

# Mültecilerin etkin bir şekilde kapsanması

Yerel düzeydeki uygulayıcılar için katılımcı yaklaşımlar



# 1 | EL KİTABI

# TEŞEKKÜR BÖLÜMÜ

Bu el kitabı, UNHCR'nin Avrupa Bölge Bürosu tarafından görevlendirilmiş ve Göç Politikası Grubu ile işbirliği içinde geliştirilmiştir.

Bu belge Carmine Conte tarafından, Göç Politikası Grubu'ndan Alexander Wolffhardt'ın desteğiyle, UNHCR'daki çok işlevli ekip tarafından sağlanan teknik rehberlikle ve Avrupa'daki yedi ülkedeki saha testi ve doğrulama katılımcılarının girdileri ile yazılmıştır.

Bulgaristan, Finlandiya, Yunanistan, İtalya, Malta, Polonya ve Sırbistan'daki ulusal koordinatörlere özel teşekkürlerimizi sunuyoruz:

Bistra Ivanova (Multi Kulti Topluluğu)

Sari Vanhanen (Finlandiya Göç Kurumu)

Konstantinos Vlachopoulos (Helen Avrupa ve Dış Politika Vakfı - ELIAMEP) Gaia Testore (Bağımsız Araştırmacı ve Danışman)

Gaia Testore (Bağımsız Araştırmacı ve Danışman)

Jean-Pierre Gauci, Bethany Wilkes ve Sonia Marcantonio (People for Change Vakfı)

Renata Stefańska (Göç Araştırmaları Merkezi, Varşova Üniversitesi)

Gordana Grujičić ve Vladimir Petronijevic (Grupa 484)

## KÜNYE

Fotoğraf:

© UNHCR/Will Swanson

© UNHCR/Andrew McConnell

Shutterstock

Tasarım: dagmarvanschaik.nl

# İÇİNDEKİLER

<b>1. ÖNSÖZ</b>	<b>5</b>
<b>2. GİRİŞ</b>	<b>5</b>
<b>3. ARAÇ SETİNİN YAPISI</b>	<b>6</b>
<b>4. BU ARAÇ SETİ NASIL ÇALIŞIYOR?</b>	<b>8</b>
<b>5. KAPSAMLI BİR UYUM YAKLAŞIMININ KİLİT ALANLARI NELERDİR?</b>	<b>10</b>
5.1 İhtiyaç duyulan desteği net bir şekilde belirleyin – İhtiyaçları sürekli olarak değerlendirin, erişim engellerinin farkında olun ve hizmetleri geri bildirim ve düzenli değerlendirmeye dayanarak uyarlayın	
5.2 Desteğin herkesin ihtiyaçlarını karşılamasını sağlayın – Çeşitli grupların eşit erişimden ve özel destekten yararlanabilmesi için hizmetlerinizi anaakım hâline getirin	
5.3 Uzun vadeli hizmetler oluşturun – kabul ve erken bütünleşme aşamasının ötesinde uzun vadeli bir kapsayıcılık perspektifi benimseyin	
5.4 İnsanlar için çalışmakla kalmayın, insanlarla birlikte çalışın – Yararlanıcıları değerlendirmelere, planlamaya, uygulamaya ve değerlendirmeye dâhil edin, geri bildirimlerine değer verin ve onları bilgilendirin	
5.5 Yerel toplulukları sürece dâhil edin ve gönüllülüğü destekleyin– ev sahibi toplumun kaynaklarını harekete geçirin ve güveni ve olumlu izlenimi teşvik edin	
5.6 Kapsamlı bütünleşme desteği için çalışın – Diğer sağlayıcılarla iletişime geçip koordineli çalışarak sistemdeki boşlukları doldurun	
<b>6. KAPSAMLI KONTROLLİSTESİ</b>	<b>64</b>
<b>7. UYUM UYGULAMALARININ KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK GÖSTERGELER</b>	<b>66</b>
<b>8. SÖZLÜK</b>	<b>70</b>
<b>9. GÖRÜŞLER</b>	<b>72</b>

# 1. ÖNSÖZ

Yerel düzeydeki gelişmeler , mültecilerin topluluğa etkin bir şekilde uyum sağlaması ve kapsanması açısından önem taşır.

Şehirlerin, mültecilerin korunmasını destekleyen yenilikçi ve iyi uygulamaların kuluçka merkezleri olduğu Küresel Mülteci Mutabakatı uygulama taahhütleriyle ortaya konulmuştur. Mültecilerin gittiği yerlerde, ev sahibi topluluklarda nasıl kapsanacağı, belediye başkanlarının, belediyelerin ve yerel grupların vizyonuna, iş birliğine ve kararlılığına bağlıdır. Yerel makamlar, çoğu zaman, yerel otoriteler mültecileri ve göçmenleri “sarmalar”, onların topluma katacağı zengin ve çeşitli katkıları tanır ve onlarla cömert bir dayanışma sergiler. Yerel topluluklar da, çatışma ve şiddet nedeniyle yerinden edilmiş kişilerin uğradığı zulüm, kayıp ve kültürel yabancılaşma karşısında merhametli davranabilir.



Göç Politikası Grubu ile birlikte geliştirilen bu El Kitabı, yerel aktörlere pratik rehberlik sağlamayı ve mültecilerin kapsanması konusunda onlara daha fazla ilham vermeyi amaçlamaktadır.

Amacımız, ulusal politikaların uygun konut, belgelendirmeye erişim ve sosyal ve ekonomik kapsayıcılık gibi çözümlere dönüştürülmesinde belediye yetkililerinin ve yerel aktörlerin pratik deneyimlerinin üstüne kurulu bir araç seti oluşturmaktır. Bu çözümler, tasarım ve geliştirme süreçlerine mülteciler tam olarak dâhil edildiğinde en iyi sonucu verir. Mülteciler yeni topluluklarına beceri, deneyim ve katkıda bulunmaya yönelik isteklilik getirir. Mültecilerin karar alma süreçlerine katılmalarının, temel haklarını kullanmaları konusunda güven yaratılmasına ,aidiyet duygusunun ve ev sahibi topluluklara olan güvenin geliştirilmesine yardımcı olduğunu biliyoruz. Katılımcı yaklaşımlar, daha akıllı politikalarve daha etkili programlar geliştirilmesini sağlar. Bununla birlikte, özellikle proje tasarımında mültecilerin ihtiyaçlarını karşılarken, çeşitli gruplarının etkin katılımını yönetmek zor olabilir. Bu araç tam olarak yerel makamların bunu başarmasına yardımcı olmak için tasarlanmıştır.

Araç seti, UNHCR ve ortaklarının onlarca yıllık deneyimleri ve onların katılımcı yaklaşımlarla ilgili -deneyleri- üzerine inşa edilmiştir. Ancak bu araç seti, Belediye başkanlarının, şehir yöneticilerinin ve yerel hizmet sağlayıcıların mültecileri ve göçmenleri karşılama ve kapsama konusunda karşılaştığı belirli zorlukları doğrudan alması yönüyle farklıdır. Bu el kitabında yenilikçilik ve yaratıcılık ilhamı vermek için kolay anlaşılabilir bir dil kullandık ve iyi uygulamaları vurguladık. Ayrıca ilerlemeyi ölçmek, ilerlemenin etkisini değerlendirmek ve gerektiğinde rota düzeltmesi için göstergeler geliştirdik.

Bu araç, Avrupa genelinde yerel makamlar, hizmet sağlayıcılar, sivil toplum ve mülteci liderliğindeki kuruluşlar ile iş birliği içinde oluşturulmuştur. Çeşitli ülkelerde ve bağlamlarda saha testlerinden geçmiş ve buna göre düzenlenmiştir. Dünyanın her yerindeki uygulayıcılar için yararlı olacağını umduğumuz bu araçla ilgili yüksek motivasyon ve katılım bizi cesaretlendirmiştir. Ayrıca bunun “canlı” bir rehber olacağını umut ediyoruz ve sizi bu aracın gelecekteki versiyonları için iyi projeleri, deneyimleri ve fikirleribizimle paylaşmaya davet ediyoruz.

Gillian Triggs - UNHCR Koruma Yüksek Komiseri Yardımcısı

## 2. GİRİŞ

Avrupa'ya yeni gelen sığınmacıların, mültecilerin, göçmenlerin ve vatansız kişilerin topluma dâhil edilmesi; belediye başkanları, belediye yetkilileri, yerel sivil toplumlar ve hizmet sağlayıcılar için temel bir öncelik olarak ortaya çıkmıştır. Ulusal politikalar geniş bir politika çerçevesi oluştururken, bunların eyleme dönüştürülmesi ve pratik çözümlerin bulunması gibi genellikle göz korkutucu olan bir görevle karşı karşıya kalanlar yerel yönetimlerdir. Küresel Mülteci Mutabakatı, uyumu ve kapsayıcılığı ortak bir sorumluluk olarak kabul etmiş ve buna bağlı olarak belediyeler, özel sektör ve yerel kuruluşlar, önemli yenilik temsilcileri ve UNHCR'nin kilit ortakları olarak ortaya çıkmıştır. Yerel düzeyde etkili bir kapsayıcılık veya uyum sağlama başarısı veya başarısızlığı, sığınma, üçüncü ülkeye yerleştirme ve tamamlayıcı yollar konusunda gelecekte verilecek kararları etkileyebilir. Bu önemli etkileri nedeniyle kapsayıcılık ve uyumun uygun şekilde sağlanması önemlidir.

Uyum ve kapsayıcılık girişimlerinin sayısı 2015 Haziran yındaki gelişlerdeki zirveden bu yana artmış olsa da, yerel aktörlere ve belediye yetkililerine hizmetlerinin ve uygulamalarının sığınmacıların ve mültecilerin, göçmenlerin ve vatansız kişilerin özel durumlarına ve koruma ihtiyaçlarına nasıl uyarlanabileceği konusunda sağlanan pratik rehberlik yetersizdir. Katılım, proje tasarımı ve gerektiğinde rota düzeltmelerinin belirlenmesi için çok önemli olmakla birlikte, organize edilmesi ve sürdürülmesi zaman içinde zor olabilir.

Mültecilerin<sup>1</sup> ve göçmenlerin yaş, toplumsal cinsiyet, kültür, din, engellilik veya diğer faktörlere göre farklı ihtiyaçlarını anlamak ve bunlara yeterli ölçüde yanıt veren programlar oluşturmak zor, ancak harcanacak çabaya değer bir iştir. Bu Araç Seti, ev sahibi topluluklarda kapsayıcılığı ve bütünlüşmeyi teşvik eden programlar oluşturma konusunda insani yardım ve kalkınma aktörlerinin onlarca yıllık deneyimine dayanarak, yerel aktörlerin kendi şehirlerinde katılımcı yaklaşımlar geliştirmelerine yardımcı olmak üzere tasarlanmıştır.

Ayrıca Araç Seti, uygulayıcıların çalışmalarının etkisini, ne tür uygulamaların iyi uygulama olarak tanımlanabileceğini ve farklı bağlamlara uyarlanabileceğini anlamalarına yardımcı olmak için tasarlanmıştır. "İyi uygulama" anlayışı, bu uygulamaların geliştirilmesi, finanse edilmesi, uygulanması, değerlendirilmesi ve (ulusötesi) tanıtılmasında çok önemli bir kavram hâline gelmiştir. Bununla birlikte, yeni bir projenin potansiyel etkisini en üst düzeye çıkarmak için tasarımına ve uygulanmasına ilişkin açık kriterler olmadan, pratik açıdan uyum ve kapsayıcılık bağlamında "iyi uygulama"nın ne olduğu yeterince anlaşılabilir.

---

<sup>1</sup> Bu el kitabının amaçlarına uygun olarak mülteci terimi, mültecileri, ikincil koruma altındaki kişileri, sığınmacıları ve belirtilen hizmetler için uygun, uluslararası korumaya ihtiyacı olan diğer kişileri ifade edebilir.

Arařtırmacılarđan oluşan bir topluluk ve bir dizi uluslararası alışma, UNHCR'nin bir pilot uygulamasına dayalı Ulusal Entegrasyon Değerlendirme Mekanizması (NIEM) ve Gmen Entegrasyon Politikası Endeksi (MIPEX) gibi elverişli uyum standartları ve ulusal politikalar açısından makro düzeyde sağlam bir genel bakış ortaya koymuştur. Ancak mikro düzeyde uyum alanındaki uygulayıcılar ve finansman kuruluşları, uygun bir eylem planı üzerinde düşünmelerini; mültecilerin ve sığınmacıların belirli koruma ve sosyal ihtiyaçları için potansiyel gl ve zayıf yönlerini değerlendirmelerini sağlayacak pratik Araç Setlerinden yoksundur. Bu Araç Seti, bu boşluğu ortadan kaldırmayı amaçlamaktadır.

Yerel paydaşların tasarlamak, izlemek, yararlanıcılardan geri bildirim almak, uyum ve topluma dâhil edilme uygulamalarını değerlendirmek amacıyla kullanacağı **kademeli ve pratik bir Araç Seti ile iletişim materyalleri** ortaya koyar.

Ayrıca Araç Seti, uyum ve topluma dâhil edilme konusundaki **iyi uygulamaların** belirlenmesini kolaylaştıracak **kilit kriterleri** inceler. Bu El Kitabının her bölümünde iyi uygulamalar, belirli kriterlerin ve başarı faktörlerinin yanı sıra, tamamen veya kısmen diğer ulusal ve yerel bağlamalara aktarılma veya uyum politikalarında kullanılma olasılığına göre sunulacaktır.



# 3. ARAÇ SETİNİN YAPISI

Uyum Araç Seti yerel yönetimler, uluslararası kuruluşlar, STK'lar, akademi ve bireysel uygulayıcılar dâhil, Avrupa genelinde mevcut en iyi araştırma ve standartları temel alır. Araç Seti, yazdırılabilir bir **El Kitabı**, El Kitabı'nın **etkileşimli çevrimiçi versiyonu** puan kartı, **açıklayıcı bir animasyon video** ve **1 dakikalık tanıtım videosundan oluşur**.

1

## YAZDIRILABİLİR EL KİTABI

Araç Setinin kavramsal kısmını açıklamayı amaçlayan **El Kitabı**, okunabilir ve multimedya materyalleri içerir. Hizmet sağlayıcılar ve yerel makamlar için, 6 kilit alanda yapılandırılmış mülteci uyumuna ilişkin kapsamlı bir yaklaşım benimsemelerini sağlayacak açık ve kesin kılavuz bilgileri sunar. El Kitabının amacı, uygulayıcıların etkili topluma dâhil edilme konusunda en iyi uygulama faaliyetlerine ve tekniklerine erişmesini sağlayarak başarılı hizmetler sunmalarına yardımcı olmaktır.

4

## AÇIKLAYICI ANİMASYON VİDEO

**Açıklayıcı animasyon video**, uygulayıcılara El Kitabının temel kavramlarına aşina olabilecekleri bir ortam sunar. Bununla birlikte, açıklayıcı videonun El Kitabının yerine geçmediği, bölümlerde tanımlanan ana temaları desteklemeyi amaçladığı unutulmamalıdır.

2

## ÇEVİRİM İÇİ ETKİLEŞİMLİ EL KİTABI

**El Kitabının çevrimiçi etkileşimli versiyonu**, uygulayıcılara sadece El Kitabının daha kullanıcı dostu bir versiyonunu sunmakla kalmayıp aynı zamanda öz değerlendirme kontrol listelerini doldurma ve her bölümün sonunda not alma imkânı sağlar. Bu kontrol listeleri ve notlar El Kitabının sonunda otomatik olarak özetlenerek uygulayıcıların kişisel özetlerini görmelerini sağlar.

3

## PUAN KARTI

Kullanıcı dostu bir puanlama sistemi kullanarak iyi uyum uygulamalarını belirleme konusunda uygulayıcılara yardımcı olacak çevrimiçi bir **Puan Kartı** bulunmaktadır.

5

## TANITIM VİDEOSU

Araç Seti hakkında farkındalığı artırmayı amaçlayan **1 dakikalık tanıtım videosu**, uygulayıcılara Araç Setinin amacı ve hedefleri hakkında başlangıç düzeyinde kavramsal farkındalık sağlar.



Araç Seti başlangıçta yedi pilot ülkede (**Bulgaristan, İtalya, Finlandiya, Yunanistan, Malta, Polonya ve Sırbistan**) test edilmiş ve kilit uyum paydaşlarının fikir ve geri bildirimleri temelinde oluşturulmuştur.<sup>1</sup> Aynı zamanda bu süreçle, bu ülkelerin hepsinde Araç Setini tam olarak anlayan ve programlarına entegre eden uygulayıcılardan ve kuruluşlardan oluşan istikrarlı ağların yaratılması amaçlanmıştır. Bu metodolojinin amacı, yedi pilot ülkede gerçekleştirilen ilk “test aşamasından” sonra, Araç Setinin tüm Avrupa bölgesinde ve dünya çapında kapsamlı bir şekilde uygulanabilir hâle gelmesini sağlamaktır.

<sup>1</sup> Bistra Ivanova (Multi Kulti Topluluğu); Gaia Testore (araştırmacı ve danışman); Sari Vanhanen (Finlandiya Göç Kurumu); Jean-Pierre Gauci (People for Change Foundation); Renata Stefańska (Göç Araştırmaları Merkezi, Varşova Üniversitesi); Vladimir Petronijevic (Grupa 484); Konstantinos Vlachopoulos (Hellen Avrupa ve Dış Politika Vakfı - ELIAMEP)

**“Mülteciler için alınacak önlemlerin tasarım ve değerlendirme aşamasında, her şeyden önce onların ihtiyaç ve beklentileri dinlenmelidir.”**

**UNHCR VE MPG'NİN ULUSAL ORTAĞI**



# 4. BU ARAÇ SETİ NASIL ÇALIŞIYOR?

**Mülteci uyumuyla ilgili paydaşları** Uyum ve topluma dâhil edilme konusunda kapsamlı bir yaklaşım benimsemeleri için, **uygulamaların geliştirilmesinde, uyarlanmasında ve değerlendirilmesinde tüm Araç Setini kullanmaya davet ediyoruz.** Araç Setinin bazı alanları paydaşların projeleri ve çalışma alanları için uygulanabilir olmadığı durumlarda bile, paydaşlar mültecilere yönelik hizmetlerin sağlanmasıyla ilgili olan ve büyük önem taşıyan kilit alanlara odaklanma imkânına sahiptir.

Bu amaçla Araç Setinde, sosyoekonomik olarak topluma dâhil edilme, haklara etkili erişim ve kültürel uyum konularında mevcut iyi uygulama kanıtlarıyla ilişkili yeni tedbirlerin tasarımında ve değerlendirilmesinde kullanılacak **pratik kontrol listeleri, iyi uygulamalar ve kademeli sorular** yer almaktadır. Aynı zamanda Araç Seti, uyum ve topluma dâhil edilme üzerine çalışan yerel toplulukları hedefleyen bir katılım ve yaygınlaştırma aracı görevi görebilir.

## Kontrol listeleri:

- Her bölümün sonunda mültecilerin uyum ve kapsanması konusunda **pratik rehberlik suçaktır;**
- **Personelin ilgili ihtiyaçların** ve kapasitelerin **farkına varmasını ve faaliyetlerinde mültecilerle daha iyi iletişim kurmasını** sağlayacaktır;
- **Hizmetleri mültecilerin ihtiyaçlarına ve potansiyellerine göre uyarlama** ile mevcut ve yeni projeleri buna göre gerçekleştirmeye yardımcı olacaktır;
- **Uygulamanın “doğru yolda” olup olmadığının değerlendirilmesine destek olacaktır;**
  - Uygulamanın kontrol listesindeki tüm maddeleri karşılaması, ilgili kilit alanda kuruluşun kapsamlı bir uyum ve topluma dâhil etme yaklaşımı benimsediği anlamına gelir;
  - Uygulamanın kontrol listesindeki tüm maddeleri karşılaması, ilgili kilit alanda kuruluşun kapsamlı bir uyum ve topluma dâhil etme yaklaşımı benimsediği anlamına gelir;
  - Uygulamanın kontrol listesindeki hiçbir maddeyi karşılamaması, kuruluşun hizmetleri hakkında derinlemesine düşünmesi ve hizmetlerinin geliştirme ve uygulama aşamasına Araç Setinin sunduğu rehberliği dâhil etmesi gerektiği anlamına gelir.

Araç Setinde yer alan **iyi uygulamalar**, her bölümdeki temel kriterlere ve beş kilit genel göstergeye (bkz. 68. sayfada verilen tam liste) göre belirlenir:

- **Kapsayıcılık ve katılım;**
- **İlgililik ve tamamlayıcılık;**
- **Etkililik;**
- **Sürdürülebilirlik;**
- **Ortaklıklar ve iş birliği.**

Çevrim içi el kitabında bulunabilecek ve uygulamaların değerlendirilmesi ve izlenmesi konusunda hizmet sağlayıcıları destekleyecek **öz değerlendirme kontrol listeleri:**

- Uygulayıcıların hizmetlerini değerlendirmelerine yardımcı olacaktır;
- Hizmetlerin sunumundaki boşlukların ve iyileştirmeye açık alanların belirlenmesine yardımcı olacaktır;

- Uygulayıcılara mevcut ve yeni uygulamalar hakkında düşünme ve bunları düzenli olarak izlemeye devam etme imkânı sağlayacaktır;
- Uyum ve topluma dahil etme stratejilerini güçlendirmek için diğer paydaşlarla tartışmayı ve fikir alışverişini destekleyecektir.

Çevrim içi **Puan Kartı**, yerel aktörlere iyi uygulamaları belirlemelerini sağlayacak net kriterler ve bir puanlama sistemi ile uyum ve topluma dahil etme uygulamalarını hızla değerlendirebilecekleri kolay erişilebilir bir araç sunacaktır.

## BU ARAÇ SETİ KİMLER İÇİNDİR?

Bu Araç Seti aşağıdakiler için tasarlanmıştır:

- **Kamu makamları ile ulusal ve yerel düzeydeki hizmetler,**
- **Mülteci liderliğindeki kuruluşlar dâhil olmak üzere sivil toplum kuruluşları,**
- **İnanç temelli kuruluşlar,**
- **Eğitim kurumları,**
- **İş aktörleri.**

Araç Seti, uyum konusundaki zorlukları kapsamlı bir şekilde bir araya getirmeyi ve tartışmayı ve uygulama topluluklarını güçlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu, mültecilere hizmet sağlayan ve bu araç setine bağlı kalarak kurumsal yapısını ve kültürünü değerlendirecek ve geliştirecek olan kurumlar ve uygulayıcılar düzeyinde geçerlidir.

## BU ARAÇ SETİ NE İÇİNDİR?

- **Öz değerlendirme:** Mülteci uyum paydaşları, **uygulamalarını daha iyi analiz etmek** ve daha sonra kurum içine (ekip içinde) ve kurumdışına (mültecilerin kendileri dâhil, ortakları ve paydaşları ile) iletip temel sonuçları üzerine düşünmek için bu Araç Setini kullanabilir.

Hizmet sağlayıcılar olarak, yürüttükleri veya fon sağlayıcılar/ alt yükleniciler olarak finanse ettikleri **tüm ilgili hizmet ve uygulamalarda** bu Araç Setini uygulamaya ve kullanmaya teşvik edilirler. Bunun için Araç Setinin bir kısmı, bu adımların her birini açıklayan ve bu yaklaşımın kullanımına ve etkisine ilişkin örneklerin yer aldığı kullanıcı dostu bir kılavuz (El Kitabı) olarak düzenlenmiştir.

- **Öz-yansıtma ve Öz-Gelişim:** Yerel paydaşlar, bu Araç Setini kullanarak uygulamalarına “farklı gözlerle” bakarak mültecilere sundukları hizmetlerde hâlihazırda iyi olan ve iyileştirilebilecek alanları belirleyebilirler.

Ayrıca **yeni faaliyetler** planlayabilir ve kuruluşlarıyla ilgili alanlarda uyum ve topluma dâhil etme konusunda kapsamlı bir yaklaşım öngören **proje teklifleri geliştirebilirler**. Bunun için, mülteci uyum ve topluma dâhil etme paydaşlarının gelecekteki çalışmalarına ve projelerine ilham verebilecek iyi uygulama örneklerinin yanı sıra, raporlanan konular ve uygulamalar hakkında daha fazla bilgi alınabilecek ek kaynakların bağlantılarına Araç Setinde yer verilmiştir.

## 5. KAPSAMLI BİR UYUM VE TOPLUMA DÂHİL ETME YAKLAŞIMININ KİLİT ALANLARI NELERDİR?

Mültecilerin uyumu, her bireyin ve her yerel topluluğun ihtiyaç ve becerilerine özgü, dinamik, karmaşık ve karşılıklı bir süreçtir.<sup>2</sup> Bunun için hem ev sahibi topluluk ile kamu ve özel kurumların mültecileri ağırlamak ve onların ihtiyaçlarını karşılamak için çaba göstermesi, hem de mültecilerin kendi kültürel kimliklerinden vazgeçmeden yeni çevreye uyum sağlamaları gerekir. Mülteciler kendilerini güvende, kendinden emin hissettiklerinde ve hoş karşılandıklarında, yaşamaya başladıkları yeni ülkeye yatırım yapabilir ve topluma değerli katkılar sunabilirler. Yeterli destek, motivasyon, yerel kültüre aşinalık ve yeni sosyal çevrenin kabulü büyük karşılıklı faydalar sağlayabilir.

---

<sup>2</sup> UNHCR Yürütme Komitesi, Yerel Entegrasyon Üzerine Sonuç No. 104: <https://www.unhcr.org/excom/exconc/4357a91b2/conclusion-local-integration.html>

Başarılı ve kapsamlı bir uyum modeline göre, mültecilere sağlanan hizmetlerin başarılı olması için altı kilit alan esastır:



**1. MÜLTECİLERİN İHTİYAÇ DUYDUĞU DESTEĞİ NET BİR ŞEKİLDE BELİRLEYİN**

İhtiyaçları sürekli olarak değerlendirin, erişim engellerinin farkında olun ve hizmetleri geri bildirim ve düzenli değerlendirmeye dayanarak uyarlayın.



**2. DESTEĞİN HERKESİN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMASINI SAĞLAYIN**

Çeşitli grupların eşit erişimden ve kişiye özel destekten yararlanabilmesi için hizmetlerinizi anaakımlaştırın.



**3. UZUN VADELİ HİZMETLER OLUŞTURUN**

Kabul ve erken uyum aşamasının ötesinde uzun vadeli bir topluma dâhil etme perspektifi benimseyin.



**4. İNSANLAR İÇİN ÇALIŞMAKLA KALMAYIN, İNSANLARLA BİRLİKTE ÇALIŞIN**

Mültecileri planlamaya, uygulamaya ve değerlendirmeye dâhil edin, geri bildirimlerine önem verin ve onları düzenli olarak bilgilendirin.



**5. YEREL TOPLULUKLARI SÜRECE DÂHİL EDİN VE GÖNÜLLÜLÜĞÜ DESTEKLEYİN**

Ev sahibi toplumun kaynaklarını seferber edin ve güveni ve olumlu izlenimi teşvik edin.



**6. SKAPSAMLI UYUM VE KAPSAYICILIK DESTEĞİ İÇİN ÇALIŞIN**

Diğer sağlayıcılarla iletişime geçip koordineli çalışarak sistemdeki boşlukları doldurun.

## 5.1. MÜLTECİLERİN İHTİYAÇ DUYDUĞU DESTEĞİ NET BİR ŞEKİLDE BELİRLEYİN

İhtiyaçları sürekli olarak değerlendirin, erişim engellerinin farkında olun ve hizmetleri düzenli değerlendirmeye bağlı olarak uyarlayın

Mültecilerin becerilerini, kapasitelerini ve ihtiyaçlarını dikkate almak, toplumla uyumlarının etkin bir şekilde teşvik edilmesinde son derece önemlidir. Bu, tüm operasyonların ve hizmetlerin kavramsallaştırılmasının ve tasarımının en erken aşamalarından nihai uygulama ve değerlendirmeye kadar gereklidir. Uyum hizmetleri, mültecileri karşılaştıkları zorluklara yanıt verecek şekilde donatmayı ve hazırlamayı, stresli durumlarla başa çıkmaları için riskli davranışlardan kaçınmalarını sağlamayı ve kalıcı çözümlere götüren fırsatlardan yararlanarak onları güçlendirmeyi amaçlamalıdır. Hizmet sağlayıcılar ve yerel makamlar, destek önlemlerinin tasarımına, uygulanmasına ve daha da geliştirilmesine bütüncül bir şekilde yaklaşmalı ve mültecilerin programlara ve hizmetlere başarılı bir şekilde katılma ve bunları tamamlama becerilerini desteklemelidir. Nihai hedefleri, mültecileri güçlendirerek sosyal çevrenin aktif bir parçası olmalarını ve ekonomik ve sosyal kaynaklara bağımsız olarak erişebilmelerini sağlamaktır.



### İHTİYAÇ DUYULAN DESTEĞİ NET BİR ŞEKİLDE BELİRLEMENİN YARARLARI

- Mülteciler bağımsız, sürdürülebilir ve onurlu bir şekilde temel ihtiyaçlarını karşılayabilmelerini sağlayan sosyal ve ekonomik becerilere sahip olur,
- Mültecilerin uyum ihtiyaçları, kapasiteleri, karşılaştıkları zorluklar ve fırsatlar daha doğru anlaşılır,
- Hizmet ve stratejiler mültecilerin özel ihtiyaçlarına göre tasarlanır,
- Mültecilerin karşılaştıkları zorluklar önlenir, bunlara dayanma ve bunların üstesinden gelme kapasiteleri geliştirilir,
- Mültecilerin kırılabilirliği, insani ve dış yardıma bağımlılığı azalır.

## BAŞARI FAKTÖRLERİ: İYİ UYGULAMALARA ULAŞMA KRİTERLERİ



**İhtiyaçları sürekli olarak değerlendirin:** Hizmetlerde ihtiyaçların ve boşlukların düzenli ve kapsamlı değerlendirmesini esas alın, değişen koşullar ışığında önlemleri düzenli olarak gözden geçirin ve uyarlayın,



**Çok kaynaklı ihtiyaç değerlendirmesi:** Mültecilerin ihtiyaçlarını mevcut tüm ilgili verilere ve çoklu bilgi kaynaklarına dayalı olarak değerlendirin,



**Engelsiz Hizmetler:** Dil bariyeri ve ağır idari şartlar içermeyen hizmetler geliştirin,



**Bulunması kolay ve hedefe yönelik bilgiler** Hizmetlerinize sorunsuz erişilmesini sağlayın ve nasıl destek alınacağı konusunda net bilgiler verin,



**Uzun vadeli katılımın yolunu açan özel destek:** Eğitim, iş gücü piyasası, konut, yerel yaşam ve topluluklara düzenli erişim sağlayan hedefe yönelik uyum hizmetleri sunun.





## İHTİYAÇ DUYULAN DESTEĞİ NET BİR ŞEKİLDE BELİRLEMELİK İÇİN KONTROL LİSTESİ

Aşağıdaki kontrol listesi, kuruluşların mültecilerin ihtiyaç duyduğu desteği net bir şekilde belirlemek için gerçekleştirmeleri gereken tüm görevleri planlamalarına ve tespit etmelerine yardımcı olacak ayrıntılı ve kademeli bir süreç sunmaktadır.



Uyum stratejilerinizi ve sağlayacağınız hizmetleri planlamak için, mültecilerle yapılan görüşmeler dâhil, mültecilerin özel durumuna ilişkin **mevcut tüm bilgileri analiz edin** (daha fazla bilgi için bkz. Kilit alan 4) ve mülteciler için uyum sonuçlarının eğilimlerini değerlendirin,



**Mevcut uyum ihtiyaçlarının yanı sıra, hizmetlerinizin uygulanmasıyla ilgili olası yeni zorlukları tespit edin.** Örneğin COVID-19 salgını, hem hizmet sağlayıcılar hem de mülteciler için yeni sorunlara yol açmıştır (Bilişim Teknolojileri konusunda yetkin olmama sebebiyle uyum eğitimlerinde uzaktan eğitimle ilgili yaşanan sorunlar v.b.),



Belirlenen yeni uyum ihtiyaçlarına ve zorluklarına göre **hizmetleri, planları ve stratejileri uyarlayın**. Mültecilerin fikirlerini sorun, yeni ve genellikle görünmez uyum ihtiyaçlarını değerlendirebilmek için açık bir atmosfer yaratın ve iyi ilişkiler geliştirin (daha fazla bilgi için bkz. kilit alan 4.4)



**Uyum sorunlarının nedenlerini araştırın** ve gelecekte çalışmaların daha iyi yürütülmesi için ayrımcılığı ve engelleri ortadan kaldırın. Sorunlar yerel topluluğun uygulamalarından, kurumsal ön yargılardan veya yapısal engellerden kaynaklanabilir,



**Mültecilerin uyum ihtiyaçlarını nasıl karşılayacağınızı ve sosyoekonomik olarak topluma dâhil edilme fırsatlarına erişmelerini nasıl destekleyeceğinizi değerlendirin.** Mülteciler ve toplulukları, temel niteliğinde beceri ve kapasitelere sahiptir. Kapasitelerin iyi anlaşılması, bunların en iyi şekilde nasıl kullanılacağını ve güçlendirileceğini anlamana yardımcı olacaktır,





Bağımsız geri bildirim mekanizmaları kurarak (örneğin dağıtım noktalarında, ofislerde, sağlık merkezlerinde, okullarda vb. bulunan kolay erişilebilir kutular ile anonim olarak yazılmış geri bildirimler) faaliyetleriniz hakkında **şikâyet ve geri bildirimde bulunma imkânı sağlayın**,



Hizmetlerinizin erişilebilirliğini değerlendirin ve **mültecilerin bunlara erişirken karşılaşılabilecekleri engellerin** farkında olun,



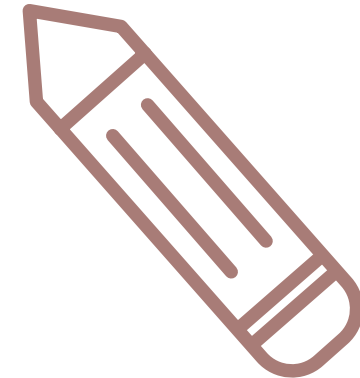
**Dini çeşitliliğe uyum sağlayın ve hizmetlerinize erişimi engelleyebilecek dil ve kültür engellerini ortadan kaldırın**, örneğin danışmanlık ve rehberlik hizmetlerini desteklemek için farklı formatlarda çok dilli materyaller veya çeviri hizmetleri sağlayın,



Hizmetlerinize erişme konusunda yeni gelen mültecilerin uymakta zorluk yaşayacağı kurallar ve yerine getiremeyeceği koşullardan kaynaklanan **ağır dokümantasyon gereksinimlerini ortadan kaldırın**,



**Köprü görevi görün ve düzenli bir şekilde bilgi paylaşın** ki mülteciler hizmetinizle ilgili gerekli bilgilerden mahrum kalmasın.



## MÜLTECİLER İÇİN HİZMETE ERİŞİMİ KOLAYLAŞTIRAN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ



### UZUN VADELİ TOPLUMA DÂHİL EDİLMENİN YOLUNU AÇAN ÖZEL DESTEK

Finlandiya'da, ev sahibi belediyede yeni gelenlere özel hizmetlerden olağan hizmetlere "geçiş" toplantıları düzenlenmektedir. Bu, özel hizmetlerle mültecilere destek verilen belirli bir sürenin (3 yıl) sonunda, mültecilerin durumu (özel ihtiyaçların varlığı vb.) hakkında önemli bilgilerin, bu noktada bilgileri tekrar toplamaya gerek kalmaması için ilgili makamlarla paylaşıldığı bir "geçiş" toplantısı yapıldığı anlamına gelmektedir. Amaç, başlangıçtaki yoğun veya özel bir çalışma döneminin ardından "özel hizmetlere" devam edilmesini önlemektir. Bu uygulamanın altında yatan fikir, normal bir yaşam sürebilmeleri için güvenli ve emniyetli bir ortam yaratarak ve kendilerini kapsayan bir topluluk oluşturarak, mültecileri diğer Finlandiya vatandaşları gibi belediyenin sıradan sakinleri olmak üzere hazırlamak ve desteklemektir.

Polonya'da Lublin Aile Yardım Merkezleri, mültecilerin entegrasyonu için düzenli AB fonlarına dayanan en başarılı yerel yönetim kurumlarından. Mülteciler, Lublin Belediyesi Aile Destek Merkezi tarafından yürütülen korunaklı konut şehir planı kapsamında Belediyeye ait 3 daireyi toplam 24 ay

boyunca kiralayabilirler. Korunaklı konutlar, özellikle zor durumdaki yabancılara yardımcı olabilir ve onları yerel topluluk içinde bağımsız bir yaşam kurmak üzere hazırlayabilir.

Türkiye'de İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB), sosyal hizmetler, geçim kaynakları, güçlendirme ve katılım dâhil, ancak bunlarla sınırlı olmamak üzere mültecilerin çeşitli hizmetlere dâhil edilmesini anaakımlaştıran bir hizmet sunumu yaklaşımı izlemektedir. Kadın Dayanışma Evi, mahalle evleri ve Yuvamız İstanbul gündüz bakımevleri, mülteci ve ev sahibi topluluk üyelerine hizmet vermektedir. Benzer şekilde, mülteciler de İBB'nin mesleki eğitim merkezlerinden ve istihdam bürolarından yararlanabilir. UNHCR ayrıca, pandemi tedbirleri kapsamında kursların dijitalleştirilmesi için İSMEK'e (İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sanat ve Mesleki Eğitimi Kursları) destek vermiştir. İSMEK mesleki eğitim merkezi, yabancılar için Türkçe, bilgi teknolojileri ve sosyal uyum gibi birçok çevrim dışı Arapça eğitim modülü ile mültecileri hedeflemektedir. Ayrıca, İstanbul Kent Konseyi bünyesinde İBB'ye bağlı bir sivil katılım platformu, mültecilerin önerilerini İBB'ye iletmeleri ve geri bildirimde bulunmaları için bir mülteci çalışma grubu kurmaktadır.



### İHTİYAÇLARI SÜREKLİ OLARAK DEĞERLENDİRİN

Bulgaristan'daki Humans in the Loop (Döngüdeki İnsanlar) (HITL) çatışmalardan etkilenen toplulukları BT endüstrisinde eğitim ve iş ile güçlendirme vizyonuyla 2017 yılında kurulmuş ödüllü bir sosyal girişimdir. HITL, yararlanıcıların ihtiyaçlarını ve içinde buldukları koşulları değerlendirme alanında son derece aktiftir. HITL, yılın her çeyreğinde gerçekleştirilen sürekli değerlendirme süreci ile olası ihtiyaçları ve zorlukları tespit eder. Örneğin HITL, yararlanıcıların çalışma koşulları ve kişisel yolculuklar ile eğitim/beceri geliştirme programları, ayrıca istihdam programları sırasındaki deneyimlerini araştırır. HITL, yararlanıcıların işte veya eğitimde duydukları yeni ihtiyaçlara ve karşılaşılabilecekleri engellere göre geri bildirim analiz etmeye ve değişiklik yapmaya yardımcı olan araştırmalar ve basit anketler kullanır. Ayrıca bu anketlerde, yararlanıcıların kimliklerini belirtmeden karşılaştıkları her türlü

zorluğu şikâyet edebilecekleri bir ilave geri bildirim bölümü yer alır. Daha sonra bu anketler, yararlanıcılardan kaynaklanan tüm sorunları sorumlu kişi veya departman ile görüşen Sosyal Etki müdürlüğü tarafından analiz edilip raporlanır.

Yunanistan'da Karditsa Kalkınma Ajansı (ANKA), Karditsa ilçesinin kırsal ve kentsel alanlarında program ve projeler gerçekleştirmektedir. Bunun için mültecilerin geri bildirimlerine değer verir. Örneğin ANKA, Karditsa şehrinde yaşayan mülteci topluluklarının temsilcileriyle odak gruplar kurmuştur. Odak gruplar, ANKA'nın faaliyetleri, görevleri/projeleri hakkında geri bildirim toplamayı, mültecileri ve göçmen toplulukları karar alma sürecine dâhil etmeyi ve görüşlerini almayı amaçlar.

Polonya'da "Dünya için" Derneği, mültecilerin Polonya'daki mülteci merkezlerinden birine bütünleşmesi konusunda faaliyet gösteren küçük bir taban örgütüdür. Tüm eylemlerinde mültecilere danışır ve genellikle mültecilerin taleplerine yanıt verecek faaliyetler yürütürler, örneğin bir diyetisyenle görüşmek, bisiklete binmeyi öğrenmek, çocuklara (Covid-19 salgını sırasında okul için gereken) gözlük veya bilgisayarların alınması için bağış toplamak.



## BULUNMASI KOLAY VE HEDEFE YÖNELİK BİLGİLER

Bulgaristan'da [Sofya Kalkınma Derneği \(SDA\)](#), 2021 Eylül ayında üçüncü ülke vatandaşları için Sofya'nın ilk Bilgi ve Hizmet Bürosunu kuran, belediyeye bağlı bir dernektir. Sofya'nın merkezinde kurulmuş olup, Sofya'da yaşayan göçmen ve mültecilere doğrudan bilgi ve entegrasyon hizmetleri sunmayı amaçlayan fiziksel bir yerdir. Büro; SDA, Sofya Belediyesi, UNHCR, Bulgar Kızıl Haçı ve mülteci ve göçmen entegrasyonu alanında faaliyet gösteren 13 STK'nın ortak girişimidir. Büronun amaçlarından biri, çeşitli grupların tamamının sunulan hizmetlere eşit ve kolay erişimini sağlamak ve bu grupları yerel düzeyde desteklemektir. Tüm ortaklar, mülteci ve göçmenlere İngilizce, Arapça, Farsça, Peştuca gibi çeşitli dillerde okunması kolay broşürler sağlar. Ayrıca, Büronun hizmetlerinin halka açık olarak listeleneceği ve ilgili bilgilerin sosyal medya üzerinden düzenli olarak verileceği bir internet sitesi kurulacaktır. Büro, AB tarafından finanse edilen bir proje ile yürütülmektedir. Ayrıca SDA, mevcut finansmanın dışında projenin sürdürülebilirliğini garanti altına almak için Sofya Belediyesi ile 4 yıllık bir ortaklık anlaşması imzalamıştır.

Polonya'da, göçmenlere yönelik Kriz Bilgi Hattı sayesinde göçmenler, Gdańsk'taki yardım hizmetlerine nasıl erişebilecekleri konusunda telefon veya e-posta yoluyla hızla bilgi alabilmektedir Bilgiler birden fazla dilde verilmektedir. Yardım hattı, Covid-19 salgını nedeniyle göçmenlerin hayatında meydana gelen değişikliklerle ilgili bir anket sonucunda kurulmuştur.



## ENGELSİZ HİZMETLER

Finlandiya'nın Hämeenlinna şehrinde, [MyIntegration.fi](#). internet sitesinde, şehirde ve Finlandiya çevresinde yaşayan göçmenlere yönelik uygulamalar, politikalar ve hizmetler hakkında bilgi verilmektedir. İnternet sitesinin içeriği Fince, İngilizce, Arapça, Somalice ve Rusçadır. Ayrıca sesli içerik de mevcuttur ve ReadSpeaker ile Fince, İngilizce, Arapça ve Rusça olarak dinlenebilir. İnternet sitesinin içeriği bizzat göçmenler tarafından hazırlanmaktadır. Bu kişiler, farklı grupların ihtiyaçlarını daha iyi öngörebilir ve ihtiyaçlarına cevap verebilir. Bunun dışında, okuyucuların farklı dillerde geri bildirimde bulunma imkânı vardır. Entegrasyon deneyimlerini başkalarıyla paylaşmak isteyen gönüllüler ve göçmenler tarafından üretilen içerikler de internet sitesinin blog sayfasında okunabilir. İnternet sitesinin yöneticileri, içeriği güncel tutmak için yerel makamlar ve hizmetler ile sürekli iletişim hâlinindedir.

## DAHA FAZLASINI ÖĞRENİN: YARARLI MATERYALLER, REFERANSLAR

OECD, Göçmen ve Mültecilerin Yerel Entegrasyonu için Birlikte Çalışmak, (2018), OECD Yayınları, Paris.

*Bu raporda, devlet ve devlet dışı aktörler arasında olduğu kadar hükümet seviyelerinde de uyumlu çalışmalar ile entegrasyona yönelik yer temelli bir yaklaşım geliştirmek için gerekenler açıklanmaktadır. Avrupa'daki, OECD üyesi veya dışındaki tüm şehirlerin veya bölgelerin göçmenlerin daha etkili entegrasyonunu destekleme çalışmalarında hükümet seviyelerinde ve diğer yerel aktörlerle çalışırken kullanabileceği 12 maddelik bir kontrol listesi ve bir Araç Seti içermektedir.*

PandPAS, "Topluma Dâhil Edilmeyi Kolaylaştıracak ve Yabancı Düşmanlığını ve Radikalleşmeyi Önleyecek Varış Öncesi ve Sonrası Şemalar, Hoş Geldiniz!", Mültecilerin karşılanması ve ilk kapsayıcılık için hâlihazırda mevcut olan iyi uygulamalar koleksiyonu, 2018

*Bu rapor, "Topluma Dâhil Edilmeyi Kolaylaştıracak ve Yabancı Düşmanlığını ve Radikalleşmeyi Önleyecek Varış Öncesi*

Pilat A. & Potkańska D., Polonya'daki mülteci krizine verilen yerel tepkiler. Kabul ve entegrasyon, NIEM analizleri, Halkla İlişkiler Enstitüsü ve Göç Politikası Grubu, Varşova/Brüksel, 2017

*Polonya'daki sığınmacılara ve mültecilere yönelik mevcut bütünleşme politikalarını yerel bir perspektiften belirleyen ve analiz eden bu yayın, hem kamu hem de sivil toplum kesimi tarafından uygulanan kabul, entegrasyon öncesi ve entegrasyon politikalarını, programlarını ve faaliyetlerini açıklamaktadır.*

UNHCR, Etkilenen kişilere hesap verebilirlik konusunda operasyonel rehberlik (AAP), 2020

*UNHCR'nin bu raporu, "ilgili kişilerin çeşitlilikleri kapsamında ifade edilen ihtiyaçları, endişeleri, kapasiteleri ve görüşlerini kasıtlı ve sistematik olarak kapsama ve tüm koruma, yardım ve çözüm müdahaleleri ve programlarında kurumsal kararlarımızdan ve personelimizin eylemlerinden sorumlu olma kararlılığı" olarak tanımlanan Etkilenen Kişilere Hesap Verebilirlik (AAP) ilkesinin nasıl uygulanacağına dair rehberlik sağlar.*

UNHCR, Operasyonlarda Katılımcı Değerlendirmeye ilişkin UNHCR Araç Seti, 2006

*Bu UNHCR Araç Setinde, mülteciler veya diğer ilgili kişilerle katılımcı bir değerlendirme yapmak için izlenecek adımlar özetlenmektedir. Katılımcı değerlendirme, "yapılandırılmış diyalog ile anlamlı katılımı teşvik ederek, her yaşta ve kökenden mülteci kadın ve erkeklerle ortaklıklar kurma süreci" olarak tanımlanmaktadır.*



## 5.2 DESTEĞİN HERKESİN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMASINI SAĞLAYIN

### Çeşitli grupların eşit erişimden ve eşit düzeyde özel destekten yararlanabilmesi için hizmetlerinizi anaakımlaştırın

Çeşitli ve hassas gruplar için desteğe erişimde eşitlik, hizmet sunumunun tüm aşamalarında büyük önem taşır. Mülteciler ve göçmenler de dahil olmak üzere hassas ve çeşitli gruplar arasında ülke içinde yerinden edilmiş ve vatansız kişiler, refakatsiz ve ailelerinden ayrılmış çocuklar, insan ticareti mağdurları, engelli bireyler, LGBTİQ+ bireyler, yaşlılar, evsizler, risk altındaki kadınlar, ruhsal ve fiziksel rahatsızlığı olanlar, kırsal kesimde ve azınlık grupları içinde yaşayan kişiler yer alabilir. Diğer bağımsız koşullarla bir araya gelen yapısal eşitsizlikler ve (kesişimsel) ayrımcılık, bu kişilerin temel hizmetlere ve yardıma erişim kapasitelerini pratikte düşürebilir.

Hizmetleri anaakımlaştırma ve çeşitli grupların özel ihtiyaçlarını karşılama kapasitesi, ek kaynaklar ve hedefe yönelik yardım gerektirir. Bu amaçla, uyum ve topluma dâhil etme paydaşları, uygun ve erişilebilir süreç ve prosedürleri sağlamak için özel ihtiyaçları olan bireyleri belirleme, inceleme ve yönlendirme mekanizmalarının oluşturulması için kaynak ve uzmanlık sağlamak zorunda kalacaktır.

### DESTEĞİN HERKESİN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMASINI SAĞLAMANIN YARARLARI

- Hassas bireyler farklı alanlara entegre edilir ve uyum hizmetleri anaakımlaştırılır,
- Dışlanma riski daha yüksek olan mültecilerin, ev sahibi toplulukta iş gücü piyasasına, uyum programlarına, beceri değerlendirmelerine ve sosyal hayata erişimi daha iyidir,
- Hizmetler hassas bireylerin özel ihtiyaçlarına daha iyi uyarlanır,
- Çok paydaşlı müdahale stratejisi ve ekibi oluşturulur,
- Çeşitli mülteci gruplarına yönelik yapısal engeller, ayrımcılık ve kalıp yargılar aşılar,
- Mültecilerin toplumsal olarak dışlanması ve ötekileştirilmesi önlenir,
- Mülteciler öz-değer, güven ve güçlenme duygusunu yeniden kazanır,
- Hassas bireyler, ev sahibi topluluk ve ilgili kurumlar (örneğin yerel veya ulusal engellilik kuruluşları) arasında ağlar kurulur.



## BAŞARI FAKTÖRLERİ: İYİ UYGULAMALARA ULAŞMA KRİTERLERİ



**Güvenlik ve Yardım:** Güvenlik açığını ve zarar riskini tüm uyum süreci boyunca etkin bir şekilde ve zamanında ele alın,



**Multi-disipliner ve kalifiye profesyoneller:** Multi-disipliner ve kalifiye profesyonellerin çeşitli hassas mülteci gruplarıyla çalışmasını sağlayın,



**Erişilebilirlik:** Tüm hizmet ve tesislerinizin erişilebilir ve kapsayıcı olduğundan (davranışsal, esnek formatlar ve iletişim engellerinden arınmış olduğundan) ve paydaşların farklılıklar konusunda eğitim aldığından emin olun,



**Hizmetlerin kurumlararası işbirliği içerisinde sunumu:** Hassas mültecileri özel hizmetlerle desteklemek için; yerel makamlar, STK'lar, sağlık ve sosyal hizmet birimleri ile sinerji içinde hizmetler sağlayın.





## DESTEĞİN HERKESİN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMASINI SAĞLAMAK İÇİN KONTROL LİSTESİ

Aşağıdaki kontrol listesi, kuruluşların herkesin ihtiyaç duyduğu desteği belirlemek için gerçekleştirmeleri gereken tüm görevleri planlamalarına ve tespit etmelerine yardımcı olacak süreci ayrıntılı ve adım adım sunmaktadır.



**Çeşitli gruplardan insanlara danışın** ve hizmetlerinizi **birlikte tasarlamak üzere katılımlarını destekleyin,**



Hassas grupları belirlemek, ulaşmak, görüşmek ve takip etmek için çaba sarf edin,



Her yaşta kadın ve erkeğin, farklı formatlardaki hizmetlerinize nasıl erişebilecekleri konusunda **kesin, kolay okunur ve erişilebilir bilgi** aldığından emin olun (radyo, söylenti, “kolay okunur” formatta bilgi kitapçıkları, sembol ve resimlerin yer aldığı metinler ve zihinsel engeli olan mülteci çocuklar için görsel ve işitsel materyaller vb.)



Hizmetlerinizi hazırlarken çeşitli grupların **dengeli ve eşit bir şekilde temsil edilmesini** sağlayın,



Hizmetlerinizin tasarım ve uygulama aşamasında çeşitli mülteci gruplarının tamamının **farklı ihtiyaçlarını, endişelerini ve değerlerini dikkate alın,**



Çeşitli grupların eşit erişimini ve desteğini teşvik etmek için **özel mekanizmalar, güvenli alanlar ve forumlar** oluşturun; örneğin kadınlara ve kız çocuklarına güvenilir tavsiyeler alabilecekleri, deneyimlerini, karşılaştıkları zorlukları ve hatta travmalarını yargılanmadan ve özgürce konuşabilecekleri güvenli bir alan sağlamak için gayri resmi olmayan ortamlar oluşturulabilir,



**Hizmetlerinizi, en hassas kişi kategorileri dâhil, herkesin beceri ve kapasite kullanımını en üst düzeye çıkaracak şekilde tasarlayın,**





**Ortaklarınıza, sağlık ve sosyal hizmetlerde çalışan kişilere** hassas grupların dâhil edilmesine öncelik verme konusunda eğitim sağlayın ve bağımsız olarak uygulama kapasitelerini geliştirin.



**Eğitim ve çalıştaylara yerel topluluğun** ve gençlik grupları, kadın, LGBTİQ+ ve engelli kuruluşları ve diğer kolektifler gibi ağların **temsilcilerinin katılmasını sağlayın,**



**Hizmet sağlayıcıların ve potansiyel ortakların hassas grupların erişebileceği özel hizmetler sağladığından emin olun;** örneğin engelli mültecilerin hareketliliği için gerekli olan uygun barınmanın ve yardımcı ekipmanın sağlanması,



Birçok mülteci alışlagelmiş mesai saatleri dışında çalıştığından, projeleri planlama ve sunma aşamasında **esnek hizmetlerin** erişilebilirliğinden emin olun ve mülteciler için uyarlanmış gayri resmî destek sunun (örneğin mesai saatleri dışında arkadaşlar/mentorlar, kaynaklar/alanlar),



Hizmetlerinizi değerlendirirken **çeşitli grupların ihtiyaçlarına odaklanan** sorular sorun ve müdahaleler için toplanan verileri kullanarak hizmetlerinizi hassas bireylerin karşılaştığı engellere göre düzenleyin,



Her yaştan tüm kadın ve erkeklere, sunulan hizmetlerle ilgili yorum yapma, fikir ve geri bildirim verme imkânı tanıdığından emin olun,



Ulusal ve yerel hükümet, kolluk kuvvetleri personeli, sağlık hizmeti sağlayıcıları, diğer insani yardım çalışanları ve medya ile bu konuları tartışırken, hassas gruplara dâhil olan kişilerin özel ihtiyaçları **hakkında konuşun** ve **farkındalığı artırın.**



**Özellikle kamu hizmetleri ve yerel makamlar için, ayrımcılığı önlemeye ve eşitliği artırmaya yönelik somut araç setleri sunan** eşitlik planlarını **benimseyin.**

## DESTEĞİN HERKESİN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMASINI SAĞLAYAN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ



### ERİŞİLEBİLİRLİK

Bulgaristan'da, [MigrantLife.bg](http://MigrantLife.bg) kapsamlı ve güvenilir güncel bilgiler sağlayarak Bulgaristan'da yaşayan göçmen ve mültecileri güçlendirmeyi ve desteklemeyi amaçlayan çevrimiçi bir kişisel gelişim platformudur. Adli Yardım, İstihdam, Eğitim, Sosyal Yardımlar, Bulgar Vatandaşıyla Evlilik, Vatandaşlık, İnsan Ticareti, Gözaltı, Gönüllü Geri Dönüş ve Yeniden Entegrasyon Yardımı gibi çok sayıda kategoriye sahiptir. Şu anda Bulgarca, İngilizce, Arapça, Farsça, Urduca, Peştuca ve Rusça olmak üzere yedi dilde hizmet vermektedir. Platform, Bulgaristan'daki mülteciler ve göçmenler arasındaki en yaygın yedi dilde hizmet vermekte, böylece dil engeli mümkün olduğunca ortadan kaldırılmaktadır. Ayrıca kullanıcıların, FAR ekibinin cevaplama için telefon, Zoom veya e-posta yoluyla sorularını iletebilecekleri "Yardım Talebi" modülü bulunmaktadır. Böylece, alanında uzman kişilerin ve göç hukuku alanında uzmanlaşmış adli yardımın her zaman mevcut olmadığı Sofya dışında yaşayan mülteci ve göçmenler, profesyonel hukuki danışmanlıktan yararlanabilirler. Platform içeriği kolay okunabilir şekilde hazırlanmıştır ve adım adım rehberlik sağlar.

Finlandiya'nın, Håmeenlinna şehri, örneğin sağlık durumu, yaşam koşulları veya doğum izni nedeniyle örgün eğitim alamayan göçmenler için kurslar düzenlemektedir. Bu kursların amacı, Fince dil becerilerini, okuma ve yazma becerilerini geliştirmek ve Fin toplumu hakkında

tercüme edilmiş bilgi vermektir. Katılımcılar ayrıca günlük rutin oluşturmak, diğer insanlarla tanışmak ve boş zaman etkinlikleri yapmak gibi kendi kişisel hedeflerine ulaşmaya çalışabilir. Birçok katılımcının sağlık sorunları yaşadığı dikkate alındığında, kurslarda çeşitli molalar ve farklı öğrenme etkinlikleri uygulanmaktadır. Haftalık ders sayısı örgün eğitime kıyasla daha az olduğundan eğitim, katılımcılar için çok yorucu ve yoğun değildir.

İsveç'te [Vänernsberg](http://Vänernsberg) belediyesi, mültecilerin başvurabilecekleri yardımlar hakkında kolayca bilgi alabilecekleri, haftada iki kez halka açılan özel bir mülteci kabul birimi kurmuştur. İsveççe dil kursuna kaydolma, çocukları okula kaydettirme, banka hesabı açtırma ve banka kartı alma veya uygun mobilya bulma ya da sadece şehri gezdirme gibi pratik konularda tavsiye ve destek vermek üzere mültecilere bir irtibat kişisi atanır.

İsveç [Västra Götaland](http://Västra Götaland)'da, sosyal hizmetler yazı ve konuşma dillerini gözden geçirerek daha erişilebilir ve daha az bürokratik bir hâle getirmiştir. Bu sayede, yararlanıcıların hangi nedenlerle kararların verildiğini veya sosyal desteğin reddedildiğini anlama kabiliyetini geliştirmişlerdir.



## MULTİ-DİSİPLİNER VE KALİFİYE PROFESYONELLER

Sırbistan'da Grup 484, ülkenin eğitim sistemine dâhil olan göçmen çocukların uyum sürecini hızlandırmak için Sırbistan Olimpiyat Komitesi ile iş birliği yapmıştır. Daha spesifik olarak 2018 yılında, okul içinde çeşitli öğretim ve ders dışı etkinliklerin yanı sıra okul alanları dışında göçmen ve yerel çocuklar arasında yoğun ve dinamik sosyalleşmeye katkıda bulunacak bir program tasarlamışlardır. Program kapsamında bir seminer ve bir Olimpik Ders düzenlenir. Seminerin amacı, göçmen çocuklarla çalışmak için mesleki yeterlilikleri güçlendirmek ve onlara yönelik ders dışı eğlenceli etkinlikler tasarlamaktır. Bunun için, profesyonelleri ve beden eğitimi öğretmenlerini göçmen çocukların psiko-duygusal durumuyla, göçmenlerin geldiği ülkelerin kültürleriyle tanıştırmak, eğitimde kullanılan yaklaşım ve metodoloji ile didaktik materyallerin biçimi üzerine deneyimlerini paylaşmalarına imkân verir. Bu göçmen çocukların Sırbistan'daki ilköğretime daha yeterli bir şekilde dâhil edilmesine katkıda bulunmanın yanı sıra, hoşgörü, anlayış ve farklı kimliklerin, kültürel çeşitliliğin ve kültürler arası iş birliğinin benimsenmesine ilişkin fikirlerinin yayılmasını teşvik eder.

Finlandiya'da Turku Yetişkin Eğitimi Merkezi öğrencilerle düzenli olarak bireysel rehberlik görüşmeleri gerçekleştirmektedir. 10 aylık entegrasyon kursunun başında, ortasında ve sonunda tüm öğrenciler bütünleşme öğretmenleri ile bireysel rehberlik görüşmeleri yapar. Bunlar, bir öğrenci ve bir öğretmenin hayatın farklı yönlerini, kariyer ve gelecek planları gibi konuları mahrem olarak konuştuğu tartışmalardır. Öğrencilerin entegrasyon süreciyle ilgili fikir ve duygularını ifade etmelerine ve ev sahibi toplumla entegrasyon sürecinde kendi yollarını bulmalarına yardımcı olur.



## GÜVENLİK VE YARDIM

Sırbistan'da Cizvit Mülteci Servisi (JRS), yaşları 14'e kadar olan ve ailelerinden ayrılmış refakatsiz çocuklardan oluşan hassas grupları barındırmak için "Pedro Arrupe" entegrasyon evini işletmektedir. Tesiste en fazla 20 kişi, sınırlı bir süre için ağırlanabilmektedir. Barınma, yiyecek, giyecek ve tıbbi bakım gibi temel ihtiyaçların karşılanmasına ek olarak ortak faaliyetler düzenlenmekte, ayrıca personel ve ortak kuruluşlar tarafından da bireysel psikolojik destek sağlanmaktadır. Burada bir aydan fazla kalan yararlanıcılar, bu süre boyunca eğitim sistemine dâhil edilirken, eğitim sistemine katılımı güçlendirmek ve kolaylaştırmak için yaygın eğitim ve yaratıcı atölye çalışmaları kullanılmaktadır. Ev, mağdurları, insan ticareti, çeşitli sömürü ve kaçakçılık mağduru olma riski altında olan ve büyük gruplardan uzaklaşma ihtiyacı tespit edilen çocuklar dahil olmak üzere en hassas çocuk gruplarıyla ilgilenmektedir:

Yararlanıcılarla yürütülen çalışmalarda, tespit edilen hassasiyetler dikkate alınır ve ev kuralları ile evde sağlanan destek konusunda farklı dillerde bilgi verilir.

Polonya'da "Polonya'daki Şansım" ülkede çalışma iznine sahip yabancıların temel becerilerini

geliştirmeyi amaçlayan Ocalenie Vakfı tarafından uygulanan bir projedir. Destek kapsamında ihtiyaçlar teşhis edilir ve eğitim, danışmanlık ve psikolojik yardım sağlanır. Eğitim desteği tüm katılımcılara sağlanmakta olup, teorik ve uygulamalı eğitim şeklindedir. Her katılımcı, katılımcının motivasyonu üzerine çalışmakla görevli bir öğretmenden destek alır. İlişkileri mentorluk esasına dayanır ve koçluk, gelişim desteği ve danışmanlığı içerir. Ayrıca yararlanıcılar, eğitimler süresince ücretsiz çocuk bakımı hakkına sahiptir. İsteyen katılımcılar için psikolojik destek de mevcuttur ve psikolog ile bireysel görüşmeler ve destek grupları olmak üzere iki şekilde sunulur.

Yunanistan'da Atina belediyesi, genç mülteci entegrasyonunu teşvik etmek için dil dersleri, bireysel kariyer ve barınma danışmanlığı ile bilgisayar becerileri ve görsel-işitsel sanatlar konusunda eğitim verilen bir pilot program başlatmıştır.

Yunanistan, Atina'daki Bağımlı Bireyler için Terapi Merkezi (KETHEA) özellikle bağımlı göçmen ve mültecilere bilgi, danışmanlık, psikolojik destek ve nüksetmeyi önleme hizmetleri sağlamayı amaçlayan bir program yürütmektedir.

Yunanistan'da Atina Hayır Kuruluşu, dinlenme ve çocuk alanı, TV, mutfak, aile alanı, tuvalet ve duşlarla normal bir ev gibi tasarlanmış, güvenli ve samimi bir mekân sunmayı amaçlayan Mülteci Aileler için Gündüz Merkezi'ni kurmuştur. Mülteci kadınlar burada yemek yiyebilir, uyuyabilir, dinlenebilir, bebeklerini emzirebilir, sıcak duş alabilir, çocuklarına yemek yedirebilir, temiz giysi ve hijyenik ürün temin edebilir, internete girerek aileleriyle iletişim kurabilir ve sosyal hizmet görevlilerine danışabilir. Bu hizmetin amacı, kadın ve çocukların kendilerini güvende, samimi, saygın ve "evlerinde" gibi hissetmelerini sağlamaktır.

Almanya'da Hamburg Çalışma, Sosyal ve Aile İşleri ve Entegrasyon Bakanlığı, "EmpowerVan"ı desteklemekte ve finanse etmektedir. EmpowerVan, karşılama merkezlerini ve konaklama tesislerini düzenli olarak ziyaret ederek mobil bilgi ve danışmanlık hizmeti sağlayan bir multivandır. Amaç, çoğu zaman güvenli ve özel alanlarının bulunmadığı kabul ve konaklama merkezlerinde kız çocukların ve kadınların izolasyonu ile mücadele etmektir. Minibüs, tıbbi randevulardan istismara uğrayan kadınlar için kalacak yer bulmaya kadar her konuda kadınlara yardım etmek için güvenli bir alan olarak kullanılmaktadır.



## DAHA FAZLASINI ÖĞRENİN: YARARLI MATERYALLER, REFERANSLAR

Avrupa Bölgeler Meclisi (AER), AMID Sonuçlarının Avrupa Yerel Yönetimlerine Uyarlanması, 2019

*Bu raporda, AB'deki engelli mültecilerin, sığınmacıların ve göçmenlerin kabul ve entegrasyonunun etkin yönetiminin nasıl destekleneceğine dair bilgiler sunulmaktadır.*

Engelli Göçmenlere Yönelik Hizmetlere Erişim (AMID) Boşluk Analizi ve İhtiyaç Değerlendirme Raporu: Avusturya, Finlandiya, Yunanistan ve İtalya, 2018

*Bu rapor, Avusturya, Yunanistan, Finlandiya ve İtalya'daki mevcut engellilik sektöründeki boşluk ve zorlukların yanı sıra, engelli göçmenlere sunulan hizmetleri belirlemede ve analiz etmektedir. Tüm ulusal raporlardan elde edilen bulgular, belirli hassas*

*grupların özel ihtiyaçlarını değerlendirmeye ve belirlemeye yönelik İhtiyaç Değerlendirme Araç Setinin geliştirilmesine katkıda bulunacaktır.*

Uluslararası Engelliler Derneği, Engellilik Görev Gücünden Uyarlanan Acil Müdahale için Engellilik Kontrol Listesi

*Bu belgede, acil müdahale için bir Engellilik Kontrol Listesi ile yaralı ve engelli kişilerin korunması ve topluma dâhil edilmesi için Genel Kılavuz İlkeler yer alır.*

Avrupa Birliği Temel Haklar Ajansı (FRA), AB'de genç mültecilerin entegrasyonu: İyi uygulamalar ve zorluklar, 2018

FRA'nın raporu, AB'deki genç mültecilerin (16 ile 24 yaş arasındaki çocuklar ve gençler) başarılı bütünleşme uygulamalarını göstermektedir.

Kuruluşlar Arası Daimi Komite (IASC), İnsani Yardım için Toplumsal Cinsiyet El Kitabı, 2017

Bu El Kitabı, insani yardım topluluğunun aldığı dersler üzerine inşa edilmiş kısa bir kılavuz sunar ve toplumsal cinsiyetin insani yardımın planlanmasına ve programlanmasına yeterli entegrasyonunu sağlama konusunda karşılaşılan temel zorlukları aktarır.

UNFPA, Kadınlar ve Kız Çocukları Güvenli Alanlar Rehberi, 2015

Bu kılavuz, güvenli alanların ne olduğuna ve insani yardım ve kriz sonrası bağlamlarda bu alanları kurarken hangi temel ilkelere uyulması gerektiğine ilişkin bir genel bakış sağlar.

UNHCR-IDC, Hassasiyet Tarama Araç Seti - Hassasiyetin belirlenmesi ve ele alınması: İltica ve göç sistemleri için Araç Seti, 2016

Hassasiyet durumlarının belirlenmesi ve ele alınmasına ilişkin bu tarama Araç Seti, iltica ve göç prosedürleri ve sistemleri bağlamında hassasiyet faktörlerinin gözaltı kararlarıyla ilgisi, gözaltı alternatiflerine yönlendirmeler, açık kabul tesisleri, topluluk temelli yerleşim ve destek seçenekleri konusunda ön saflardaki çalışanları ve karar mercilerini yönlendirmeye ve bilgilendirmeye yardımcı olmayı amaçlayan bir UNHCR ve IDC iş birliğidir.

---

UNHCR, Yaş, Toplumsal Cinsiyet ve Çeşitlilik Politikası, 2018

Bu Politika, ilgili kişilerin haklarını eşit şekilde kullanabilmesi ve hayatlarını, ailelerini ve topluluklarını etkileyen kararlara anlamlı katılımlarını sağlamayı amaçlayan çalışmalarının tüm yönlerine UNHCR'nin yaş, toplumsal cinsiyet ve çeşitlilik (AGD) yaklaşımını nasıl uyguladığını göstermektedir.

---

UNHCR, Çocukların Korunmasına İlişkin Çerçeve, 2012

UNHCR tarafından geliştirilen bu Çerçeve, çocukların karşı karşıya olduğu koruma risklerini azaltmak ve bunlara müdahale için aile, topluluk, ulusal ve uluslararası tüm düzeylerdeki sorumluluk sahiplerine yönelik eylemleri içeren bir çocuk koruma sistemleri yaklaşımını uygulamaktadır.

---

UNICEF, Engelli Çocukların İnsani Yardım Faaliyetlerine Dâhil Edilmesine İlişkin Kılavuz (2017)

UNICEF tarafından geliştirilen bu kılavuz, engelli çocukların ve ergenlerin acil durumlara hazırlanmadan iyileşmeye kadar insani yardım eylemlerinin tüm aşamalarına dâhil edilmesini sağlamaya yardımcı olur.



## 5.3 UZUN VADELİ HİZMETLER OLUŞTURUN

Kabul ve erken uyum aşamasının ötesinde uzun vadeli bir kapsayıcılık perspektifi benimseyin

Mültecilerin ihtiyaçları, kabul ve erken uyum aşamasının ötesinde hizmet sağlayıcılar, yerel makamlar ve onların personeli (okullar, istihdam hizmetleri, sosyal bakım, hastaneler ve diğer makamlar gibi) tarafından anlaşılmalı ve karşılanmalıdır. Uzun vadeli bir perspektifin olmaması, yoksulluğu daha da derinleştirme ve sosyoekonomik dışlanmayı artırma riski taşır.

Uyum hizmetleri, mültecilerin özel ihtiyaçlarına yanıt veren, uzun vadeli yerleşimi ve sosyal hareketliliği destekleyen, hedefe yönelik önlemleri kapsamalıdır; örneğin üst düzey dil kurslarına erişim, becerilerin değerlendirilmesi, tanınma ve ek beceri kazandırma, yükseköğretim kapsamalıdır. Uyum önlemleri, çağdaş göç toplumlarının karşılaştığı zorluklara müdahale edilmesi için ilgili tüm politika alanlarında koordine edilmeli ve uyarlanmalıdır. Mültecilerin sosyoekonomik açıdan dahil edilmeleri için uzun vadeli hizmetler ve fırsatlar yaratmak, bütüncül bir uyum yaklaşımının uygulanması için çok önemlidir. Bunun için, birbiriyle bağlantılı olmayan ve bir (dış) donöre bağlı, süre sınırlaması olan proje tabanlı girişimlerden, teminatlı finansman veya çeşitli finansman fırsatlarına dayalı kapsamlı, çok yıllık bir uyum stratejisine geçiş gerekir.

### UZUN VADELİ HİZMETLER OLUŞTURMANIN YARARLARI

- Mültecilerin becerileri, nitelikleri ve değerleri etkin bir şekilde tanınır,
- Mahallelerde, yerel kurumlarda ve ev sahibi topluluklarda sosyokültürel ayrışma önlenir,
- Mültecilerin eğitim, barınma, sağlık ve istihdama daha iyi ve daha düzenli erişimi sağlanır,
- Sosyal uyumu koruyan çok kültürlü ve çok dilli bir toplum geliştirilir,
- Yeni gelen ve yerleşik nüfus arasındaki düzenli etkileşim sağlanır,
- Yeni gelen ve yerleşik nüfus arasındaki sosyoekonomik boşlukları daraltan olumlu uyum sonuçları elde edilir.





## BAŞARI FAKTÖRLERİ: İYİ UYGULAMALARA ULAŞMA KRİTERLERİ



**Yatay ve çok düzeyli koordinasyon:** Kamu yerel yönetimleri ve STK/özel hizmet sağlayıcılar dâhil, kilit aktörler arasında güçlü yatay politika koordinasyon mekanizmaları oluşturun,



**Kamu hizmetlerinde çeşitlilik:** Tüm istihdam seviyelerindeki kamu hizmeti iş gücünün yapısına nüfus çeşitliliğini yansıtın,



**Çeşitliliğe sahip toplumun ihtiyaçlarına sürekli uyum:** Okullar, okul öncesi eğitim, sosyal bakım, toplu konut ve sağlık hizmetleri gibi sosyal hizmetlerin ve altyapıların yönetiminde çeşitliliği anaakımlaştırın,



**Uzun vadeli uyum hedefleri:** Tahsis edilmiş bütçeler ve paydaş katılımı (sivil toplum, yerel ve bölgesel seviyeler vb.) ile güvence altına alınan etkili bölgesel veya yerel uyum planları veya stratejileri benimseyin,



**Kültürlerarası yetkinlik:** Gerektiğinde yabancı dillerde bilgilendirme ve iletişim becerisi dâhil, hizmetlerinizi sunarken kültürlerarası duyarlılığı ve çeşitliliğe yönelik duyarlılığı geliştirin.



## UZUN VADELİ HİZMETLER OLUŞTURMAYA YÖNELİK KONTROL LİSTESİ:

Aşağıdaki kontrol listesi, kuruluşların uzun vadeli hizmetler oluşturmak için gerçekleştirmeleri gereken tüm görevleri planlamalarına ve tespit etmelerine yardımcı olacak süreci ayrıntılı ve adım adım sunmaktadır.<sup>3</sup>



Sorumluluk alanınızda çıkan darboğazlara ve mültecilerin gelecekteki taleplerine ilişkin **bir ihtiyaç değerlendirmesi yapın** ve doğru öngörüye sahip olduğunuzdan emin olun (bkz. kilit alan 1),



Belirli bir bölgenin farklı sistemleri ve politika alanları (örneğin çocuk bakımı, eğitim, barınma) arasında **yatırımlarınızı koordine edip dengeleyerek** tamamlayıcılığı sağlayın; sosyal yatırımlara ve **sosyal altyapılara** öncelik verin,



Bir ülkede birkaç yıl veya daha uzun süre yaşayan mültecileri desteklemek için, ilk etapta uyum amaçlı sağlanan kursları takiben, yüksek yeterlilik seviyelerinde ve ihtiyaçlara yanıt veren **dil kursları düzenleyin**,



Mülteciler için **hedefe yönelik mesleki eğitimler sağlayın** ve becerilerin veya niteliklerin değerlendirilmesine ve doğrulanmasını sağlayan ve bu düzenli eğitimlere eşlik eden tedbirler alın;



**Okullardaki mülteci çocukları ve ailelerini sistematik olarak destekleyin**; ebeveynler sadece çocukların okul performansında değil, aynı zamanda uzun vadeli sosyal uyumlarında da çok önemli bir rol oynadıkları için çocukların öğrenme sürecine dâhil edilmelidir,



Sosyal kapsayıcılığı kolaylaştırmak için mentorluk ve arkadaşlık programlarını kolaylaştırın ve teşvik edin (daha fazla bilgi için bkz. kilit alan 5),



**Mültecilerin yükseköğretime kaydolma girişimlerini teşvik edin**,



Ruh sağlığı hizmetleri ve yaşlıların bakımı başta olmak üzere **sağlık hizmetlerine erişimi destekleyin**,

<sup>3</sup> Bazı görevlerin STK'lar için geçerli olmadığı, dolayısıyla değerlendirme süreçlerinde dikkate alınmaması gerektiği unutulmamalıdır.



Sığınmacılara yönelik geçici barınma merkezlerinden bağımsız bir şekilde barınma durumuna geçişlerinde mültecilere yardımcı olun; mültecilerin mevcut **konut yardımlarına veya sosyal konutlara** erişimini sağlayın,



Mültecilerin uzun vadeli uyumunu desteklemeyi amaçlayan **yerel ve küçük STK'lara gerekli fonları sağlayın,**



**Nüfusu çeşitli olan düşük gelirli mahallelere** kamu fonları yatırımı yapın (ve yeniden tahsis edin),



Farklı hükümet seviyelerinde hem yatay hem de dikey olarak **sosyal ve mekânsal (kentsel) planlamayı koordine edin,**



Kamu hizmetlerinin kapasitesini bölgenizdeki nüfusun ihtiyaçlarını karşılayabilecek düzeye getirin,



Sosyal yatırımın durgunlaştığı veya azaldığı alanlarda **mülteciler hakkında yeni ve olumlu bir anlatı geliştirin,**



2021-2027 döneminde AB'nin, mülteci ve göçmenlerin uyumu ve yerel makamlara daha kolay erişimi için daha fazla genel finansman sağlaması özellikle de uzun vadeli uyumu teşvik etme amaçlı sosyal kapsayıcılık ve iş gücü piyasasına uyum finansmanında AB'nin anaakım aracı olan Avrupa Sosyal Fonu'nun daha fazla kullanılması gibi **uzun vadeli uyum ve destek hizmeti sağlayıcılarının uygulamaları için yeni finansman fırsatları belirleyin,**



Uzun vadeli kapsayıcılık sağlamak ve uzun süre dış yardıma bağımlılığı engellemek için hizmetlerinizi mültecilerin özel ihtiyaçlarına göre uyarlayın,



**Mültecileri, hizmetlerinizin uzun vadeli faydaları hakkında bilgilendirin ve okuldan ayrılmalarını önleyin;** örneğin Covid-19 pandemisinde mültecilerle iletişim kurmak için yeni iletişim kanalları oluşturulabilir (toplantılar açık havada düzenlenebilir, sosyal medyanın düzenli kullanımı, WhatsApp vb.); Mültecilerin hizmetlerinize erişimleri için güvenli teknik araçları temin edin (dizüstü bilgisayar, tablet, internet vb. sağlayarak).

## MÜLTECİLERİ ERKEN KABULÜN ÖTESİNDE DESTEKLEYEN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ



### UZUN VADELİ UYUM HEDEFLERİ

İtalya'da Tandem, genç İtalyanları ve uluslararası koruma statüsüne sahip genç göçmenleri (19 ila 30 yaş arası) içeren, kültürlerarası ilişkileri, karşılıklı desteği ve özerkliği teşvik etmeyi amaçlayan ve CIAC (Centro immigrazione asilo e cooperazione onlus) tarafından yürütülen bir ortak konut projesidir. Tandem projesi, mültecilerin kabul sisteminden ayrılmasını, uygun konut çözümlerine erişmesini, bilgi edinmesini ve kişisel ağlar geliştirmesini desteklemeyi amaçlamaktadır. Bunun için belirli bir ofis, kamu hizmetleri faturalarının ödenmesi için erişilebilir çalışma saatleri ve ekonomik destek sağlar. Tandem yararlanıcıları da aylık toplu ve bire bir toplantılara katılmaktadır. Vaka sorumluları, dairenin yönetiminde yer alır ve sürekli orada bulunmaları, yararlanıcılarla ilişkilerin iyileştirilmesine ve olası engellerin tespit edilmesine yardımcı olur. Tandem, mültecilerin ev sahibi ülkede barınma çözümleri bulma ve kişisel ilişkiler kurma konusunda karşılaştıkları engelleri ele alan yenilikçi bir çözümdür.

İtalya'da SiforREF, kabul aşamasından sonra mültecilerin ötekileşme riskine karşılık Bologna Belediyesi'ne bağlı Kişiy Hizmet Kamu Şirketi (ASP) tarafından yürütülen uluslararası bir projedir. Proje, politika yapıcılarının, paydaşlarının, yerel kurumların ve yararlanıcıların mülteci entegrasyonuna katılımını teşvik etmektedir. Entegrasyon ihtiyaçları ve yerel kaynaklar hakkında bilgiler, mültecilerin ve göçmen derneklerinin katıldığı danışma faaliyetleri (anketler, yapılandırılmış görüşmeler, odak grupları) ile toplanır. Daha sonra ASP, mültecilerin kişisel ağlarını ve bilgiye erişimlerini geliştirmek için dört konuda (ev, sosyalleşme, iş ve kişilerin güçlendirilmesi) çok sayıda çalıştay ve Topluluk Laboratuvarları düzenler. Kişilerle iletişimi sürdürmek ve faaliyetleri daha erişilebilir kılmak için özel bir WhatsApp numarası ve e-posta adresi oluşturulmuştur. Mülteciler, tüm dillerde mesaj yazma ve bilgi (örneğin laboratuvarın yeri ve zamanı) talep etme imkânına sahiptir. Faaliyetlerin programı hem mülteciler hem de yerliler için erişilebilir hâle getirilmiştir.



## KÜLTÜRLERARASI YETKİNLİK

İsveç'te Botkyrka belediyesi kültürlerarası mülteci kabulü için UNESCO LUCS pilot projesini geliştirmiştir. Pilot projeden elde edilen sonuçlar, kültürlerarası kabulün hem mülteciler ve yeni gelenlerle yapılan toplantıda hem de yapısal bir organizasyon düzeyinde yaratıldığını göstermektedir.

Macaristan'da Orta Avrupa Üniversitesi, diğer üniversitelerle ortaklaşa birçok Avrupa ülkesinde gerçekleştirilen ve mültecilerin yüksek öğrenime erişmelerine yardımcı olmak için tasarlanmış tam veya yarı zamanlı eğitim programları sunan Açık Öğrenim Girişimi'ni (OLive) kurmuştur. Akademik beceriler ve alan yetkinliği sağlamayı amaçlayan OLive, aynı zamanda akademik ortamlar için gerekli olan dil becerilerinin gelişimini de desteklemektedir. Ayrıca OLive, mülteci öğrencilerin akademik hazırlıklarını tamamlamak için savunuculuk yapmakta ve kariyer becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmaktadır.

Almanya'nın Heilbronn bölgesinde, okullar ve göçmen ebeveynler arasındaki diyalog ve iş birliği eksikliğiyle mücadele etmek için okullarda gönüllü veya ücretli ebeveyn mentorları organize etmektedir. Almanca ve başka bir dil konuşan kişileri arayan bölge, göçmen ebeveynleri okul sistemi hakkında bilgilendirmeye hazırdır. Daha sonra mentorlar hizmet talep eden okullara ve anaokullarına gönderilir ve masrafları karşılanır.



## ÇEŞİTLİLİĞE SAHİP TOPLUMUN İHTİYAÇLARINA SÜREKLİ UYUM

Polonya'daki bir pilot proje olan Welcome Home, özel piyasadaki yüksek kiralar ve sosyal konut için uzun bekleme listeleri göz önüne alındığında, mültecilerin konutlara erişimini kolaylaştırmaya çalışmaktadır. Kuruluş, bunun için önce ev sahipleriyle piyasa fiyatı üzerinden uzun vadeli (2+ yıl) kira sözleşmeleri imzalamakta ve ardından daireleri evsiz kalma riski altındaki mülteci ailelere piyasanın altında bir fiyatla kiraya vermektedir. Ayrıca aileler bu apartmanlarda yaşarken dil öğrenimi, iş gücü piyasası desteği, kültürlerarası rehberlik gibi destekler içeren özel bir entegrasyon programına katılmaktadır. Aileler kendine yeter hâle geldikçe kira, piyasadaki oranları ödeyebilece kadar kademeli olarak artmaktadır.

Polonya'da Aile Yardım Merkezleri, mültecilere ödenen nakit yardımların yanı sıra finansal olmayan yardımlardan da ilçe düzeyinde sorumludur. En aktif Aile Yardım Merkezlerinden bazıları, mültecilere daha özel bir destek sağlamak için istisnai faaliyetler yürütmektedir. Örneğin, Varşova Aile Yardımı Merkezi tarafından uygulanan "Witek" programı, mültecilere yönelik bir yıllık bireysel entegrasyon programının tamamlanmasının ardından seçilen ailelere ek destek sağlamaktadır. "Kendi kendine yeterlilik için entegrasyon" isimli başka bir ilginç girişim ise iş arama, kiralık daire ve eğitim kurumları, sosyal yardım merkezleri ve sağlık kurumları ile iletişim kurma konusunda ücretsiz uzman danışmanlığı ve yardım sağlamıştır.



## DAHA FAZLASINI ÖĞRENİN: YARARLI MATERYALLER, REFERANSLAR

Bamberg K.; Nicoletti R., Lajili-Djalai F., Ganzerla S., Şehirler ve Göçmenler, Bütünleştirici Şehirler Sözleşmesinin Uygulanması, EuroCities, 2020

*Bu raporda, şehirlerin entegrasyon tedbirleri özetlenmekte ve göçmenlerin entegrasyon konusunda tüm şehirlerdeki temel eğilimler belirlenmektedir.*

Avrupa Konseyi, Kapsayıcı Entegrasyon Politika Laboratuvarı Kapsayıcı entegrasyon stratejileri: Paylaşımlı bir modele doğru, 2019

*Bu belge, kapsayıcı bütünleşme stratejilerini entegrasyon gereken ve Avrupa Konseyi'ne üye Devletlerin uyduğu standart ve değerlerden kaynaklanan genel ilkeleri özetlemektedir. Ayrıca bir entegrasyon stratejisinin odaklı, kanıta dayalı ve etkili olmasını sağlayabilecek mantıksal çerçeveyi de gösterir.*

Avrupa Konseyi, Adım adım kültürlerarası şehir - Kentsel kültürlerarası entegrasyon modelini uygulamak için pratik rehber, (2014)

*Bu kılavuz, kültürlerarası entegrasyon kavramının kısa bir özeti ile şehirlerin kültürlerarası bir strateji geliştirmesine yardımcı olabilecek adımlar ve önlemler hakkında tavsiyeler sunar ve analitik sorular, öneriler ve Avrupa ve ötesindeki çeşitli şehirlerde uygulama örnekleri ile bu tür bir stratejinin unsurlarını gösterir.*

EWSI Yazı İşleri Ekibi, Yazı İşleri Ekibi, Göçmenlerin ve mültecilerin Avrupa'ya uzun vadeli entegrasyonunu sağlamak için hangi önlemler mevcut?, Avrupa entegrasyon internet sitesi, 2020.

*EWSI Yazı İşleri Ekibi, tüm AB Üye Devletleri ve Birleşik Krallık'ta bir dizi uzun vadeli bütünleşme göstergesini araştırmış ve mülteciler için belirli politikaların veya önlemlerin bulunup bulunmadığını veya erişilebilir olup olmadığını incelemiştir.*

OECD, Mültecilerin ve göçmenlerin finansal eğitimi ve uzun vadeli entegrasyonu Mülteci krizine tepkiler, 2016

*Bu rapor, kriz sonrası bir senaryoda mültecilerin entegrasyonunu kolaylaştırmayı amaçlayan uzun vadeli politikalara finansal eğitimin nasıl katkıda bulunabileceğini incelemektedir.*

UNHCR, Etkilenen kişilere hesap verebilirlik konusunda operasyonel rehberlik (AAP), 2020

*UNHCR'nin bu raporu, "ilgili kişilerin çeşitlilikleri kapsamında ifade edilen ihtiyaçları, endişeleri, kapasiteleri ve görüşlerini kasıtlı ve sistematik olarak kapsama ve tüm koruma, yardım ve çözüm müdahaleleri ve programlarında kurumsal kararlarımızdan ve personelimizin eylemlerinden sorumlu olma kararlılığı" olarak tanımlanan Etkilenen Kişilere Hesap Verebilirlik (AAP) ilkesinin nasıl uygulanacağına dair rehberlik sağlar.*

UNHCR, Operasyonlarda Katılımcı Değerlendirmeye ilişkin UNHCR Araç Seti, 2006

*Bu UNHCR Araç Setinde, mülteciler veya diğer ilgili kişilerle katılımcı bir değerlendirme yapmak için izlenecek adımlar özetlenmektedir. Katılımcı değerlendirme, "yapılandırılmış diyalog ile anlamlı katılımı teşvik ederek, her yaşta ve kökenden mülteci kadın ve erkeklerle ortaklıklar kurma süreci" olarak tanımlanmaktadır.'*

## 5.4 İNSANLAR İÇİN ÇALIŞMAKLA KALMAYIN, İNSANLARLA BİRLİKTE DE ÇALIŞIN

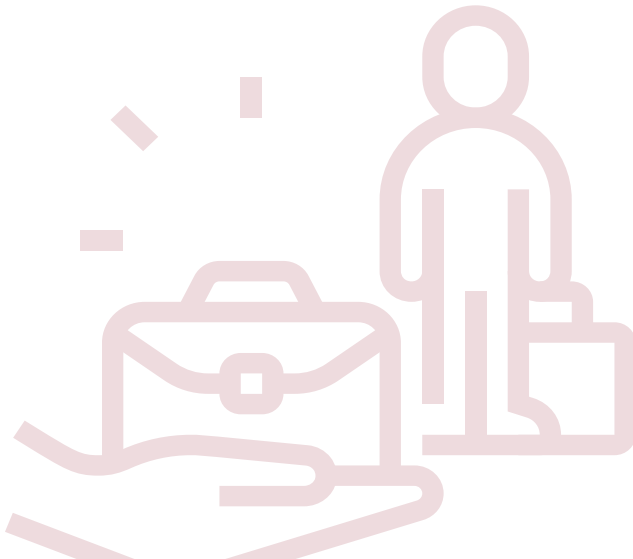
Yararlanıcıları planlamaya, uygulamaya ve değerlendirmeye dâhil edin ve geri bildirimlerine değer verin

Mültecilerin kendilerine sağlanan hizmetlerin tasarımına, uygulanmasına, izlenmesine ve değerlendirilmesine katılımı, bütüncül bir uyum yaklaşımına ilişkin çok önemli bir unsur temsil eder. Birincil paydaşlar olarak çıkarlarının, bakış açılarının, ihtiyaçlarının ve kapasitelerinin sistematik olarak yansıtılmasını sağlar ve ayrıca mültecilerin desteğini ve sahiplenme duygusunu artırır. Ayrıca ilgili makamlarla ilişkileri güçlendirir ve paydaşların, yalnızca hizmet alan taraflardan ziyade karar alma sürecinin aktif bir parçası olmaya teşvik edilen mülteciler nezdinde güvenilirliğini artırır. Mültecilerin ihtiyaçlarının karşılandığından emin olmak için bu istişare ve katılım süreci, projelerin ötesinde politika düzeyine kadar genişletilmelidir.

Bu amaçla, kalış süreleri, sosyal sermayeleri, ikamet durumları farklı olan ve farklı dil ve vatandaşlık edinme aşamalarındaki kişilere etkili bir şekilde hitap etmek için farklı yollar ve prosedürler ulaşılabilir olmalıdır.

### MÜLTECİLERLE ÇALIŞMANIN YARARLARI

- Mültecilerin içgörü, bilgi ve becerilerine dayanan daha bilinçli kararlar alınır,
- Yaş, toplumsal cinsiyet ve farklılık kaynaklı dışlanma risklerinin ele alınmasını sağlayan ve çeşitli mülteci gruplarıyla kurulan yapılandırılmış ortaklıklar ortaya çıkar,
- Mültecilerin uyum ihtiyaçları daha iyi anlaşılır,
- Yerinden edilmiş kişilerin ve ev sahibi topluluğun karşılaştığı uyum engelleri ve bunların nedenleri daha iyi anlaşılır,
- Daha etkili ve verimli program ve hizmetler yaratılır,
- Personel performansı, yerel yönetimlerin çalışmaları ve hizmet sunumuna ilişkin memnuniyet düzeyi daha doğru değerlendirilir,
- Yerel makamların ve hizmet sağlayıcıların hem mültecilere hem de donörlere karşı hesap verebilirliği ve şeffaflığı artırılır,
- Mültecilerin benlik saygısı, öz güven ve kontrol duygusunu artar,
- Mülteciler arasında sosyal katılım ve dayanışma artar.





## BAŞARI FAKTÖRLERİ: İYİ UYGULAMALARA ULAŞMA KRİTERLERİ



**Temsil edilebilirlik:** Tüm bakış açılarının eşit olarak temsil edilmesini sağlamak için toplumsal cinsiyetleri, yaş grupları, uyrukları ve diğer çeşitlilik faktörleri (örneğin engeller, eğitim seviyeleri) farklı olan mültecileri, uyum hizmetlerinin formülasyonuna ve tasarımına dâhil edin ve onlara danışın,



**Süreklilik:** Bu süreci tek seferlik bir çalışma olarak değil, uzun vadeli bir perspektifle düşünün ve planlayın; istişareyi düzenli bir uygulama olarak öngörün ve iletin,



**Sahiplenme duygusu ve bağlılık:** Güven oluşturun ve istişare sürecine katılmanın faydalarını açıklayın, onlara hizmetlerin pasif alıcıları olarak değil, uzmanlar olarak yaklaşın,



**Erişilebilir iletişim:** İstişareleri mültecilerin rahatça konuşabildiği ve temsilci katılıma imkân verecek bir dilde ve formatta gerçekleştirin,



**Sürecin erişilebilirliği:** Mültecilerin katılımına imkân veren maddi ve kurumsal çerçeve koşulları sağlayarak istişare sürecine dâhil olmalarını sağlayın.



## MÜLTECİLERLE ÇALIŞAN HİZMET SAĞLAYICILAR İÇİN KONTROL LİSTESİ

Aşağıdaki kontrol listesi, kuruluşların mültecilerle çalışmak için gerçekleştirmeleri gereken tüm görevleri planlamalarına ve tespit etmelerine yardımcı olacak süreci ayrıntılı ve adım adım sunmaktadır.



İstişare sürecine başlamadan önce, mülteci nüfusu ve uyumu ile ilgili **mevcut bilgileri ve verileri toplayın,**



**Mültecilerin konumlarının ve ihtiyaçlarının haritasını çıkarın,** hassas ve çeşitli sosyal grupları belirleyin,



Tüm proje döngüsü boyunca toplanan **verileri analiz edin,**



Proje bütçesini geliştirirken, **fon sağlayıcılar ve donörler ile mültecilerin ve kültürel ara bulucuların katılımını teşvik etmenin önemini tartışın,**



**Mültecileri girişimin** ortak tasarım ve ortak uygulama aşamasına dâhil edin,



Hizmetlerinize erişmek isteyen, ancak ağır finansal zorluklarla karşılaşan mülteciler için **mali destek veya harcırah sağlayın,**



İstişareler sırasında, aileleri olan ve bu nedenle ek projelere katılmak için zamanı olmayan **mültecilere çocuk bakım hizmeti** (özellikle kadınlar açısından önemlidir) sağlayın,



Mülteci ve göçmen topluluklarına yönelik proje ve programlar kapsamında iletişim kurarken mültecilerin rahatça konuşabildiği dil(ler) ve format(lar)da **erişilebilir, kolay anlaşılır bir dil benimseyin,**



Hizmetinizi sunduktan sonra yararlanıcılardan geri bildirim isteyin; geri bildirim, kuruluşunuzun irtibat kişinin değiştirilmesi (sosyal hizmetler, STK'lar vb.) veya tatmin edici olmayan bir kararın (yerel veya bölgesel makamlar/kurumlar) gerekçelerinin netleştirilmesine ilişkin taleplerle ilgili olabilir,



**Hizmetlerinizle ilgili geri bildirim toplamak için yılda en az iki kez mültecilerle bir anket paylaşın,**



**Geri bildirimleri inceleyin ve aldığınız yorumlara göre operasyonlarınızı kademeli olarak düzeltmek için harekete geçin,**



Ortak tasarımcı, danışman, ortak araştırmacı ve görüşmeci olarak **mültecileri sosyal araştırmalara dâhil edin,**



Mültecilerin hizmetinizin kalitesiyle ilgili **görüşlerini ifade etme hakkını tanıyın ve geri bildirimde bulunabilecekleri güvenli alanları teşvik edin.** Örneğin mülteciler, belirli bir hizmet sunan bir birimin personeli veya yöneticisi ile görüşme talebinde bulunabilirler,



Mültecilere için geri bildirim mekanizmaları sunarak, uyum girişimlerini tasarlamak, düzeltmek veya geliştirmek için girdilerinin nasıl kullanıldığını ve nihai/incelenen hizmetlerin nasıl görüldüğünü sistematik olarak bildirin.



## MÜLTECİLERLE ÇALIŞACAK YEREL MAKAMLAR İÇİN ÖZEL KONTROL LİSTESİ

Yerel makamlar, mültecilerin uyumu için çok önemli bir rol oynamaktadır ve mültecileri çalışmalarına ve hizmetlerine nasıl dâhil edeceklerine dair özel kılavuz bilgilere ihtiyaç duymaktadır. Bu kontrol listesi, yerel makamların idare ve satın alma konusunda daha kapsayıcı bir yaklaşımı desteklemesi için temel noktaları vurgulamaktadır.



Göçmen veya mülteci geçmişine sahip kişilerin bölgesel ve yerel meclislerde, parlamentolarda ve nüfus içindeki gerçek oranlarını yansıtan diğer karar mercilerinde temsilini teşvik edin,



Mültecileri ve göçmenleri yerel düzeyde katılımcı karar alma süreçlerine dâhil edin (**vatandaş forumları, danışma süreçleri, mahalle kalkınması vb.**),



Mültecilerin ve göçmenlerin ihtiyaç ve çıkarlarını temsil etmek için yerel düzeyde **bağımsız danışma organları oluşturun**,



**Toplumsal oryantasyon faaliyetlerine** sivil ve politik katılım hakkında bilgi sağlayın,



Dış kuruluşlarla hizmet sunma sözleşmesi yaparken, bu hizmetleri sunma koşullarından biri olarak **mültecilerin sosyal olarak dâhil edilmesine ilişkin özel bir madde ekleyin.**





## MÜLTECİLERLE ÇALIŞAN YEREL MAKAMLARIN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ



### TEMSİL EDİLEBİLİRLİK

stışare mekânlarının ve fırsatlarının yaratılması, mültecilerle etkin bir şekilde çalışmanın ilk adımıdır. İtalya'da Ravenna Belediyesi, "Kültürlerarası Göç Ağı"nın resmî muhatap olarak tanınması için belediye kanununda bir değişiklik yapmıştır. Göçmenler ve mülteciler başta olmak üzere tüm vatandaşlar, Kültürlerarası Göç Ağı'na katılmaya davet edilir.

Ravenna Belediyesi tarafından mültecileri dâhil etmek için uygulanan bir diğer strateji, odak grupların ve dünya kafelerinin organizasyonu olmuştur. Potansiyel engellerin varlığı konusunda bilgi toplamak için bu aracı kullanmaktadırlar. Odak grup organize ederken ortak dile dikkat edilmelidir: Tüm katılımcılar aynı dili konuşmalı veya en azından sadece kolaylaştırıcılarla değil, birbirleriyle de iletişim kuracak kadar akıcı konuşmalıdırlar. Tartışmadan sonra katılımcıların taleplerini karşılamak ve onlara bireysel psikolojik veya teknik destek sunmak için belirli bir süre ayrılmalıdır.



### ERİŞİLEBİLİR İLETİŞİM

Norveç'te Oslo'nun Çeşitlilikten sorumlu belediye başkan yardımcısı, durumu daha iyi anlamak, ihtiyaçları tartışmak ve herkesin sosyal mesafe konusunda güvenlik önlemlerine ve yönetmeliklerine uymasını sağlayacak eylemler üzerinde anlaşmak için azınlık tabanlı STK'larla haftalık dijital toplantılar düzenlemektedir. Oslo, farklı dillerde çevrimiçi bir bilgi sayfası oluşturmuştur. Belediye ayrıca hassas azınlık gruplarıyla çalışan STK'lara özel bilgilendirici afişler ve sosyal medya kampanyaları sağlayarak destek vermektedir. Güncel ve doğru bilgilerin tüm sakinlere ulaşmasını sağlamak için mağazalara, camilere, kiliselere ve diğer tesislere bilgilendirici afişler asılmıştır. Bilgi ve desteğin Roman topluluğuna ve kayıt dışı göçmenlere ulaşmasını sağlamak için özel önlemler alınmıştır.



## SAHIPLENME DUYGUSU VE BAĞLILIK

Finlandiya'da Etnik İlişkiler Danışma Kurulu (ETNO) göçmenleri, mültecileri ve etnik azınlıkları resmi istişare sürecine dâhil etme konusunda iyi bir örnektir. Kurul; entegrasyon, göçmen ve etnik azınlık konularında uzmanlardan oluşan resmi bir ağıdır. STK'lar, göçmen dernekleri ve çok kültürlü dernekler, etnik ve dini azınlık dernekleri, siyasi partiler, iş gücü piyasası örgütleri, bakanlıklar, bölgesel makamlar ve belediyelerden 300 temsilci ile birlikte her dört yılda bir seçilen ulusal danışma kurulu ve yedi bölgesel kuruldan oluşur.

Malta'da Teatru Salesjan, Capcapcaplaq projesindeki kadınlardan deneyim ve geri bildirim toplamak için mevcut projeleri hakkında bir geri bildirim sistemi kurmuştur. Program döngüsü boyunca hizmetlerin kalitesi ile ilgili olarak mültecilerin girdilerini ve görüşlerini belirtmesi için düzenli istişare faaliyetleri yapılması gerekmektedir. Projelerin izlenmesi ve analiz edilmesi için kilit performans verileri de sistematik olarak toplanmaktadır.

Polonya'da Gdańsk şehri, göçmen ve mülteci entegrasyonu ile ilgili meselelerde ve politikalar konusunda Belediye Başkanına ve diğer yerel makamlara tavsiyelerde bulunmak üzere Polonya'nın ilk Göçmen Konseyi'nin atandığını bildirmiştir. Göçmen nüfusu çeşitliliğiyle temsil etmek için seçilen gönüllüler farklı geçmişlere, eğitim seviyelerine ve dini inançlara sahiptir. Sınırlı yeterliliklere ve kendi bütçesi olmamasına rağmen, özellikle Covid-19 pandemisinde yabancıların ve mültecilerin ihtiyaçları hakkında ilk elden bilgi sağlayıcı olarak faydalı olduğunu kanıtlamıştır.

Gdansk Eşit Muamele Merkezi, diğerlerine ek olarak milliyet, ırk veya din temelinde yapılan ayrımcılık konusunda şikâyetlerin bildirilebileceği güvenli bir yerdir. Merkez, çeşitliliği yansıtan birkaç farklı STK tarafından yönetilen yedi noktaya sahiptir.

2016 yılında, Varşova Belediye Binası İngilizce, Ukraynaca ve Vietnamcaya tercüme edilen "Aktif Sakin Kılavuzu"nu hazırlamıştır. Yasal statüleri ne olursa olsun yabancılara şehrin faaliyetlerine (örneğin katılımcı bütçeye ve yerel girişimlere) katılmaları için fırsatlar sunmuştur.



## MÜLTECİLERLE ÇALIŞAN STK'LAR VE HİZMET SAĞLAYICILARININ İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ



### SÜRECİN ERİŞİLEBİLİRLİĞİ

Türkiye'de Zeytinburnu belediyesine bağlı Aile Kadın Destekleme ve Engelliler Merkezi (AKDEM), ilçedeki mülteciler için çeşitli sosyal koruma, geçim kaynakları, sosyal uyum ve koordinasyon programları yürütmektedir. Belediye bünyesinde dezavantajlı topluluklar için bir topluluk merkezi olarak hizmet veren AKDEM, kişilerin hukuki veya vatandaşlık durumlarından bağımsız olarak hassas kişilere karşı bütüncül bir bakış açısı benimsemektedir. AKDEM'in faaliyet alanı ve kapsayıcı yaklaşımı doğrultusunda anneler tekstil atölyelerine ve Türkçe kurslarına katılırken, mülteci kadın ve çocuklar merkezde sosyal koruma hizmetlerine ve güçlendirme faaliyetlerine dâhil edilmektedir. Hizmetler, Suriye ve Afganistan'dan gelen mültecilerin konuştuğu diller dâhil birçok dilde sunulmaktadır, çeşitli arka planlara sahip kişiler bulunmaktadır.

Mazovya Voyvodalığı Ofisinde yapılan bir anket, Polonya'da kalışlarına yasallık kazandıran yabancılara yöneliktir. Ankette yabancıların Mazovya Voyvodalığı Ofisi'nde verilen hizmetten duyduğu memnuniyet ile ilgili sorular yer almaktadır.

Gdańsk Göçmen ve Göç Destek Merkezi'nde (Centrum Wsparcia Imigrantów i Imigrantek) faaliyet gösteren Göçmen Hakları Koruma Noktası, uyuşu nedeniyle eşit olmayan muameleye maruz kalan göçmenlere iş, konut, güvenlik, okul, resmi konular gibi alanlarda yardımcı olmaktadır.



### TEMSİL EDİLEBİLİRLİK

Polonya'da "Dünya için" Derneği, mültecilerin Polonya'daki mülteci merkezlerinden birine entegrasyonu konusunda faaliyet gösteren küçük bir taban örgütüdür. Tüm adımlar mültecilerle istişare içinde atılmaktadır. Mülteci kadınları güçlendirmek için kurulan Kadınlar Buluşma Kulübü'nde kadınlar Polonyalı kadınlardan zanaat öğrenmektedir. Gelecekte mülteci kadınların kendi el sanatlarını üretip satarak finansal açıdan bağımsızlıklarını kazanacakları bir sosyal girişim kurmayı planlamaktadırlar.

"Somali Vakfı", farklı milletlerden göçmenler ve Polonyalılar tarafından yönetilen ve yürütülen, milliyeti veya dini ne olursa olsun tüm göçmenlere açık çok kültürlü bir organizasyondur. Mültecilerle yakın iş birliği içinde farklı projeler yürütmektedirler: 1) Bizimle ilgili hiçbir şey bizzat olmaz yabancıların ihtiyaçları konusunda onları danışmayı ve sorunlarına çözüm önermeyi amaçlamaktadır, 2) Kültürlerarası Göçmen Örgütü Kuluçka Merkezi, yabancıların kendi örgütlerini kurmalarını ve yönetmelerini desteklemektedir, 3) Girişimciliğin ABC'si, bir işletmenin nasıl kurulacağı ve yürütüleceği konusunda kapsamlı bir kurstur. Yabancılar, bu kursu tamamladıktan sonra ileri düzey bireysel destek almaktadır.



## DAHA FAZLASINI ÖĞRENİN: YARARLI MATERYALLER, REFERANSLAR

Avrupa Irkçılığa Karşı Şehirler Koalisyonu, ECCAR Eşitlik için 10 Maddelik Eylem Planı Araç Seti Irkçılık Karşısı Şehir Politikaları, 2017

*Eşitlik için Araç Seti, ırkçılık ve ırk ayrımcılığıyla başarıyla mücadele eden yerel politikaları uygulamada veya mevcut olanları düzenlemede şehirleri desteklemeyi amaçlayan bir kılavuzdur.*

SHARE Ağı Webinarı , AB’de mülteci ve göçmen entegrasyonu için katılım ve birlikte yaratma, 15 Aralık 2020

*SHARE ağı, mülteciler ve göçmenlerle katılımcı ve birlikte yaratma yaklaşımlarının uygulanmasına yönelik 10 temel ilkeyi ve düşünceyi vurgulamaktadır.*

Torfa M., Avrupa’daki mülteci kuruluşları (RLO): Politika katkıları, fırsatlar ve zorluklar, ECRE Çalışma Belgesi, 2019

*Bu belge, mülteci kuruluşlarının mülteci meseleleri karşısında politika ve pratik çözümler bulma konusunda olumlu katkı sağlayıp sağlayamayacaklarını ve AB düzeyinde sığınma ve entegrasyon politikalarının/uygulamalarının geliştirilmesine, değerlendirilmesine ve tartışılmasına neden pratikte dâhil olmadıklarını değerlendirmektedir.*

UNHCR, Daha Güvenli, Daha Güçlü: İngiltere’ye Yerleştirilen Mülteci Kadınların Deneyimleri, 2020

*Bu rapor, İngiltere Hükümeti’nin yeniden yerleştirme programları kapsamında İngiltere’ye yeniden yerleştirilen mülteci kadınların koruma ve entegrasyon durumuna ilişkin bir Katılımcı Değerlendirmenin bulgularını sunmaktadır.*

UNHCR, AB’de ve Dünya Geneline Mültecilerin Daha İyi Korunması: UNHCR’nin daha iyi yönetim, ortaklık ve dayanışma ile güveni yeniden inşa etme önerileri, 2016.

*Bu belge, hareketleri etkili bir şekilde ele almak ve bunlara müdahale etmek için uzun vadede AB genelinde uyumlu düzenlemelerin geliştirilmesini kolaylaştırmak için gelecekte hem iç hem de dış boyutlarda kapsamlı bir AB sığınma ve mülteci politikası oluşturmaya yönelik bir vizyon ortaya koymaktadır.*

UNHCR, Operasyonlarda Katılımcı Değerlendirmeye ilişkin UNHCR Araç Seti, 2006

*Bu UNHCR Araç Setinde, mülteciler veya diğer ilgili kişilerle katılımcı bir değerlendirme yapmak için izlenecek adımlar özetlenmektedir. Katılımcı değerlendirme, “yapılandırılmış diyalog ile anlamlı katılımı teşvik ederek, her yaşta ve kökenden mülteci kadın ve erkeklerle ortaklıklar kurma süreci” olarak tanımlanmaktadır.*

## 5.5 YEREL TOPLULUKLARI DÂHİL EDİN VE GÖNÜLLÜLÜĞÜ DESTEKLEYİN

Ev sahibi toplumun kaynaklarını mobilize edin ve güveni ve olumlu izlenimi teşvik edin

Yerel topluluğun katılımı, kapsamlı yaklaşımın çok önemli bir unsurudur. Uyum, ev sahibi toplumun desteğini ve aktif rolünü gerektiren çift taraflı bir süreçtir. Uygulayıcıları, uyum sürecinde ev sahibi topluluğun rolünü desteklemeli (sorumluluklarını vurgulamalı) ve sivil girişimleri teşvik etmelidir. Genel hedef, yabancı düşmanlığının ve ayrımcılığın olmadığı samimi bir sosyal ortamı teşvik etmektir. Yerel makamlar ve hizmet sağlayıcılar için bu hedefe giden kilit yollardan biri, mültecilerin uyumu için gönüllü girişimleri desteklemektir.

Gönüllü faaliyetler, mültecilerin ve göçmenlerin becerilerini ve kişisel ağlarını geliştirerek ve devletlerin uyum politikalarını tamamlayarak (ve birçok yerde onların yerine geçerek) uyuma büyük ölçüde katkıda bulunur. Bu tür girişimler, yerel dil ve kültürün etkisine açık olma ve bireysel desteğe ulaşma yoluyla sosyal, ekonomik ve kültürel uyumu güçlendirmeye yardımcı olur. Bunlar, barınak sağlama ve erken oryantasyona katkıda bulunabilecekleri varış ve kabul aşamasında, ayrıca uzun vadeli kapsayıcılığın desteklenmesinde önemlidir.

### GÖNÜLLÜ FAALİYETLERİ DESTEKLEMENİN YARARLARI

- Genellikle yerleşik uyum programlarından daha erişilebilir ve yenilikçi programlar ortaya çıkarılır,
- Toplum düzeyinde faaliyetlerde yer alan çok çeşitli uygulayıcılar aracılığıyla kolaylıkla pilot proje oluşturulur ve uygulanır,
- Gönüllülerin ve yerel halkın kendi faaliyet alanlarındaki mesleki deneyimi ve bilgisi tüm topluluğa fayda sağlar,
- Aşağıdan yukarıya girişimlere ve sanal katılıma imkân veren hızlı, esnek ve iş birlikçi “start-up” yapıları kurulur,
- Vatandaş katılımına ve kitle kaynak kullanımına dayalı çözümler oluşturulur,
- Özel sosyal ağlar ve telefon uygulamaları ve online platformları da kapsayan yeni teknolojiler düzenli kullanılır.
- Birçok yerleşik uyum programına kıyasla iletişime daha çok odaklanarak sağlanan daha fazla görünürlük ve erişim sağlanır.



## BAŞARI FAKTÖRLERİ: İYİ UYGULAMALARA ULAŞMA KRİTERLERİ



**Bireyselleştirilmiş ve sürekli destek:** Güven inşasına ve uzun süreli ilişkilere imkân tanıyan sürekli bire bir/akranlar arası mentorluk ile uzun vadeli sosyal dâhil etmeyi kolaylaştırın,



**Tüm destek modellerinin kullanımı:** Boş zaman etkinlikleri, eğitim, istihdam, aile ve “bürokratik” mentorluk dâhil her türlü gönüllülük faaliyetini hedefe yönelik bir şekilde kullanın ve bir araya getirin,



**İlgili herkesin kültürlerarası yetkinliğinin desteklenmesi:** Hem gönüllülerin hem de yararlanıcıların kültürlerarası becerilerini ve anlayışını güçlendirecek faaliyetler tasarlayın,



**Hâlihazırda yerleşik göçmenlerin katılımı:** Daha önce gelen mültecileri ve göçmen geçmişine sahip ev sahibi topluluk üyelerini köprü kurucu ve kültürlerarası yeterlilik kaynağı olarak gönüllü çalışmak üzere harekete geçirin.



**Desteği farkındalık artırma ile ilişkilendirme:** Sivil toplum müdahalesi olarak gönüllülüğü güçlendirip mülteci ve göçmenlerin sivil faaliyetlere katılımını vurgulayarak uyum konusunda kamuoyu geliştirin ve bir “Karşılama kültürü” besleyin,



**Gönüllülerin katkılarının mültecilerin somut ihtiyaçlarıyla tam olarak eşleştirilmesi:** Dağınık gönüllü aktörlerini ve destek fırsatlarını sistematik olarak bir araya getirmek için çevrimiçi eşleştirme Araç Setlerini ve gönüllülük veri tabanlarını kullanın,



**İhtiyaçlara uygun zaman ve yer:** Boş zamanlarda (hafta sonları, akşamları) ve yararlanıcıların yaşadığı mahallelerde veya kabul merkezlerinin yakınında etkinlikler gerçekleştirin.

## GÖNÜLLÜ GİRİŞİMLERİ TEŞVİK ETMEYE YÖNELİK KONTROL LİSTESİ

Aşağıdaki kontrol listesi, kuruluşların gönüllü girişimleri teşvik etmek için gerçekleştirmeleri gereken tüm görevleri planlamalarına ve tespit etmelerine yardımcı olacak süreç ayrıntılı ve adım adım sunmaktadır.



**Gönüllü mentorlara eğitim sağlayıp onları koordine edin** ve kendilerine yakın bölgelerde yaşayan ve aynı mesleğe veya ilgi alanlarına sahip mülteciler ve göçmenlerle eşleştirin,



Dil edinimini ve mesleki ve yüksek eğitime erişimi teşvik etmek için **öğrenme temelli girişimlere odaklanın**; yerleşik uyum politikaları sayesinde dil öğrenmeyi ve sosyal oryantasyonu tamamlayıcı hizmetler oluşturmaya çalışın,



Öğrencilere özellikle ev ödevlerinde, sınavlarda, okul içinde ve işe geçişlerinde yardımcı olmak üzere, eğitim için **akran koçları sağlayın**,



Mültecilerin ve göçmenlerin sosyal ve kültürel kaynaklarını etkinleştirmek ve kültürlerarası öğrenmeyi teşvik etmek için gönüllülerin, mültecilerin ve göçmenlerin yemek yapma, spor, sanat ve el sanatları gibi yetenek ve ilgi alanlarına dayalı **karma öğrenme, kültürel ve boş zaman etkinliklerini destekleyin**,



Motivasyona, rol modellerine, profesyonel bağlantılara, “sosyal becerilere” ve örneğin genç yetişkinlerin ve kadınların özel ihtiyaçlarına odaklanarak **istihdam ve serbest meslek konusunda mentorluk planlarını destekleyin**,



Ayrılmış aileler ve yalnız yaşayan çocuklar için aile bağlarını yeniden oluşturmak için **aile mentorluğu planlarını destekleyin**; refakatsiz çocuklar için yasal temsilin yanı sıra, hoş karşılandıklarını hissetmeleri için için duygusal destek ve rehberlik sunun,



Yeni gelenlerin bireysel ihtiyaçlarını ve çıkarlarını ele almak için ilgili eyalet ve yerel hizmetlere nasıl başvuruda bulunulacağı konusunda **bürokratik kayıt ve yerleştirme süreci boyunca bilgili gönüllülerin yeni gelenlere eşlik edeceği faaliyetleri destekleyin,**



**Çevrim içi bilgi, oryantasyon ve çeviri Araç Setlerinin potansiyelinden yararlanın,**



**Desteğinizi ifade edin, kamuoyundaki tartışmalara dâhil olun ve kamuoyunun ve medyanın daha çok ilgisini çekin.** Söylentilere karşı çıkmak ve kabul, güven ve yardım etme isteği oluşturmak için yeni gelenleri yerel komşularıyla bir araya getirecek kamu kampanyalarından yararlanın.



## GÖNÜLLÜLÜĞÜ DESTEKLEYECEK İYİ UYGULAMALAR



### BİREYSELLEŞTİRİLMİŞ VE SÜREKLİ DESTEK

Finlandiya'da Womento, 2012 yılından bu yana eğitilmiş göçmen kadınlara akran koçları sağlamaktadır. Bunun için Womento memurları, Fin çalışma kültürünü tartışan veya mesleki alanlarıyla ilgili Fince kelime pratiği yapan veya iş başvurusu ve öz geçmişi yazma konusunda çalışan göçmen kadınlar için mentorlar bulur. Her çift bağımsız olarak çalışır ve hizmet ücretsizdir.

Sırbistan'da Mülteciler için Mülteciler (R4R), Belgrad İnsan Hakları Merkezi'nin 2021 Nisan ayından bu yana Sırbistan UNHCR Ofisi ile idari ortaklık içinde yürüttüğü bir pilot proje faaliyetidir. R4R projesinde, ülkede uzun süredir yaşayan mülteciler ile Sırp toplumuna entegrasyon için daha fazla desteğe ihtiyaç duyan mülteciler ve sığınmacılar arasındaki deneyim alışverişi yapılmaktadır. Mülteci asistanları, benzer durumdaki kişilerin entegrasyonu ile hak ve yükümlülükleri hakkında en verimli şekilde bilgi almasına yardımcı olabilir. Sırbistan'da yeni bir hayata başlamak için gerekli olan kişisel deneyimlerini ve çeşitli beceri ve bilgilerini paylaşarak diğer mültecileri güçlendirebilirler.



### TÜM DESTEK MODELLERİNİ KULLANIN

Finlandiya'da Birlikte Okuyalım is göçmen kadınlar ve kız çocukları arasında Fince okuryazarlığını ve dil bilgisini destekleyen ve onları Fin toplumuna entegre olmaya teşvik eden ulusal bir ağıdır. Öğrenme grupları, haftada bir kez iki saat süreyle bir araya gelir. Ayrıca ağ, seminerler ve çalıştaylar düzenlemekte ve eğitim materyalleri yayınlamaktadır.



### DESTEĞİ FARKINDALIK ARTIRMA İLE İLİŞKİLENDİRME

Estonya'da Hoşgörülü Estonya konserleri, büyük kitlelere ulaşmayı ve ana medyaya ortaklaşa kamusal tartışmalarla ilişkilendirilmeyi başarmıştır. Mülteci müzisyen ve sanatçıların doğrudan katılımı ve görünürlüğü, mülteci krizine insani bir yön kazandırmak ve bireylerin kaderini vurgulamak için birçok kültür girişiminin kilit unsuru olmuştur.



## GÖNÜLLÜLERİN KATKILARININ MÜLTECİLERİN SOMUT İHTİYAÇLARIYLA TAM OLARAK EŞLEŞTİRİLMESİ

Finlandiya'da yerel bir girişim olarak çok dilli tek noktadan hizmet sunma uygulaması ortaya çıkmıştır (örneğin Geleceğinizi Seçin, göçmenlerin yeni şehirlerini keşfetmeleri, ilginç etkinlikler bulmaları ve insanlarla tanışmaları için kolay ve hızlı bir mobil hizmet sunar). Funzi girişimi, sığınmacılar için bir "öğrenme paketi" uygulaması sağlamakta ve cep telefonu kullanıcılarına güvenilir bilgiler vererek Finlandiya'da entegrasyonlarını kolaylaştırmaktadır.

Finlandiya'da Startup Mülteciler, yüzlerce göçmeni ve mülteciyi girişimci olma hayallerinin peşinden koşmaları için desteklemiştir. Programları, 300 işletme, kamu ve STK ortağından oluşan bir ağ oluşturan tanınmış girişimciler tarafından yürütülmekte ve kabul merkezlerinde girişimcilik becerilerinin haritasını çıkaran, mentorları eşleştiren ve işletme kuluçka merkezlerini başlatan 300 gönüllü tarafından desteklenmektedir.



## İLGİLİ HERKESİN KÜLTÜRLERARASI YETKİNLİĞİNİN DESTEKLENMESİ

Almanya'da Kiron Üniversitesi, dünya çapındaki mülteciler ve Orta Doğu'daki yetersiz hizmet alan topluluklar için çevrimiçi bir öğrenme platformu kurmuştur. 1.500 aday öğrenci bilgisayar bilimi, mühendislik, işletme ve ekonomi ve sosyal bilimler alanında iki yıllık çevrimiçi kurslara kaydolmuştur. Öğrenciler çevrimiçi ve yüz yüze çalışma grupları ile birbirlerine yardım etmekte ve ilk çevrimiçi aşamayı geçmeleri hâlinde 22 ortak üniversitedeki çalışma alanlarından yararlanmaktadır.

## DAHA FAZLASINI ÖĞRENİN: YARARLI MATERYALLER, REFERANSLAR

EESC Broşürü, Sivil Toplum Kuruluşları AB'deki Mültecilere ve Göçmenlere Nasıl Yardım Ediyor: 2016 EESC Sivil Toplum Ödülü'nden başarılı deneyimler ve gelecek vaat eden uygulamalar, 2017

*Bu yayın, sivil toplumun mültecileri ve göçmenleri AB'ye başarılı bir şekilde entegre etme girişimlerine genel bir bakış sunmaktadır.*

EWSI Yazı İşleri Ekibi, Karşılaştırmalı analiz: 2015 öncesi ve sonrası gönüllü ve vatandaş girişimleri, Avrupa entegrasyon internet sitesi, 2016

*Avrupa Entegrasyon İnternet Sitesi, ülke bazında genel bakış dâhil, tüm AB Üye Devletlerinde ortaya çıkan gönüllü girişimlerin bir analizini sunar. Yeni girişimler, uzun süredir devam eden birkaç girişimle karşılaştırılarak haritalandırılır ve yenilikleri, katma değerleri ve entegrasyon üzerindeki potansiyel etkileri açısından analiz edilir.*

Sirius Ağı, Mentorluk: Okulların başaramadığını projelerin başarmasını destekleyebilecek olan nedir? 2014

*Bu özet, mentorluğun yararlarını, mentorluk kuruluşlarının profesyonelleşmesini ve politika yapıcılarının mentorluğu ve diğer eğitim destek projelerini eğitim ortamının ayrılmaz bir parçası olacak şekilde nasıl tasarlayabileceklerini araştırmaktadır. Aynı zamanda göçmen çocukların gizli yeteneklerini ve potansiyellerini geliştirmeye odaklanan başarılı mentorluk deneyimi örneklerini vurgulamaktadır.*

UNHCR, UNHCR Operasyonlarında Topluluk Temelli Bir Yaklaşım, 2008

*Bu UNHCR el kitabı, ilgili kişilerin hayatlarını etkileyen tüm kararların merkezinde yer almasını sağlamak için operasyonlarda topluluk temelli bir yaklaşım uygulama*

*konusunda personeli desteklemeyi amaçlamaktadır.*

Birleşmiş Milletler Mülteciler Yüksek Komiserliği (UNHCR), Uluslararası Olimpiyat Komitesi (IOC) ve Terre des hommes organisation (Tdh), Zorla Yerinden Edilme Ortamındaki Gençlerle Koruma için Spor Araç Seti Programlama, 2018

*Olimpiyat Mülteci Vakfı'nın çalışmalarına rehberlik eden bu Koruma için Spor Araç Seti, etkin Koruma için Spor programlamasını daha iyi anlamak ve uygulamak için geniş bir kuruluş ve paydaşlar profili tarafından kullanılabilir.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., Mülteci Entegrasyonu için Avrupa Kıyaslaması: 14 AB Ülkesinde Ulusal Entegrasyon Değerlendirme Mekanizmasının Karşılaştırmalı Bir Analizi, Varşova/Brüksel, 2019

*Bu NIEM raporu, 14 AB ülkesinde yürürlükte olan mülteci entegrasyon çerçevelerinin göstergelere dayalı, karşılaştırmalı bir değerlendirmesini sunar. Analiz yasal göstergelere, politika göstergelerine ve anaakımlaştırmayı, politika koordinasyonunu ölçen göstergelere, ayrıca ev sahibitoplumun katılımını ve dâhil edilmesini amaçlayan çalışmalara odaklanmaktadır.*





## 5.6 KAPSAMLI UYUM VE TOPLUMA DÂHİL ETME DESTEĞİ İÇİN ÇALIŞIN

Diğer sağlayıcılarla iletişime geçip koordineli çalışarak sistemdeki boşlukları doldurun

Mültecilerin uyumuna yönelik kapsamlı bir yaklaşım geliştirilmesi için tüm kamu kurumlarının ve tüm toplumun müdahalesi gerekir. Bu yaklaşımı geliştirmek için; ulusal, bölgesel ve yerel yönetimler, kamu hizmetleri, sosyal ortaklar ve sivil toplum dâhil, ilgili tüm aktörler arasında sürekli ve ortaklığa dayalı iş birliğini gerektirir. Ayrıca bu süreç, uyum için yapısal ve uzun vadeli finansmanın yanı sıra yerel düzey ve sivil toplum kuruluşları için istikrarlı finansmana erişimi kapsar. İş birliği ve ortak politika sunumu, mültecilerin ihtiyaçlarına ve bakış açılarına daha açık bir şekilde yanıt veren, odağı daha iyi politikalar vaat etmektedir.

Daha geniş katılımın sağlanması yoluyla daha fazla meşrulaşan politikalar; sivil toplum ve yerel/bölgesel aktörlerin daha fazla rol üstlenmesiyle daha sürdürülebilir hâle gelebilir ve daha güçlü bir etki yaratabilir. STK'ların yardımları için kamu makamları tarafından aktif olarak desteklenerek mültecilerin ev sahibi topluma uzun vadeli uyumuna katkıda bulunması sağlanır.

### MÜLTECİLERLE ÇALIŞMANIN YARARLARI

- Mültecilerin uyum sürecine katkıda bulunmaları için aktörleri güçlendiren çeşitli yönetim seviyelerinde istikrarlı ve uzun vadeli çok paydaşlı ortaklıklar kurulur,
- İlgili tüm alanlar, hizmetler ve politika alanlarında uyum ve çeşitlilik yönetimi anaakımlaştırılır,
- Bölgesel ve yerel makamlar arasında mülteci uyumuna yönelik koordinasyon güçlenir,
- Yerel yetkililer ile istihdam, sağlık, barınma ve eğitim kurumları/ kurulları/hizmet sağlayıcıları arasında daha iyi koordinasyon sağlanır,
- Yerel yönetimler, STK'lar ve kâr amacı gütmeyen destek kuruluşları için sürekli kaynak ve destek sağlanması, mültecilerin uzun vadeli katılımını teşvik eder.



## BAŞARI FAKTÖRLERİ: İYİ UYGULAMALARA ULAŞMA KRİTERLERİ



**Çok paydaşlı ve çok seviyeli strateji:** Bölgesel ve yerel yönetimleri, hizmet sağlayıcıları ve sivil toplumu içeren kapsamlı bir uyum stratejisini ortaklaşa geliştirin,



**Ev sahibi toplumun katılımı:** Uyumun karşılıklı bir süreç olduğunu kabul edin ve yerel kamu politikalarını daha iyi uygulamak için ev sahibi toplumun aktif rolünü destekleyin,



**Sahiplenme ve Katılım:** Mültecilerin sivil faaliyetlere, yerel topluluğun toplumsal hayatına ve karar alma süreçlerine düzenli katılımını ve danışmanlık vermesini destekleyin,



**Yapısal finansmanın bulunabilirliği:** Uyum önlemleri için sürekli, çeşitlendirilmiş ve yeterli araçlar sunarak devamlılığı ve ölçeğin yükseltilmesini sağlayın. Birçok ülkede ve bağlamda bu, yerel yönetimler, sivil toplum ve mülteci kuruluşları için AB fonlarına erişim anlamına gelir.





## DİĞER SAĞLAYICILARLA İLETİŞİM KURUP KOORDİNE OLMAYA VE SİSTEMDEKİ BOŞLUKLARI DOLDURMAYA YÖNELİK KONTROL LİSTESİ

Aşağıdaki kontrol listesi, kuruluşların diğer sağlayıcılarla iletişim kurmak ve koordine olmak için gerçekleştirmeleri gereken tüm görevleri planlamalarına ve tespit etmelerine yardımcı olacak süreci ayrıntılı ve adım adım sunmaktadır.



Ev sahibi toplumun aktif olarak dâhil olmasının ve yararlanıcıları misafir etmesinin beklendiği veya zorunlu tutulduğu **stratejiler oluşturun**,



Mültecilerin uyumunu desteklemek için **bölgesel, yerel makamlar ve hizmet sağlayıcılarını** içeren **stratejiler oluşturun** ve bu stratejilerin uygulanması için araçlar sağlayın,



Uyum ve kapsayıcılık için ortaklaşa kapsamlı stratejiler geliştirmek ve ilgili ortaklarla (yerel yönetimler, STK'lar, sosyal ortaklar, araştırma kurumları vb.) operasyonları, uygulamaları, hizmetleri ve bütünleşme sonuçlarını incelemek için **çok paydaşlı bir mekanizma oluşturun**,



Uzaklık, izolasyon ve hedeflenen hizmetlere sınırlı erişim nedeniyle daha hassas durumda olabilecek kırsal alanlardaki mülteci ve göçmenlerin dâhil edilmesini ve uyumunu sağlamak için **bölgesel ortaklıklar kurun**,



**Gönüllü girişimlerin** her düzeyde koordinasyonunu finanse ederek, bu tür girişimlerin kamu politikalarını tamamlamasını destekleyin ve bunları mülteciler için standart uyum hizmetlerinin bir parçası hâline getirin (daha fazla bilgi için bkz. [5.5 Yerel toplulukları sürece dâhil edin ve gönüllülüğü destekleyin](#)),



Mültecilerin sivil faaliyetlere katılma hakları ve olasılıkları hakkında hedefe yönelik bilgi vererek ve kuruluşlara mültecilere ulaşmaları için araçlar sağlayarak **mültecilerin bu faaliyetlere katılımını destekleyin**,



Mülteci derneklerini veya seçilmiş bir temsilciyi daimi üye olarak dâhil ederek, uyum ve kapsayıcılık ile ilgili konularda **mültecilerle istişare edecek bir mekanizma tesis edin** ve danışmayı sürekli hale getirmek için gerekli araçları sağlayın,



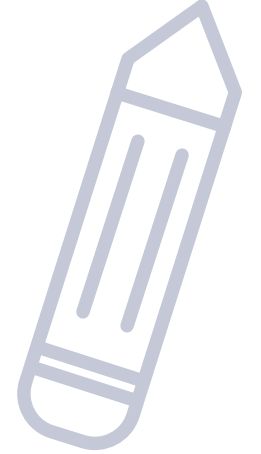
Ev sahibi toplumu mültecilerin durumu hakkında duyarlı hâle getirmek, ayrımcılıkla mücadele etmek ve ön yargılar ve yanlış algılarla mücadele etmek için **düzenli olarak kampanyalar yürütün ve fon sağlayın**,



AB fonlarını yöneten veya dağıtan kamu otoritesi olarak, sivil toplum kuruluşlarının ve yerel yönetimlerin **AB fonlarına erişimini sağlayın**. Finansman fırsatları hakkında bu aktörlere bilgi verin ve **onları ilgili fonların ulusal programlama sürecine ortak olarak dâhil edin**,



Destek sistemindeki boşlukları doldurmak, yeni girişimleri denemek ve test etmek, ayrıca mevcut modellerden ve deneyimlerden öğrenmek için **AB veya diğer uluslararası fonlardan stratejik olarak yararlanın**. Diğerlerinin yanı sıra Avrupa Sosyal Fonu (ESF) ve Sığınma Göç ve Entegrasyon Fonu (AMIF) gibi mevcut tüm araçlardan tam olarak yararlanın.



## KAPSAMLI BİR YAKLAŞIM İÇİN İYİ UYGULAMA ÖRNEKLERİ



### ÇOK PAYDAŞLI VE ÇOK SEVİYELİ STRATEJİ

Sırbistan'da Yerel Eylem Planları (LAP), hedefledikleri zorla yerinden edilmiş ve göçmen kategorilerinin yaşam ve sosyoekonomik standartlarını iyileştirmeyi amaçlamaktadır. Planlar, bu kategorilerin sorunlarını planlı ve uzun vadeli bir şekilde çözmek, gerçek ihtiyaçlarına tam olarak uyarlanmış önlemler ve eylemler oluşturmak üzere tasarlanmıştır. Bu, ilgili yerel kurumlar ve diğer yerel ortaklar arasında ağ oluşturarak mevcut kaynakların (maddi, teknik, insan ve kurumsal) daha uygun maliyetli kullanımını sağlar. LAP, zorla yerinden edilmiş göçmenlerin her bir farklı kategorisi için yaş, toplumsal cinsiyet ve eğitim ihtiyaçları hakkında mevcut veriler sunar ve öncelikli grupları veya en hassas alt grupları tanımlar. Yerel yönetim, bu nüfusun sorunlarını ve ihtiyaçlarını doğru bir şekilde kaydeder ve buna göre çözüm planlar veya önerir. Zorla yerinden edilen göçmenlerin tespit edilen her bir farklı kategorisi için belirli hedefler ortaya koyulur. Örneğin, Bačka Topola belediyesinin LAP'sinde, 2020-2024 yılları arasındaki dönemde hedeflerden biri, yerel topluluktaki yaşam kalitesini iyileştirerek, sağlık, eğitim, kültür ve diğer hizmetleri sağlanan

alanları, çocuk ve spor alanlarını donatarak muhtaç durumdaki sığınmacıların ve göçmenlerin ihtiyaçlarının anlaşılmasını ve hoşgörünün güçlendirilmesini sağlayacak koşulların yaratılmasıdır. Yerel planlar her belediyede ilgili kurumlarla iş birliği içinde hazırlanmakta ve farklı paydaşlarla ortaklaşa uygulanmaktadır.

Polonya'da Mazowieckie Göçmenlerin Entegrasyon Modeli Konseyi, yabancıların bütünleşmesine dâhil olan farklı kurumları bir araya getirmiştir: azovya Voyvodası Ofisi, Eğitim Kurulu, Sosyal Yardım Merkezi, Varşova İstihdam Ofisi, Polonya Hayır Kuruluşu, Polonya Göç Forumu Vakfı, Somali Vakfı, Linguae Mundi Yabancı Dil Öğrenim Vakfı, Hukuki Müdahale Derneği ve Diyalog ve Hoşgörü Vakfı. Konseyin amacı, yabancıların çeşitli entegrasyon alanlarındaki durumlarını ve ihtiyaçlarını teşhis etmek ve öneriler geliştirmektir. Konsey içinde yapılan istişarelerden elde edilen sonuçlar "Polonya'daki Yabancılar. Göçmenlerle çalışan kişiler için bir el kitabı" yayınında kullanılmıştır. Ek olarak, "Göçmenlerin Mazowieckie Voyvodası'na Entegrasyon Stratejisi

için Varsayımlar" başlıklı bir belge hazırlanmıştır. Bu belgeler Mazowieckie şehrindeki entegrasyon faaliyetlerini destekleyecek ve ülke çapında göçmenlerin entegrasyonuna yönelik bir strateji oluşturulmasında kullanılacaktır.

İsveç'te Skane Ortaklığı, yeni gelen göçmenlerin katılımına ve bilgisine ilişkin uzun vadeli çalışmalara çok güçlü bir vurgu yapmaktadır. Bu ortaklık, çok sayıda belediyeyi ilgilendiren bölgesel (il düzeyinde) bir uygulamadır. Skâne Ortaklığı'nda, Skâne'de yeni gelenlerin kabulünden ve yerleşiminden sorumlu kuruluşlar, bölgesel iş birliği ve kaynak koordinasyonunun gerekli olduğu durumlarda öncelikli ihtiyaçların ele alınması için ortaklaşa yöntemler ve güvenli koşullar geliştirmek için bir araya gelmiştir.

Bulgaristan'da Sofya Belediyesi'nin Oboriste ilçesi, Bulgaristan'ın ulusal mülteci entegrasyon politikasını uygulayan ilk ve tek yerel makamlarından biridir. Böylece Oboriste, Sofya'ya yerleşmek isteyen çok sayıda mülteci aileyi ağırlamakta ve onlara bölgenin yeterliliklerine göre

6 aya kadar ilk entegrasyon desteği sunmaktadır. Bu hizmetler arasında barınma, yerel devlet okullarına kayıt desteği ve uygun durumlarda belediye sosyal desteği yer almaktadır. Oboriste'nin mülteci entegrasyonu konusundaki çalışmaları, 2020 yılında Bulgaristan'a sığınma talebinde bulunan 2 büyük ailenin (toplam 15 üye) yeniden yerleştirilmesiyle başlamıştır. 2021 yılında Oboriste, AMIF tarafından finanse edilen "Entegrasyon için Birlikte" adlı bir proje çerçevesinde 5 aileyi (toplam 27 üye) karşılamıştır. Çok paydaşlı bir yaklaşıma dayanan proje, Bulgar Kızılhaçı ve diğer iki ortak tarafından yürütülmektedir: Sofya Belediyesi'nin Vitosha ilçesi ve Nadya Vakıf Merkezi. Bulgar Kızılhaçı sosyal hizmet uzmanları ve tercümanlarla ve Nadya Merkezi'ndeki psikologlarla birlikte çalışmaktadır. Bu proje 2022 Aralık ayına kadar sürecektir ve ekip, sürdürülebilirliği sağlamak için Avrupa ve uluslararası fonlarla hayata geçirilecek iki yeni projeye daha imdiden başvuruda bulunmuştur.

Finlandiya'da, Finlandiya Kızılhaçı Sivil Toplum Kuruluşları Ağı'nı koordine etmekte ve

geliştirmektedir. Ağ yılda dört kez toplanarak ilgili konuları kabul ve entegrasyon temaları çerçevesinde tartışmaktadır. Ağ toplantılarında bazı bakanlıklar da bulunmaktadır, böylece üçüncü sektör ve yetkililer arasındaki bilgi akışını desteklemektedir. Ağın oluşturulmasına yardımcı olduğu Araç Setlerinden biri, kuruluşlara yönelik bir Entegrasyon platformudur ([kotoutumistarjotin](#)). Bu Araç Seti, üçüncü sektör aktörlerinin yerel alanda ne tür faaliyetler sunduğunun anlaşılmasını sağlayarak entegrasyon sürecinde yeni gelenlere yardımcı olur. Platform, üçüncü sektör aktörleri ve örneğin belediye düzeyinde yetkililer arasındaki faaliyet dağılımının anlaşılmasını destekler.

Litvanya'da [Yabancıların Litvanya Toplumuyla Entegrasyonuna](#) ilişkin 2018-2020 Eylem Planı'nda, mültecilerin toplumla başarılı bir şekilde bütünleşmesini sağlamak için STK'lar, Yerel Yönetimler Birliği, eğitim, sosyal ve sağlık hizmetleri arasında düzenli iş birliği ve koordinasyon şartı yer almaktadır.

Eylem Planında, bölgesel ve yerel düzeylerdeki eğitim yetkililerinin ve kurumlarının, kültürlerarası becerileri geliştirmeleri, kalıp yargıları azaltmaları ve çeşitlilik ve eşitliğe saygı değerlerini desteklemeleri için eğitim personeline eğitim vermesi talep edilmektedir. İşverenlerin mültecilerin entegrasyon ihtiyaçları ve toplumsal cinsiyet, yaş, menşe ülke ve aile durumu açısından farklılıkları hakkında personele bilgi vermesini amaçlayan eğitim faaliyetleri de öngörülmektedir. Plan, nicel ve nitel veriler toplayarak entegrasyon süreçlerini ve politikalarını izlemeyi ve bunların resmî makamlar tarafından kaydedilmesini amaçlamaktadır.



## EV SAHİBİ TOPLUMUN KATILIMI

İtalya'daki "Diffondere diversita' rafforzare comunita" projesi, tarım sektöründeki mülteci ve sığınmacılar için iş fırsatları yaratmayı ve kırsal alanda yerel kalkınmayı desteklemeyi amaçlamaktadır. İki yerel belediye (Losine Belediyesi ve Cervo Belediyesi) ile 40 küçük işletmeden oluşan bir organik tarım ağı olan Valcamonica Bio Distretto'yu kapsayan proje, iki veya daha fazla işletmenin kaynaklarını ve iş gücünü bir araya getiren basit ama etkili bir iş paylaşımı biçimini desteklemektedir. Uygulamada tarım işçileri, yıl boyunca işçiye sunulan hizmetleri paylaşan bir grup işveren tarafından düzenli koşullar altında istihdam edilmektedir. Bu düzenleme, iş gücü maliyetlerini azaltmakta, yeni iş fırsatları yaratmakta ve adil çalışma koşullarında tarımsal istihdamın tanıtımını desteklemektedir. Ayrıca tarım işletmeleri, katılımcı işletmelere avantajlar sağlayabilecek bir ağın parçası olmaktadır. Aynı zamanda, birbirlerini desteklemek için iş birliği yapan küçük tarım işletmelerinden, entegrasyon süreçlerinde göçmenleri destekleyen genç çiftçilerden ve ailelerinden oluşan gönüllü bir birliği doğrudan dâhil ederek, ev sahibi toplumun uygulamada aktif rol almasını öngörür.

İtalya'nın Emilia-Romagna Bölgesinde, göçmenlerin ve mültecilerin topluma dâhil edilmesi ve son yıllarda katlanarak artan akışlara müdahale etmek için ikinci dil öğrenimi ve kültürlerarası arabuluculuk sistematik olarak desteklenmektedir. Bu amaçla Bölge, devlet okulları, kâr amacı gütmeyen sektör, belediyeler, diğer kamu kurumları ve yerel topluluklarla birlikte çalışmaktadır. Çok seviyeli ve yapılandırılmış ortaklık yoluyla sivil toplumla iş birliği ve yardımlaşma sağlanır. Belçika'da Başkent Brüksel, farkındalığı artırmak ve her Bakan ve Dışişleri Bakanını ırkçılık ve ayrımcılığa karşı mücadeleye katılması için 2018-2020 İrkçilik ve Ayrımcılığa Karşı Eylem Planı'nı kabul etmiştir. Plan, merkezinde topluluklar arası hoşgörü ve dayanışmanın yer aldığı bir toplum yaratmayı amaçlayan 23 somut

politika önlemine dayanmaktadır. Bu plan kapsamında iş birliği yapmak ve çalışmak isteyen Brüksel sivil toplum kuruluşlarıyla iletişim kurmak için bir danışma platformu oluşturulmuştur.

Finlandiya'da yürütülen "Föreningsliv för alla" projesi, göçmenlerin Fin derneklerine dâhil olmasını teşvik ederek sosyal katılımlarını desteklemeyi amaçlamaktadır. Bu proje, göçmenlere okul dışında yeni bir dil öğrenme, kendi gayri resmi ağlarını yaratma ve yeni anlamlı bağlantılar kurma fırsatı vermektedir. Proje sonucunda Jakobstad bölgesi, üçüncü sektör ve derneklerin katılımıyla "karşılıklı" bir entegrasyon modeli benimsemiştir.

Türkiye'de Gaziantep Büyükşehir Belediyesi Kadın, Aile, Eğitim ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı, 2014 yılında Ensar Toplum Merkezi'ni kurmuştur. Merkez, hem ev sahibi Türk toplulukların üyelerinin hem de mültecilerin gelip birbirleriyle iletişime geçmeleri ve yeni beceriler öğrenmeleri için güvenli bir alan olarak geliştirilmiştir. 2017 yılında IOM, yenileme ve iyileştirmeler yaparak ve sosyal olarak dâhil etme faaliyetleri ile müfredat dışı faaliyetler yürüterek Ensar Toplum Merkezi'ni desteklemeye başlamıştır. Her yaş, toplumsal cinsiyet ve uyruktan kişi merkeze erişebilir. Sağlanan faaliyetler ve hizmetler, mülteciler ve ev sahibi topluluk arasındaki iletişimi geliştirerek topluluk üzerinde olumlu bir etki yaratmakta ve sosyal faaliyetler aracılığıyla daha iyi bağlantılar ve etkileşim kurulmasını teşvik etmektedir.





## SAHİPLENME DUYGUSU VE KATILIM

İsveç'te, Malmö'deki kâr amacı gütmeyen bir dernek tarafından yürütülen bir mesleki entegrasyon sosyal girişimi ve kadın kooperatifi olan Yalla Trabban tarafından iyi bir sosyal girişimcilik uygulaması gerçekleştirilmektedir. Kafe ve İkram Hizmetleri, Dikiş Atölyesi, Temizlik ve Konferans Hizmetleri olmak üzere üç alanda mesleki eğitimler vermektedir. Yalla Trappan, iş gücü piyasasından dışlanma riski yüksek olan göçmen kadınların finansal bağımsızlığını teşvik etmek için bir “yaparak öğrenme” modelini benimsemiştir.

Finlandiya Mülteci Konseyi, Finlandiya'ya yeni gelen yetişkin göçmenleri hedef alan bir “Sivil Oryantasyon” kursu düzenlemektedir. Kurs, Finlandiya'da ikamet etme, yaşama ve çalışma konularında kapsamlı bilgi sağlamaktadır. Ülkede ihtiyaç duyulan yurttaşlık becerilerini sağlamakta ve göçmenleri Fin ulusunun hikâyesiyle tanıştırmaktadır. Bu kursun amacı, mültecilerin ve yeni gelenlerin, Fin toplumu hakkındaki anlayışlarını geliştirmek ve ülkede sahip oldukları hak ve sorumlulukları netleştirmektir. Her kurs, katılımcılar ile aynı dili konuşan bir eğitmen tarafından verilmektedir. Kursta ele alınan kavramlar, öğretim yöntemleri ve ders kitapları belediyelerde ve öğrenim kurumlarında

sınırsız kullanıma açıktır. Helsinki bölgesi belediyeleri ve İstihdam ve Ekonomi Bakanlığı gibi kilit paydaşlar bu projenin geliştirme aşamasına katılmıştır.

Türkiye'de Yıldırım Belediyesi, Türkiye'deki Suriyeli mülteci durumunun başlangıcından bu yana mültecilere koruma, geçim kaynakları ve sosyal uyum konularında destek sağlamaktadır. Belediye tarafından kurulan Sosyal Uyum Merkezi, Türkiye'de bir belediye tarafından mültecilerin hizmet sunumuna dâhil edilmesini hedefleyen ilk girişimlerden biridir. Merkez, problem çözme becerilerini güçlendirmenin yanı sıra, bağ ve köprü kurmayı kolaylaştırmak için oyun terapisi gibi yapılandırılmış etkinlikler ile mülteci ve ev sahibi topluluk üyelerini bir araya getirmektedir. Ayrıca, hizmetlere erişim konusunda farkındalık artırma ve bilgilendirme faaliyetleri düzenlenmektedir. Bunun yanında merkez, kadınlara güçlenme ve kendi kendine yetme fırsatları sağlamak amacıyla mültecilerin yer aldığı kadın kooperatiflerini desteklemektedir.

## DAHA FAZLASINI ÖĞRENİN: YARARLI MATERYALLER, REFERANSLAR

Avrupa Bölgeler Meclisi (AER), AMID Sonuçlarının Avrupa Yerel Yönetimlerine Uyarlanması, Engelli Göçmenlere Yönelik Hizmetlere Erişim (AMID), 2019

*Bu raporda, AB'deki engelli mültecilerin, sığınmacıların ve göçmenlerin kabul ve entegrasyonunun etkin yönetiminin nasıl destekleneceğine dair bilgiler sunulmaktadır.*

AB Komisyonu, Göçmen geçmişine sahip kişilerin entegrasyonu için AB fonlarının kullanımına ilişkin araç seti, 2018

*Bu Araç Seti, 2014-2020 programlama döneminde AB fonlarının kullanımıyla göçmen geçmişine sahip kişileri hedef alan entegrasyon politikalarının uygulanmasında ulusal ve bölgesel finansman yetkililerine yardımcı olmayı amaçlamaktadır.*

Huddleston, T. , Bilgili, O., Joki, A. ve Vankova, Z., MIPEX Göçmen Entegrasyon Politikası Endeksi, Barcelona/Brüksel, 2015

*Göçmen Entegrasyon Politikası Endeksi (MIPEX), tüm AB Üye Devletlerinde ve AB üyesi olmayan birkaç ülkede göçmenlerin entegrasyonunu teşvik etmek için hükümetlerin yaptıklarını değerlendiren ve karşılaştıran, uzun vadeli ve benzersiz bir projedir.*

EWSI Yazı İşleri Ekibi., Göçmenlerin ve mültecilerin Avrupa'ya uzun vadeli entegrasyonunu sağlamak için hangi önlemler mevcut? Avrupa Entegrasyon İnternet Sitesi, 2020

*EWSI Yazı İşleri Ekibi, tüm AB Üye Devletleri ve Birleşik Krallık'ta bir dizi uzun vadeli entegrasyon göstergesini araştırmış ve mülteciler için belirli politikaların veya önlemlerin bulunup bulunmadığını veya erişilebilir olup olmadığını incelemiştir.*

Natale, F., Kalantaryan, S., Scipioni, M., Alessandrini, A. ve Pasa, A., AB Kırsal Alanlarında Göç, Ortak Araştırma Merkezi (JRC) tarafından hazırlanan Politika için Bilim raporu, Lüksemburg, 2019

*Bu rapor, tüm AB için kırsal alanlardaki göçe nicel bir genel bakış sunmakta ve kırsal alanlarda yeterince çalışılmamış göç olgusu hakkında farkındalığın artırılmasına katkıda bulunmaktadır.*

Wolffhardt A., Göçmen entegrasyonuna yönelik kapsamlı bir yaklaşımın operasyonel hâle getirilmesi, RESOMA Tartışma Politikası Özeti, 2019

*Bu ReSOMA politika özeti, bütünleşmeye yönelik kapsamlı yaklaşım kavramını açıklamakta ve göçmen entegrasyonunda yerel düzeyin belirli potansiyelleri (ve aynı zamanda kısıtlamaları) hakkında detaylı bilgi vermektedir. Pratikte kapsamlı ve uzun vadeli bir yaklaşımın uygulanması için olası, somut ve finanse edilebilir on odak noktası sunmaktadır.*

Wolffhardt, A., Conte, C. ve Huddleston, T., Mülteci Entegrasyonu için Avrupa Kıyaslaması: 14 AB Ülkesinde Ulusal Entegrasyon Değerlendirme Mekanizmasının Karşılaştırmalı Bir Analizi, Varşova/Brüksel, 2019

*Bu NIEM raporu, 14 AB ülkesinde yürürlükte olan mülteci entegrasyon çerçevelerinin göstergelere dayalı, karşılaştırmalı bir değerlendirmesini sunar. Analiz yasal göstergelere, politika göstergelerine ve anaakımlaştırmayı, politika koordinasyonunu ölçen göstergelere, ayrıca ev sahibi toplumun katılımını ve dâhil edilmesini amaçlayan çalışmalara odaklanmaktadır.*

Wolffhardt, A., Conte, C. & Huddleston, T., Mülteci Entegrasyonu için Avrupa Kıyaslaması: 14 AB Ülkesinde Ulusal Entegrasyon Değerlendirme Mekanizmasının Karşılaştırmalı Bir Analizi, Değerlendirme 1: Kapsamlı Rapor, 2020

*Bu NIEM raporu, 14 katılımcı ülkede yürütülen araştırmada puanlanan sonuçlara yansıtıldığı gibi, 2017-2019 döneminde mülteci entegrasyonuna ilişkin önemli veri ve gelişmeleri sunmaktadır.*

## 6.KAPSAYICI BİR UYUM VE DÂHİL ETME GİRİŞİMİ GELİŞTİRMeye YÖNELİK KAPSAMLI KONTROL LİSTESİ:

- Mültecilerin ihtiyaçlarını ve potansiyellerini düzenli olarak belirleyin,
- Hizmetlerinize erişimin önündeki dil engellerini ve idari engelleri ele alın ve ortadan kaldırın,
- Planlarınızı ve stratejilerinizi mültecilerin ihtiyaçlarına, kapasitelerine ve geri bildirimlerine göre uyarlayın,
- Mültecilerin ilk kabul aşamasının sonrasında sosyoekonomik olarak dâhil edilmesini teşvik edecek hizmetler sağlayın,
- Uzun vadeli uyum için finansman fırsatlarını çeşitlendirin,
- Hizmetlerinizin değerlendirilmesine, planlanmasına, uygulanmasına, izlenmesine, uyarlanmasına ve değerlendirilmesine mültecileri dâhil edin,
- Hizmetlerinizin hizmeti alacak kişilere danışarak tasarlandığı aşamada hassas grupların da dâhil edildiğinden emin olun,
- Hassas durumdaki bireylerin diğer mültecilerle eşit erişime sahip olmasını ve aynı düzeyde destek almasını sağlayın,
- Hizmet sunumunun ardından mültecilerden geri bildirim isteyin ve onlara düzenli olarak bilgi verin,
- Mültecilerin sosyal, ekonomik ve kültürel uyumunu teşvik edecek gönüllü faaliyetleri destekleyin ve yerel topluluğu buna dâhil edin,
- Mülteciler için boş zaman etkinlikleri, eğitim, istihdam, aile ve “bürokratik” mentorluk gibi yerel girişimleri destekleyin,
- Samimi ortaklığa dayalı iş birliği geliştirin ve ulusal, bölgesel ve yerel yönetimler, kamu hizmetleri, sosyal ortaklar ve sivil toplum dâhil ilgili tüm aktörleri dâhil edin,
- Faaliyetlerinizi, uygulamalarınızı, hizmetlerinizi ve uyum sonuçlarınızı ilgili ortaklarla koordineli olarak inceleyin.

# 7. UYUM UYGULAMALARININ KALİTESİNİN DEĞERLENDİRİLMESİNE YÖNELİK GÖSTERGELER

Araç Setinde yer alan çoğu iyi uygulama, aşağıdaki kriter ve gösterge listesine göre değerlendirildikten sonra örnek olarak seçilmiştir:

## 1. BOYUT: KAPSAYICILIK VE KATILIM

Göstergeler

### Uygulama, hizmetlerinin çeşitli gruplar için erişilebilir olmasını sağlıyor mu?

- Hedef gruplara eşit fırsatlar sağlar (her yaştan kadın ve erkek, belirli hedef gruba bağlı olarak LGBTQ+, engelli ve özel ihtiyaçları olan bireyler),
- Katılımcı, toplumsal cinsiyeti anaakımlaştıran, çeşitlilik ve yaşa duyarlı kapsayıcı bir yaklaşım benimser,
- Farklı ihtiyaç ve kapasiteleri dikkate alarak eşitlik ve çeşitliliğin hizmet sunumunun önemli bir parçası olmasını sağlar,
- Hedef kitlenin yaşına, toplumsal cinsiyetine ve çeşitliliğine uygun, çeşitli dillerde ve formatlarda ve iletişim kanallarında girişim hakkında bilgi verir,
- Hizmet sunma biçiminde hedef grubun özel ihtiyaçlarına göre makul düzenlemeler yapar (örneğin bekâr ebeveynler için çocuk bakım hizmeti sağlamak, engelli bireyler için özel düzenlemeler, esnek saatlerde esnek hizmetler sunmak, mülteciler için uyarlanmış bilgilendirme hizmeti vb.).

### Uygulama, ev sahibi toplumun aktif katılımını içeriyor mu?

- Uyumlu karşılıklı bir süreç olarak görür ve ev sahibi toplum tarafında da (davranış, normlar, kurumlar) değişiklik yaratmayı amaçlar,
- Ev sahibi toplumun uygulamada aktif bir rol oynaması (örneğin gönüllüler) öngörülür,
- Ev sahibi toplumla paylaşımı destekleyecek faaliyetler içerir.

**Uygulama yararlanıcılarla istişare ediyor mu?; faaliyetin ölçülmesine, tasarımına, uygulanmasına, izlenmesine ve değerlendirilmesine onları dâhil ediyor mu?**

- Ölçmeden değerlendirmeye kadar program döngüsü boyunca girdilerini sağlamak için mültecilerle düzenli istişare faaliyetleri düzenler,
- İstişareyi kolaylaştırmak için yararlanıcılara bir miktar destek sağlar,
- Yararlanıcıların hizmet kalitesine ilişkin görüşlerini güvenli bir şekilde ifade etmeleri için uygun geri bildirim mekanizmaları sağlar.

## **2. BOYUT: UYGUNLUK VE TAMAMLAYICILIK**

Göstergeler

**Are the objectives of the practice relevant to the needs of the target groups?**

- Hedef grubun ihtiyaçlarını belirler ve analiz eder (hedef grupla yapılan görüşmeler/odak gruplar, masabaşı araştırmaları, anketler).

**Uygulamanın amaçları, hedef grupların ihtiyaçlarına uygun mu?**

- Uyum desteğindeki mevcut boşlukları belirleyip analiz eder ve bu boşlukları doldurmak için eylemler tasarlar,
- Bunlara dayanarak ve bunlarla koordineli olarak mevcut önlemleri tamamlayıcı niteliktedir,
- Uzun vadeli bir sosyal uyum planı geliştirmek ve anaakım sosyal koruma, uyum ve kapsayıcılık programlarına geçişi kolaylaştırmak için başlangıçtan itibaren yararlanıcılarla birlikte çalışır.

**Uygulama, ulusal ve uluslararası/AB düzeyinde mevcut politikalar, yönergeler, Araç Kitleri ve iyi uygulamaları esas alıyor mu?**

- Ulusal ve AB/uluslararası düzeyde ilgili kılavuzlardan ve Araç Setlerinden yararlanır/bunlara atıfta bulunur.

**Uygulama, hedef bölgedeki hedef grubun çoğunluğunun ihtiyaçlarına hitap eden sistemli bir iyileştirmeye sonuçlanıyor mu?**

- Mültecilerin//topluluklarının kapasitelerinin güçlendirilmesine katkıda bulunur,
- Uyumun desteklenmesi için ilgili kurumların kapasitelerinin güçlendirilmesine katkıda bulunur (örneğin, politika veya strateji değişikliği, yasal reform, kurumsal reformlar, yönetim reformları, kamu harcamaları için hesap verebilirliğin artırılması veya kamu istişareleri için süreçlerin iyileştirilmesi),
- Uzun vadeli sosyal uyuma engel olan ayrımcılığı ve bilgi boşluklarını ele alır,
- Uygulama ölçeklenebilirdir ve genişlemeye yönelik somut planlara yer verir.

### 3. BOYUT: ETKİNLİK

Göstergeler

**Uygulamanın hedefleri ne ölçüde gerçekçidir, ne ölçüde izlenmektedir/izlenmiştir, değerlendirilmektedir/değerlendirilmiştir ve bunlara ne ölçüde ulaşılmaktadır/ulaşmıştır?**

- Somut çıktılar ve neticelerle hedeflenen sonuçlara ulaşır,
- Sonuçların ve etkinin ölçülmesini kolaylaştıran, akıllı göstergelere sahip net bir sonuç çerçevesine sahiptir,
- Riskler program tasarımına dâhil edilmiştir,
- Düzenli izleme ve analiz için önemli performans verilerini sistematik olarak toplar,
- Uygulamanın hedeflerine ulaşmak konusunda ne kadar ilerleme kaydettiğini değerlendirir ve inceler,
- Müdahalelerinin uyum konusunda uzun vadeli sürdürülebilir değişikliklere katkısının olup olmadığını analiz eder.

### 4. BOYUT: SÜRDÜRÜLEBİLİRLİK

Göstergeler

**Eylem tamamlandıktan sonra uygulamadan faydalanıldı mı?**

- Sürdürülebilir olumlu değişiklikler ve eylem ürünlerinin/sonuçlarının kullanımını sağlamak için iyi tanımlanmış kademeli bir çıkış planı hazırlar ve uygular.

**Uygulamaya yapısal finansman sağlanıyor mu, yeni sponsorlardan destek alıyor mu veya uygulama kendi kaynaklarını üretiyor mu?**

- Birincil finansman sona erdikten sonra güçlü desteğin devam etmesi için eylemin ayrılmaz bir parçası olarak ilgili paydaşlarla ortaklıklar ve ilişkiler kurar,
- Finansman kaynaklarını çeşitlendirir ve uzun vadeli uyum için yeni AB ve ulusal finansman fırsatlarını tanımlar (örneğin sınırlı süreli, bir (dış) donöre bağlı proje tabanlı girişimlerden finansman güvencesine veya çeşitli finansman fırsatlarına dayanan kapsamlı ve çok yıllık bir uyum stratejisine geçer veya geçmeyi planlar),
- Eylem sonunda hizmetleri sürdürmek için insan kaynakları, uzmanlık ve altyapının mevcut olmasını sağlar.

## 5. BOYUT: ORTAKLIK VE İŞ BİRLİĞİ

Göstergeler

**Uygulamanın, göçmenlerin uyumunu desteklemek için ilgili diğer aktörlerle (örneğin sivil toplum, kamu yetkilileri, özel sektör) iletişim ve koordinasyon kurma stratejisi var mı?**

- Geliştirme aşamasında kilit paydaşların dâhil olmasını ve katılımını sağlar,
- Onları eyleme dâhil etmeye yönelik bir strateji geliştirmiş ve uygulamıştır.

**Uygulama, uyum destek politikalarının iyileştirilmesine ilişkin tartışmalara katkıda bulunuyor mu?**

- Ulusal/bölgesel/yerel makamları, hizmet sağlayıcıları ve sivil toplumu içeren kapsamlı uyum stratejilerinin geliştirilmesine katkıda bulunur,
- Operasyonları, uygulamaları, hizmetleri ve uyum sonuçlarını birlikte gözden geçirmek için ilgili ortaklarla (yerel yönetimler, STK'lar, sosyal ortaklar, araştırma, kurumlar vb.) koordinasyon içinde çalışır.

Bu öz-değerlendirme aracı, kriterlere göre test edilmiş iyi uygulamalarınızı bir Avrupa platformunda ([www.integrationpractices.eu](http://www.integrationpractices.eu)) sergilemenize olanak tanıyan Sürdürülebilir Entegrasyon Uygulamaları (SPRING) girişimi için MPG tarafından hazırlanan değerlendirme tablosundan uyarlanmıştır.

## 8.SÖZLÜK

**Sığınmacı:** Sığınmacı, uluslararası korunma talebinde bulunan bir bireydir. Bireyselleştirilmiş prosedürlere sahip ülkelerde sığınmacı, başvurusu sunduğu ülke tarafından henüz nihai karara bağlanmamış kişidir. Her sığınmacı nihayetinde mülteci statüsüne sahip olmayacaktır, ancak her mülteci başlangıçta bir sığınmacıdır.

**Uluslararası koruma faydalanıcıları:** Hâlihazırda mülteci statüsünden veya diğer tamamlayıcı koruma biçimlerinden yararlanan kişilerdir. Bu El Kitabında mülteci kelimesi, her iki kategoriyi de kapsayacak şekilde kullanılmıştır.

**İkincil koruma faydalanıcıları:** AB hukukuna göre mülteci statüsüne sahip olmayan ancak menşe ülkelerine geri gönderilmeleri hâlinde ciddi zarar görme riskiyle karşı karşıya kalacak olan ve söz konusu ülkenin korumasını alamayan kişilerdir.

**Tamamlayıcı yollar:** Mültecilerin yeniden yerleşimini tamamlayan ve mültecilerin bir ülkeye kabul edilmesini ve potansiyel olarak sürdürülebilir ve kalıcı bir çözüme ulaşmak için destek alırken uluslararası koruma ihtiyaçlarının karşılanabileceği güvenli ve düzenlenmiş yollardır.

**Kalıcı çözümler:** Mültecilerin medeni, kültürel, ekonomik, siyasi ve sosyal hakları için ulusal koruma sağlayarak durumlarını tatmin edici ve kalıcı olarak çözülebilecek araçlardır.

**Odak Grup Görüşmesi:** Belirli kriterlere göre önceden seçilmiş bir grup kişiden nitel veri/bilgi toplama yöntemidir.

**Yabancı:** Farklı nedenlerle asıl ikamet yerlerinden geçici veya kalıcı olarak uzaklaşan tüm kişiler genellikle bu kategorinin kapsamındadır.

**İyi Uygulama:** Tamamen veya kısmen diğer ulusal bağlamlara aktarılma potansiyeline sahip yenilikçi, ilginç ve ilham verici uygulamadır. Araç Setinde yer alan iyi uygulamalar, her bölümdeki temel kriterlere ve beş kilit genel göstergeye göre belirlenir: Kapsayıcılık ve katılım, ilgililik ve tamamlayıcılık, etkililik, sürdürülebilirlik, ortaklıklar ve iş birliği.



**Kapsayıcılık:** Mültecilere vatandaşlarla aynı hakları vererek, bağlar ve dostluklar kurmayı, yerel işlere başvurabilmeyi veya yerel okullara gidebilmeyi ve barınma ve sağlık hizmeti gibi farklı servislere erişim sağlamayı teşvik ederek mültecilerin topluma katılımını destekleme ve iyileştirme sürecidir. AB Komisyonu'nun 2021-2027 Uyum ve Kapsayıcılık Eylem Planı'nda "herkes için kapsayıcılık, tüm politikaların göçmenler ve göçmen geçmişine sahip AB vatandaşları dâhil, herkes için erişilebilir olmasını ve herkes için işlemlerini sağlamaktır. Bu, farklı grupların karşılaştığı belirli zorlukları ve onların ihtiyaçlarını dikkate alarak, anaakım politikaların çeşitliliğe sahip bir toplumun ihtiyaçlarına uyarlanmasını ve dönüştürülmesini ifade eder. Göçmenlerin uyumuna yardımcı olacak eylemler için diğer hassas veya dezavantajlı gruplara ya da azınlıklara fayda sağlayacak önlemlerden taviz verilmesi gerekmez ve taviz verilmemelidir. Aksine, politikaların genel olarak daha kapsayıcı olmasına katkıda sağlarlar".

**Uyum:** Mülteci bağlamında yerel uyum, mültecilerin kendi kültürel kimliklerinden vazgeçmek zorunda kalmadan ev sahibi topluma uyum sağlamaya hazır olmaları ve ev sahibi topluluk ile kamu kurumlarının mültecileri ağırlamaya ve çeşitliliğe sahip bir toplumun ihtiyaçlarını karşılamaya hazır olması dâhil, ilgili tüm tarafların çabalarını gerektiren dinamik ve karmaşık bir karşılıklı süreçtir (UNHCR Yürütme Komitesi, Yerel Bütünleşme Üzerine Sonuç No. 104 (LVI) – 2005).

**Göçmenler:** Doğrudan bir zulüm, ciddi zarar veya ölüm tehdidi nedeniyle değil, yalnızca çalışma veya eğitim fırsatlarını takip ederek koşullarını iyileştirmek veya ailesiyle yeniden bir araya gelmek gibi farklı sebeplerle uluslararası sınırları aşmaya karar vermiş kişilerdir.

**Reşit olmayan kişiler:** Yasal reşit olma yaşının altında olan ve bu nedenle kanunen bağımsız olmayan kişilerdir. Bu terim ergenleri de kapsamaktadır. Çocuk Haklarına Dair Sözleşme (ÇHS) uyarınca "çocuk", yürürlükteki yasayla daha düşük bir yaş belirlenmediği sürece, on sekiz yaşın altındaki kişidir. ÇHS'de "çocuk" ve "reşit olmayan kişi" terimi aynı anlamda kullanılır.

**Katılımcı Yaklaşım:** Bir politika veya müdahalenin kilit paydaşlarının (ve özellikle önerilen yararlanıcıların) sorunların ve önceliklerin belirlenmesi sürecine yakından dâhil olduğu ve çözümlerin analiz, planlama, uygulama ve izlenmesinde büyük ölçüde kontrol sahibi olduğu kalkınma ve/veya yönetim yaklaşımıdır.

**İlgi alanındaki kişiler:** UNHCR'nin koruma, çözüm ve yardım sağlamakla yükümlü tuttuğu tüm kişilerdir. Mülteciler, sığınmacılar, geri dönen mülteciler, vatansız kişiler ve birçok durumda Devletten ve diğer ortaklardan koruma ve yardım alabilecek olanlar dâhil, ülke içinde yerinden edilmiş kişiler (ÜYEK'ler) buna dâhildir.

**Koruma:** İnsan hakları, mülteci ve uluslararası insancıl hukukun lafzına ve ruhuna uygun olarak bireyin haklarına tam olarak saygı gösterilmesini amaçlayan tüm faaliyetleri kapsayan bir kavramdır. Koruma, insanlara saygı duyulması için elverişli bir ortamın yaratılmasını, belirli bir istismar modelinin ani etkilerinin önlenmesini ve/veya hafifletilmesini ve onarım, eski hâline getirme ve rehabilitasyon yoluyla onurlu yaşam koşullarının yeniden tesis edilmesini kapsar.

**Mülteci:** Uluslararası veya bölgesel mülteci belgelerinde, UNHCR'nin yetkisi altında ve/veya ulusal mevzuatta öngörüldüğü şekilde, geçerli mülteci tanımı kapsamındaki uygunluk kriterlerini karşılayan kişidir.

**Üçüncü ülkeye yerleştirme:** Mültecilerin sığınma talep ettikleri ülkeden, kendilerini kabul eden başka bir Devlete nakledilmesidir. Mültecilere genellikle sığınma hakkı veya başka bir tür uzun vadeli oturma hakkı verilir ve çoğu durumda vatandaşlık alma fırsatına sahip olurlar. Bu nedenle üçüncü ülkeye yerleştirme, mültecilerin korunmasına yönelik bir Araç Seti olmasının yanı sıra, kalıcı bir çözümdür. Aynı zamanda uluslararası yük ve sorumluluk paylaşımının pratik bir örneğidir.

**UNHCR Yetkisi:** UNHCR Tüzüğünde belirtildiği ve Birleşmiş Milletler Genel Kurulu kararlarında detaylı olarak açıklandığı şekliyle UNHCR'nin rolü ve işlevleridir. UNHCR'nin Tüzüğünde beyan edilen yetkisi, mülteciler için uluslararası koruma sağlamak ve kalıcı çözümler bulmaktır. UNHCR 1961 Vatansızlığın Azaltılmasına İlişkin Sözleşme'nin 11. Maddesi kapsamında belirlenmiş bir role sahip olduğu için, vatansızlık meseleleriyle ilgili ilave yetkiye sahiptir. Ofisten ayrıca Genel Kurul tarafından 1954 ve 1961 Vatansızlığın Azaltılmasına İlişkin Sözleşmeleri'ni teşvik etmesi ve Devletlere vatandaşlık mevzuatı ve uygulaması konusunda teknik ve danışmanlık hizmetleri sağlayarak vatansızlığın önlenmesine yardımcı olması talep edilmiştir.

**Hassas (Kırılgan):** Temel ihtiyaçlarını karşılayamayan ve bu nedenle özel yardıma ihtiyaç duyan fiziksel, zihinsel veya sosyal açıdan dezavantajlı kişilerdir.



# 9. GÖRÜŞLER

*'Bu el kitabı, uyum uygulamalarının planlanması, uygulanması ve değerlendirilmesinde yerel makamlara rehberlik edecek yararlı bir araç olmasının yanında, yararlanıcıların sürece nasıl doğrudan dâhil edileceğine dair çok sayıda pratik fikir sunuyor.'*

---

Katharina Bamberg, EUROCITIES  
Göç ve Entegrasyon Politika Danışmanı

*'Güçlendirme, ortak tasarım, çeşitlilik potansiyelini en üst düzeye çıkarma ve kültürlerarası etkileşim ilkelerine dayalı bu araç seti, uyum ve kapsayıcılık uygulayıcıları için faydalı bir rehberlik sağlıyor. Kültürlerarası Şehirler profesyonellerinin ve dünya çapındaki gönüllülerin okuması tavsiye edilir.'*

---

Irena Guidikova, Kapsayıcılık ve Ayrımcılıkla Mücadele Programları Başkanı, Avrupa Konseyi

*'Yerel ve bölgesel makamlar, sahada başarılı uyum politikalarının uygulanmasında araçtır, ancak bu tür politikaların uygulanması söz konusu olduğunda, çoğu zaman kendi imkânlarıyla baş başa bırakılırlar. UNCHR Uyum El Kitabı, bu açıdan paha biçilmez bir araç.'*

---

Antje Grotheer, Avrupa Bölgeler Komitesi (CoR) Yeni Göç ve Sığınma Paktı raportörü ve Almanya Bremen Şehir Parlamentosu Başkan Yardımcısı

UNHCR Yetkisi: UNHCR Tüzüğünde belirtildiği ve Birleşmiş Milletler Genel Kurulu kararlarında detaylı olarak açıklandığı şekliyle UNHCR'nin rolü ve işlevleridir. UNHCR'nin Tüzüğünde beyan edilen yetkisi, mülteciler için uluslararası koruma sağlamak ve kalıcı çözümler bulmaktır. 1961 Vatansızlığın Azaltılmasına İlişkin Sözleşme'nin 11. Maddesi kapsamında belirlenmiş bir rolü olduğundan, UNHCR vatansızlık meseleleriyle ilgili ilave yetkiye sahiptir. Ofisten ayrıca Genel Kurul tarafından 1954 ve 1961 Vatansızlığın Azaltılmasına İlişkin Sözleşmeleri teşvik etmesi ve Devletlere vatandaşlık mevzuatı ve uygulaması konusunda teknik ve danışmanlık hizmetleri sağlayarak vatansızlığın önlenmesine yardımcı olması talep edilmiştir.

