthen and encourage each other. STEK has extensive networks and is actively looking for people that they can encourage to participate in its projects. This way people can establish links and escape isolation, regain confidence and inspire others (STEK, n.d.). The interview that took place was conducted with two employees from STEK.

5.3.1 Dealing with the refugee influx

STEK did not respond to the refugee crisis in terms of planning activities until it was announced that a shelter was going to be established in *Bezuidenhout* (a neighbourhood in The Hague). R. de Jong was hired in September 2015 to help with regards to the refugee crisis. Although, these are not his only tasks at STEK. R. de Jong examined what was happening in the neighbourhood because permit holders were going to be located there. R. de Jong anticipated what support could be offered in the neighbourhood. R. de Jong particularly focuses on permit holders. J. Grotendorst points out that The Hague is mainly focused on permit holders and that within two months the temporary location in *Bezuidenhout* was set up to relieve the asylum seeker centres. Communication lines with other NGOs have also been opened in response to the refugee crisis (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

A manifesto was organised with regards to the refugees. The manifesto was organised by various organisations such as STEK. J. Grotendorst also pointed out that STEK has been working with the Lucas church in The Hague for years now. Many people have been actively working in the neighbourhoods. Due to this, the organisation received signals from a bottom-up approach. According to R. de Jong, the benefits of working in such an organisation (grassroots approach) is that you can instigate policy in response to the needs of the people instead of being reactive and following up on an organisation's policy (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

The communication between The Dutch Council for Refugees and the Red Cross has decreased over time since the outset. J. Grotendorst adds that the communication between the different parties did not always go as planned. For instance, the meeting in the Lucas Church that took place, “we recruited people for activities that could not take place because the refugees were not here” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

The buddy project was not a success. Due to the lack of manpower at the Dutch Council for Refugees, the organisation was very busy with the registering of the large amount of applications. The Red Cross had to retreat at one point because the initial phase is more important to the organisation. STEK did not really engage in the early stages because The Hague did not establish a long-term emergency location at the time. The collaboration with COA is very limited because it is very difficult to communicate with COA. “The organisation is somewhat inaccessible, very cautious due to political reasons and neutral” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

R. de Jong points out that the media has portrayed the refugee situation in a negative way. At any given moment the Dutch news channel *NOS* has had headlines about the refugee crisis next to the headline ‘Terrorist Attack’. He adds “I think that we have watched the war in Syria for a long time, without focusing on the refugees” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

According to R. de Jong, a lot is being done. In addition, he adds that the Netherlands has been a positive influence in this. The contact between the municipalities was not always integrated due to the severity of the refugee crisis. STEK has contact with the municipality from time to time, with aldermen and city parts of the municipality. This way STEK was involved in meetings between the Dutch Council for Refugees and the Red Cross. At that point, the Dutch Council for Refugees was mainly occupied with activities for refugees (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

The contact with the municipality regarding housing for the permit holders is good. The municipality is trying to relieve the asylum seeker centres by resettling permit holders as quickly as possible.

The municipality would like to see permit holders integrate as fast as possible, and this is where STEK comes in. STEK will help the permit holders to integrate namely through social activation. “This way people can apply for jobs as quick as possible” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

When the temporary refugee location was established a lot of people approached R.de Jong with all kinds of ideas. This is how STEK got involved with permit holders. R.de Jong suggested that they organise activities for the displaced people, (social activation) as mentioned above so that the permit holders can more easily integrate into Dutch society. A good example that R.de Jong mentioned was a Syrian cook that he had met who turned out to be a great cook.

Together they organised activities in which refugees (permit holders) could come and taste their own food again. The Syrian Cook received an education programme within the Restaurant academy and that is where he is working right now. “A good example of giving people the right tools that they need and a piece of confidence” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

In addition, STEK focuses on stateless people that have nowhere to go. STEK points out that they do this because the permit holders receive guidance from the government in all different kind of ways, such as the guidance from the Dutch Council for Refugees. “But we tend to forget the people that do not have anything anymore” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

5.3.2 Possible policy solutions

“On one hand you could say that what is being done today is at a minimum. Because if you give people real opportunities and chances than you would have to involve them much more in what is happening in the city, in areas such as language, schooling, volunteering and building up a social network” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

5.3.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution

In terms of volunteers, R.de Jong has started with the recruiting of volunteers. He has been doing this from the neighbourhood that he is actively working in. R. de Jong is looking to recruit a group of people that could help with the weekly activities for the permit holders. 90% of the church community is also involved in volunteering work. Additionally, when the meeting was set up between the Red Cross, STEK and the Dutch Council for Refugees we received a small number of 40 applications. There was no demand due to the buddy project having been cancelled.

STEK was dependent on The Dutch Council for Refugees, however, due to work pressure, this could not be established. Thereafter, STEK contacted the volunteers that had applied to inform them about the situation (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

In terms of distribution of provisions, R.de Jong points out that this is something for the Red Cross. “We do not collect as an organisation but we do receive donations from people and then we will have a look where we can take it or deliver it to the Red Cross because this falls within their activities” (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

5.3.4 Extra strategies with regards to the refugees

STEK did not implement specific strategies due to the refugee crisis because the initial phase did not have a large impact on them as an organisation.

But when it became clear that permit holders were going to be located in The Hague, R. de Jong was asked to organise activities and recruit volunteers. What did happen was that the municipality of The Hague asked interested parties such as STEK, the Red Cross and the Dutch Council for Refugees to gather together and coordinate their actions (R. de Jong & J. Grotendorst, personal interview, March 17, 2016).

5.3.5 Funding

Funding for STEK comes mainly from the Protestant Diaconate of The Hague. There is a small part of their funding that comes from the municipality. Another element of funding for the organisation is fundraising. About 15 to 20 percent of STEK's total budget is received through fundraising. STEK is also funded indirectly through private partners. The costs already spent dealing with the refugees are not published yet because STEK had not dealt with refugees/permit holders up until September 2015.

5.3.6 Asylum claims after registration of refugees

STEK will not help with the registration of refugees.

5.4 Amnesty International

Amnesty International Netherlands is one of the largest national departments of Amnesty. 255.000 people in The Netherlands are members of the organisation. From the Amnesty house in Amsterdam, the organisation performs national action and supports actions of local groups in the country. In addition, about 100 paid employees and 50 volunteers are involved in Amnesty's media, work, education, lobbying, and funding. Amnesty International is a humanitarian organisation that tries to ensure freedom, equality and justice. Amnesty International conducts research, action and supports the defenders of human rights throughout the world (Amnesty International (d), n.d.).

5.4.1 Dealing with the refugee influx

"From the perspective of Amnesty the refugee crisis unfolded, if we are speaking about the European part of the crisis then it unfolded because there has been a lack of response from the part of the European Union to what has been happening in the region, to Syria and the surrounding countries. Because what you see what happens is, if a conflict starts and people start fleeing from their country and they move across borders, after about five years there is a lack of perspective for them. I mean they hardly have any resources left. So what they do is, they move away. So lack of anticipation basically. On an informal basis, we work together with a number of organisations that are involved in refugee work. Doctors without Borders, The Red Cross, The Dutch Council for Refugees, so there are a lot of contacts. The contacts with organisations have been strengthened" (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

5.4.2 Possible policy solutions

Amnesty International feels that the European Union could have known that an influx of people was going to come towards Europe. According to M. de Haan (2016) “what they could have done is invest much more in settlement and regions because the funding of UNHCR and other humanitarian programmes is lacking, the UN budget for this Syrian response was 53 percent of what they actually needed and this was already of a year that has passed” (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

In addition, Amnesty International is against the EU-Turkey deal as mentioned in the chapter of policies affecting NGOs. “We lobby with research that has been done and in the case of the EU-Turkey deal, we are very much against the deal. What you see happening, which is quite interesting and new actually because we have brought out some reports. After the deal was concluded, to draw attention to the fact that Turkey is not treating refugees the way that we think it should and the way that it says it does according to its legislation. And the response of the Dutch politicians and leaders has been; “well there is no proof because there is so much at stake” (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

Amnesty International also focuses on the resettlement of refugees. Amnesty International has local groups that are running the petition. Amnesty International tries to influence policies by doing research, lobbying and mobilisation of the public (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

For instance, the Amnesty International office in Brussels has been working on the inventory of what member states can do in terms of speeding up the relocation scheme as mentioned in a previous chapter.

5.4.3 Work plan in terms of manpower, stuff, space and distribution

Amnesty International has local groups and pockets of members around the countries. Many of the local groups that have joined have acted on calls by the Red Cross and the Dutch Council for Refugees to help out. But actually, that is not what the organisation does. “We do ask them to engage in discussions with local politicians about human rights violations. But also I have to say our priorities are human rights and refugees in the region and on the borders of Europe” (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

The contacts with various organisations have been strengthened due to the refugee influx. M. de Haan pointed out that the organisation has been working on a common campaign which is to support/strengthen the support base for settlement of refugees in The Netherlands (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

Amnesty International does not deal with the collection/distribution of provisions as they are mainly a humanitarian organisation. In terms of manpower, “People have been employed to work on the refugee crisis and there has been a slight increase in manpower, for instance myself.” “And I don’t know how able the organisation as a whole is to be able to hire more people. Internationally at the International Secretariat (IS) in London, they are looking to hire more researchers to be able to keep up the flow of reports. For the moment that is the best way to keep the attention and the focus on refugee rights” (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

5.4.4 Extra strategies with regards to the refugees

“No, because we are a humanitarian organisation. We don’t have protocols ready for when people start coming” (M. de Haan, personal interview, May 19, 2016).

5.4.5 Fundings

Amnesty International is funded by various parties such as the Dutch postcode lottery, the government, fundraising and contributions from members and many others as mentioned in the annual report (Amnesty International (e), n.d., p. 89).

5.4.6 Asylum claims after registration of refugees

Amnesty International will not deal with the registration of refugees.

5.5 Existing policies preventing the NGOs from carrying out their work.

Desk research has shown that policies are preventing the NGOs from carrying out their work. On a local level, the municipality of The Hague and the city council are responsible for the policies that are being carried out. Desk research has shown that discussions have taken place between the municipality and the government. The municipality decided not to establish an emergency shelter after 31 December 2015 due to the fact that the government did not make a personal request to the municipality. As mentioned in the chapter on policies affecting the NGOs, the municipality, the city council and the government deliberated on the issue and therefore did not establish an emergency shelter. The argument of the alderman referred to the fact that this was not needed and that the refugees were relocated due to the help of other municipalities.

The emergency relocation scheme that was established to relocate 160.000 people, from the expected 160.000, a total of 1145 people have been relocated to date. Regarding resettlement, the aim was to resettle 22.504 people. From the 22.504 people, 5.677 have been resettled to date. Furthermore, desk research has also shown that a proposal has been made to resettle another 54.000 people following the EU-Turkey deal. The total number of people that have been resettled to the Netherlands concerning the EU-Turkey deal is 53 people.

A total of 280 people have been resettled regarding the EU-Turkey deal. As far as the Dublin regulation, desk research has shown that the Dublin Regulation is keeping people at the borders. A report for the European Commission has shown that the Dublin regulation was not designed to deal with mass influx. Additionally, registration cannot be dealt with immediately. Ultimately, research has shown that the national systems of the border countries are under strain due to the Dublin regulation.

Chapter VI - Analysis

This chapter will provide an in-depth analysis of the data that has been gathered. The research question that was posed was *“What are the effects of the increasing flow of refugees on Non-governmental organisations in The Hague?”* In order to answer this question the refugee situation in the Netherlands and The Hague was described in order to clarify how the influx of refugees has had its effects on NGOs in The Hague. In particular, interviews were conducted with identified NGOs in order to gather in-depth information about their policies and practices and the effects on them of the refugee crisis. The interviews do not represent all NGOs in The Hague, but they do give a broad overview regarding the effects. The interviews provide valuable insight on how the NGOs are dealing with the effects of the refugee influx.

These interviews with the NGOs have shown that there is a correlation between the refugee influx and the effects on NGOs. According to the employee of the Dutch Council for Refugees, the pressure of the activities started when the pictures of Alan Kurdi were published. In other words, there is a direct causal relationship between the pictures being published and the pressures experienced by the NGOs. Due to the picture being published, the organisation had a hard time processing the volunteer applications.

Despite the fact that the organisation had a hard time processing the applications it seems as if it is quite difficult to volunteer at the Dutch Council for Refugees. Qualitative research has shown that the regional office of the Dutch Council for Refugees has a minimum volunteering requirement of 4 partial days. It must be noted that the writer of this dissertation also applied as a volunteer. In addition, the interviewee from the Dutch Council for Refugees confirms the requiring of 4 partial days. With regards to manpower, it seems as if the refugee influx is causing the organisation to hire more paid people as well as volunteers.

In relation to volunteers, the Red Cross hired more volunteers as a direct result of the refugee influx. It is important to mention that ‘Ready 2 help’ was set up because of the refugee influx. In addition, the Red Cross opened new lines of communication with the municipality, to support the collection of public donations. In contrast to the Red Cross and the Dutch Council for Refugees, STEK did not deal with a large influx of volunteers. It is particularly interesting to note that Amnesty International has also hired more people due to the refugee influx. It is important to mention that STEK received its information regarding the refugee crisis from a bottom-up approach in contrast to the other organisations.

With regards to the collaboration between the different parties, it seems as if the NGOs were working closely together. The three NGOs with the exception of Amnesty International have all mentioned this in the interviews that were conducted. Amnesty International does mention that the collaboration between the different organisations has been strengthened. Although, the NGOs have different points of view regarding the issue of collaboration. Looking back on the interviews, the three employees all mentioned that the discussions between the three parties increased when things did not go as planned. Whilst, an employee from STEK mentioned that STEK and the Dutch Council for Refugees barely met for discussions with regards to a certain project that was supposed to be established. The employee from the Dutch Council for Refugees added that this collaboration did not go as planned due to the decision of the municipality not to establish an emergency shelter after December 2015, in The Hague.

The interviewee of the Red Cross contradicted the Dutch Council for Refugees noting that the collaboration with other organisations was working well. In addition, the STEK interviewee mentioned that the collaboration with the municipality did not happen due to the increased refugee influx as the organisation had held regular meetings with the municipality beforehand.

Another important outcome is to note that the three locally operating NGOs are dependent on the decisions of other organisations. One example of this would be the project that was supposed to be established between STEK and the Dutch Council for Refugees. The employee from the Dutch Council for Refugees refers to the fact that it is sometimes a grey area for some organisations because of the involvement of a large number of organisations on certain projects. In addition, the employee acknowledges that The Dutch Council for Refugees had been executing activities that do not normally come under their remit.

This is similar to what the employee of the Red Cross had mentioned in the interview with regards to the Dutch Council for Refugees. For example; the collecting of clothing together with the Red Cross. The Red Cross does have a responsibility for the collection and distribution of clothing, while STEK does not.

Another interesting aspect that the desk research for this paper has highlighted is that funding for the Dutch Council for Refugees has increased due to the refugee influx, as did funding for the Red Cross. STEK, on the other hand, has not received any extra funding for 2015, due to the fact that STEK was not involved with refugees/permit holders up until September 2015. Amnesty International has not directly been funded in relation to the refugee influx as this is a very small part of the workload. Amnesty International is an international organisation dealing with a number of high-profile issues around the world.

Another significant result that was uncovered during the interview with E. Schutte from the Dutch Council for Refugees was that the organisation did not prepare for the refugee influx. Whilst organisations knew that the influx of refugees was coming. The fact that the employee pointed this out is interesting since some experts from different fields had frequently warned for the large flow of people. In addition, the employee from Amnesty International also pointed this out.

Moreover, the employee from the Dutch Council for Refugees mentioned that the organisation is constantly anticipating and adapting to new situations and that there is often a great deal of uncertainty from the municipality when reacting to new situations. The decisions and policies with regards to refugees in The Hague have been made at a local level. However, research has found that the decisions that are being made on a national level impact the locally made decisions. For instance, the decision of the Dutch Prime Minister to announce that he had held talks with the municipalities and provinces about the emergency measures that needed to be taken due to the lack of housing for refugees and asylum seekers, had a direct impact on all of the NGOs involved. The NGOs operating locally are often kept in the dark, by policies that are being made on a national and European level. It is important to note that the decisions being made on each level have an impact on local NGOs.

It is interesting to note that in the interviews carried out for this paper that the Dutch Council for Refugees employee mentioned that permit holder have to wait up to one and a half year for living accommodation. In contrast to the report of COA that more than half of the target that was set out according to the original COA report, have not been relocated. Another article that has been found through desk research confirms the statement of the employee of the Dutch Council for Refugees.

The relationship between the housing problem and the number of permit holders that are still stuck in asylum seeker centres may very well prevent the Dutch Council for Refugees from giving the necessary guidance that the permit holders are entitled to. The interviewee from the Red Cross shares the same point of view on the housing situation. The Red Cross employee notes that it is not ideal to place 600 people together in a temporary living accommodation.

In contrast to the Dutch Council for Refugees and The Red Cross, STEK mentioned that the communication between the municipality and STEK in terms of housing went well. It is important to note that the municipality has included STEK into the integrating process of permit holders. Moreover, STEK notes that more could be done policy-wise in terms of integration.

The refugee influx has also been attributed to the European Union when establishing new policies to manage the influx of displaced people, this in turn forces NGOs to adapt and act upon these decisions. An example of this would be the EU-Turkey deal. It is interesting to note that the European Commission issued a report on Turkey for the Enlargement Strategy of the European Union. The European Commission mentions that major shortcomings remain with regards to the protection of Human Rights (European Commission (b) in Turkey, 2015). Additionally, Amnesty International also issued up a report noting that Human Rights in Turkey are indeed being infringed.

Nevertheless, the European Union has decided to obtain the controversial agreement. One fact that stands out from the research is that while Amnesty International has issued a report noting that Human Rights are being infringed, there are no means of enforcing the conventions due to the fact that national sovereignty exceeds the 1951 Convention and the 1967 Protocol.

Furthermore, a relocation scheme was also set up due to the refugee influx to relocate 160.000 refugees within the European Union. However, to date only 1145 people in total have been relocated. It is important to note that the refugees cannot reach the Netherlands and therefore The Hague in which case the operation of the scheme is preventing the NGOs from carrying out their work. Amnesty International which is a Human Rights organisation has made an effort to lobby for the situation to be rectified. It seems that if the member states would enhance their efforts in relocating the refugees that the NGOs could contribute to the resettling and helping of refugees.

Amnesty International pointed out in the personal interview that the member states could do much more to speed up the process. With regards to resettlement, it is striking that a total of only 280 refugees have been resettled in contrast to the target of 22.504 that was set by the European Commission. Here, Amnesty International has also been pushing for the resettlement of more refugees.

This information is important if only due to the fact that large numbers of people are still stranded at the borders and the NGOs in The Hague are willing but unable to execute any help towards these refugees. This is a good example of European policy having an indirect impact on the activity of local NGOs. If the member states would allow for the targets that have been set out to be achieved, then the local NGOs could integrate their activities, practices and contribute to the situation.

Besides the resettlement, relocation scheme and EU-Turkey deal the Dublin regulation is also of significant importance for the effects on NGOs in The Hague. Research has shown that many deadlines have not been met and therefore refugees are not being resettled in the member states.

In addition, in a report of Amnesty International, these factors are causing push backs preventing the refugees from being relocated or resettled in the member states. It is also important to point out that a report has shown that the Dublin Regulation is violating fundamental rights in various aspects. It should be noted for the record that this directly contradicts the international agreements that have been signed by the member states.

Moreover, Amnesty International points out that the European Union could have done more than set up policies to reduce the flow of refugees. The employee from Amnesty International mentions that the European Union could have invested more in settlement and regions instead of policies. Research has found that the UN budgets are not linked to the growth of the needs. It is important to note that both desk research and the conducted interviews are corresponding with each other on this aspect.

With reference to the Dutch asylum policy, the NGOs have adapted to the changes in the asylum procedure. Due to the longer waiting times, it is important to note that emergency shelters have been established throughout the country. In The Hague for instance, an emergency shelter was operating until the end of December 2015. In contrast the NGOs which had to act upon the situation as it changed. Research has shown that COA made a mistake by sending permit holders in November 2015 causing the permit holders to sleep on the streets out of protest. Due to the mistake of COA, the NGOs had to adapt their policies in terms of not establishing a welcome shop for the refugees because welcome shops are solely for refugees and not permit holders. This was also mentioned in the interview with the Dutch Council for Refugees.

As mentioned previously, the Dutch Council for Refugees undertook activities that they normally do not perform. Another striking factor that the employee from the Red Cross pointed out was that when the emergency shelter was established in The Hague that it was unfairly expected that employees would be able to drop all of their existing commitments in order to focus on the emergency shelter.

Desk research has shown that the government is achieving some of the objectives with regards to government policies concerning the protection of refugees such as the providing of shelter. The article that has been found points out that thousands of volunteers from the Red Cross, The Dutch Council for Refugees, churches and other organisations have helped in the temporary reception areas. It is important to note that this corresponds with the interviews from The Dutch Council for Refugees, the Red Cross and STEK.

Chapter VII - Conclusion

This research intended to find out what the effects are of the increasing flow of refugees on four Non-Governmental organisations in The Hague. The interviews and desk research showed that the NGOs that have been interviewed for this paper vary in their practices, missions and visions. Also, with reference to managing the refugee influx, it can be concluded that the NGOs are all dealing with this in their own ways. For instance:

- The Red Cross which was managed using a top-down approach whereby the director of the Red Cross requested employees to drop everything and focus on the emergency shelter that had to be established in The Hague.
- The Dutch Council for Refugees which is constantly adapting to new situations due to the decisions made by the municipality.
- STEK which due to its remit was not involved with the refugee influx from the start became involved when the permit holders were relocated in The Hague.
- Amnesty International which has been dealing with the refugee influx but, namely with their focus on lobbying both government and municipality due to the fact that Amnesty International is a Human Rights organisation.

As for the policies that are affecting NGOs, it is quite interesting to see that policies on a national and European level as well as on a local level have direct and indirect effects on the NGOs. For instance, the EU-Turkey deal, the resettlement and relocation scheme and the Dublin Regulation, that are preventing refugees from being relocated in the member states including the Netherlands.

In addition, decisions on a local and national level are also influencing the effects on NGOs. Policy wise the NGOs all have their own points of views. The employee from the Dutch Council for Refugees mentioned that the housing policy should be amended as a result of the long waiting times. The employee of the Red Cross agreed on the housing issue but from another perspective. Namely, that the housing situation needs to be changed due to the large groups of people that are being located in living accommodation. The employee from STEK mentioned that permit holders need to be more involved in Dutch society with reference to the integration policy. While the employee from Amnesty International pointed out that the European Union could have done more in regards to resettlement and regions.

The NGOs work plans in terms of manpower, logistics, space and distribution differ from each other due to their relative sizes, missions, visions and tasks. For instance, the Dutch Council for Refugees has different tasks than STEK and The Red Cross.

Amnesty International varies very much from the other NGOs particularly due to the fact that Amnesty is a local division but operates on an international level. The strategies of the NGOs vary. STEK and Amnesty International did not implement specific strategies. On the other hand, the Red Cross and the Dutch Council for Refugees did implement strategies such as an extra task force and a ready 2 help volunteering database.

The average costs for refugees were difficult to obtain, due to the pressures that the NGOs were experiencing at the time when the request was made. STEK, for instance, did not deal with permit holders until September 2015 and therefore could not report on the average costs for permit holders. The Red Cross had a general overview of the total costs as a result of the refugee crisis by reviewing its data on a year by year basis. The Dutch Council for Refugees had an overview with the costs of integrating permit holders. Amnesty International has an internationally based funding base with reference to the Dutch section.

The resources of funding vary from private donations, fundraising, municipalities, government, the Protestant Diaconate and contributions from members. The only organisation that will assist with asylum claims after registering of the refugees is the Dutch Council of Refugees, due to the fact that the organisation also guides refugees in the Dutch asylum procedure. Thus, a conclusion could be made that the NGOs are dealing with effects from the refugee influx to the best of their abilities given the system in which they operate, both locally, regionally and nationally. The effects vary within each of the NGOs included in this paper dependent on their internal policies and procedures.

7.1 Limitations of the dissertation

It is important to mention that this paper was prepared carefully and that there were some unavoidable limitations. The research was conducted with four NGOs that were willing to participate in this study. Due to the current situation regarding the influx of refugees and the pressures that this placed upon their organization many NGOs were not accessible. One of the foremost reasons which have been explained in this paper has been the hype around the images of Alan Kurdi. Furthermore, the current refugee crisis is still developing and therefore it was necessary to focus on news articles instead of literature. Time management for the completion of this paper did not allow the involvement of other NGOs.

While due diligence on the verification of facts was carried out, nothing can be absolutely certain to be true in every case of the NGOs policies and procedures due to the fact that only one employee was interviewed from each organisation.

7.2 Possible solutions

Nevertheless, a few solutions could be recommended as a result of this paper. Current negotiations regarding the refugee influx have taken place on a local, national and European level. Therefore the NGOs at times, find themselves in a so-called grey area making it difficult to keep an oversight of the situation.

Setting up a Regional Commission should be considered in which all organisations come together, with one spokesman from each organisation being required. This Regional Commission would be tasked with sharing information, and creating an open and sharing environment in which the tasks are clearly identified and allocated to the relevant organisation, preventing the duplication of effort by the NGOs.

Also, the organisations involved can create a common volunteering system to prevent organisations from being overwhelmed, this way the organisations can establish a system in which the organisations could approach volunteers.

All organisations involved could make long-term agreements in which the organisations will create transparency in the execution and evaluation of the agreements. This should be organised by the regional commission. It is important that reflection periods are implemented with regards to the long-term agreements.

List of References

- Amnesty International (a). (2015). *Fear and fences, Europe's approach to keeping refugees at bay*. London: Amnesty International press.
- Amnesty International (b). (n.d.). *EU leaders must not turn their back on refugees*. Retrieved from Amnesty International Web site:
<https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2015/09/world-refugee-crisis-needs-eu-solutions/>
- Amnesty International (c). (2015). *Europe's Gatekeeper; unlawful detention and deportation of refugees from Turkey*. Amnesty International.
- Amnesty International (d). (n.d.). *Over Amnesty*. Retrieved from Amnesty International Web site:
<https://www.amnesty.nl/overamnesty>
- Amnesty International (e). (n.d.). *Jaarverslag 2015*. Retrieved from Amnesty International Web site: <http://jaarverslag.amnesty.nl/assets/Amnesty-International-Nederland-Jaarverslag-2015.pdf>
- BBC (a). (2016, March 4). *Migrant Crisis: Migration to Europe explained in seven charts*. Retrieved from BBC News Web site: <http://www.bbc.com/news/world-europe-34131911>
- BBC (b). (2016, March 11). *Syria: The story of the conflict*. Retrieved from BBC News Web site:
<http://www.bbc.com/news/world-middle-east-26116868>
- BBC (c). (2016, April 24). *Schengen: Controversial EU free movement deal explained*. Retrieved from BBC News Web site: <http://www.bbc.com/news/world-europe-13194723>
- BBC News (d). (2015, September 3). *Alan Kurdi: Has one picture shifted our view of refugees?*
 Retrieved from BBC News Web site: <http://www.bbc.com/news/blogs-trending-34142804>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015, december 18). *Bijna kwart miljoen immigranten verwacht in 2016*. Retrieved from CBS Web site: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/51/bijna-kwart-miljoen-immigranten-verwacht-in-2016>
- COA. (2016). *Overzicht huisvesting vergunninghouders*. Retrieved from Rijksoverheid Web site:
<https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2016/04/01/overzicht-huisvesting-vergunninghouders-per-1-april-2016>
- Council of Europe (a). (1950). *European Convention on Human Rights*. Strasbourg: Council of Europe.
- Council of Europe. (n.d.). *The European Convention*. Retrieved from Council of Europe Web site:
<http://www.echr.coe.int/pages/home.aspx?p=basictexts>
- European Commission (d). (2016). *Operational implementation of the EU-Turkey Agreement*. Brussels: European Commission.
- European Commission (a). (2015, september 09). *Refugee Crisis: European Commission takes decisive action*. Retrieved from Migration and Home Affairs Web site:
http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-is-new/news/news/2015/20150909_1_en.htm
- European Commission (b). (2015). *Turkey, 2015 report*. Brussels.

- European Commission (c). (2016, April 12). *Relocation and Resettlement: EU Member States urgently need to deliver*. Retrieved from European Commission Press Release Database: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1343_en.htm
- European Council on Refugees and Exiles (a). (n.d.). *What is the Dublin System?* Retrieved from ECRE Web site : <http://www.ecre.org/topics/areas-of-work/protection-in-europe/10-dublin-regulation.html>
- European Council on Refugees and Exiles. (n.d.). *Dublin Regulation*. Retrieved from ECRE Web site: <http://www.ecre.org/topics/areas-of-work/protection-in-europe/10-dublin-regulation.html>
- European Parliament. (2015). *ENHANCING THE COMMON EUROPEAN*. Brussels: European Parliament.
- Eurostat. (2016). *Asylum in the EU Member States Record number of over 1.2 million first time asylum seekers registered in 2015 Syrians, Afghans and Iraqis: top citizenships*. Eurostat Press Office .
- Gemeente Den Haag (b). (2015, September 17). *M. Raadsmededeling inzake Aanpak vluchtelingenproblematiek en statushouders (RM 280)*. Retrieved from player.companywebcast.com: http://player.companywebcast.com/denhaagp/20150917_1/nl/player/show?start=00e91788-82e2-4f64-aad7-7f8804e9ac80
- Gemeente Den Haag (c). (n.d.). *Locaties huisvesting statushouders*. Retrieved from Den Haag Web site: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/gemeente/statushouders/locaties-huisvesting-statushouders.htm>
- Gemeente Den Haag. (2016, May 25). *Statushouders in Den Haag*. Retrieved from Den Haag Web site: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/gemeente/to/Statushouders-in-Den-Haag.htm>
- Government of the Netherlands (a). (n.d.). *When is someone granted asylum in the Netherlands*. Retrieved from Government of the Netherlands Web site: <https://www.government.nl/topics/asylum-policy/question-and-answer/eligible-for-asylum-in-the-netherlands>
- Government of the Netherlands (b). (n.d.). *Applying for asylum – what is the procedure?* Retrieved from Government of the Netherlands Web site: <https://www.government.nl/topics/asylum-policy/question-and-answer/applying-for-asylum-procedure>
- Government of the Netherlands (c). (n.d.). *Huisvestingswet 2014*. Retrieved from Wetten Overheid Web site: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035303/2015-07-01>
- Government of the Netherlands. (n.d.). *Asylum policy*. Retrieved from Government of the Netherlands Web site: <https://www.government.nl/topics/asylum-policy>
- Grant, H. (2015, september 6). *UN agencies 'broke and failing' in face of ever-growing refugee crisis*. Retrieved from The Guardian Web site: <http://www.theguardian.com/world/2015/sep/06/refugee-crisis-un-agencies-broke-failing>

- Grimmius, H. (2015, oktober 22). *Alles over de asielpcedure*. Retrieved from VreemdelingenVisie 01 Web site: <http://www.vreemdelingenvisie.nl/vreemdelingenvisie/2015/01/alles-over-de-asielpcedure>
- Head, M. (2015, December 5). *The European refugee crisis and international law*. Retrieved from World Socialist Web site: <https://www.wsws.org/en/articles/2015/12/05/conv-d05.html>
- ICF International. (2015). *Evaluation of the Dublin III Regulation*. Brussels: DG Migration and Home Affairs.
- Kingsley, P. (2015, December 9). *What caused the refugee crisis?* Retrieved from The Guardian Web site: <http://www.theguardian.com/commentisfree/2015/dec/09/what-caused-the-refugee-crisis-google>
- Lambert, H. (2005). THE EUROPEAN CONVENTION ON HUMAN RIGHTS AND THE PROTECTION OF REFUGEES: LIMITS AND OPPORTUNITIES. *Refugee Survey Quarterly*, 17.
- NOS (a). (2015, september 03). *COA en Stichting Vluchteling platgebeld door mensen die willen helpen*. Retrieved from NOS Web site: <http://nos.nl/artikel/2055673-coa-en-stichting-vluchteling-platgebeld-door-mensen-die-willen-helpen.html>
- Pelgrim, V. K. (2016, February 2). *De draad kwijt in het asieldebat? Dit zijn de feiten*. Retrieved from NRC Web site: <http://www.nrc.nl/nieuws/2016/02/02/dit-zijn-de-feiten-over-asielzoekers-in-nederland>
- Rainey, W. O. (2014). *The European Convention on Human Rights*. Oxford: Oxford University Press.
- Rijksoverheid. (n.d., n.d. n.d.). *Huisvesting asielzoekers met verblijfsvergunning*. Retrieved from Asielbeleid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/asielbeleid/inhoud/huisvesting-asielzoekers-met-verblijfsvergunning>
- Rode Kruis (a). (2015, April 23). *Jaarverslag 2014*. Retrieved from Rode Kruis Web site : http://www.rodekruis.nl/resultaten/jaarverslagen/jaarverslag-2014/documents/24048_nrk_jv_2014_def.pdf
- Rode Kruis. (n.d.). *Het Rode Kruis helpt in Nederland*. Retrieved from Rode Kruis Web site: <http://www.rodekruis.nl/hulp-in-nederland>
- RTL. (2016, March 20). *Kanjers Van Goud*. Retrieved from RTL XL Web site: <http://www.rtlxl.nl/#!/-undefined/47dcfa63-6cfb-3f89-8e19-b944186aa025>
- RTL Nieuws. (2015, September 17). *Oproep aan gemeentes: regel vanavond nog 750 slaappleatsen*. Retrieved from RTL Nieuws Web site: <http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/oproep-aan-gemeentes-regel-vanavond-nog-750-slaappleatsen>
- Saunders, L. T. (2009). *Research methods for business students fifth edition*. Essex: Pearson Education Limited.
- STEK. (n.d.). *Over ons*. Retrieved from STEK Web site : <http://www.stekdenhaag.nl/missie>
- Taylor, B. D. (2015). *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. New Jersey: John Wiley & Sons.

- Techau, J. (2015, October 1). *The Roots of Europe's Refugee Crisis, Was Europe prepared?* Retrieved from Carnegie Europe Web site: <http://carnegieeurope.eu/2015/10/01/roots-of-europe-s-refugee-crisis/iie3#1>
- The European Commission (e). (2016, May 4). *Proposal for a REGULATION OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL*. Retrieved from European Commission Web site : http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/european-agenda-migration/proposal-implementation-package/docs/20160504/dublin_reform_proposal_en.pdf
- The World Bank. (2014). *Refugee population by country or territory of asylum*. Retrieved from The World Bank Web site: <http://data.worldbank.org/indicator/SM.POP.REFG>
- UNHCR (a). (1999). *Protecting Refugees A field guide for NGOs*. Geneva: United Nations Publications.
- UNHCR (b). (2014, June 20). *World Refugee Day: Global forced displacement tops 50 million for first time in post-World War II era*. Retrieved from UNHCR Web site: <http://www.unhcr.org/53a155bc6.html>
- UNHCR (c). (2010). *Convention and Protocol relating to the status of refugees*. Geneva: UNHCR communication and public information service.
- UNHCR (d). (2011). The 1951 convention relating to the status of refugees and its 1967 protocol. *UNHCR*, 16.
- UNHCR (e). (2015). *States Parties to the 1951 Convention relating to the Status of Refugees and the 1967 Protocol*. Retrieved from UNHCR Web site: <http://www.unhcr.org/3b73b0d63.html>
- UNHCR (f). (n.d., n.d. n.d.). *The Dublin Regulation*. Retrieved from [unhcr.org](http://www.unhcr.org/4a9d13d59.pdf): <http://www.unhcr.org/4a9d13d59.pdf>
- United Nations. (n.d.). *Chapter IX INTERNATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL CO-OPERATION*. Retrieved from United Nations Web site: <http://www.un.org/en/sections/un-charter/chapter-ix/index.html>
- Vianen, I. (2015, Oktober 8). *Den Haag moet zich schamen voor vluchtelingenbeleid*. Retrieved from Volkskrant Web site: <http://www.volkskrant.nl/opinie/den-haag-moet-zich-schamen-voor-vluchtelingenbeleid~a4158415/>
- Vluchtelingenwerk Nederland (a). (n.d.). *Wat wij doen voor vluchtelingen*. Retrieved from Vluchtelingenwerk Web site: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen>
- Vluchtelingenwerk Nederland. (2015). *Vluchtelingen in getallen 2015*. Vluchtelingenwerk.
- Vreemdelingenzaken. (2015). *Sharing responsibility A proposal for a European Asylum System based*. Den Haag: Uitgave van de ACVZ.
- Wester, F. (2015, November 12). *Vluchtelingen slapen op straat in Den Haag uit protest tegen slechte opvang*. Retrieved from RTL Nieuws Web site: <http://www.rtlnieuws.nl/nieuws/binnenland/vluchtelingen-slapen-op-straat-den-haag-uit-protest-tegen-slechte-opvang>

Wisker, G. (2009). *The undergraduate research handbook*. London: Palgrave Macmillan.

Yahya, M. (2015, October 1). *The Roots of Europe's Refugee Crisis, What's driving the refugee flows?* Retrieved from Carnegie Europe Web site:
<http://carnegieeurope.eu/2015/10/01/roots-of-europe-s-refugee-crisis/iie3#1>

Appendices

Appendix I – Student Ethics Form

ES4 Guide for Final Project and Dissertation | 2015-2016

Appendix 6.3 – Student Ethics Form

European Studies
Student Ethics Form

Your name: K.W. Wouters

Supervisor: Ms. A. Grebner

Instructions/checklist

Before completing this form you should read the APA Ethics Code (<http://www.apa.org/ethics/code/index.aspx>). If you are planning research with human subjects you should also look at the sample consent form available in the Final Project and Dissertation Guide.

- a. ☐ Read section 3 that your supervisor will have to sign. Make sure that you cover all these issues in section 1.
- b. ☐ Complete sections 1 and, if you are using human subjects, section 2, of this form, and sign it.
- c. ☐ Ask your project supervisor to read these sections (and the draft consent form if you have one) and sign the form.
- d. ☐ Append this signed form as an appendix to your dissertation.

Section 1. Project Outline (to be completed by student)

(i) Title of Project: Non-Governmental Organisations and the protection of refugees

(ii) Aims of project: Aims to examine and analyse the effects that the refugee influx brings upon NGOs.

(iii) Will you involve other people in your project – e.g. via formal or informal interviews, group discussions, questionnaires, internet surveys etc. (Note: if you are using data that has already been collected by another researcher – e.g. recordings or transcripts of conversations given to you by your supervisor, you should answer 'NO' to this question.)

☒ YES ☐ NO

If no: you should now sign the statement below and return the form to your supervisor. You have completed this form.

This project is not designed to include research with human subjects. I understand that I do not have ethical clearance to interview people (formally or informally) about the topic of my research, to carry out internet research (e.g. on chat rooms or discussion boards) or in any other way to use people as subjects in my research.

Student's signature _____ date _____

If yes: you should complete the rest of this form.

Section 2 Complete this section only if you answered YES to question (iii) above.

(i) What will the participants have to do? (v. brief outline of procedure):

Answer my questionnaire in order to gather in depth information

(ii) What sort of people will the participants be and how will they be recruited?

The participants are employees from various NGOs. The participants have been recruited via email.

(iii) What sort stimuli or materials will your participants be exposed to, tick the appropriate boxes and then state what they are in the space below?

Questionnaires ☒; Pictures ☐; Sounds ☐; Words ☒; Other ☐.

(iv) **Consent:** Informed consent must be obtained for all participants before they take part in your project. Either verbally or by means of an informed consent form you should state what participants will be doing, drawing attention to anything they could conceivably object to subsequently. You should also state how they can withdraw from the study at any time and the measures you are taking to ensure the confidentiality of data. A standard informed consent form is available in the Dissertation Manual.

(vi) **What procedures will you follow in order to guarantee the confidentiality of participants' data?** Personal data (name, addresses etc.) should not be stored in such a way that they can be associated with the participant's data.

Student's signature: K. Wouters date: 7-6-16

Supervisor's signature (if satisfied with the proposed procedures): date: 7-6-16

Appendix II – Informed Consent Forms

Red Cross

ES4 Guide for Final Project and Dissertation

2015-
2016

Appendix 6.4 – Informed Consent Form

Informed Consent Form

1) Project Title NGOs and the protection of refugees

2) Project Description (1 paragraph)

The protection of refugees is a shared responsibility between the state, NGOs, international organisations and agencies. NGOs can offer help and protection towards refugees. When doing so, the NGOs are making a difference in the effectiveness of protecting the refugees. The NGOs in The Hague are helping the Dutch government in the assisting, caring, protecting and anticipating to the refugees needs. The NGOs in The Hague are dealing with matters such as, the distribution of stuff, volunteers, spacing, funding and subsidies, policies, strategies and assisting in legal matters. Therefore, the central question of this dissertation is: "What are the effects of the increasing flow of refugees on Non-Governmental Organisations in The Hague?"

If you agree to take part in this study please read the following statement and sign this form.

I am 16 years of age or older.

I can confirm that I have read and understood the description and aims of this research. The researcher has answered all the questions that I had to my satisfaction.

I agree to the audio recording of my interview with the researcher.

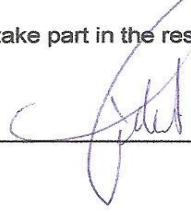
I understand that the researcher offers me the following guarantees:

All information will be treated in the strictest confidence. My name will not be used in the study unless I give permission for it.

Recordings will be accessible only by the researcher. Unless otherwise agreed, anonymity will be ensured at all times. Pseudonyms will be used in the transcriptions.

I can ask for the recording to be stopped at any time and anything to be deleted from it.

I consent to take part in the research on the basis of the guarantees outlined above.

Signed:  Date: 10-12-2015

Amnesty International

ES4 Guide for Final Project and Dissertation | 2015-2016

Appendix 6.4 – Informed Consent Form

Informed Consent Form

1) Project Title *NGOs and the protection of Refugees*

2) Project Description (1 paragraph)

The protection of refugees is a shared responsibility between the state, NGOs, international organisations and agencies. NGOs can offer help and protection towards refugees. When doing so, the NGOs are making a difference in the effectiveness of protecting the refugees. The NGOs in The Hague are helping the Dutch government in the assisting, caring, protecting and anticipating to the refugees needs. The NGOs in The Hague are dealing with matters such as, the distribution of stuff, volunteers, spacing, funding and subsidies, policies, strategies and assisting in legal matters. Therefore, the central question of this dissertation is: "What are the effects of the increasing flow of refugees on Non-Governmental Organisations in The Hague?"

If you agree to take part in this study please read the following statement and sign this form.

I am 16 years of age or older.

I can confirm that I have read and understood the description and aims of this research. The researcher has answered all the questions that I had to my satisfaction.

I agree to the audio recording of my interview with the researcher.

I understand that the researcher offers me the following guarantees:

All information will be treated in the strictest confidence. My name will not be used in the study unless I give permission for it.

Recordings will be accessible only by the researcher. Unless otherwise agreed, anonymity will be ensured at all times. Pseudonyms will be used in the transcriptions.

I can ask for the recording to be stopped at any time and anything to be deleted from it.

I consent to take part in the research on the basis of the guarantees outlined above.

Signed: _____

Date: _____

19.05.16

The Dutch Council for Refugees
ES4 Guide for Final Project and Dissertation | 2015-2016

Appendix 6.4 – Informed Consent Form

Informed Consent Form

- 1) Project Title *NGOs and the protection of Refugees*
- 2) Project Description (1 paragraph)

The protection of refugees is a shared responsibility between the state, NGOs, international organisations and agencies. NGOs can offer help and protection towards refugees. When doing so, the NGOs are making a difference in the effectiveness of protecting the refugees. The NGOs in The Hague are helping the Dutch government in the assisting, caring, protecting and anticipating to the refugees needs. The NGOs in The Hague are dealing with matters such as, the distribution of stuff, volunteers, spacing, funding and subsidies, policies, strategies and assisting in legal matters. Therefore, the central question of this dissertation is: "What are the effects of the increasing flow of refugees on Non-Governmental Organisations in The Hague?"

If you agree to take part in this study please read the following statement and sign this form.

I am 16 years of age or older.

I can confirm that I have read and understood the description and aims of this research. The researcher has answered all the questions that I had to my satisfaction.

I agree to the audio recording of my interview with the researcher.

I understand that the researcher offers me the following guarantees:

All information will be treated in the strictest confidence. My name will not be used in the study unless I give permission for it.

Recordings will be accessible only by the researcher. Unless otherwise agreed, anonymity will be ensured at all times. Pseudonyms will be used in the transcriptions.

I can ask for the recording to be stopped at any time and anything to be deleted from it.

I consent to take part in the research on the basis of the guarantees outlined above.

Signed:  **Date:** 25-02-2016

STEK
 ES4 Guide for Final Project and Dissertation | 2015-2016

Appendix 6.4 – Informed Consent Form

Informed Consent Form

1) Project Title NGOs and the protection of refugees

2) Project Description (1 paragraph)

The protection of refugees is a shared responsibility between the state, NGOs, international organisations and agencies. NGOs can offer help and protection towards refugees. When doing so, the NGOs are making a difference in the effectiveness of protecting the refugees. The NGOs in The Hague are helping the Dutch government in the assisting, caring, protecting and anticipating to the refugees needs. The NGOs in The Hague are dealing with matters such as, the distribution of stuff, volunteers, spacing, funding and subsidies, policies, strategies and assisting in legal matters. Therefore, the central question of this dissertation is: "What are the effects of the increasing flow of refugees on Non-Governmental Organisations in The Hague?"

If you agree to take part in this study please read the following statement and sign this form.

I am 16 years of age or older.

I can confirm that I have read and understood the description and aims of this research. The researcher has answered all the questions that I had to my satisfaction.

I agree to the audio recording of my interview with the researcher.

I understand that the researcher offers me the following guarantees:

All information will be treated in the strictest confidence. My name will not be used in the study unless I give permission for it.

Recordings will be accessible only by the researcher. Unless otherwise agreed, anonymity will be ensured at all times. Pseudonyms will be used in the transcriptions.

I can ask for the recording to be stopped at any time and anything to be deleted from it.

I consent to take part in the research on the basis of the guarantees outlined above.

Signed: _____ Date: 17-03-2016

Appendix III – Interview Transcripts**Interview Transcript Amnesty International (Marjanne de Haan)**

Marjanne de Haan work at Amnesty International as a campaign and Advocacy officer. M. de Haan works on refugees and migrants rights. The interview was conducted at Humanity House in The Hague on May 19th, 2016.

Would you mind conducting the interview in English?

No that is fine.

First off, I will just summarise what I am doing. I am researching the effects on NGOs, on a local basis. My understanding was that you are from the Amnesty International Amsterdam right?

Yes, from the Dutch section.

I will just start off with the first question, how did the refugee crisis unfold from your point of view?

Well, I am not the expert. Actually I am part of the refugee campaigns team. Which means that I work both on the campaign, mobilisation and action, and on the advocacy part. My colleague, who is the main lobbyist. He is the expert and I have not been involved with the refugee campaigns for a very long time but from the perspective of Amnesty the refugee crisis unfolded, if we are speaking about the European part of the crisis then it unfolded because there has been a lack of response from the part of the European Union to what has been happening in the region, so Syria and the surrounding countries. Because what you see what happens is, if a conflict starts and people start fleeing from their country and they move across borders, after about 5 years if there is a lack of perspective for them. Their resources have, I mean they hardly have any resources left. So what they do is, they move away. So in fact the European Union, Europe could have seen this refugee flow coming. What they could have done is invest much more in settlement and regions because the funding of UNHCR and other humanitarian programmes is lacking, the UN budget for this Syrian response was 53 percent of what they actually needed and this was already of a year that's passed.

Yes I found an article about that.

So lack of anticipation basically. If we speak about Europe. And then of course, I mean in other cases what can you do about the source of the refugee crisis which is conflict in Syria and in other places in the world.

Ok. And what are the working methods of Amnesty International with regards to lobbying. For example; the Turkey-EU deal that has been made, the resettlement programme. I have read about it on the internet, and the reports that have been published by Amnesty International. Are there any other thing that you would like to add to the reports?

Well, the research is the basis of our work. Because we are a human rights organisation and not a humanitarian organisation. So we don't actually go out and help refugees which can be a little difficult for people because that is what they expect you to do.

But the basis of our work is research and human rights violations and bringing them to the attention of politicians, administrators and the public at large. So basically that is how it goes, there is research, we base our activities on that, we go lobbying with that research and in the case of the Turkey deal. We are very very much against the deal and what you see happening which is quite interesting and new actually because we have brought out some reports, after the deal was concluded, to draw attention to the fact that Turkey isn't treating refugees the way that we think it should and the way that it says it does according to its own legislation. And the response of the Dutch politicians and leaders has been; "well there is no proof because there is so much at stake". So it is a quite a high profile political topic and it is played quite offensively by everyone. Also by us. But to come back to the question specifically, so it is research and then lobby and mobilisation of the public. That is how we work.

What about the safeguarding of the conventions? Do you do anything with that? Because you just explained that you lobby and you do not go there and do anything else.

Well, that is how we try to safeguard the conventions. By pointing out the violations of conventions of the treaties and national legislation. That is the way we do it. So the research is basically set up according to that. What legislations is in place, what treaties have been signed, what are general principles of international law and how are they violated by such in such countries.

And the effects? On a local level. Well I have The Hague mentioned here, because I thought that Jan Willem Doll was going to help me out. But are there any effects on a local level? And do you work with volunteers?

Well, Amnesty is an association so we have members. Pockets of members around the countries, we call them local groups. So they are activist based. You would find that many of that many of them have joined, have acted on calls by the Red Cross and the Dutch Council for Refugees to come and help out. But again, that is not what we do. We do ask them to engage in discussions with local politicians about human rights violations.

But also I have to say our priorities are human rights and refugees in the region and on the borders of Europe. So we don't focus that much on the Netherlands because there are so many other organisations out there that can do a much better job because of the way that they work. We don't do anything around the asylum-seeker centres in the Netherlands for instance. Because it is not our priority, we are an international human rights organisation.

And are there any policies preventing Amnesty International from doing its work? On a international level or on a national level?

Well not in the sense that our researches have been somehow hindered to do their work. Although, that might very well happen in Turkey for instance and well actually I hear myself saying it and I think of the difficulties of entering areas where there is conflict. So it is very difficult to do research in Syria for instance which is a problem because it is sort of a dark spot where you can't reach out. And we always have to be careful about balance. So, last year we had a report about the YPG the Kurdish militias in Syria. And how they violate the rights of Arab minorities by invicting them from their villages for instance. And you have to be very careful with the political balance because they are the ones fighting IS. So, it is difficult. But so far, on the European crisis so doing research in Greece and Turkey. Sure you run up against difficulties that I guess researchers always run up against. Getting access to detention centres on the Greek islands for instance that has been kind of difficult but in the end it does happen, so they do succeed.

So far, it has been ok. But it might very well be the case, one researcher in Turkey who is researching all kind of stuff in Turkey also things that are much more politically sensitive in Turkey. So, who knows? Until when he is able to freely do this job.

So there are not really effects on a local level because Amnesty International is international orientated?

Yes, we don't really work. I mean we do but mostly in terms of advocacy and for instance we have a petition now on resettlement. So we ask our local groups to run the petition. For instance, and we do that at festivals etc. We don't work with refugees other than when it would be useful networking with them or with self-support groups. When it would be useful to lobby.

Ok and how do you contact them? Or do you have contacts to do that?

What we do, do on a national level is policies on detention of aliens. I don't know very much about it because I have a colleague who is very much involved in that so she works for instance with this group of undocumented persons. De wij zijn hier groep, for instance in Amsterdam. The people that fall in between the gaps of the law. So, she works with them, so she has those contacts and

our director is a former director of the Dutch Council for Refugees. So, there are many informal networks. And, also on an informal basis we work together with a number of organisations that are involved in refugee work. Doctors without borders, The Red Cross, The Dutch Council for Refugees, stichting vluchteling so there are a lot of contacts.

And have contacts been made due to the refugee crisis?

Yes, the contacts with these organisations have been strengthened and we are working on a common campaign. Which is to support/strengthen the support base for settlement of refugees in The Netherlands and for hosting refugees. So, definitely yes.

Ah, the relocation scheme?

Yes (Is it possible for Amnesty International to exert any pressure on Member States to execute the relocation scheme? And if so, how?)

Of course we try and do that and when I say we. I mean our office in Brussels. So they work on EU level and they help us with our advocacy by interpreting anything that come from the European Commission for instance. So we can't do all that work. And they have just made an inventory of what Member States do in terms of speeding up the relocation scheme. It was very difficult to draw a conclusion they say. But one thing they noticed was that many Member States say well we would like to speed things up but the Greek authorities aren't very helpful. And their conclusion based on all kind of documentation was that actually the Greek authorities do make available many dossiers. It is not just that the Greeks aren't speeding up, much more could be done. It is not something that we have been pressuring so much because we have been trying to push on resettlement and so much attention has been on the Turkey deal. But we are actually thinking of pushing for that now. There have been from the international secretary, the headquarters of Amnesty in London, there have been some, what we call urgent actions. So we always take our individual examples to make a point and there have been some cases on people stranded in Greece. On the situation that they live in and that Member States should really make a move with the relocation scheme.

And would you say that that is an emergency strategy to exert more pressure?

Emergency scheme?

Yes, well you just explained that Amnesty International would like to focus more on the relocation scheme?

Yes well, we try and focus and get attention on the long term strategies. And the relocations wasn't meant to be a long term thing it was meant to ease the pressure on Greece. So I think therefore, and also you have to make choices and you can't focus on all these things. Because it makes people confused also and we decided to focus on resettlement from the region and actually worldwide. We also try and make the connection between what is happening in Europe with what is happening globally in terms of refugee crisis.

So that has been a reason why we as the Dutch section haven't been focused on relocation and I am not sure what other sections have done. But I am sure for instance, Greece obviously has been lobbying for that.

Ok. So everybody has their own tasks?

Everyone decides for themselves what would work best in their national context.

So, Red Cross, stichting Vluchteling?

Yes, exchange information with these organisations but for instance with not municipalities. Because it's a different subject matter.

Where there any emergency strategies or protocols that have been implemented due to the refugee crisis?

No, because we are not a humanitarian organisation. We don't have protocols ready for when people start coming.

And in terms of manpower? You just said that you have working groups but were more working groups implemented due to the refugee crisis?

No, I guess locally with the voluntary activists that work in local groups they are fed by our section in Amsterdam with emergent action on all kind of issues. And they made decide to do a bit more on the refugee issue for instance by organising a meeting or by doing work on the petition. So I wouldn't be able to say. I guess that they have adopted the topic. And whatever we have in terms of material so petition for instance. I think as a whole on the organisation internationally in sections. So people that are employed to work on the refugee crisis sure there has been a slight increase of manpower, for instance myself.

Oh ok. Really? So you just started out?

Well I started out last year by covering the maternity leave of my colleague working on Turkey. And then I was asked to join the campaigns team.

It's a temporary position to support the work on the refugee campaign. And I don't know how able the organisation as a whole actually is to be able to hire more people. But for instance, the section Greece is completely overwhelmed. By the refugee issue. And I don't know if they have been able to hire more people. But within Amnesty internationally it is also a huge issue. And it is going to be a global campaign so it is going to be one of the topics that all section are going to be involved in. Many sections are going to be working on it for 2 years. So a sustained effort to try and reach people.

Ok, and since when was that decided?

Oh, that has been decided long ago. It always seems from the European perspective that all things relate back to the big European crisis. But of course, we have seen it coming and there are other crisis's around the world other than refugees. So, this was decided, I mean it is a long bureaucratic process.

So you just said that you have a section in Greece, do you know anything about how they are approaching the refugee crisis?

They try and keep up with what's happening. They try and do their best with lobbying. I don't know how large they are I mean the Dutch section is very big. I think there are 60 people in our office and then there is a whole group of volunteers working for Amnesty also. Apart from the local groups. There is also people working in the office because they have specific knowledge on specific countries we work on for instance. So, the Dutch section is abnormally big. And Greece isn't quite so big. I know that they have been overwhelmed, I know that there director has been travelling back and forth to the islands a lot to gather information. I don't know much more than that. But for instance, our director Eduard he travelled to Greece in March to bring to the attention of Dutch media and through that to Dutch politicians about the situation in Greece at that time.

Ok. Through reports?

Yes, but also by going there and being able to inform people first hand of what was happening. So that is another strategy.

And the progress that is monitored, well you just said that the director is flying up and down. Are there any other ways?

Well our benchmarks are always legislation and treaties. For instance, the European Commission issued, two weeks ago, issued another progress report on how the deal. Well was it two weeks ago? Well they regularly issue reports on how the deal is implemented.

So both in Greece and in Turkey. So the relocation scheme, the issue of reports on that. And they issued a report on how Turkey was doing. Well that has been a matter of debate, the visa liberalisation. There are some benchmarks on refugee protection. So we look at what the European commission says we look at what we know about the situation in Turkey and we look at other reports and our own, but also of other recruit able organisations. And then we highlight of what we think is still lacking. So for instance, Turkey's asylum system have a temporary protection regime for Syrians and then they don't recognise convention refugees. So according to the convention, other than those that come from Europe.

There are actually some of them, I think a couple of ten or a couple of hundreds probably obedient. I don't know. So we don't agree with the protection that they currently extend to people that fall under the so called conditional refugee status. Because of a number of technical reasons. So we highlight that, but it becomes very technical. So we inform politicians ahead of a debate like this week, like yesterday. This is what we think is still wrong, could you please ask the minister what is being done. And whether for instance, we have issue with the fact that the European commission is monitoring because they are a stakeholder. It is very important to them that it actually works. So they are quite happy to overlook some things here and there. So that is what we try and highlight through politicians through MP's. And then in the end we will go there. So generally how progress is monitored is also by going into countries again and doing research and writing reports.

And seeing if there is any progress?

Yes

Has the refugee crisis led to more jobs?

Yes it has.

Has it led to a large amount of jobs?

Well there has been some re-shuffling of responsibilities for instance Jan Willem who you first approached. He is campaign coordinator and at the moment he is the coordinator of the refugee campaign. So, in that sense it has created more capacity. But he was already there and he wasn't hired.

But the taking in of people like extra people, manpower? Has also taken place?

Yes, a little bit.

Have extra teams been created due to the refugee crisis?

No, not really. I mean in a way because now there is a campaigns team and other than myself these were all people who were already working at the Dutch section. But now we have shorter lines of communication because it's also a campaign. So that would be the case for any campaign. So it doesn't really relate directly to the refugee crisis. As I explained we were already going to campaign on refugee and migrant rights. Internationally at the IS in London, international secretariat, yes they are looking to hire more researchers to be able to keep up the flow of reports. That is for the moment the best way to keep the attention and the focus on refugee rights.

How does Amnesty International want to achieve the goal of resettling 300.000 refugees within the European Union? I mean through lobbying of course, politicians but are there any other ways?

I mean basically we try to achieve that through the instruments that we have. Which is lobbying, action and mobilisation of the public. Specifically here, it is very difficult because the politics at the moment isn't very susceptible. To any talk about resettlement, The Netherlands offers 500 resettlement places a year. 2000 every four years of course that doesn't take into account all the people that come here spontaneously and you definitely do not want to be cornered that The Netherlands would for instance say we will resettle 5000 people a year but then we won't accept anyone on our borders. You don't want to go there. It is very difficult and for instance what we might try and do now and what you see that other organisations are already doing. Doctors without borders issued a statement last week both the international organisation and this was also translated into a Dutch letter. You see that organisation are now trying to find some space whether the deal is faltering. So the deal is not working it might be in your interest so actually start taking people in. But it is difficult because you also want something to be more principle because we feel that the European Union in The Netherlands, and now The Netherlands especially they are a champion of human rights so that should be the basis to which we should say; we should take more people in. This is exactly what we are struggling with.

How does Amnesty International want to achieve the success of resettling and protecting refugees within the Netherlands? Well actually through the same means I guess.

Yes

This is linking back to the annual report. It describes that Amnesty has worked with different organisations. Are there any new organisations that Amnesty International is going to work with in the coming year?

Well, the annual report describes the international state of affairs. I don't think for us as a Dutch section that it would change from where we are now, is that we already have regular contacts with other organisations. It makes more sense to perhaps try and work together more intensively with the human rights watch, because we do the same stuff. So it's a good thing to try and see who is doing what and when because it can strengthen each other's work. Other than that I don't foresee that it will be very different from what we are doing now. We have written joint letters, twice last November and this year in February I think with a bunch of other organisations. Calling to the Dutch government to increase access to safe legal pathways for instance. And we might do more of that.

The common European Asylum System? What does Amnesty International think of the Common European Asylum System?

Oh dear. I don't have the latest. Actually I can come back to this. And we just received information from our colleagues in Brussels about the latest proposals. Let me come back to that. But generally anything that carries the risk of playing down human rights benchmarks we are very concerned about. So for instance, I think if we talk about lowering standards of boosting refugees, than we would be very critical. We are very critical. But let me come back to that.

What would your personal recommendation be about the refugee crisis and how NGOs are handling it? Because for instance here in The Hague a lot off NGOs that have been set up, for instance the grassroots NGOs. And nobody really has a clear overview of who is doing what. They don't really see who is doing what anymore, with regards to the refugee crisis.

Well, I mean I am in two minds about that. Because on one hand it is very useful to exchange information on where each organisation stands. On the other hand, it might also slow things down very much. You could suggest coming together each month or every other month to exchange. But then you have the same conversation all the time. I think for the moment we are doing fairly well. There used to be a working group international refugee policies, the VIV (international vluchtelingenbeleid) which consisted out of Doctors without borders, Amnesty, The Dutch Council for Refugees and one or two other organisations and we have recently revitalised this. It used to be a platform with its own secretary staff etc. no such thing now. But we did decide that it would be very useful to come together as organisations that are part of an international organisation or federation. That have a substantial constituency that primarily deal with refugees human rights violations internationally. So in the region and on the border of Europe, so we do come together every other month and we have just recently reinstalled it. So I expect we will be working together more. For instance, looking ahead to a discussion that will come. Ahead of the elections next year about the refugee conventions for instance. So those will be things that we will be probably working

together more on. And it think that it is very useful. But to be honest, to come together 15 organisations, all each with very different mandates then it might not be all that instant. But I think we know where to find each other. Atleast that is my feeling.

Ok thank you very much for taking the time.

You're welcome

Maybe one thing I could add, is so we lobby parliaments. And we lobby in our case the ministry of foreign affairs and the ministry of justice. And especially with the deal it has been quite, well what really strikes us is that the decisions are taken at a very high political level and civil servants are sort of lacking behind trying to catch up with what has been happening. And there is a sense that people are quite willing but there is just a lot done politically. So just to make the distinction to our lobbying targets or politicians on the one hand but also the relevant ministries, relevant authorities. And they might have very different standpoints. And on another note I mentioned the campaign sort of that we are part of which has been a long search for what would work. But what was very interesting coming together with all these organisations that mostly work in The Netherlands, and they all say that the media has portrayed a picture that is so negative and that is not at all what we hear from the people that volunteer for us. We have the feeling actually that there is such a large part of the Dutch population that might not quite know what to think but that are willing to open themselves.

Interview Transcript Red Cross (Daphne Talbot)

Daphne Talbot is the team manager at the Red Cross the Hague. The interview started in English and continued in Dutch. The interview was conducted in the Red Cross office in The Hague. The interview was conducted at the Red Cross office in The Hague on December 10th, 2015.

So thank you for your time. My first question is, what is the relationship between the Red Cross and ready 2 help? Has ready 2 help been set up for the refugees that are coming to Europe right now or was ready 2 help in existence before that?

It was not. It is a form of getting people together and organising them for the help of the refugees. So we had our volunteers and now we set it up for refugees that are coming into the area. The volunteers can mention that they are ready 2 help. So before the refugees, ready 2 help was not in existence.

I read an article on the website of the NOS, about how volunteers of the Red Cross are not willing to help refugees. I was wondering if this is true or if you have any additional information about the situation.

I think in our organisation, in my department. We don't feel that this is a problem. If you start as a volunteer for the Red Cross, we have a code of conduct. And we all read that, so we know the basic principles. One example of this is to be neutral in every cause. So now with the refugees there are some people that say, "well I decided to be an event volunteer so I would rather not do this". It is not being against the volunteers, it has to do with the fact that they chose to be a volunteer for a specific cause in our department and not overall. We also have people that collect money for the Red Cross and they only do that as a volunteer. So they are devoted to raise the money going door to door and not doing something else. So I think it is a bit out of context. As volunteer of the Red Cross you should know that the refugees are a part of it. And it really does not stroke well with our vision and mission. But I did not have that problem in our department.

Now the article was based on volunteers in Rotterdam. That a few volunteers declined to help refugees. So I was just wondering if this is true. As I can understand from your answer; the volunteers have the option to choose what they want to volunteer for.

Usually yes. When you come here as a volunteer and say; "I want to work for the Red Cross and devote my time to it". Then we usually look at what the volunteer would like to do. Some people say;" well, I would like to do something in communication or I would like to do something with first aid or another department. Or do promotional things at little stands at festivals. Get the people more involved. So you have a choice, it is not compulsory to do certain things.

How did the refugee crisis unfold from your point of view? How did the Red Cross react to the refugees coming to Europe?

This is not something that started a few months ago. This is something that started a while back. The point that the refugees arrived in Holland we got an email from our director, saying that this is an emergency and that we have to help these people. We had to drop our work at that moment and put our time and effort in helping the refugees. So, from top down the message came along. And if we can do something to help than we have to do this. At the Red Cross you have the emergency teams and they help the different locations with setting up the beds. In addition, the Red Cross people are also there to recognise the different injuries and diagnose if the doctor should come. So for the first part, when the refugees come in we are already looking at the needs of the refugees. In terms of stuff such as clothes, shoes and toiletries. This is the first step when people step in to the country, you help them with the basic needs.

Ok, so in the first phase it was mainly the emergency teams that helped the refugees?

Yes and then we send the ready 2 help people because we needed much more volunteers than we thought we needed. We foresaw that the need was growing, so first we went in with our own team. Then we needed to spread the help through ready 2 help. Usually we have around 60 volunteers helping and they are not as busy.

As from when was ready 2 help set up? Do you have an exact date?

Sorry, I would not know the exact date. But I can look it up afterwards.

So, the director of the Red Cross sent out the email, to the coordinators, throughout the Netherlands?

Yes. Everybody was involved in the process.

Ok, and then the coordinators sent out emails to the volunteers, or everybody who that were already here to help and then ready 2 help was set up? Just for my own understanding.

Yes exactly.

When this happened, where any new lines of communication opened? For example, with municipalities, other NGO's?

Do you mind switching to Dutch?

No that is fine.

We hebben een overleg met COA, COA die geeft aan dat het rode kruis de noodhulpteams moet opzetten. Om ervoor te zorgen dat er bedden en dergelijke staat. Dus dat is puur voor de locaties. Nu bijvoorbeeld bij sociale zaken, die geeft aan of er een welkomswinkel wel of niet nodig is. Mensen die zijn al maanden in Nederland of (dus zijn al voorzien) zijn er ook nog vluchtelingen bij die net koud uit Ter Apel binnenkomen en die van alles nog nodig hebben. Dus daar zijn kortere lijnen. Die lijnen gaan vanuit COA, naar de vrijwilligersmanager in een district, en die zet het dan uit in mijn district om bijvoorbeeld hier in Voorburg, Leidschendam of in Pijnacker. Ergens in een district komt dus een groep vluchtelingen voor 72 uur vaak. En daar moeten we op anticiperen. Dus de bedden neerzetten en zorgen dat het allemaal geregeld is.

Dus eigenlijk was COA degene die dat aanstuurt op dat moment?

Ja, dat klopt. Die zorgt ervoor dat alles wordt aangestuurd. De groep vluchtelingen komen binnen en dan gaan zij aan die lijnen trekken. Rode kruis hebben jullie mensen? Kunnen jullie een EHBO post regelen? Hebben jullie kleding? En nu. We zijn nu in een fase beland dat als je bijvoorbeeld kijkt naar sociale zaken, dat het leger des heils daar vrij vaak ook bij betrokken wordt. Omdat dat hun core-business is: kleding verzamelen. En dan krijg je de lijn van COA, leger des heils, vluchtelingenwerk; houdt zich dan meer bezig met de activiteiten rondom.

Dus jullie anticiperen op COA? Hun geven aan wat ze nodig hebben aan spullen voor het moment dat de groep vluchtelingen binnen komt?

Ja, dat klopt. Je zag vooral in het begin. We zijn natuurlijk gelijk opgesprongen omdat wij die noodhulp organisatie zijn. Spring je in gelijk, er is een nood dus wat hebben de mensen nodig? Ze hebben hulp nodig, ze hebben kleding en bedden nodig. Maar als je heel breed kleding in gaat vragen dan kijk je niet naar die behoefte. Het zijn niet allemaal mensen die XL nodig hebben, maar bijvoorbeeld allemaal small en medium. Maar op een gegeven moment zijn er in Nederland heel veel leuke en fijne initiatieven begonnen. Alleen had je zee containers vol met kleding die je niet kon gebruiken. Dan gaat dat natuurlijk wel weer naar een goed doel, naar het leger des heils of dat komt wel weer goed terecht. Alleen zagen we op een hele korte tijd dat de behoefte anders ligt dan wat we binnen krijgen. Dus daar moeten we ons dan op gaan richten. Dat zie je nu ook bij het gebouw van sociale zaken, die zit ook weer met de vraag dat zij mannen kleding tekort komen omdat daar die behoefte ligt.

Hoe wordt de behoefte dan gemeten?

COA weet welke mensen er binnen komen. Die weten dus bijvoorbeeld er komen 100 man binnen, die hebben allemaal geen schoenen, en ze hebben schoenmaat 42. Wij maken op behoefte van COA kledingpakketten. En dan kan je uitdelen.

Het is dan voornamelijk COA waar jullie je informatie van krijgen?

Ja, dat klopt. Ik ben dan nu wel in gesprek met de gemeente. Om kleding in te zamelen. Omdat er heel veel mensen de behoefte voelen om kleding te leveren. Leger des heils heeft nu gezegd dat zei het gaan uitsorteren en coördineren. Vluchtelingenwerk heeft daarin gezegd dat zij de mensen daarvoor hebben. Rode Kruis die gaat zich daar verder niet mee bemoeien anders zet je daar weer te veel mensen op. En als ze dan mensen tekort komen dan staan wij nog steeds in de loep. En dat gedeelte pakken zij dan op. De kleding, de vluchtelingen, en vrijwilligers van vluchtelingenwerk.

En hoe spelen de welkomstwinkels hier een rol in?

Die staan dan net even iets verder. Want die welkomstwinkels zijn opgestart vooral voor de mensen die helemaal niks binnen hadden. En nu heeft de gemeente gezegd, we willen zoizo starten. We hadden namelijk al wat kleding binnen gekregen maar de samenstelling van de groep was nog niet duidelijk. En er zijn ook mensen die al wat eerder binnen zijn gekomen maar die hebben nog steeds geen winterjas. Dus we willen dat niet gaan scheiden, we willen die mensen helpen.

Ja, want ik ben toen naar de bijeenkomst geweest Rode Kruis, Vluchtelingenwerk en Stek geweest. En toen sprak iemand van de Rode Kruis over de welkomstwinkels. Dus ik vroeg me af hoe dat dan in het verhaal past. U gaf net ook aan dat u samen met het gemeentehuis werkt. Ruimte wordt dan door het gemeentehuis bepaald en jullie spelen daar dan op in?

Normaal gesproken als de vluchtelingen hier gelijk gekomen waren, dan zorgen wij voor een locatie. Dan gaan wij kijken of misschien ook wel met de gemeente maar dat we samen gaan kijken of er ergens een pand leeg is of gebruiken we ons eigen pand hier? Om de kleding in te zamelen. Dat is op andere locaties en afdelingen ook zo gegaan. Dan gaan we in ons eigen netwerk kijken, of misschien in ons eigen locatie. Wel volgens de richtlijnen, want het moet zoveel km van meter gelegen zijn van de locatie waar de vluchtelingen verblijven. En daar zijn ze op een gegeven moment ook van afgeweken. Dus dit hele proces was eerst zo ingezet wat logisch is. En toen was het toch niet helemaal haalbaar. Dus dan moesten we toch gaan kijken van wat dan wel?

En wij als Rode Kruis hier in de afdeling hebben niet direct met vluchtelingen te maken gehad. Maar in Utrecht bijvoorbeeld wel. Die heeft dan in haar eigen locatie, kleding verzameld en gezorgd dat het dan weer op de juiste plekken komt. De ene locatie is heel dichtbij dat is ideaal natuurlijk. En de andere locatie daar heb je wat meer logistieke problemen.

Dan moet je ervoor zorgen dat die mensen daar naar toe komen of andersom. Of de kleding daarheen gaat. En nu heeft de gemeente een school gevonden wat leeg stond naast het pand waar de vluchtelingen inzitten, dus dat is ideaal.

Want dan lopen de mensen er gewoon naartoe met de juiste kledingmaat en kunnen ze makkelijker aangeven wat ze nodig hebben.

Maar hieruit begrijp ik dan ook dat de gemeente voor de vluchtelingen zelf wel door de gemeente wordt aangewezen?

Ja, dat klopt dat doet de gemeente.

En wat betreft de spullen, de vluchtelingen krijgen een lijstje van tevoren die ze invullen en dan gaan ze naar de welkomstwinkel en dan krijgen ze hun spullen?

Ja, dat klopt.

En hoe vaak per week mogen ze dat doen? Zitten er daar richtlijnen aan vast? Of is het gewoon puur wat ze nodig hebben?

Nou kijk, de toiletartikelen krijgen ze van het COA. Extra dingen zoals bijvoorbeeld scheermesjes die gaan wij niet uitdelen. Bij ons kregen ze dan kledingpakketten. Het ligt een beetje aan de behoefte van mensen, je gaat niet elke dag een nieuwe broek ophalen. Maar als je natuurlijk maar 1 set hebt dan moet er wel over nagedacht worden. Het is echt puur vraag en aanbod. Hoeveel hebben we, en wat kunnen we uitgeven, en wat past? Wij proberen echt via het COA die behoefte te peilen en daarop in te spelen.

Ok, dus het Rode Kruis controleert niet, of reguleert niet?

Ja, we houden het wel bij. Het is niet dat wanneer iemand elke keer binnen komt dat diegene gelijk iets mee krijgt. Want dat zou niet werken en dat zou niet eerlijk zijn.

En wordt dat dan per naam bijgehouden?

Ik kan niet spreken voor elke afdeling, maar dat zou wel op die manier moeten. We hebben natuurlijk wel strikte richtlijnen.

Het is natuurlijk een langlopend proces wat betreft de vluchtelingen, maar toen de vluchtelingen in Nederland aankwamen zijn er toen nood strategieën uitgevoerd? U gaf natuurlijk net al aan dat de directeur dit per mail heeft laten weten dat het Rode Kruis zich klaar moest maken. Maar hoe is dat dan geïmplementeerd?

Dat durf ik niet te zeggen, want ik weet niet wat de eerste stappen zijn geweest vanaf bovenaf. Dat zijn dan van die vragen die ik helaas niet kan beantwoorden.

Hoe is het Rode Kruis omgegaan met de grote aantal aanmeldingen voor vrijwilligerswerk?

Daar kan ik helaas ook geen antwoord opgeven omdat ik dan een beeld ga schetsen wat mij logisch lijkt en dat zou dan voor jou scriptie ook niet eerlijk zijn.

Hoe gaat de Rode Kruis om met het asielzoekersbeleid? De vluchtelingen die komen binnen, moeten zich aanmelden en dan gaat het er een heel proces aan vooraf. Hebben jullie daar zicht op, of hebben jullie daar mee te maken?

Nee, wij zijn puur voor de noodhulp die op dat moment aangeboden moet worden. Wij hebben in dat opzicht verder niks met het COA te maken.

Dit is een vraag vanuit uw eigen perspectief. Hoe denkt u dat het anders kan? Met het beleid? Er is dus een heel proces, we hebben nu eigenlijk teveel vluchtelingen waardoor het proces stil komt te staan. Hoe denkt u dat Nederland dit het beste kan aanpakken?

Hmmm, ja dat is een goeie. Hoe we het beter aankunnen pakken? Ik vind het een lastige. Ik zou zeggen verdeel de mensen over de gemeentes zodat ze beter integreren. Daarnaast denk ik ook dat je een helder beeld moet kunnen scheppen naar de mensen. Wat houdt het nou in als je hier wilt blijven? Is het wel een ideaal plaatje? Veel mensen hebben ook een ander beeld van Nederland. Je hoort natuurlijk in de media heel veel dingen, en je ziet heel veel beelden van mensen die dan toch weer terug moeten omdat ze het anders voorzien hadden. En ik weet niet hoe we dat anders hadden kunnen doen? Want je weet ook niet hoe die mensen het beeld van Nederland hebben geschept, facebook, verhalen? Want het beeld wordt steeds mooier, maar ik vind wel dat die mensen nog steeds geholpen moeten worden. En die mensen hebben die afstand afgelegd, en ik weet nou niet of dat de oplossing is. Want je wilt toch eigenlijk terug naar je eigen land? En dat je beter in de buurt kan blijven? In plaats van je helemaal te verspreiden door heel Europa. Ik ben er niet op tegen dat mensen zich verspreiden over Europa, want als je kijkt naar de aantallen Syriërs die zich over heel Europe zouden verspreiden dan is het maar zo een klein gedeelte. Ik vind niet dat mensen daar überhaupt negatief over moeten doen. Maar ik snap inderdaad ook wel dat je niet 600 man naast je wil hebben. Dat is ook niet gezond, geen gezonde situatie. Ik ga ook niet met 600 vrouwen in Syrië in een huis zitten. Daar wordt niemand vrolijk van. Dan zou je de mensen moeten verspreiden over de gemeentes.

Het is inderdaad een lastige situatie, en vooral met de media. Je ziet zoveel negatieve berichten voorbij komen. En dat is dan ook mijn volgende vraag aan u. Hoe gaat u daarmee om?

Als mensen er mij om vragen in mijn directe omgeving, over bijvoorbeeld de mensen die buiten op straat gingen slapen. Dat is natuurlijk recent gebeurd in de gemeente. Er is toen een beeld geschetst waarin zij terecht zouden komen en dan komen ze hier, en dan is dat anders. En dan wordt het in de media neergezet als een vluchteling met de hipste kleren, dikste telefoon, rokend en ik heb geen geld voor bijvoorbeeld een televisie. Dan denk ik ja, we scheppen zo een beeld van die mensen terwijl ze echt wel een punt hebben. Ze zijn bewijze van statushouders, ze komen in een plek die weer tijdelijk is, en het is heel onrustig en ik snap dat je na zoveel maanden, zoveel weken, dat je daar niet blij van wordt. Ik probeer dat altijd te weerleggen, als mensen daar mij op aanvallen, ja dat is toch belachelijk? En wat vindt u daar nou van? Dan denk ik ja maar moet je voorstellen, dat je met je gezin of alleen met zoveel mensen in 1 hok zit en 72 uur hier, en 72 uur daar, waar gaan we heen? Geen idee? Dat wil je toch nooit? En hoe slecht het daar ook was, dat wil niet zeggen dat dit zoveel beter is. Misschien dat je dan toch liever? Maar ja dat zou ik dan ook niet willen, als je die verhalen hoort dat kleine kinderen speelgoed krijgen en dat dan helemaal kapot stampen omdat ze toch allemaal van die traumatische dingen hebben meegemaakt. Dat wil je ook niet voor een kind. Dus ja, ik probeer dat altijd te weerleggen, van hoe zou je daar zelf mee omgaan? Als je zelf ook 72 uur moet verhuizen met je plastic tasje, met kleding die je gekregen hebt. Dat is toch triest?

U gaf net aan dat de kinderen traumatische ervaringen hebben, zijn er dan ook rode kruis vrijwilligers die daar iets mee doen?

Ja, de rode kruis vrijwilligers die signaleren dat. We zijn meer van het signaleren. En dan gaan we zorgen dat daar ook daadwerkelijk wat mee gebeurt. En dat observeren. Een goed voorbeeld dat heb ik dan gehoord, ik ben er zelf niet bij geweest maar toen een kindje een helikopter kreeg en die raakte helemaal woest en die ging dat echt helemaal kapot slaan. Dat kind is in de leeftijdscategorie van ongeveer 3 jaar, dat kind heeft natuurlijk wat mee gemaakt wat een kind van 3 niet had mee mogen maken. En die reageert op die manier. En dat moet je natuurlijk wel kunnen signaleren. Die zit dus in die 72 uur faciliteit en daar moet toch wel meer aandacht aan besteedt worden. Daar moet een notitie van gemaakt worden en wat mee gedaan worden. Die kan niet zomaar in de klas stoppen. Je natuurlijk op een gegeven moment naar school maar dan moet je wel weten wat daar allemaal aan vooraf is gegaan. Daar moet je hulp aan kunnen bieden. En dat signaleren onze vrijwilligers wel.

Ok, en die geven dat dan door? Want normaliter wordt dat door IND gedaan.

Ja, precies.

Maar dat wordt dan nu ook weer door IND opgepakt?

Ja, wij signaleren dat dan weer naar het COA of de leidinggevende op zo een locatie. Onze vrijwilligers die hebben ook die achtergrond niet om die mensen te kunnen helpen. Dat moeten echt professionals zijn.

Maar omdat dit een heel andere situatie is, vroeg ik mij af hoe het dan in de werkelijkheid gaat.

Hoe gaat die lijn dan bedoel je?

Ja precies.

Nou ik kan me dan ook voorstellen, stichting vluchteling en vluchtelingenwerk die gaan ook om met de situatie. How does their approach differ from the red cross? U gaf net aan dat rode kruis er echt is voor noodhulp. En vluchtelingenwerk die organiseert dan activiteiten overdag voor de vluchtelingen.

Wij hebben heel veel vrijwilligers die zich ook graag willen inzetten. We hebben dan ook weer nieuwe aanmeldingen gekregen omdat er weer sprake was van een nieuwe welkomstwinkel. Er zijn heel veel mensen die zich aangemeld hebben. Maar dan niet zozeer van ik wil alleen helpen in de winkel, maar alles. Maakt niet uit wat het ook is. En we zitten dan te denken hoe we die mensen anders kunnen helpen. Welke dagbesteding zouden wij bijvoorbeeld aan kunnen bieden? En iets anders dan vluchtelingenwerk. Want het is niet handig om allemaal dezelfde dingen te doen. Maar dan willen we wel gaan kijken of we iets met bijvoorbeeld EHBO of mensen die dan statushouder worden? We hebben een project dat heet eerste hulp aan administratie, dus dan ben je hier binnen en dan krijg je mee hoe het allemaal hier in Nederland werkt. Hoe houd je dat allemaal bij? Niet iedereen heeft er behoefte aan maar sommige mensen wel. Preventieve dingen mee geven. Dus daar zijn we nu naar aan het kijken, en dat we niet in elkaarsvaarwater gaan zitten. Maar dat we echt gaan kijken qua hulp, wij zijn een noodhulp instantie. Dus we helpen met die bedden, kleding dat beginsel eigenlijk. En daarna neemt vluchtelingenwerk het eigenlijk over, welke activiteiten kunnen we die mensen nou aanbieden. En dan gaan wij kijken of wij nog ergens anders onze expertise kunnen aanbieden. We zitten nu nog een beetje van wat gaan we dan doen. Omdat het er nog niet is, en wat past onder onze visie/missie strategie. En er zijn al heel veel instanties die heel dingen doen.

Ja, precies en het lijkt mij dan dat je heel erg moet coördineren met elkaar.

Ja, dat klopt. Je moet heel veel rond de tafel. Wat doen jullie en wat doen wij.

Ok begrijpelijk. Je hebt ook stichting vluchteling, zijn jullie daar ook veel mee in gesprek?

Meer met vluchtelingenwerk, ook met stichting vluchteling. Maar de laatste tijd meer met vluchtelingenwerk en COA.

Ok. En andere organisaties?

STEK en Humanitas. Ook vanuit andere invalshoeken omdat we projecten hier hebben in de stad. Die dan ook weer connectie hebben met die andere organisaties.

Hoe zou u de relaties tussen de verschillende organisaties omschrijven?

Ja, het gaat buitengewoon goed. Ik denk dat we een hele heldere kaders hebben van wat doet wie? En elkaar ook helpen en ondersteunen waar nodig is.

En zitten jullie vaak rond de tafel met andere organisaties?

Laatste tijd wel, maar dat heeft meer te maken met de locaties, wie doet wat? En er zijn heel veel mensen die behoefte hebben aan om de andere te helpen. Er zijn heel veel bijeenkomsten geweest. En we hebben naar aanleiding van een welkomstwinkel hier ook een bijeenkomst gehad, en dan zie je dat er binnen 1 dag 50 mensen komen.

Wat vindt u van een Common European Asylum system?

Het zou wel eerlijk zijn, want dan heeft iedereen evenveel werk eraan. Maar kun je mensen daartoe dwingen? Ik weet niet of dat de juiste methode is. Daar zit ik altijd een beetje mee te worstelen. Ik ben altijd wel van duidelijke, helder lijnen dus in dat opzicht is het ja. Want dan heeft iedereen zich aan hetzelfde te houden.

Zal rode kruis assisteren in het registreren van de vluchtelingen?

Nee, want we moeten duidelijke heldere lijnen behouden. En ze hebben daar natuurlijk wel problemen mee omdat er een grote stroom mensen aan is gekomen. Maar ik ga niet zeggen dat we het helemaal niet gaan doen, want we zijn er natuurlijk om elkaar te ondersteunen. Maar ik dat niet gelijk gebeuren. Maar goed, dat is beleidsmatig.

Interview Transcript STEK (Robin de Jong and Jan Grotendorst)

Robin de Jong works at STEK as a social worker. He tries to work on the connections between neighborhood areas, church and society. In addition, he work with the permit holders that are established in The Hague. Jan Grotendorst has been working for STEK, for 22 years. He works on volunteering policies and advisory. The interview was conducted in at the location of STEK in The Hague. The interview was conducted on March 17^t, 2016.

Ik zal even kort uitleggen waar ik op het moment mee bezig ben. Ik ben bezig met het onderzoeken van wat de effecten zijn op Ngo's in Den Haag naar aanleiding van de vluchtelingenstroom.

(Jan) ik werk nu nog 22 jaar bij het eerste diaconie en erna STEK, dus ik weet wel iets. Over de algemene organisatorische kant en wat er in het verleden natuurlijk allemaal gebeurd is. Maar vluchtelingen die bloemen in een bepaalde periode op, en dan is het ook weer een tijdje helemaal geen item.

Robin? Had jij daar een specifieke rol in wat betreft de vluchtelingen?

Ik ben hier veel korter dan Jan, sinds september 2015. Maar ik ben wel in mijn werk als diaconaal opbouwwerker, heel erg kijken wat er leeft en speelt in een wijk met name voor mensen die wat minder in de marge van de samenleving zitten. Is het thema vluchtelingen wel heel erg naar voren gekomen. Omdat een hele grote tijdelijke opvang, in Bezuidenhout kwam en dat is precies in mijn wijkgebied. En dan ga je aan de slag. Dan ga je kijken wat je binnen korte tijd kan doen. En sindsdien heeft het onderwerp niet echt meer losgelaten en blijft het actueel in mijn werk. Maar organisatorisch en ook wat meer van wat ik lees van je interview, wat ook een beetje de STEK policy is daar heb ik iets minder zicht op.

Heeft STEK een bepaald beleid?

Ja, ik kan je een vrijwilligersbeleidsplan mee geven. Maar of er specifiek iets over vluchtelingen in staat, dat staat mij niet direct bij. En dat heeft hier mee te maken. We gaan komend jaar waarschijnlijk weer met beleidsplan aan de slag, en nu speelt het dus wel. Dus zo bedoelde ik net met van die "hoses" van instromingen, en dan ga je daar iets mee doen. Wat STEK natuurlijk wel heeft standaard in het pakket, dat is het Wereldhuis maar dat is met name voor ongedocumenteerden. Die zijn de procedures al door maar kunnen ook niet terug. Dus daar hebben we een speciale plek voor. Informatie voorziening, met elkaar verbinden om samen dingen te doen, die zitten in een soort pad stelling.

En dan hebben we nog 2 opvangplekken, De Halte in de juffrouw idastraat waar mensen dus tijdens een soort doorgangshuis mensen even op adem komen, eerste afwijzingen ontvangen, vaak vrouwen met kinderen of alleenstaande mannen. En wat nu verder? Nog een procedure of denken aan terugkeren. Dus daar hebben we ook 2 plekken voor.

Wordt er vanuit het gemeente een beleid voor STEK geschreven? Hebben jullie richtlijnen vanuit het gemeente?

Nee, we zijn een organisatie die grotendeels door de diaconie wordt gefinancierd, want de opdrachten komen grotendeels vanuit de diaconie. En dan hebben we een klein stukje gemeente, dat zijn specifieke projecten waar zij iets in zien die gefinancierd worden dus dat hangt maar net van het project af. Natuurlijk hebben ze dan wel steeds meer, hebben ze daar ook een bepaald resultaat meting die ze terug willen zien. Maar dat doen we dan in overleg. En een deel fondswerving, dus dan hebben wij een project al staan en dan gaan we kijken of de fondsen het interessant vinden om mee te financieren. Maar dat is dus metend ongeveer 15 a 20 procent van het bepaalde budget. En het is dus niet zo dat de gemeente naar ons komt van jullie moeten dit of jullie moeten dat. Zo zit het natuurlijk niet in elkaar. Wij hebben ideeën en plannen en daarvoor gaan wij dan voor een klein deel naar de gemeente.

En die dienen dan ook goedgekeurd te worden?

Ja, tuurlijk. Maar we hebben ook recentelijk mee gemaakt dat de gemeente bij 1 van onze inloophuizen dus wil mee bepalen in hoe wij registreren. En wij hebben juist een hele persoonlijke aanpak in ons werk dus daar hebben we nee op gezegd. En dat betekende ook geen geld. Dus we staan wel voor een bepaalde aanpak. En die is wel persoonlijk, en daar staan 4 woorden centraal in en dat is mensen beschermen, mensen verbinden met elkaar, bezielen en versterken. Dus daar zitten wel noemers in die de gemeente ook heeft met name het versterken natuurlijk.

En worden jullie ook vanuit een private gedeelte gesponsord? Dus bijvoorbeeld door een postcodeloterij?

Indirect, de postcodeloterij ondersteunt bepaald fondsen en vanuit die fondsen krijgen wij weer geld. Maar dan hebben we dus geen direct lijntje naar de postcodeloterij.

En wat voor fondsen zijn dat dan?

Bijvoorbeeld het kansfonds. Maar dat is een heel breed pakket aan fondsen. Want we hebben wel iemand op fondswerving zitten. Die zich daar alleen maar bezig houdt. Het zijn ook soms fondsen van voormalige grote familiebedrijven, C&A bijvoorbeeld.

Die hebben dan hun eigen fonds opgericht voor goede doelen. En soms zijn het fondsen die naar jou komen, en die hebben dan ook een heel eisenpakketje waar je allemaal aan moet voldoen maar die kun je niet eens zelf benaderen. Die moeten jou op het spoor komen. Maar het zijn vaak pittige bedragen die we krijgen dus daar zijn we wel blij mee.

En die zetten jullie dan inderdaad in op projecten?

Ja, het liefst hebben we natuurlijk dat we dat een beetje mogen verdelen. Want sommige projecten lopen beter als andere dus dan vragen voor het totale pakket wel bedragen. Maar het zijn ook heel veel fondsen die zeggen dat ze specifiek voor kwetsbare mensen of juist voor vluchtelingen. En dan moet je het daarvoor bestemmen.

Ok, die geven dat dan ook specifiek aan?

Ja. En het is voortdurend daarmee bezig blijven want de meeste fondsen die financieren alleen op nieuwe projecten voor een aantal jaren en daarna moet je maar zien hoe je daarmee door kan gaan. Dus het is constant aandacht geven.

En daar hebben jullie dan ook een speciaal iemand voor?

Ja.

Hebben jullie dan ook afspraken tussen STEK en het gemeente wat betreft de vluchtelingen?

Want wat doen jullie precies met de vluchtelingen? Doen jullie spullen inzamelen?

(Jan) Robin die gaat het nu invullen vanuit zijn start, eind vorig jaar. Dat genereert nu van alles. Er komen allerlei vragen op. Maar kort ervoor hebben we een aantal bijeenkomsten gehad om vrijwilligers te werven. Vluchtelingenwerk heeft er nu 1000 vrijwilligers erbij gekregen, en Rode Kruis ook booming. En wij hebben geworven voor een heel specifiek maatjes project als aanvulling op de vluchtelingenwerk. Maar dat is niet echt van de grond gekomen omdat we geen input van Vluchtelingenwerk krijgen van dit of dat of zus of zo is nodig. Ondertussen begon Robin op te bouwen vanuit de wijk dus dan zit je veel beter want dan zit je dicht bij de vraag. En dan kom je van mensen vanuit de buurt, en vluchtelingen die ook in de buurt zitten samen dingen doen. Daar komt nu van alles op. We hebben in eerste instantie een beetje afgehouden dat hier heel STEK gebouw vol komt te staan met kleding. Waar op dat moment ook geen vraag naar was overigens. Dus we proberen nu wel goed af te stemmen op de vraag die er is. En niet iets doen wat over de hoofd van mensen heen gaat. Voor kleding is er een Rode Kruis zaak, die is bezig met Welkom Winkels, dus dat is handig om dat dan daar te laten.

(Robin) Maar er zijn natuurlijk vrijwilligers die aan STEK verbonden zijn, of collega's die gewoon inzamelen. Dat kan inderdaad kleding zijn, dat kunnen spullen zijn voor jonge moeders. Maar die worden dan natuurlijk naar het Rode Kruis punt gebracht en daar wordt het weer onderverdeeld.

(Jan) is die winkel in Rijswijk er al?

(Robin) nee nog niet.

(Jan) mensen staan te popelen om hun spullen aan te leveren. Want we hebben hier een baby bullenbak boven, en er is 1 bericht op Facebook gezet voor bedjes. En er komen dus uit het hele land bedjes nu binnen. Zo gaat dat.

(Robin) Maar ik denk dat de prime van focus van STEK toch iets meer richting het algemeen dan meer op ongedocumenteerde.

(Jan) ja, dat is echt een concreet project op ontwikkeling zeg maar. En de mensen die nog tussen het wal en schip zitten. Kunnen we nog een procedure in?

(Robin) Ja het wereldhuis, dat zijn echt plaatsen die zich daar heel erg mee bezig houden. Dus in die zin is er beleid. En eigenlijk zelfs nog, dat is eigenlijk nog een stapje verder of terug voor de mensen die echt inderdaad tussen wal en schip vallen. Nog meer aan de marge staan.

(Jan) ja, dat is echt precies zoals je zegt inderdaad want als mensen een status hebben dan komt er een heel traject van Vluchtelingenwerk, van 9 maanden, die van A tot Z worden geholpen. En wij richten ons vaak weer op mensen waar er juist echt helemaal niks is. We hebben bij de commissie ook een individuele hulpverlenster zitten, ook in de wijken trouwens. En dat zijn ook allemaal mensen die nergens terecht kunnen. Dus die niet al niet bij de stichting sociale fondsen terecht kunnen, geen bijzondere bijstand krijgen en al die stations al zijn gepasseerd.

(Robin) ik las ook in het beleidsplan dat het gaat om bijna 10.000 ongedocumenteerde in Den Haag.

(Jan) het is natuurlijk al moeilijk om dat cijfer helder te krijgen want die mensen zijn niet geregistreerd. Dus het een inschatting. En de mensen die komen natuurlijk eerder naar de steden, want daar valt sneller iets te verdienen dan op het platteland.

En daar spelen jullie dan op in? Want als ik het goed begrijp, ben jij dan Robin ingezet nadat er inderdaad is gekeken van wat kunnen wij doen, waar kunnen wij iets betekenen? En vanuit de wijk is jou deel dan opgegroeid?

(Robin) Ja, ik houd mij dus eigenlijk wat meer bezig met inderdaad statushouders, mensen die gewoon huisvesting krijgen. Toegezegd of tijdelijk of een andere tussenvorm waarin je dus zou kunnen zeggen ja, er is een begeleiding vanuit Vluchtelingenwerk en de overheid om die mensen een plek te geven in de samenleving. Aan de andere kant zou je kunnen zeggen, dat het veel te minimaal is. Want als je dus mensen echt de kansen en handvaten wil geven dan zou je ze nog veel verder moeten betrekken bij zo een stad en wat er gebeurt. Op het gebied van taal en school, vrijwilligerswerk, van sociaal netwerk opbouwen en daar houd ik mij mee bezig. Om dat eigenlijk meer van de grond te krijgen.

(Jan) hij is eigenlijk met zijn neus in de boter gevallen wat dat betreft, want toen jij begon wist jij namelijk nog niet dat dit zou ontstaan.

(Robin) Nee dat klopt. Dat is inderdaad naar mij toe gekomen. Maar ik denk op een goed moment, want als er toen geen diaconaal opbouw werker was geweest in de wijk dan waren bepaalde verbindingen misschien niet van de grond gekomen. Maar daar kan ik zo meteen nog wel wat meer over toelichten.

(Jan) wat ik er nog over wil zeggen is dat Gemeente Den Haag natuurlijk ook op die statushouders inzetten. Dus extra statushouders erbij om in de AZC's weer meer plekken te krijgen. Dus die 2 maanden was ook even een tijdelijke noodopvang. Maar Den Haag zet in op statushouders op het moment. In de voormalige ministerie zijn ze nu aan het verbouwen he?

(Robin) Dat klopt.

(Jan) En daar komen dus statushouders in?

(Robin) Ja. De doelgroepen zijn nog niet helemaal zeker. Het idee was in eerste instantie dat er studenten zouden komen.

Wat zijn de gemiddelde kosten van STEK met betrekking tot de vluchtelingen?

(Jan) ik heb een plaatje van vorig jaar met oog op het beleidsplan van de diaconie heb ik de cijfers op een rijtje moeten zetten. Die kan ik wel even voor je opvragen.

Zijn er protocollen geïmplementeerd naar aanleiding van de vluchtelingen toestroom?

Nee, hebben wij niet.

Dus het enige wat hier dan uitgerold is, is Robin z'n vakgebied?

Ja.

Dat kan je dan ook inderdaad zien als een nood strategie?

(Jan) als het over rampen gaat hebben we in het verleden wel samengewerkt met allerlei partijen, en is er toen iets opgesteld voor als er een enorme... er is ooit een keer een toestand geweest met terroristen in Laak. De hofstadgroep. Of als hier de boel overstroomt bewijze van spreken maar rond vluchtelingen niet. Wat wel is gebeurd is dat gemeente Den Haag zag het natuurlijk op zich afkomen, die 2 maanden nooddopvang, wist van allerlei groepen dat wij iets aan het doen waren rondom vrijwilligers. Die heeft toen wel ons bij elkaar geroepen op het gemeentehuis. Rode Kruis, Vluchtelingenwerk en wij STEK. Om het enigszins te coördineren en er waren bedrijven aanwezig, iedereen wilde natuurlijk wat doen. Dus daar hebben ze dan wel een beetje de regie in gepakt.

Ja, want ik ben toen wel bij die bijeenkomst geweest van Rode Kruis, Vluchtelingenwerk en STEK. Jullie stonden er toen ook.

(Robin) maar in feite zou je dan ook kunnen zeggen dan dat het thema vluchtelingen een ungoing thema is. Wat in de jaren 90 met Yugoslavia ook volop speelde.

(Jan) toen waren er ook 50.000.

(Robin) Eigenlijk dezelfde soort aantallen, alleen er is nu een soort van crisis protocol.

(Jan) en er is toen ook een periode geweest dat gastarbeiders vanuit Turkije ook heel veel hier kwamen. Dat waren ook veel grotere aantallen. En ook bij de onafhankelijkheid van Suriname, 300.000 mensen die hiernaartoe kwamen. Dus je vraagt je weleens af van wat is nou het probleem?

Ja, maar ik denk dat social media daar ook een groot aandeel in heeft. Het wordt zo opgeblazen in de media en facebook en eigenlijk alles om je heen, en je hoort het ook over om je heen. En toen was dat natuurlijk nog niet in de jaren 90.

(Jan) Ik zie al die grote tenten nog staan daar bij Harderwijk in de buurt, van opvang van vluchtelingen uit Servië bijvoorbeeld. Dan moet je toch ook protocollen en allerlei draaiboeken nog hebben klaar liggen om zo een aantal weer op te kunnen vangen. Blijkbaar is dat er niet.

U gaf dus net aan dat u op het gemeente op werd geroepen met het Rode Kruis en Vluchtelingenwerk. Waren daar toen ook nog andere NGO's bij betrokken?

Nee, dat waren ze.

Dus dat zijn eigenlijk voornamelijk wel de organisaties die zich daar mee bezig houden?

(Jan) Toen nog wel.

(Robin) er zijn wel wat partijen bijgekomen. Er is een tijd terug een grote bijeenkomst geweest, dat heette Welkom Hier. Een manifestatie over oude beleid en omgang met vluchtelingen en allerlei mensen die bezig zijn met projecten. Dat was opgezet mede door STEK, Justice and Peace en maar ook Human Security Collective. Die was daar ook bij, die zitten samen met Justice and Peace in het loodshuis. Fonds 1818 heeft dat ook ondersteund, mensen van de gemeente die er ook betrokken bij waren.

Dus er zijn eigenlijk heel veel lijnen van communicatie geopend, naar andere NGO's, stichtingen, organisaties?

(Jan) Ja, en dit wordt vooral een beetje op de beeldvorming gericht om daar wat mee te doen natuurlijk. Omdat het er wat negatief opstond, niemand hoort dat er 1000 vrijwilligers zijn en allerlei bedrijven zich aanmelden om iets te doen.

(Robin) het sterke van de manifestatie was dat er ook dat het niet alleen maar over de vluchtelingen ging maar dat ze er zelf ook echt bij waren en er ook bij betrokken waren. Dus de helft van de mensen waren ook mensen uit Syrië, Iraq, Lebanon, Eritrea en die hebben ook gewoon met elkaar gepraat. En weer nieuwe gezichten gezien, telefoonnummer uitgewisseld. Dus dat vond ik er heel erg sterk aan dat dat de inzet was.

En die konden dan ook hun eigen inbreng bespreken met de organisaties?

(Robin) Bijvoorbeeld, of hun eigen behoeftes, het vinden van werk, scholing, een huis.

En waren dat dan statushouders of ongedocumenteerde vluchtelingen?

(Robin) dat weten we natuurlijk niet van iedereen, maar ik had wel het idee dat het meer statushouders waren dan echte ongedocumenteerde. Dat is toch voor hun wat lastiger om daar zicht op te hebben dat er zo een manifestatie komt. Misschien dat ze er ook bij waren maar dat weet ik niet zeker.

Hoe heeft STEK gereageerd op de vluchtelingencrisis? Dus vanaf het begin, bijvoorbeeld bij Rode Kruis kregen ze echt een seintje van bovenaf laat alles vallen en we gaan nu helpen, we gaan spullen inzamelen? Hoe is dat hier precies gegaan?

(Jan) nou kijk, je merkt, we werken al jaren in de Lucaskerk, die werken ook al jaren met allerlei vrouwen in de buurt. Daar zit natuurlijk ook vrouwen die hier als vluchteling zijn gekomen maar die nu al status hebben. Ze zitten al een beetje in het veld, Vluchtelingenwerk zit daar om de hoek. Dus zij heeft die contacten al. En ik denk dat het vooral zo is ontstaan, niet van bovenaf maar juist vanuit

de bestaande relaties en contacten die ze heeft hebben ze die bijeenkomst in de Lucaskerk georganiseerd.

Dat is dan wel weer heel mooi om te zien hoe dat verschilt per organisatie. Want bij STEK is het echt vanuit de gemeente of tenminste vanuit het Lucaskerk en bij Rode Kruis komt het dan van bovenaf en die moeten dan ineens alles laten vallen en zich inzetten op plekken waar ze nodig zijn.

(Jan) ja maar dat is onze werkwijze, wij werken dus grotendeels in de buurten en kerken en diaconaal opbouw werk vanuit de wijk zelf. Je krijgt ook een zekere vrijheid om dat in te vullen.

En natuurlijk als je daar 5 jaar werkt heb je ook de ruimte om dat in te vullen. Maar ook als je daar werkt kun je nog op een gegeven moment zeggen van nou we gaan iets minder vaak open want we willen weer meer de buurt in. Dit is bijvoorbeeld in Transvaal gebeurd.

(Robin) De stappen die je dan zet voor dit onderwerp bijvoorbeeld is meer tussen mensen. Tussen mensen die er al mee bezig zijn op een bepaalde manier en die er ook niet van terug schrikken om het daar wat drukker mee te krijgen. Maar het inderdaad niet zo dat er vanaf bovenaf een soort uitvoeringbeleid is mee gegeven van dit moeten jullie nu doen.

(Jan) en de houding is ook om niet iets over te nemen. Maar te stimuleren of te ondersteunen, het is ook een benadering voor de presentie benadering (Andries Baart). En dat is ontstaan vanuit de buurtpastoor, de oude stadswijken die dus vanuit de behoefte en belangen. En hoe kunnen we hier iets in betekenen van wat de mensen willen maar ook zelf kunnen dragen. En niet dat wij aan iets gaan trekken. Want dat moet je zelf allemaal organiseren. Want voor je het weet ben je iets aan het doen wat die mensen niet willen.

(Robin) en dat is het grote voordeel, soms ga je het behoefte invullen die eigenlijk meer verbonden is met je eigen behoeftes of verwachtingen en die kan vaak ook niet kloppen. Terwijl als je echt vanaf het begin af start vanuit de mensen zelf dan kom je vaak met een aanbod of activiteiten dan kom je vaak stukken verder en wat daadwerkelijk aansluit.

Hoe is STEK omgegaan met de aanmeldingen van vrijwilligers? Hebben jullie veel aanmeldingen gekregen? Hoe is dat verwerkt?

(Jan) we kregen dus binnen no-time een kleine 40 aanmeldingen voor een maatjesproject, alleen er bleek dus geen vraag naar boven te komen. Dus dat is een voorbeeld dat je even mismatched. Of mismatch is een groot woord. Ik werd in 1 keer gevraagd of ik bij die bijeenkomst kon zijn, om vrijwilligers te werven. Ik weet wel als je een maatjesproject opzet vraag je wel even tijd voordat

het goed in de steigers staat. Dus we zijn afhankelijk van Vluchtelingenwerk, of die een aanvullende vraag naar ons hebben. Maar die hadden 1000 mensen te registreren dus dat is er niet meer van gekomen. Maar we hebben erna dus wel gezegd, van nou dit duurt te lang, we gaan al die vrijwilligers benaderen. Dat heb ik gedaan. Heb je interesse in dit of in dat? Misschien in het wereldhuis of Robin die mensen in zijn team kon gebruiken. Zo hebben we wel weer mensen een andere plek aangeboden. Maar normaal gesproken werd, dit is natuurlijk een acute situatie geweest. Maar normaal werken wij met vacatures en dan leer je kennis maken en daar werven wij op. Of we werven via mond op mond reclame en dat is vooral op de locaties. Dat is vaak buurt gericht, daar betreft de 1 de ander er weer bij. Of via het inloophuis komen mensen binnen. Dat gaat meer op de natuurlijke manier.

(Robin) en STEK zou natuurlijk ook gebruik kunnen maken van het bestaande bestand van vrijwilligers, kijken of hun op bijvoorbeeld op aanvulling van het vrijwilligerswerk wat ze al doen, vragen of ze ook iets met vluchtelingenproject willen doen.

(Jan) dat zou kunnen maar dat doen we alleen in extreme situaties. Want ons beleid is mensen reageren op een vacature, dat vraagt al een x deel van hun tijd. Ze hebben van tevoren al voor zichzelf overwogen wat kan ik doen en hoeveel tijd heb ik daarvoor. Dus we willen ze niet aan de lopende band ook nog eens overvragen voor allerlei andere projecten. Dus als er incidenteel iets is dan wel. Dat is geloof ik in al die 10 jaar 2 keer gedaan. Liever veel vrijwilligers, met een klein beetje tijd dan weinig vrijwilligers met veel tijd.

En de communicatie tussen Vluchtelingenwerk, Rode Kruis? Hebben jullie veel communicatie? Spelen jullie op elkaar in?

(Jan) nou in het begin wel. Nu weet ik het niet meer. Dat is meer iets voor Robin. Maar rond die 3 bijeenkomsten van vrijwilligers werven was er vrij veel communicatie. En ook miscommunicatie trouwens. Nou ja, ik moest wel heel erg verwachtingen temperen van die mensen. En we hadden mensen geworven voor iets wat er nog niet was. De gebruikelijke dingetjes als iets heel snel moet die gaan er dan mis. Maar ik heb toen wel steeds gezorgd dat ons bestandje vrijwilligers in ieder geval op de hoogte bleef van de ontwikkelingen en ook een beetje de verwachtingen.

Ja, klopt ik heb inderdaad wel een aantal mails ontvangen.

Bent u bekend met de European Asylum System?

(Jan) nee

De Europese Unie heeft een Common European Asylum System, een gezamenlijke Asielzoekers beleid. En mijn vraag aan u is ; wat vind u daarvan?

(Jan) Dat is nou precies het punt he. Ja, ik denk dat het heel moeilijk word. Ik denk opzicht wel dat het noodzakelijk is en dat moet ook relatief haalbaar zijn. Maar als er nu al een aantal landen zeggen dat ze er nul opnemen dan gaat het niet werken.

(Robin) ik denk dat de grote fout, die in het algemeen hierover wordt gemaakt is dat er vanuit een economisch perspectief naar dit onderwerp wordt gekeken. Dan zie je ook een hele formulering van het probleem, de uitdaging, vaak getalsmatige cijfers en berekeningen in aantallen daar, vaak is het een object dan dat een mens is. Dus in de hele Europese discussie, is vooral economische motieven lijken het meest mee te spelen. Terwijl het uiteindelijk een ethisch onderwerp is. Dus als de ethiek, niet een grote plaats krijgt in deze discussie dan gaat het nooit lukken. Want daar ligt de kern.

En dat moet opgelost worden, dus als men een gezamenlijke ethisch uitgangspunt kan vinden in Europa dan kan het slagen. Maar zolang je vanuit economische waarden gaat kijken, dan heb je allerlei economische verschillen weer per land, per draagkracht.

(Jan) ik vergeet nog 1 aspect, wat wij in het verleden in samenwerking voor vluchtelingen hebben gedaan. Er is ook een opvang geweest in de kerken in Amsterdam en hier in Den Haag. Voor vluchtelingen die tussen wal en schip vielen. Die konden geen kant op zeg maar. En daar zijn we ook nauw vanuit STEK bij betrokken geweest, ook vrijwilligers van de kerk die daar bewust in gas, licht, water, eten. Die hebben soep gekookt, broodjes gedaan. En er is toen een groep ontstaan, eigenlijk vanuit vluchtelingen zelf, die vanuit het diaconie ondersteund werd. Contacten met de burgemeester legden. Toen is er een heel programma ontstaan, eerst om dat gas, water, licht te krijgen en verwarming in het gebouw. En later zijn ze naar de opvang in de zilverstraat terecht gekomen. Er is toen echt individueel gekeken naar een oplossing. Maar dat heeft ook al anderhalf jaar geduurd. Dat geeft dus aan dat wij heel snel al ergens voor kunnen gaan staan. Dit staat nergens in een beleidsplan maar dit doen wij gewoon.

(Robin) dit was ook een beetje tijdens de bed, bad, brood regeling. Dat dit naar voren werd geschoven.

(Jan) dit werd toen op Europees niveau aangenomen, en toen stonden we ineens wat sterker. Je bent er ook als overheid toe verplicht. En mensen bed, bad, brood aan te bieden. En dat is ook vanuit de kerken aangedrongen.

From here on, the interview solely continious with R. de Jong.

Nou Jan, die gaf dus net aan dat in het begin heel veel communicatie is geweest tussen het Rode Kruis, STEK en Vluchtelingenwerk, is dat nog steeds zo?

Nee, dat is wel een stuk verminderd. Het heeft er met name mee te maken dat Vluchtelingenwerk het ontzettend druk heeft gekregen. Binnen een hele korte tijd hebben ze hier in Den Haag 1500 aanmeldingen gekregen van mensen die op allerlei manieren ook iets wouden doen voor een vluchteling. Het is ook heel vaag wat wil je dan doen? En dat bleef voor hun ook redelijk vaag. Het is een enorme klus om die mensen allemaal aan een vrijwilligerswerk te helpen.

Dat is ook gewoon niet gelukt. Dus een goed contact tussen andere partijen, bijvoorbeeld om een maatjesproject op te starten of bijvoorbeeld om andere projecten te gaan begeleiden. Of voorlichtingsbijeenkomsten te regelen over hoe je nou als vrijwilliger omgaat met vluchtelingen dat kwam nauwelijks van de grond. Ik denk niet omdat men het niet wilde, maar meer omdat het de tijdsdruk en de mankracht ontbrak het gewoon bij Vluchtelingenwerk. Ook zelf hebben ze heel veel vrijwilligers die allemaal de telefoon moesten aannemen, intakegesprekken en daar ging al hun tijd naar uit. En het Rode Kruis, is op een gegeven moment wat meer op de achtergrond gaan staan omdat hun wat meer van de inzameling zijn he. En dat is natuurlijk in een beginfase vooral even belangrijk. Wij hebben die beginfases niet echt gehad in Den Haag omdat er niet echt sprake was van echt noodopvang. En dat is bijvoorbeeld in Utrecht wel geweest. En in de jaarbeurs heb je echt een noodopvang gehad, en toen zag je dat er heel veel kleding, heel veel spullen, daar naar toe werden gebracht en dat het Rode Kruis daar echt een grote rol in heeft. En hier is inderdaad geen Welkom Winkel, en eigenlijk in november speelde dat ook niet echt dus kreeg ik wel mensen die vroeg van Robin; ik heb allemaal spullen waar kan ik dat naartoe brengen? Verzamel het even en breng het naar bijvoorbeeld Katwijk of Wassenaar want daar is een opvangpunt. COA is een samenwerking nihil mee zou je zeggen, het is niet mijn bedoeling om COA in een verkeerd daglicht te zetten. Helemaal niet. Maar het is gewoon erg moeilijk om met hun te communiceren. Als je informatie van hun wilt of je kent bijvoorbeeld een vluchteling die je een handje wilt helpen dan zijn ze daar best benaderbaar voor maar het ligt wel heel erg aan wat precies de vraag is. Hoogdrempelig, heel politiek voorzichtig, heel neutraal en dat is ook het interessante van vrijwilligers inzetten voor vluchtelingen. Is dat je eigenlijk 3 soorten type mensen heb. Je heb mensen die het allemaal helemaal niks vinden, die zeggen rot lekker op naar je eigen land zo snel mogelijk. En je heb de vrijwilligers die extreem graag willen helpen, en dat zijn de vrijwilligers van het eerste uur. En die willen heel graag op een beetje een pamperende wijze deze mensen in hun armen sluiten, en ach het is zo zielig allemaal en zo vreselijk wat je heb mee gemaakt. Laat me je helpen.

Wat je eigenlijk nodig hebt, en dit heb ik ook van Vluchtelingenwerk terug gehoord: is eigenlijk de mensen die wat meer in het midden zitten, dus die heel goed inzien dat als je vluchtelingen wilt helpen dat je jezelf zo snel mogelijk misbaar moet maken. Dus om een heel duidelijk voorbeeld te geven, er was een vrouw die ging helpen met het maken van soepmaaltijden, en die zei later tegen mij van; ja, ik vond het zo jammer dat ze op een gegeven moment zelf die soep ging opdienen want ik had het zo graag voor hun willen doen. Dan denk ik nee, je moet juist blij zijn dat je dat ziet gebeuren. Dus de juiste manier van handelen is denk ik is dat je zo snel mogelijk mensen in hun kracht zet. Dus het mag best wederkerig zijn, je mag er zelf best iets aan hebben maar de mensen moet er ook iets aan hebben. En je mag ook wel iets van hun terugvragen.

Als een vluchteling bijvoorbeeld een talent heeft in koken, of kan heel goed Arabische les geven, doe dat dan maar. Want dan ben je meer van mens tot mens bezig. En als je iemand heel anders behandelt, ook al is het goed bedoeld, dan merk je dat. Dat merken we allemaal. En als je iemand op een hele andere manier benadert, dan voel je dat.

En dat heeft Vluchtelingenwerk terug naar jullie gekoppeld?

Ja, niet iemand van het bestuur maar gewoon iemand die daar werkt. Die heeft gezien we hebben eigenlijk teveel vrijwilligers die aan die linkerkant zaten. Die teveel willen helpen. En ze hadden eigenlijk te weinig mensen die inzagen dat ze zichzelf onmisbaar moeten willen maken. Dat zie je altijd in het eerste periode. Die helpers van het eerste uur, zijn altijd een soort type mensen.

Hoe is de Vluchtelingencrisis vanuit jou perspectief ontwikkeld/verlopen?

Vanuit mijn perspectief, denk ik dat we eerst heel erg lang hebben gekeken naar de oorlog in Syrië. En wat daar allemaal aan de gang was. En toen werd nog niet zo erg gekeken naar de vluchtelingen. Ik weet nog wel dat toen Paus Franciscus net paus was, dat 1 van de eerste dingen die hij gedaan heeft is naar Lampedusa geweest. En daar ging bidden voor de bootvluchtelingen die daar verdronken, en aan de Italiaanse overheid aandacht daarvoor gevraagd. Dus hij was 1 van de eerste mensen, die eigenlijk toen al zag dat hier een soort beleid voor moest komen. En dat waren toen ook al mensen van Syrië, Eritrea, Sudan maar dat kwam toen nog niet echt van de grond. En pas toen dat echt in Griekenland met name uit de hand is gelopen toen kwam er steeds meer en meer aandacht voor. En we hadden het er net ook nog even over, we er nou zo anders is aan de vluchtelingenstroom uit bijvoorbeeld Yugoslavia of Suriname dat emigreert. Ik denk dat het een potentiële dreiging is, mensen die hiernaar toe komen zijn ook potentiële terroristen. Dat is het onderbuik gevoel dat mee speelt. Mensen denken ze zijn moslim, dus ze zouden ook een gevaar kunnen vormen. En daarom heeft het in de media zoveel voeding gekregen, dat aspect hangt eraan.

Want ik denk werkelijk dat als het allemaal chinezen mensen waren geweest dat het heel anders was gegaan. En dat is jammer, want dat is helemaal niet correct. De grootste vluchtelingenstroom is met name uit Eritrea, en die zijn met name christenen, veel Oekraïners dus het is allemaal wat genuanceerder dan men denkt. Je zag echt op de website van NOS dat het op een gegeven het thema vluchtelingenstroom op een gegeven moment naast het kopje ergens een terroristische aanslag stond. Wekenlang was dat zo. Ik ben bang dat het populisme toch wel terrein gaat winnen. Maar ik zie ook wel onder de jonge generatie dat er heel veel openheid en ontvankelijkheid is. Alleen al het feit dat we zeggen van dat we hier echt iets mee moeten doen. En het is een belangrijk thema waar we het over moeten hebben. Dat geeft wel hoop vind ik. En we zijn er nog niet, maar het is niet meer iets waarvan we vinden dat het onbelangrijk is.

Klopt, en er wordt enorm veel gedaan vanuit de maatschappij.

Ja, enorm veel. En ik denk met name dat Nederland daarin toch wel heel goed is. En ik hoor van veel vluchtelingen dat ze zich hier wel thuis voelen. En het is ook heel bijzonder wat Duitsland doet, en dat Merkel zich zo durft uit te spreken tegenover zo een Donald Trump die nog meer muren wilt gaan bouwen. Veel mensen kijken kritisch naar Europa, maar Europa is toch wel werkelijk een stap verder gekomen in het hele mensbeeld, en de hele omgang met mensen. Een heel christelijke samenleving.

Het contact gehad tussen het gemeentehuis en STEK, hoe is dat ontstaan in het begin?

Via de vast contacten die we al met de gemeente hebben is dat ontstaan. STEK die heeft van tijd tot tijd gewoon contact met wethouders en stadsdeelkantoren. En zo zijn we op zo een georganiseerde bijeenkomst als organisatie uitgenodigd om even te kijken en mee te praten. Ik denk toch wel dat het Bulk van activiteiten toch wel bij Vluchtelingenwerk lag op dat moment.

Jan, die gaf net aan dat jullie 40 aanmeldingen hebben gehad van vrijwilligers. Hebben jullie in de tussentijd al meer aanmeldingen binnen gehad om vluchtelingen te helpen? Jij heb natuurlijk wat meer zich op het vluchtelingenplaatje, benader je daar mensen voor?

Ja, op dit moment heb ik eigenlijk 2 leuke uitdagingen. Er komt in Benoordenhout, komt er een locatie van 30 statushouder vanaf de zomer. En de voormalige ministerie hier in Bezoudenhout, dat gaat dus verbouwd worden en daar komen veel woningen geschikt voor zo een 300 statushouders.

Dus waar ik mee bezig ben is eigenlijk om een groep buurtbewoners, vrijwilligers betrekken bij elkaar te krijgen, die zich gaan inzetten voor wekelijkse activiteiten. Dus dat we eigenlijk door de hele buurt heen, deze mensen een leef besteding kunnen gaan aanbieden.

Op het gebied van samen koken, koffie ochtenden voor de mannen, taalles, extra scholing, leuke activiteiten, stukje cultuur, stukje afleiding. Dat hoeft niet allemaal op 1 locatie, liever niet zelfs. Liever op verschillende plekken. En dat doe ik door me stem te laten horen in de wijk. Bij de wijkcentra, bij de kerken vooral. Bij de kerken hebben we grote groepen die überhaupt zich al graag vrijwillig inzetten. Volgens mij is 90 procent van de kerkgemeenschap ook vrijwillig betrokken. Ligt heel hoog in kerkgemeenschappen, en daar kan je dus mooi gebruik van maken. Ik heb een lijst, alleen al van Bezoudehout, van 40 mensen die hebben aangegeven dat ze graag betrokken willen blijven bij vluchtelingenprojecten. Ook in de toekomst. En in Benoordenhout, ook tientallen.

En hoe reageren buurtbewoners?

Goed. In Bezoudehout zeer goed. Over het algemeen wel. Alleen al in Bezoudehout waren er al 400 mensen die zich hadden aangemeld bij Vluchtelingenwerk. Zeer groot. Er waren ook wel mensen die zich een beetje zorgen maakte. Beetje Leidschendam, Voorburg iets meer Haagse Harries die andere bedenkingen voor ogen hadden. Maar ik vond het redelijk genuanceerd, want het waren dan toch wel mensen die naar zo een voorlichtingsavond van de gemeente komen en die dan ook wel in gesprek willen gaan. En wat je vaak merkt bij die mensen dat het vaak gaat om andere dingen, dat ze vaak verkeerd zijn voorgelicht door het gemeente bestuur, beloftes die zijn gedaan een plein wat opgeknapt zou worden en waarbij dat niet is gedaan. En nu gaat al dat geld naar de vluchtelingen. Het zijn vaker de dingen die onderhuids al wat langer spelen en die dan op een hele oppervlakkige manier worden de vluchtelingen daardoor een beetje de schuld van gegeven. Maar het zijn ook wel mensen dat als ze dan in contact komen met de vluchtelingen zelf dan wordt de afstand heel klein. Dat ze dan ook wel heel makkelijk kunnen zeggen, “ik heb zo een lieve kleine Somalische jongen ontmoet” echt een schitterend verhaal “maar al die Marokkanen die moeten nog steeds het land uit”. Dus zo relatief is het ook, en ik denk daar kan je ook gebruik van maken. Vaak zijn het paar sleutelfiguren die heel duidelijk een mening hebben dat ze het niet zien zitten. Maar zowel als in Benoordenhout en Bezoudehout zijn die heel klein. Het is denk ik met name de media die een verhaal eruit pikt en die wat groter neerzet.

Jullie gaven dus net aan, dat jullie geen spullen inzamelen voor de vluchtelingen?

Nee klopt. Niet zelf als organisatie. Maar we krijgen wel vaak spullen binnen. We hebben wel bijvoorbeeld wel met Parnasia, en die hebben in Loosduinen ook een opvang voor 40 minderjarige vluchtelingen. Dus dat zijn Syrische jongens onder de 18. Daar kan je dan weer wat andere dingen voor geven of mee doen. Er zijn ook al wel wat gezinnen, maar bijvoorbeeld in de tijdelijke opvang die er toen is geweest, waar ik toen even mee te maken had, dat waren 500 mensen maar ook vrij weinig gezinnen. Dus je heb eerder spullen ten over dan dat je er om moet vragen.

En als jullie dan spullen binnen krijgen? Komen mensen hier dan langs, we hebben nog spullen voor vluchtelingen, wat doen jullie daar dan mee?

Die bewaren we dan en dan kijken we of dat het even opgehaald kan worden. Of iemand met een auto, of iemand van het buurtcentrum die even met de auto langs komt en rijdt. Of iemand van de kerk. Ik had bijvoorbeeld laatste een predikante en die had wat spullen opgehaald en naar het Rode Kruis gebracht.

En wat betreft de afspraken tussen STEK en de gemeente. Jij houdt je dan bezig met Bezuidenhout. Hoe is dat gegaan? Hoe verlopen die afspraken?

In Bezuidenhout en Benoordenhout komen nu dus steeds meer statushouders binnen die dus ook huisvesting gaan krijgen. Daar is in principe een traject voor, dus mensen die worden daarin begeleidt. Maar de Gemeente die ziet dus graag 2 dingen namelijk dat die mensen zo snel mogelijk inburgeren, dus zo snel mogelijk niet werkloos thuis zitten maar juist zo snel mogelijk aan de slag kunnen. En ze willen heel graag dat de AZC's worden ontlast. Dus als wij tijdelijke huisvesting kunnen vinden voor mensen dan wordt dat alleen maar bevorderd. Daarin is de samenwerking goed. En is het ook wel is een overleg moment. Dus ik heb bijvoorbeeld met stadsdeelkantoor van Bezuidenhout heb ik hier contact over. En ze zeggen eigenlijk alleen maar goed idee, die sociale activering. Ga er mee aan de slag, en als je inderdaad kerken of buurtbewoners kan vinden die zich in willen zetten dan is dat alleen maar mooi. Scholen zijn ook een belangrijk partij om daarin mee te krijgen en werken daar toch ook wel vaak in mee. Dus er is geen structurele samenwerking maar er is wel informatie naar elkaar toe. De gemeente kan bijvoorbeeld ook tegen mij zeggen "Nou Robin, er is net een groepje mensen in Breehoven komen te wonen, Syrische mensen hebben net een nieuw huis gekregen ga er is langs". Om een beetje te peilen hoe het gaat met hun bijvoorbeeld. Dus in die zin geven we elkaar wel informatie. En ik vind over het algemeen dat de Gemeente Den Haag redelijk goed beleid heeft in de zin dat ze kleine woonlocaties hebben uitgezocht, op kleine plekken waar inderdaad een school of een kerk of een buurthuis in de buurt staat. Dus niet hele grote groepen en allemaal in 1 pand.

Zijn er dan nog andere afspraken tussen STEK en het gemeentehuis op het vluchtelingen gebied of was dit het wel?

We worden bijvoorbeeld ook wel betrokken en uitgenodigd bij grote bijeenkomsten. Stel nou dat gemeente een bijeenkomst organiseert van verschillende organisaties waar mensen iets kunnen doen voor vluchtelingen waar ze kunnen aansluiten bij projecten, dan wordt STEK daarover geïnformeerd. Maar omdat STEK als organisatie zo veelzijdig is in z'n projecten. Heel veel

verschillende doelgroepen worden benaderd. Dus het andere werk gaat ook gewoon door. Voor mij ook, want ik hou me ook bezig met jongerenprojecten en ouderen in de wijk die ik moet begeleiden en ondersteunen. En ik moet ook wel eens voorgaan in de kerk. Maar het leuke was dat een hele grote tijdelijke opvang kwam in mijn wijk en dat ik een beetje gebombardeerd werd als de coördinator tussen allerlei partijen. Kerken, buurtcentrums en er werd gevraagd wat kunnen we doen in hele korte tijd voor deze mensen. En toen heb ik gedacht dat als we heel concreet iets willen gaan doen dan moeten we gewoon aan projecten beginnen. Er eigenlijk voor zorgen dat Syrische mensen hier zelf komen koken en dat we dan buurtbewoners en vluchtelingen hier uitnodigen en weer even hun eigen keuken kunnen proeven. En dat zijn we toen gaan opzetten en dat hebben we 3 keer gedaan. En dat heeft zo 200 250 bezoekers getrokken. En daar had ik ook een Syrische kok voor gevonden en die bleek daar hartstikke goed in te zijn, en die heeft zijn vrienden opgetrommeld. En die jongen die zijn dat gaan doen. even boodschappen gaan doen bij de Jumbo. En hij is inmiddels ook helemaal goed terecht gekomen want hij heeft een opleiding aangeboden gekregen binnen de Horeca academie, daar werkt hij nu ook. En hij gaat binnenkort ook op de food fair in Rotterdam staan. En Amsterdam gaat hij ook dingen doen. Dat is een heel mooi voorbeeld, dat als je mensen de tools geven die ze nodig hebben en je geeft ze ook stukje vertrouwen mee. Dat het dan heel goed kan uitpakken.

Zijn er nog andere dingen waar van je zegt, er kunnen wel dingen veranderd worden aan het beleidsplan?

Het mag iets specifiekier uitgewerkt worden. Maar dat heeft er gewoon mee te maken dat het beleidsplan is opgesteld in een tijd net voor de grote stroom zat en net voor alle ontwikkelingen daarbij. En ik denk dat als we nu het beleidsplan zouden herschrijven op dat punt dat er dan wel wat meer aan toegevoegd is. Maar ook daar komt in terug dat de main focus van STEK wel is om meer op ongedocumenteerden en eigenlijk de tijdelijke opvang. Om dat daar dus niet heel direct organisaties bij betrokken zijn. En daarbij ook de Diaconie de protestantse kerken de inzamelingspot/geld hebben. Dat is de grootste financierde van STEK. We hebben ook heel erg vanuit een kerkelijke houding naar mensen toe. Dus ook mensen die volgens de overheid nergens meer gewenst zijn, en vanuit christelijk perspectief zijn ze wel gewenst. Dus vandaar dat die focus ook meer ligt op ongedocumenteerde.

Wat wordt er precies gedaan voor de statushouders?

Wat ik dus op dit moment doe, is dat ik dus een groep gemeenteleden uit de kerk, buurtbewoners, vrijwilligers en professionals bij elkaar probeer te brengen. Om met elkaar dus een weekprogramma te gaan uitwerken waar deze mensen gebruik van kunnen maken.

Ik ben aan het praten met mensen die in de sportwereld zitten, die taallessen kunnen geven, in het onderwijs, in vrijwilligerswerk bijvoorbeeld.

En dat is voor de statushouders?

Ja, want alleen statushouders die mogen aan het werk.

Maar bijvoorbeeld voor de ongedocumenteerde mensen? Wordt daar iets mee gedaan?

Ja, opvang en bescherming. Dus dat is met name de Halte. Het wereldhuis. En verder helpen in de hoop dat ze verder kunnen, maar je kan heel weinig.

Interview Transcript The Dutch Council for Refugees (Elise Schutte)

Elise Schutte is a team leader for the Dutch Council for Refugees in The Hague. The interview was conducted in the office of the Dutch Council for Refugees in The Hague. The interview was conducted on February 25th, 2016.

Bedankt voor het nemen van de tijd voor deze interview. De eerste vraag waar ik mee zal beginnen is wat de relatie is tussen Vluchtelingenwerk, Rode Kruis en het COA? Ik heb eerder aangegeven dat ik met het Rode Kruis in gesprek ben geweest, die vertelde mij iets over de samenwerking en nu zou ik graag de kant van Vluchtelingenwerk willen horen.

Ik zal even beginnen bij het Rode Kruis. Het Rode Kruis daar werken wij dagelijks mee samen, daar werken wij regelmatig mee samen. Vooral op het gebied van gezinshereniging, en zij hebben een tracing-team. Als mensen bij ons aangeven dat hun familie vermist wordt dan sturen wij die eigenlijk altijd door naar het tracing-team. Dat is een link die al heel lang bestaat. Afgelopen jaar zijn we veel meer samen gaan werken op het gebied van vrijwilligers en nieuwe aanmeldingen. Ik weet dat het Rode Kruis in veel gebieden ook wel helpt bij het opzetten van de noodopvang locaties. Daar hebben wij in principe niet echt mee te maken gehad. We hebben het afgelopen jaar geprobeerd om een soort van welkom winkel te openen, hier in Den Haag. Maar die onderhandelingen zijn een beetje vast gelopen omdat in de noodopvang kwamen destijds statushouders in plaats van de asielzoekers die er eigenlijk zouden moeten zitten. Dus die werden op het verkeerde voet geplaatst door het COA. En toen is het Rode Kruis afgehaakt want zij zijn in principe voor de nog on-gedocumenteerde doelgroep. En op het moment dat iemand gedocumenteerd is krijgen ze een heel ander pakket van hulp aangeboden vanuit het Rode Kruis. Dus daarin is de samenwerking beperkt. Wat we wel hebben gedaan is bijvoorbeeld de informatieavonden voor de vrijwilligers, die probeerde we wel samen te doen. Juist omdat we ook heel verschillende dingen doen dus daarin vullen we elkaar heel mooi aan.

Maar ik moet zeggen dat het dagelijks contact is verder heel beperkt met het Rode Kruis. Het zijn echt die standaard structuren die staan en waar we elkaar in naar doorverwijzen en voor de rest valt het eigenlijk wel mee. Voor het COA, het COA is natuurlijk de opvang organisatie, dus daar moeten we wel veel mee samen werken. Daar wordt dagelijks contact mee onderhouden. Het ligt er af en toe wel aan. Met de noodopvang dan is er heel intensief contact met echt een kleine team. Deze locatie is een beetje lastig want we hebben geen echt AZC in de buurt, maar die gaan komen en dan gaat het band met COA heel anders worden. Waarmee je veel directer met het COA in onderhandelingen gaat. Het enige waarvan ik weet dat er echt veel met het COA word gedaan is weer op het gebied van gezinshereniging. Dus wanneer familieleden overkomen dan gaat de familie eerst naar Ter Apel en die zal daar een aanmeldingsprocedure doorstaan. En daarna komen ze even in een AZC te zitten op het moment dat de woning nog niet goed is. Op dit moment is dat vrij lang en dan hebben wij wel intensief contact met het COA, of er andere mogelijkheden zijn, en of kinderen niet dichterbij kunnen worden geplaatst. Het ligt heel erg aan de locatie van vluchtelingenwerk en in hoeverre je contact heb met het COA.

Maar dat is natuurlijk allemaal decentraal en op landelijk niveau is er gewoon veel overleg. En daar zijn het COA en de IND echt ketenpartners en daar wordt echt heel veel mee overlegd. En al helemaal nu in deze tijd wanneer er heel veel dingen net niet gaan zoals het moet dan zie je dat er veel overleg is. Ik weet dat er tussen vluchtelingenwerk in Heumensoord en het COA dat er ook heel veel structuren spelen. Maar dat zie je echt alleen op die centrale opvanglocaties. Als je decentraal zit dan is het contact gewoon wat beperkter. En is het eigenlijk ook gewoon niet echt nodig. Tenzij er dus inderdaad familie van cliënten in een COA locatie zitten en dan heb je contact.

Ok, want de COA locatie waar je het net over had is dat die van de Binkhorst?

Ja, dat was op het randje Voorburg, tegenover Laan Van Noi, tegenover het Station. Daar was de noodlocatie en daar moesten we natuurlijk heel veel met het COA samen doen. En dat is ook heel goed gegaan. Maar dan zie je dat het contact richting het COA veel noodzakelijker is dan dat het normaal gesproken is.

En zijn er dan ook nog contacten met andere instanties, bijvoorbeeld Stichting Vluchteling. Is ook een NGO. Een wat kleinere NGO. Heb je daar dan ook contact mee?

Nee, er is over het algemeen niet echt contact mee. Ik weet dat er op landelijk niveau wel heel veel contacten zijn. Omdat ze natuurlijk wel gezamenlijke doelen hebben en Stichting Vluchteling werkt echt in het buitenland en wij werken echt hier. Dus dat gaat niet zo heel veel verder dan nationaal niveau. En we hebben dan bijvoorbeeld hier in Den Haag nog kleinere regionale organisaties.

Dus we werken samen met STEK. Alle organisaties die hier mee bezig zijn kennen we over het algemeen wel, verwijzen we wel regelmatig naar door. En helemaal voor ongedocumenteerden is dat van belang. Dus opzicht, er gebeurt veel. En helemaal nu, er zijn ontzettend veel organisaties. Ik weet niet of je mee had gekregen dat er een Welkom Hier evenement is geweest?

Nee, dat heb ik helaas niet mee gekregen.

Ok, want daar waren heel veel initiatieven vanuit Den Haag, echt vanuit deze regio waar daar organisaties aanwezig. We zaten volgens mij op een stuk van 28, dus dan zie je ook hoe veel kleine organisaties er mee bezig zijn. Er wordt wel veel gedaan ook, het is wel een actieve regio. En dat zie je ook wel aan het feit dat Vluchtelingenwerk hier vrij groot is in vergelijking bij andere locaties. Het ligt heel erg aan de organisatie in hoeverre er dagelijks contact is of dat het echt hier op de werkvloer is, of juist nationaal.

En wat betreft de vluchtelingencrisis, hoe sta je er zelf in en wat is je mening erover?

Ja, goeie vraag. Ik vind het zelf altijd bij crisis een beetje lastig. Omdat ik zo iets heb van ja, tuurlijk het zijn veel mensen. Maar de crisis is vooral ontstaan omdat we ons eigenlijk niet hebben willen voorbereiden. Er was al een hele tijd bekend dat er een stroom gaat komen. Dat is waarom ik mij irriteer aan het woord crisis omdat het eigenlijk een crisis is die we zelf creëren. En niet perse omdat die mensen komen. En voor de rest, het is natuurlijk een heel complex probleem. Dat zie je in de media. Dat zie je overal gebeuren en discussies met familie. Het is zo breed dat het heel lastig is om er nog een goede discussie over te voeren omdat je eigenlijk al zoveel perspectieven erin moet betrekken. Dat maakt het ook heel lastig om er een mening over te vormen. Op sommige gebieden vind ik inderdaad dit en op andere gebieden ben ik het weer met andere mensen eens die zeggen ja dat klopt toch niet. Ik vind het lastig om een soort van klaargestoomde formulering er over te geven nu.

Ok, je geeft dus aan dat andere mensen ook andere perspectieven over het verhaal hebben. Heb je daar dagelijks mee te maken? Omdat je natuurlijk ook bij zo een organisatie werkt.

Ja. Wat ik merk is, ik werkte hiervoor als vrijwilliger bij vluchtelingenwerk. En op de 1 of andere manier vonden mensen dat toch wel interessant en nu toch een stukje minder interessant omdat je er echt werkt. En sindsdien wordt ik toch wel aangesproken, continu op waarom dingen zo gaan zoals het gaat. En mensen reageren soms ook wel echt heel erg uit nieuwsgierigheid. En dat maakt het daardoor soms ook wel lastig om soms dingen los te laten. Zodra ik de deur uit stap word er eigenlijk nog altijd wel gevraagd naar Vluchtelingenwerk. Dus via Facebook dat mensen je nog gaan benaderen van oh je werkt bij Vluchtelingenwerk weet je hoe dit en dit zit.

Dus dat gebeurt wel heel veel. En ik woon zelf in Wassenaar, en mensen zijn daar niet echt bekend. Hier in Den Haag zie je wel regelmatig een Eritrese man lopen, dat is wat meer ingeburgerd. Maar in Wassenaar is dat echt nog wel een hele happening, als je zo een iemand op straat tegenkomt. Maar mensen zijn eigenlijk vooral heel nieuwsgierig.

En de negatieve kanten? Krijg je daar ook heel vaak mee te maken?

Ja, en dat is soms ook uit onwetendheid. Ik had laatst iemand die echt aan me vroeg; “oh kom jij dan ook echt in die asielzoekerscentra 's?” waarop ik antwoordde: ja. En die man vroeg of ik ooit wel eens aangeraakt of betast ben, of dat er nooit iets naars is gebeurd. Mensen bedoelen het soms niet eens zo vervelend alleen vind ik het vervelend dat zij zo denken. Dus dat maakt het soms ook je eigen interpretatie van hoe iemand reageert. Maar er zijn ook mensen die heel direct zeggen; hoelang werk je daar en hoe kan je dat nou doen? Dat houd je denk ik. Deze sector is altijd dubbelzichtig.

Ok nou goed, je hebt net je eigen mening geven over de vluchtelingencrisis. Hoe is Vluchtelingenwerk daarmee omgegaan? Want het Rode Kruis die gaf aan dat zij een seintje van boven hebben gekregen en dat ze gelijk aan de slag zijn gegaan. Is dat ook zo bij Vluchtelingenwerk gegaan?

Nee, ik denk dat Vluchtelingenwerk heeft een wat vloeiender aanloop gehad. Ik denk dat het Rode Kruis, die zat echt heel erg met het nodig hebben van noodopvang en die moeten ineens inspringen. Bij ons werd het geleidelijk drukker. Dus het niet zo, dat wij ineens een nieuwe plan in het leven hebben geroepen en we moeten nu aan het werk. Wat je wel ziet is dat we, we zijn gewoon steeds meer aan het opschalen. We hebben een nieuwe kantoor erbij gekregen, hier in Den Haag. We hebben een noodopvang locatie, het team is heel erg aan het groeien, zowel de vrijwilligers als het betaalde team. Dus zo merk je gewoon dat het langzamerhand, beginnen we steeds meer op te schalen, en je merkt ook dat er vanuit het landelijke bureau steeds meer druk komt op het we moeten wel dit doen, wel dat doen. Wat dat betreft, het gaat veel vloeiender. En ik moet zeggen dat ik zelf niet kan herinneren dat er een punt was waarop we ineens iets anders zijn gaan doen. Ik denk dat het ook heel lokaal is en daarom bijvoorbeeld hier lokaal, ook noodopvang kwam. En dat heeft gewoon echt een slag geslagen. En daar is ook een heel team voor aangetrokken, en dat is dan gewoon heel tijdelijk.

Dus daar spelen jullie eigenlijk op in?

Ja, want ik altijd zeg het is continu mee bewegen. Het groeien en weer krimpen. Het is echt een piek qua drukte en daarna is het wel weer redelijk. Dus daarin is het gewoon echt mee bewegen met wat er gebeurt binnen jou regio.

En daar heb je soms eigenlijk als Vluchtelingenwerk ook heel weinig effect op. Het is nu Gemeente Den Haag beslist dat er 2000 statushouders komen dus moeten wij gaan groeien. En het is ook heel erg afhankelijk van wanneer komen ze er dan? Bijvoorbeeld dit jaar verwachten wij dat het echt pas het laatste kwartaal is, dus we zijn wel bezig om ons daarop voor te bereiden. Je ziet nu wel dat we steeds meer structuren krijgen om inderdaad op die pieken te kunnen reageren. En dat we dan niet volledig onderuit gaan. Maar ik moet zeggen dat tot nu toe, kan ik mij nog niet echt herinneren dat we het zo sterk hebben gedaan als wat we het nu aan het voorbereiden zijn.

Ok, en dat krijgen jullie dan inderdaad door van de gemeente?

Ja.

En daar spelen jullie dan ook weer op in?

Ja. Dus dat zijn echt de linken tussen gemeente en Vluchtelingenwerk. We krijgen in principe een melding wanneer iemand in Den Haag geplaatst wordt en wanneer het over zulke grote opvang locaties gaat dan zijn we daar echt al maanden van te voren mee bezig. Dus dan wordt het een heel ander geval. Maar dat is natuurlijk ook niet van het laatste jaar. Dus, dat zijn eigenlijk allemaal nog dingen die vooral nog lopen. Je ziet natuurlijk in de AZC's, daar is nu de piek. Maar bij ons komt die piek gedurende dit jaar. Dus dat maakt het dat wij eigenlijk elke keer wat achterlopen.

Ok. Ja want jullie hebben inderdaad niet voornamelijk met de vluchtelingen te maken die dan binnen komen, maar echt met de aanvragen van asiel.

Nou, ja wat we normaal gesproken doen is het ondersteunen van mensen met het aanvragen van hun asiel. Dus ook helpen bij het juridische deel. Maar op het moment dat zij status hebben, dan worden zij uitgeplaatst naar de gemeente en dan komen ze eigenlijk pas bij ons in begeleiding. Dus zodra ze in Den Haag wonen. En tegenwoordig zie je dus dat mensen eigenlijk al een jaar, anderhalf jaar al in Nederland zijn voordat ze een huis toegewezen krijgen. Dus vaak zijn er nu al dan wel dingen op de rit gezet. En wat het lastig maakt, is dat die mensen al zo lang hebben moeten wachten. Dat ze ineens weer heel veel moeten, en dat geeft een soort schok effect wat heel erg inwerkt op hun al persoon. Dat soms ook zorgt dat hun hoofd overloopt en het gewoon even niet lukt. Je ziet dat daar ook wel weer problemen ontstaan. Het is gewoon een compleet andere dynamiek. En het is heel lastig voor ons ook om continu, want je moet soms ook gewoon reageren op wat er gebeurt. Wij hadden niet kunnen voorspellen dat mensen zo reageren.

Dus het is steeds een veranderende proces?

Ja, en continu ook kijken, van wat bieden we nu aan. Is dat voldoende? Moet en we iets anders aanbieden? Moeten we toch nog kijken om meer activiteiten op te zetten. Dus daarin is het echt continu mee bewegen.

Je gaf dus net aan Gemeente Den Haag, zijn er nog andere organisaties waar jullie contacten mee hebben? Behalve STEK, Rode Kruis?

We zijn met STEK begonnen met een maatjes project. Dus echt een sociaal maatjes project. Maar dat is vast komen te lopen toen er is besloten dat er een noodopvang kwam en iedereen hier dus in die piek zat en dat dus links heeft laten liggen. En voor de rest.. kijk het ligt eraan. We zijn nu bijvoorbeeld bezig met Welzijn Scheveningen voor de opvang locatie die daar komt. Dus dan zal het elke keer wijkgericht zijn. Dat zie je steeds meer gebeuren. Dat wanneer iets komt in een wijk dat organisaties contact met ons zoeken, of wij met de organisaties.

En dat we dan samen gaan kijken hoe of wat, en wie gaat nou wat doen, en wat kunnen jullie van ons verwachten, en waar kunnen we jullie vooral voor inzetten. Want activiteiten zijn wel dingen die eigenlijk niet bij ons takenpakket horen, die we in de noodopvang dan wel hebben gedaan. Maar dat is toch altijd even zoeken bij een locatie van kan iemand anders dat op zich nemen want dat is natuurlijk wel fijn.

Ok, dus het is echt inspelen op de situatie? Net als wat je zegt, in Scheveningen en hoe je met Welzijn Scheveningen te werk gaat?

Ja. En Welzijn Scheveningen dat begint echt over 2, a 2,5 maand. Dus dan merk je al dat mensen al veel meer en veel directer aan het communiceren zijn. Wat er nu veel gebeurd, is dat we eigenlijk al de opvang locatie voor over 8 maanden krijgen en dan merk je gewoon dat het nu nog niet belangrijk genoeg is want we zitten nu in een ander piek en daar zijn we al heel erg op de korte termijn zelf aan het inspringen. Tuurlijk, bereiden we het in grote lijnen voor maar echt die laatste contacten en afstellen dat gebeurt toch meestal wel 3 maanden van te voren. Ook natuurlijk omdat er heel veel onzekerheid is vanuit de gemeente. Dat verschilt gewoon heel erg. Het ene moment wordt het wel een opvang locatie, het andere moment niet meer.

Dat is inderdaad ook het lastige met het schrijven deze scriptie.

Ja, dat kan ik me voorstellen!

Daar loop ik nu toch wel heel erg tegenaan.

Ja, en dat zie je echt overal gebeuren. Het ene moment is het dit, het volgende moment is het dat. En je kan het zelf gewoon niet bedenken. Dus dat maakt ook dat we af en toe hier ook wel denken, nou ja we nemen het moment zoals het is. En we moeten er maar gewoon mee dealen. En natuurlijk is dat niet altijd goed, want je wil gewoon meer voorruit kunnen kijken maar dat gaat gewoon niet.

Zijn er andere strategieën geïmplementeerd in de tussentijd, die afwijken van de strategieën van bijvoorbeeld 2,3 jaar geleden?

Ja, we merken dat er zoveel meer andere organisaties opkomen. En ik merk wel dat er vanuit kantoor wel steeds meer wordt gedacht van waar zit nu echt onze expertise? Wat is nou echt belangrijk wat wij doen. En waar kunnen wij nou eventueel andere dingen aanbieden, zoals we dus in de noodopvangen ook hebben aangeboden om activiteiten te verzorgen. Dus we proberen wel steeds uit te vinden van wat is nou belangrijk dat wij dit doen en wat kan een andere organisatie heel goed opvangen. En dat is heel fijn. 3 jaar geleden zouden we nooit activiteiten hebben gedaan, dat is gewoon een taak van het COA. Je merkt in deze tijd, waar het heel druk is en waar veel uitzendkrachten worden ingezet bij het COA dat het niet altijd gebeurt. En de gemeente vond het heel erg belangrijk dat het goed werd gedaan en dan wordt er wel gelijk naar Vluchtelingenwerk gekeken van kunnen jullie dit niet doen? En dat zijn dan van die dingen waar in wel even wordt overwogen, ok gaan we dit aan, gaan we dit niet aan. Dat is natuurlijk wel weer een hele hoop extra werk maar je merkt ook wel weer dat er wordt gedacht dat het goed is dat we dit doen. Want we hebben wel de expertise in huis en we weten wel precies waar mensen behoefte aan hebben. Dus laat het ons dan ook maar doen. Dat zijn wel kleine detail verschillen maar het is allemaal niet zo groot.

Nee, precies. Dus als ik het goed begrijp proberen jullie eigenlijk taken uit elkaars handen te nemen?

Nee, het is niet zo dat we niet willen dat andere organisaties het niet doen. Maar je merkt wel steeds dat er vlakken zijn waarbij we zien dat het niet zo lekker loopt. En dat we daar wel op inspringen. En ik had me niet kunnen voorstellen dat 3 jaar geleden Vluchtelingenwerk dit dan zo had gezegd. Maar dat komt ook doordat het COA dan minder overwerkt is en er niet alleen maar met uitzendkrachten wordt gewerkt die daar voor het eerst beginnen. En dan merk je toch wel dat die expertise toch wel meer bij ons ligt dan bij het COA op het moment. En dan springen wij daarop in. Maar dat ligt ook aan de gemeente en ook aan de rest van de situatie. Het is niet zo dat we dit nu overal in Nederland gaan doen. Je merkt gewoon dat er heel erg op het moment wordt ingespeeld. Van gaan we iets wel of niet doen.

Wat is nou echt belangrijk? Juridische begeleiding zal grotendeels altijd bij ons blijven liggen. Daar ligt echt onze expertise. En het integratiedeel daar kun je al wat meer in schuiven. En al helemaal met activiteiten.

En andere strategieën die Vluchtelingenwerk heeft geïmplementeerd tot nu toe? Of Emergency protocols?

We hebben een Task-Force gecreëerd voor alle nieuwe statushouders. Dat is een Task-Force die echt elke week samen komt en waar elke week de nieuwste feiten worden gedeeld. De resultaten ervan die worden ook elke week gedeeld met onze directrice. Dus op die manier proberen we wel heel erg erboven op te zitten. En ze zijn wel echt bezig met protocollen voor het komende jaar. Maar verder dan dat gaat het ook niet. Dus het niet, dat die er voor elke situatie er liggen.

Dus de Task-Force die is eigenlijk op het moment ingezet om de statushouders ook te begeleiden?

Nou ja, in elk geval om ervoor te zorgen dat onze structuren goed genoeg zijn. Om de nieuwe toestroom te kunnen verwerken. Dus dat we dat in ieder geval goed en helder hebben staan. En het gaat dan vooral om de maatschappelijke begeleiding en het integratietraject en de gezinshereniging. We zijn wel ook begonnen met groepstrainingen, we hebben in Den Haag nu ook trainingen ontwikkeld veel van de maatschappelijke begeleiding in die trainingen wordt gedaan. Wat eigenlijk heel goed werkt, maar daarmee proberen we dus wel weer naar nieuwe vormen te zoeken om de begeleiding wat structureler maar ook wel wat minder tijdsintensief te maken. Je ziet dat daar wel dingen in veranderen en dat gebeurt ook toeziend oog van het Task-Force.

En hoe gaan jullie om met de grote aantallen vrijwilligers die jullie aangemeld krijgen?

Nou ja, je hebt het gemerkt! Het lastige was, je had op een gegeven moment die foto van dat jongetje die aanspoelde op het strand en vanaf dat moment kregen we zo ontzettend veel aanmeldingen. Dus we hadden uiteindelijk binnen 3 maanden iets van 1700 aanmeldingen.

Is dat alleen regionaal?

Ja, alleen hier in Den Haag. Dus dat is bijna net zoveel als vluchtelingen die hier komend jaar gaan komen. Het moment dat dat kwam, kwam voor ons gewoon veel te vroeg. Want de vluchtelingen zijn hier niet. We werden eigenlijk heel erg overvallen omdat je dit niet ziet aankomen omdat de vluchtelingen er nog niet zijn. Dus dat hebben mensen ook wel gemerkt. Want er waren eigenlijk geen vacatures vrij en het was te vroeg om hen alvast in te gaan werken voordat de stroming zou komen want die komen pas halverwege het jaar. Dus dan zou je een halfjaar moeten overbruggen waarbij je eigenlijk niet echt iets te doen heb.

Dat maakt het heel lastig en daardoor kwamen we in een soort van spagaat te zitten. We hebben zoveel mensen die enthousiast zijn en die iets willen doen maar tegelijkertijd werkt het nog niet. Maar het komt wel, dus we moesten ze op 1 of andere manier wilden we ze toch heel graag voorlichten over waarom is het dan nu nog niet. Maar we zijn wel echt heel blij met al die aanmeldingen. Maar we kunnen het nu nog gewoon niet doorzetten en dat is een hele lastige boodschap. En dat maakt het heel lastig ook. Het verliep ook niet altijd even goed. Nou ja, zoals je zelf vertelde dat het bij jou aanmelding dingen fout zijn gegaan en dat je niet meer goed opgevolgd werd. Dat is wel een aantal keer gebeurd weet ik. En dat is heel zonde. Want daarmee creëer je natuurlijk wel een soort van sfeer van ja; ze willen me niet of het duurt te lang. En dat is heel jammer. Maar dat kwam inderdaad omdat we gewoon eigenlijk overvallen waren door wat er gebeurde. En dat is weer typisch het mee bewegen. Je ziet zo iets niet aankomen, het is moment wat in de media wordt uitgelicht en ineens gaat het gewoon sky-high. En als je dat vergelijkt met het aantal vrijwilligers wat destijds bij ons op kantoor zat en dat was 120. En als je dan zoveel aanmeldingen te verwerken krijgt dan is dat gewoon een uitdaging. Ik moet zeggen dat het op dit moment wel weer gaat lopen omdat we nu weer echt vacatures open hebben, we hebben echt weer mensen nodig. Dus we kunnen mensen nu echt iets bieden. Tegelijkertijd blijft het heel lastig want wij hebben gewoon vrij hoge eisen, 4 dagdelen is over het algemeen wel het gemiddelde. Er zijn een aantal dingen die minder tijd vereisen en je merkt dat mensen zich daar dan ook heel veel voor inschreven. Alleen het lastige was dat die projecten dus niet, dat daar gewoon geen mensen voor nodig zijn en nog steeds niet zo heel veel. Dus het zijn echt de 4 dagdelen projecten waar we echt mensen voor nodig hebben. En dat maakt het natuurlijk ook lastig. Mensen werken gewoon fulltime. Dus dat is een behoorlijke eis.

En je gaf dus net aan dat het aantal vrijwilligers is gegroeid, maar het aantal betaalde mensen zijn naar aanleiding van de vluchtelingen dus ook gegroeid?

Ja, dat moest ook wel. Ik denk dat we op ons kantoor minimaal 10 tot 12 erbij hebben gekregen. En dat is alleen nog maar in Den Haag. En er staan nu ook weer 4 vacatures open. Het blijft groeien. En dat is ook weer het lastige, het is soms heel lastig in te schatten hoelang gaat een baan duren? We zijn nu bezig met al die nieuwe locaties en daar komen ook weer satelliet kantoren, daar moet het weer opgezet worden en dat is heel arbeidsintensief. Dus daar moeten dan weer 1 of 2 mensen zitten maar op het moment dat het loopt dan neemt dat natuurlijk ook weer vrij snel af. Dus daarin is het soms heel lastig in te schatten, van wat gaat er nou gebeuren en hoeveel mensen heb je nodig. Dus wat je ziet is dat mensen vaak op het laatste moment worden aangenomen en daardoor loop je eigenlijk vanaf het moment dat je word aangenomen een beetje achter de feiten aan.

Dus dat maakt het heel lastig. En dat zit hem ook weer in continu afhankelijk zijn van andere organisaties. Beslissingen die door andere organisaties worden gemaakt.

Jullie zijn dus afhankelijk van de beslissingen van de gemeente, zijn er dan nog andere organisaties waar jullie van afhankelijk zijn qua beslissingen?

De gemeente is natuurlijk wel de overheid. De gemeente is het allerbelangrijkste. Het ligt er natuurlijk aan. Soms spelen er ook in de wijk, ik weet dat er in Scheveningen, speelt er in de wijk het 1 en ander en zijn er organisaties die misschien toch een deel van de maatschappelijke begeleiding op zich kunnen nemen. Dus dan is het voor ons ook weer even afwachten van, hoe zit die situatie in elkaar. En wie gaat dat oppakken? Soms is dat afwachten en soms is dat direct met mensen in gesprek gaan. Omdat het nu soms zo lastig is om te zien welke instanties nu precies wat doen. En wat je ziet is dat sinds de vluchtelingencrisis veel organisaties zich ook op vluchtelingen zijn gaan richten. Dus dat maakt het soms een ondoorzichtige veld af en toe.

En soms zijn we daar wel afhankelijk van. Maar dat ligt er ook net aan, op het moment dat wij daar ook echt een belang aan hechten dan is dat soms heel fijn als al die organisaties het op zich nemen en als wij dan de rest opvangen. In de drukte gebeurt het soms dat wij echt zo iets hebben van nou we gaan maar achterover zitten en we zien wel waar het gat valt en dat vullen we op. Maar het moet natuurlijk niet zo gaan. Ik denk dat het fijner is om heel duidelijk de lijnen te hebben. Met dit is wat wij doen en dit is wat jullie doen. Als dat ook van te voren vast wordt gelegd. Maar voor die opvang locaties wordt dat wel echt geprobeerd.

Ja, want voor de opvanglocaties, zou er natuurlijk een nieuwe welkoms winkel in Den Haag geopend worden en dat is niet gebeurd. Hadden jullie daar ook een groot aandeel in?

Nou ja, we hebben heel veel om de tafel gezeten met de gemeente en het Rode Kruis en STEK heeft daar ook wel even bij gezeten. Over de komst van een welkom winkel, dat ging toen ook heel erg over de noodopvang locatie die toen zou komen. Een welkom winkel is eigenlijk altijd gekoppeld aan een centrale opvang. Dus echt een AZC. En op het moment dat er statushouders komen dan veranderd de hele situatie. Ik weet dat ze wel bezig zijn om te kijken in de omgeving. Rijswijk gaat open voor een AZC, in Wateringen komt er een AZC, in Leidschendam waarschijnlijk. Dus er komen in de regio's nu wel wat AZC's. ik weet niet precies hoe de onderhandelingen daarover zijn want we zijn ondertussen weer uit elkaar gaan nadat er een noodopvang is geëindigd. Maar ik denk dat zij daar nog wel over in gesprek zijn met de gemeente over locaties.

Gaan jullie trouwens ook over omgeving Rijswijk?

Ja, we zijn net gefuseerd. Rijswijk valt daar wel bij. Rijswijk is in principe wel een grijze plek. Maar de juridische begeleiding wordt daar wel door ons gedaan. Dus daarin is ook weer onduidelijk wie gaat maatschappelijke begeleiding doen mocht dat nodig zijn en activiteiten en dat soort dingen. Dus dat is iets wat continu per regio of per locatie moet dat worden afgesteld.

En met het distribueren van spullen daar hebben jullie niks mee te maken?

Nee, in principe niet. Wat we wel hebben gedaan bij de noodopvang, was dat we samen, want toen eindigde inderdaad het initiatief met de welkomwinkel. Toen hebben we met het Leger Des Heils hebben we samen gewerkt om kledinginzamelpunten te organiseren. En dat is dan ook in samenwerking met de gemeente. Dat was echt het samenwerking tussen het COA, de Gemeente, Leger Des Heils en Vluchtelingenwerk. En daarin hebben we dat wel georganiseerd. Maar dat is eigenlijk ook niet onze taak. Nu zie je inderdaad met dit soort dingen dat wij er vanaf wijken omdat er een gat valt en dan moeten wij proberen dat op te vullen omdat het in belang is van de vluchtelingen. En daar staan wij dan voor.

Maar goed, wat ik dan eigenlijk hieruit begrijp is dat de communicatie tussen de verschillende organisaties dan wel heel goed is omdat wanneer er dan een gat valt dat jullie het dan wel voor elkaar oppakken ook al zijn dat eigenlijk niet jullie taken.

Nou ja, de gesprekken zijn niet altijd even makkelijk. Het is natuurlijk best wel een onderhandelingsproces. En er zitten bij iedereen belangen in natuurlijk. En ook wel dat we continu moeten pieken als, nou ja bijna al die andere organisaties. Leger Des Heils was natuurlijk wel echt landelijk samen met het Rode Kruis bezig met de kledinginzameling dus je merkt dat iedereen al wel heel erg in een soort van top zit qua drukte. Dus daarin is het ook weer net wat kan je nog aan en wie kan het misschien wel aan. Het is echt per situatie gewoon anders. Nou ja, in het bedrijfsleven zal je dit niet zo heel erg snel zien geloof ik.

Nee, precies maar dat vind ik ook heel erg interessant aan organisaties, stichtingen en NGOs. Dat je heel erg moet mee bewegen met de maatschappij en inspelen op de situatie.

Ja, het is heel afwisselend daardoor. Maar ook heel frustrerend af en toe.

Dus de afspraken die tussen de gemeente en Vluchtelingenwerk zijn gemaakt wat betreft locaties? Hebben jullie daar ook nog veel mee te maken?

Ja, met de opvanglocaties. Onze senior teamleider die wij hebben werken bij integratie, zij is betrokken bij alle Task-Force overleggen van de gemeente omtrent dit onderwerp. Dus dat zijn echt overleggen waarbij geheimhouding verplicht is.

Waar er dus wordt onderzocht wat zouden mogelijke locaties kunnen zijn en daar wordt dus wel de visie van Vluchtelingenwerk in mee genomen. Maar ook wat wij nodig hebben voor de begeleiding, dus ook hoelang van te voren moeten wij dingen weten om die begeleiding op poten te kunnen zetten en daar vrijwilligers voor te werven. Om ze in te werken, daar wordt allemaal wel rekening mee gehouden vanuit de gemeente en vanuit de Task-Force.

Dus jullie hebben daar inderdaad wel een groot aandeel in? De senior team leider?

Nou ja, kijk groot? Ik bedoel uiteindelijk kunnen wij niet zeggen, we willen niet dat jullie het doen. Maar het wordt wel meegenomen.

En wat betreft beleid? Jullie spelen daar ook op in? Hoe gaan jullie daarmee om?

Als in het beleid van de gemeente of echt overheidsbeleid?

Overheidsbeleid

Ik weet dat er dus op Nationaal niveau, wordt wel heel erg gelobbyd. Een deel van het geld wat we via fondsen krijgen gaat ook echt naar de Lobby en er zitten een aantal mensen op die er continu mee bezig zijn. Wat we wel vanuit hier doen is continu signalen doorspelen, dus als we zien dat dingen niet lekker lopen, of dat er misbruik wordt gemaakt, of dat soort dingen dan wordt het altijd wel doorgestuurd naar het landelijk bureau. En dan gaan zij kijken of ze dat inderdaad qua lobby ergens kunnen gaan inzetten. Ik denk dat het op regionaal niveau dat het meer bij de gemeente ligt. We worden in elke geval wel als serieuze partner gezien, zover ik dat mee krijg. En ik merk wel dat zij gewoon af en toe wel om advies vragen. Van goh, wat is jullie kennis hierover. Dus dat ze er in elk geval wel rekening mee houden. Niet dat wij er heel bewust mee bezig zijn in de regio om dat te beïnvloeden. Tuurlijk proberen wij dingen die wij belangrijk vinden, aan te kaarten. Maar het is niet dat we puur bezig zijn met het beïnvloeden van het beleid. Ik weet wel dat voor de wet bed bad brood zijn we wel wat actiever geweest. Toen hier ook lokaal mensen kampeerden. Dan ben je natuurlijk wat actiever als vluchtelingenwerk zijnde omdat er gewoon echt een situatie ontstaat die onhoudbaar is. En daar hebben we nog steeds wel intensieve gesprekken over gevoerd met de gemeente, maar dat is eigenlijk gewoon een soort van partnerschap daarin. En we zijn belangrijke partijen, wij zijn belangrijk voor hen, en hun zijn belangrijk voor ons. Maar of je dat echt beleid beïnvloeding ziet.

Nou ja goed, ik denk dat een wat kleiner organisatie inderdaad wat minder invloed heeft dan dat Vluchtelingenwerk heeft. En dat vind ik wel heel mooi om te belichten ook.

En wat maakt jullie aanpak anders, dan andere Ngo's? Jullie hebben natuurlijk wel allemaal jullie eigen inbreng en eigen taken maar wat maakt Vluchtelingenwerk anders dan andere organisaties?

Nou ja kijk. Wij zijn natuurlijk echt in het belang van de vluchteling. Ik betrek het even elke keer op de dingen die in de afgelopen maanden zijn gebeurd. Bijvoorbeeld in de noodopvang, voor ons is het grootste belang zijn de gezinsherenigingsaanvragen. Die moeten afgerond zijn voordat mensen worden uitgeplaatst. Dus daarin zijn wij er vrij hard ingegaan omdat wij gewoon lijsten willen van te voren wie er uitgeplaatst kan worden. En dat is wel een pittige discussie geweest met het COA. Omdat het COA die zit natuurlijk heel erg omhoog en die weten soms gewoon een dag van te voren dat mensen weg gaan. Alleen voor ons is dat gewoon echt heel onhandig want op het moment dat het gezinshereniging halverwege is of wordt over geplaatst dan is de kans heel groot dat het gewoon net niet op tijd opgepakt wordt. En je heb bij gezinshereniging echt een 3 maanden termijn. Als je 1 dag erover heen zit, dan is het gewoon klaar. En dan zal je via een andere manier een gezinshereniging moeten aanvragen wat heel lastig is. Dus daarin merk je dat, dat ons belang, om echt in het recht van de vluchteling om daar heel erg in het belang van de vluchteling te gaan zitten die is daarin gewoon net iets anders. Maar ja, ik denk dat de meeste organisaties uiteindelijk hetzelfde willen. Rust in de noodopvanglocatie, we willen dat mensen gewoon kunnen doen waar ze behoefte aan hebben, dat er gebedsruimte voor ze is, dat er gewoon rust is, dat het eten ok is, dat mensen in elke geval een mogelijkheid hebben om iets anders te doen. Dus uiteindelijk zijn we op heel veel vlakken gewoon heel erg met hetzelfde bezig en ik denk dat het voor het Rode Kruis ongeveer hetzelfde is. Het Rode Kruis werkt natuurlijk op hele andere gebieden, maar alsnog doen zij dingen in het belang van de vluchtelingen en dan is dat voor ons helemaal prima. Maar op het moment dat er rechten geschonden zouden worden dan zouden we daar echt op in haken. Maar dat is over het algemeen niet het geval.

Nou ja, goed over de communicatie tussen de organisaties hebben we al besproken. Dat wordt natuurlijk op het moment aangekeken.

Ja, natuurlijk op landelijk niveau is dat gewoon heel anders. Daar wordt veel structureler gesproken. Met de verschillende organisaties. En Rode Kruis zit daar natuurlijk ook bij.

De kosten voor de vluchtelingen, hoe wordt dat gesubsidieerd? Wordt dat gesubsidieerd? Heb je daar aantallen van?

De aantallen durf ik je niet te geven. Dat kan ik wel voor je opvragen. Een deel van het integratietraject daar krijgen we wel subsidie voor vanuit de gemeente, en dat gebeurt landelijk.

Het verschilt alleen per gemeente hoeveel je dan krijgt. We hebben daarnaast ook inkomsten uit de staatsloterij of de postcodeloterij. Dat gaat vooral in de wat specifiekere projecten zitten. Daarnaast zijn er nog Europese projecten die van Europees geld worden betaald. Dus ik weet dat er een Europees project was voor taal coaching en budget coaching. Dus daar zit dan echt weer Europees geld in. En dan hebben we natuurlijk ook nog donateurs. Dus daarin zijn er verschillende inkomensstromen. Nou ja, we hadden het net ook al even over de Lobby, dat wordt echt gedaan van donateursgeld. Donateursgeld gaat voornamelijk naar het vluchtelingenfonds, waarbij vluchtelingen een aanvraag kunnen doen bijvoorbeeld als zij geld te kort komen voor gezinshereniging. Dus dan kunnen zij een klein bedrag krijgen als aanvulling op hun eigen budget en gezinshereniging te financieren. Dus dat soort dingen, daar zit dan vooral het donateursgeld in. Het geld van de gemeente gaat dus echt vooral naar integratietrajecten, dus dat is echt inburgeren hier in de regio. Daar zit natuurlijk ook gemeentelijke belang, en dat verschilt gewoon.

Ja, dus echt voor specifieke projecten? Wat voor projecten?

Nou ja, onder andere zo een taal coaching project. We hebben hier in Den Haag, ik durf er eigenlijk niet zo heel veel over te zeggen wat er precies gefinancierd is omdat er soms van heel verschillende kanten iets hebben. Maar dat is officieel niet iets wat wij doen of waar de gemeente belangen bij hebben. Ik kan me voorstellen dat daar een gat valt en dat dat door bijvoorbeeld dat soort geld zou worden opgevuld maar ik durf niet te zeggen of dat het op deze locatie ook echt zo is. Maar dus ook bijvoorbeeld budget coaching of job coaching, of dat soort dingen. Dus waar de gemeente niet direct een groot belang bij heeft maar waar wij wel echt vinden dat er iets moet gebeuren en dan gebeurd dat van dat geld.

En ook van de Europese fondsen?

Ja, ik weet dat het met budget coaching was het echt een Europees project, en taal coaching is dat ook een tijdje geweest. Dus nu niet meer. We zijn nu ook wel weer bezig om weer met de gemeente in gesprek te gaan om toch nog een taal coaching project neer te zetten. We zijn met de gemeente in gesprek geweest om fond 1818, dat is weer een lokale fonds. Dus zo proberen we wel ook lokaal weer te kijken van, kunnen we hier iets op poten zetten? En is daarvoor wel weer een landelijk project voor geweest dus dan komt dat weer snel uit de postcodeloterij. Het zijn allemaal verschillende potjes.

En er wordt gekeken waar het inderdaad gewoon nodig is en waar het gat valt?

Nou ja, in principe, onze kerntaken zijn dus echt integratie en gezinshereniging en daar zie je dat er echt wel vaste structurele stromen zijn. En voor al die losse projecten moet er gewoon worden gezocht naar fondsen.

En de gemiddelde kosten die vluchtelingenwerk nu heeft aan vluchtelingen?

Durf ik echt niet te zeggen. Ik weet ook niet of ik het ergens vandaan kan halen. Maar ik ga voor je kijken. Want waar ben je naar opzoek? De gemiddelde kosten van de begeleiding?

Ja, van de begeleiding.

Het verschilt natuurlijk ook wat er gebeurt. Want als het echt over de juridische begeleiding gaat dan zal het wat minder zijn. Dan wanneer het echt een integratietraject is. Ik kan wel vragen naar het bedrag wat wij van de gemeente krijgen per vluchteling.

Wat is jou mening over een common European Asylum System?

Nou ja, ik denk dat het in ieder geval heel veel duidelijkheid zou geven. En het zou er ook voor zorgen dat vluchtelingen minder snel teleurgesteld worden. Wat je nu merkt is dat ze vaak van tevoren toch wel uitzoeken hoelang gezinshereniging duurt per land en dan kiezen ze specifiek een land waar hun gezin het snelst kan komen. En die regels veranderen natuurlijk per land elke keer opnieuw. Dus op het moment dat ze in een land zijn worden ze vaak teleurgesteld omdat het dan alweer 6 maanden langer duurt. En op het moment dat je dat gewoon recht zou trekken en dat overal in Europa gelijk zou maken dan zou het voor de Vluchteling veel fijner zijn. Ik denk dat het voor ons werk veel fijner zou zijn. Omdat je veel beter weet waar je aan toe bent. Als vluchteling zijnde maar ook als organisatie. Nu merk je dat met Dublin procedures, het is allemaal wel complex. Soms onduidelijk, het is onduidelijk hoe de overheid er soms op reageert. Dan merk je dat Dublin soms niet meer zo strikt wordt genomen. Het zou denk ik voor in de sector waarin we werken heel prettig zijn. De vraag is in hoeverre het haalbaar is.

En daar ben ik bang voor dat het in deze situatie heel lastig gaat worden. Maar dat er heel veel landen zijn die echt niet zo welwillend zijn. Ik denk dat Vluchtelingenwerk zelf ook heel positief naar zou zijn. Je merkt dat er ook wat Lobby gaande is op Europees niveau, waar we regelmatig over berichten in onze nieuwsbrieven. Maar of het haalbaar is, laten we het hopen.

En de laatste vraag dat is al duidelijk, want jullie assisteren in het registreren van vluchtelingen?

Ja, het ligt er natuurlijk aan het registreren op het moment van binnenkomen dat doet echt IND. Maar wat wij dan vooral doen is het proces van die mensen begeleiden. Maar het registreren dat ligt in principe echt bij de IND en de overheid.

Maar voor het aanvragen van Asiel?

Ze komen echt in zo een traject, in het eerste aanmeldcentrum en daar worden ze dan echt aangemeld. Dan gaan ze naar een proces opvang locatie, daar worden ze voorbereidt op hun proces.

En daar helpen jullie ook bij toch?

Wij zijn daar voor de voorlichtingen, maar echt het traject als in de asielaanvraag dat ligt wel echt bij de IND. En de IND is gewoon verplicht om een vluchteling op te vangen.

Maar het assisteren daarbij, dus echt de voorlichting en het juridische gedeelte wordt door jullie gedaan?

Ja, dat wordt door ons gedaan. En zodra ze een status hebben krijgen wij hier wel echt een melding van er wordt daar een vluchteling geplaatst neem er contact mee op. Dus op dat moment geeft de overheid het wel een beetje uit handen.