

# 2020

## Bewonerstevredenheidsonderzoek

Centraal Orgaan opvang asielzoekers

Dataverzamelingsperiode: 14 september – 12 oktober 2020



**Centraal Orgaan opvang asielzoekers**  
Ytje de Boer  
Merel Hollander



**Onderzoekdoen.nl**  
Jelmer Baken MSc  
Maud Groot Beumer MSc

## Inhoudsopgave

<b>Overzicht vragen per thema</b>	P. 3
<b>Inleiding</b>	P. 7
<b>Respondenten</b>	P. 10
<b>Overall enquête gemiddelden</b>	P. 11
<b>Overzicht themagemiddelden</b>	P. 12
<b>Algemene vragen</b>	P. 13
<b>Veiligheid</b>	P. 16
<b>Handelen in noodsituaties</b>	P. 23
<b>COA-medewerkers en beveiliging</b>	P. 29
<b>Faciliteiten</b>	P. 40
<b>Regels, informatie en contactpersoon</b>	P. 53
<b>Vorbereiding op de toekomst</b>	P. 64
<b>Activiteiten</b>	P. 71
<b>Kinderen</b>	P. 77
<i>Bijlagen</i>	
<b>Bijlage A: Enquête bewonerstevredenheidsonderzoek</b>	P. 85
<b>Bijlage B: Respons per locatie</b>	P. 104
Inclusief bewonersaantallen, responspercentages, aanwezige modaliteiten en clicks en niet unieke bezoeken op MyCOA.nl	
<b>Bijlage C: Overzicht scores</b>	P. 108

Het Bewonerstevredenheidsonderzoek 2020 van het COA vond plaats in het jaar waarin covid-19 in Nederland de kop opstak. Om besmettingen te voorkomen, hield het COA zich aan de richtlijnen van de overheid. Deze maatregelen hadden grote invloed op het wonen, leven en werken op onze opvanglocaties. Het is daarom te verwachten dat de resultaten van het onderzoek voor een deel gekleurd zijn door de ervaringen van bewoners in deze coronatijd alsmede door de beperkte mogelijkheden waarbinnen de dienstverlening en begeleiding van het COA mogelijk was.

## Overzicht vragen per thema

### Algemene vragen (3,63/5)



- AL1: Hoe beoordeelt u het wonen op deze COA-locatie? **3,10** P. 14  
AL2: Vond u het prettig om op deze manier uw mening te geven? **4,24** P. 15

### Veiligheid (3,72/5)



- V1: Voelt u zich veilig in Nederland? **4,22** P. 17  
V2: Voelt u zich veilig in de omgeving van de COA-locatie? **3,70** P. 18  
V3: Voelt u zich veilig op de COA-locatie? **3,70** P. 19  
V4: Voelt u zich veilig in uw kamer? **3,73** P. 20  
V5: Voelt u zich veilig op de wc? **3,53** P. 21  
V6: Voelt u zich veilig in de douche? **3,53** P. 22

### Handelen in noodsituaties (71% Ja)



- H1: Weet u wat u moet doen als er een alarm of sirene gaat? **77% Ja** P. 24  
H2: Weet u wat u moet doen als er iemand ruzie (met u) maakt? **68% Ja** P. 25  
H3: Weet u wat u moet doen als iemand de huisregels van het COA overtreedt? **64% Ja** P. 26  
H4: Weet u wat u moet doen als u last hebt van uw medebewoners? **65% Ja** P. 27  
H5: Weet u wat u moet doen als er brand is? **79% Ja** P. 28

## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)



C1:	Voelt u zich serieus genomen door de COA-medewerkers als u hen een vraag stelt? <b>3,33</b>	P. 30
C2:	Durft u de COA-medewerkers alles te vragen? <b>3,54</b>	P. 31
C3:	Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar een COA-medewerker toe? <b>3,72</b>	P. 32
C4:	Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar de beveiliging toe? <b>3,83</b>	P. 33
C5:	Voelt u zich comfortabel bij de COA-medewerkers? <b>3,46</b>	P. 34
C6:	Voelt u zich comfortabel bij de beveiliging? <b>3,75</b>	P. 35
C7:	Klopt de beveiliging op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent? <b>4,14</b>	P. 36
C8:	Wacht de beveiliging lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt? <b>3,78</b>	P. 37
C9:	Klopt de COA-medewerker op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent? <b>4,29</b>	P. 38
C10:	Wacht de COA-medewerker lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt? <b>3,81</b>	P. 39

## Faciliteiten (3,18/5)



F1:	Kunt u voldoende uitrusten op de locatie? <b>3,14</b>	P. 41
F2:	Hangen er camera's op de COA-locatie? <b>70% Ja</b>	P. 42
F3:	Geeft cameratoezicht u een veilig gevoel? <b>3,61</b>	P. 43
F4:	Is er 's nachts voldoende verlichting op de COA-locatie? <b>3,86</b>	P. 44
F5:	Wat vindt u van het onderhoud van alle gebouwen op de COA-locatie? <b>3,31</b>	P. 45
F6:	Gaat u graag naar (een van de) gemeenschappelijke ruimte(s), zoals de recreatiezaal of de computerruimte? <b>3,26</b>	P. 46
F7:	Zijn er voldoende mogelijkheden en ruimtes op de COA-locatie om te leren of huiswerk te maken? <b>2,58</b>	P. 47
F8:	Bent u tevreden over de computerruimte? <b>3,04</b>	P. 48
F9:	Bent u tevreden over de recreatieruimtes? <b>2,82</b>	P. 49
F10:	Bent u tevreden over de openingstijden van de informatiebalie? <b>3,18</b>	P. 50
F11:	Bent u tevreden over de dag en het tijdstip van de meldplicht? <b>3,51</b>	P. 51
F12:	Bent u tevreden over de wifi? <b>2,56</b>	P. 52

## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)



R1:	Begrijpt u de regels van de COA-locatie? <b>4,02</b>	P. 54
R2:	Begrijpt u de regels voor bezoekers? <b>4,10</b>	P. 55
R3:	Begrijpt u uw rechten en plichten bij het COA? <b>3,89</b>	P. 56
R4:	Bent u tevreden met de informatiemap van het COA? <b>3,53</b>	P. 57
R5:	Bent u tevreden over de informatie op <a href="http://www.MyCOA.nl">www.MyCOA.nl</a> ? <b>3,75</b>	P. 58
R6:	Krijgt u van de informatiebalie tijdig antwoord op uw vraag? <b>3,35</b>	P. 59
R7:	Weet u hoe u een klacht kunt indienen tegen het COA? <b>30% Ja</b>	P. 60
R8:	Weet u wie uw contactpersoon van het COA is? <b>59% Ja</b>	P. 61
R9:	Bent u tevreden over de individuele gesprekken met COA-medewerkers? <b>3,51</b>	P. 62
R10:	Bent u tevreden over de voorlichtingsbijeenkomsten die het COA organiseert? <b>3,28</b>	P. 63

## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)



T1:	Bent u bezig om u voor te bereiden op uw toekomst? <b>3,95</b>	P. 66
T2:	Krijgt u voldoende begeleiding om u op uw toekomst voor te bereiden? <b>2,64</b>	P. 67
T3:	Krijgt u trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst? <b>23% Ja</b>	P. 68
T4:	Ben u tevreden over deze trainingen? <b>4,25</b>	P. 69
T5:	Zijn er voldoende trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst? <b>2,23</b>	P. 70



## Activiteiten (2,73/5)



A1:	Zijn er op de COA-locatie voldoende activiteiten voor volwassenen?	P. 72
	<b>2,33</b>	
A2:	Zijn er op de COA-locatie voldoende mogelijkheden voor u om te sporten?	P. 73
	<b>2,53</b>	
A3:	Bent u tevreden over de activiteiten die het COA organiseert?	P. 74
	<b>2,62</b>	
A4:	Kunt u zelf voldoende activiteiten organiseren op de COA-locatie?	P. 75
	<b>2,84</b>	
A5:	Bent u tevreden over het aanbod van zelfwerkzaamheid op de COA-locatie, zoals de mogelijkheid om mee te werken aan terreinonderhoud, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes en dergelijke?	P. 76
	<b>3,29</b>	

## Kinderen (3,18/5)



K1:	Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich overdag veilig op de COA-locatie?	P. 78
	<b>3,62</b>	
K2:	Durft uw kind of durven uw kinderen overdag alleen over de COA-locatie te lopen?	P. 79
	<b>3,55</b>	
K3:	Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich 's avonds en 's nachts veilig op de COA-locatie?	P. 80
	<b>3,20</b>	
K4:	Vindt u dat er voldoende speelplekken voor kinderen en jongeren op de COA-locatie zijn?	P. 81
	<b>2,86</b>	
K5:	Bent u tevreden over de informatie over activiteiten voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?	P. 82
	<b>3,00</b>	
K6:	Bent u tevreden over het activiteitsaanbod voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?	P. 83
	<b>3,00</b>	
K7:	Is uw kind of zijn uw kinderen tevreden over het activiteitsaanbod voor kinderen op de COA-locatie?	P. 84
	<b>3,06</b>	

## Inleiding

In opdracht van het Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) heeft Onderzoekdoen.nl een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de bewoners van 55 COA-locaties. De vragenlijst die aan de bewoners werd voorgelegd bestaat, afhankelijk van eerder gegeven antwoorden en het al dan niet met eigen kinderen op de COA-locatie verblijven, uit 59 tot 67 vragen. Voor dit rapport zijn de vragen onderverdeeld in de volgende negen thema's:

- Algemene vragen
- Veiligheid
- Handelen in noodsituaties
- COA-medewerkers en beveiliging
- Faciliteiten
- Regels, informatie en contactpersoon
- Voorbereiding op de toekomst
- Activiteiten
- Kinderen

Door het categoriseren van de vragen wijkt de volgorde van de vragen in dit rapport enigszins af van de volgorde zoals de respondenten deze hebben gezien (zie Bijlage A: Enquête bewonerstevredenheidsonderzoek).

Op een viertal meerkeuzevragen na, bestaat de vragenlijst volledig uit *smiley-vragen*. Er zijn vragen met twee en met vijf smileys (en indien passend een optie “niet van toepassing”). Door op een van de smileys te klikken geeft men aan in welke mate men (on)tevreden is over het bevroegde of in welke mate men het (on)eens is met de stelling.

### *Dataverzameling*

De data is verzameld in de periode van 14 september 2020 tot 12 oktober 2020. Bewoners zijn via een bericht op MyCOA.nl, posters op de COA-locaties en eventueel in een gesprek met een COA-medewerker op het onderzoek geweest. Men kon het onderzoek bereiken via MyCOA.nl, nadat men op deze website is ingelogd. Het was alleen mogelijk om mee te doen wanneer het gebruikte IP-adres overeenkomt met een adres op de door het COA aangeleverde lijst met IP-adressen van de COA-locaties. Mede door werkzaamheden aan het netwerk zijn voor een aantal locaties de IP-adressen na de start van de dataverzamelingsperiode toegevoegd, waardoor de bewoners van die locaties gedurende het eerste deel van de periode geen toegang hadden tot de vragenlijst. Gedurende de dataverzamelingsperiode is er vanuit 560 unieke IP-adressen tevergeefs geprobeerd de vragenlijst te openen: dit zijn zowel IP-adressen die wel op de locatie-lijst hadden moeten staan, als ook IP-adressen die niet tot COA-locaties behoren en dus terecht zijn geblokkeerd.



Het leeuwendeel van de data is online volgens bovenstaande procedure verzameld. Er is echter ook een aantal papieren vragenlijsten ingevuld. Bij het digitaliseren van deze vragenlijsten is niet gebruik gemaakt van de speciaal daarvoor aangemaakte link. Hierdoor is het onbekend hoeveel en welke vragenlijsten op papier zijn ingevuld.

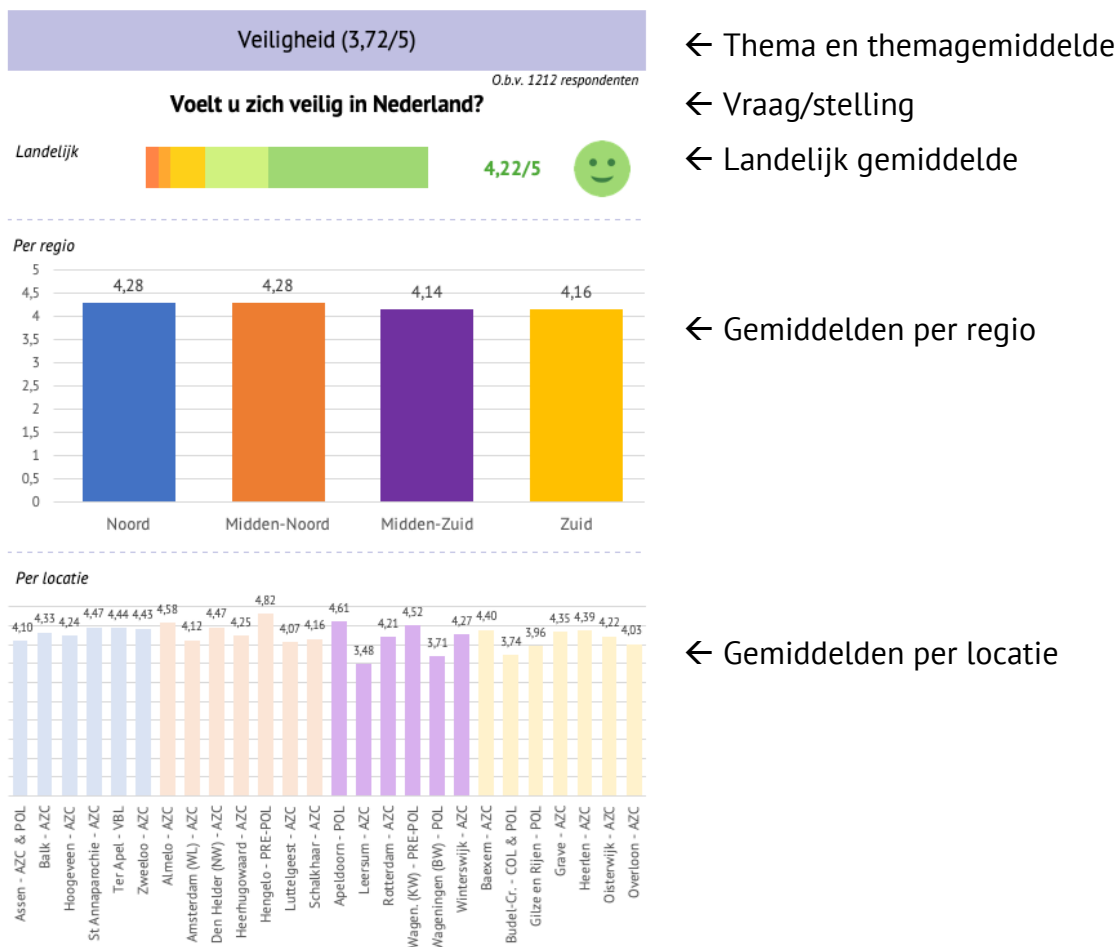
### Resultaten

Respondenten die niet minstens de algemene vragen en de zes vragen bij het thema *Veiligheid* hebben beantwoord, zijn verwijderd uit de dataset en niet meegenomen in de analyses.

De resultaten worden per vraag weergegeven op drie niveaus: landelijk, per regio en per locatie. Voor de landelijke resultaten worden alle resultaten in de dataset gebruikt. Voor de resultaten per regio wordt gekeken naar alle resultaten die binnen die regio zijn verzameld. Voor de resultaten per locatie wordt gekeken naar de scores per locatie. Deze resultaten worden enkel weergegeven wanneer zowel het responspercentage voor de locatie minimaal 5% is, als voor de desbetreffende vraag minimaal 15 respondenten vanuit die locatie de vraag hebben beantwoord.

### Leeswijzer

Zoals gezegd wordt voor elke vraag de landelijke score en de scores per regio en per locatie weergegeven. Een voorbeeld hiervan:



Bovenaan de pagina staat het thema met daarachter het themagemiddelde. Het themagemiddelde is de gemiddelde score van alle vragen met vijf smileys als antwoordopties. Het themagemiddelde en de gemiddelde scores van deze vragen/stellingen dient als volgt geïnterpreteerd te worden:

- 1 = zeer oneens/zeer ontevreden (donkerrode, meest negatieve smiley),
- 2 = oneens/ontevreden,
- 3 = neutraal,
- 4 = eens/tevreden, en
- 5 = zeer eens/zeer tevreden (donkergroene, meest positieve smiley).

Direct onder het thema wordt het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord weergegeven. Bij de vragen waarbij er een optie “niet van toepassing” was, wordt hier ook vermeld hoeveel respondenten deze optie hebben gekozen. Bij een aantal vragen staat een (\*) achter het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord. Bij deze vragen waren aan de start van de dataverzamelingsperiode de bijschriften onder de smileys omgedraaid voor een aantal respondenten. Aangezien men voornamelijk naar de smileys kijkt bij het beantwoorden van de vragen, kunnen we naar alle waarschijnlijkheid stellen dat dit geen invloed heeft gehad op hoe deze groep respondenten de vraag heeft beantwoord.

Aan de kleur van de landelijke score en de smiley erachter kan men in een oogopslag zien of de bewoners gemiddeld tevreden zijn over/het eens zijn met het onderwerp van de vraag: hoe groener, hoe hoger de score en dus hoe meer men het eens is met de stelling. Verder zie je aan de balk bij het landelijk gemiddelde hoe verdeeld de bewoners zijn over het onderwerp. De lengte van de kleur in deze balk (donkerrood tot donkergroen) correspondeert met de grootte van de groep die die smiley heeft gekozen: de donkerrode (zeer oneens/zeer ontevreden) tot donkergroene (zeer eens/zeer tevreden) smiley. In het voorbeeld hierboven voelt de grootste groep zich *zeer veilig in Nederland* (donkergroen).

De gemiddelde scores per regio en per locatie zijn op eenzelfde manier te interpreteren: hoe hoger de score, hoe meer men het eens is met de stelling. De kleur van de locatie komt overeen met de kleur van de regio waarin de locatie zich bevindt. Zo worden alle locaties uit regio Noord in blauw weergegeven, alle locaties uit regio Midden-Noord in oranje, etc.

## Respondenten

**1212** respondenten zijn **begonnen** aan de vragenlijst

en worden meegenomen in de analyses

→ **1066** respondenten hebben de vragenlijst **volledig afgerond**

### Landelijk responspercentage: **6,3%**

Regio	Responspercentage	Aantal respondenten
Noord	7,1%	354
Midden-Noord	6,3%	306
Midden-Zuid	4,2%	204
Zuid	7,7%	348

Responspercentages, aantal respondenten e.d. *per locatie* zijn te vinden in Bijlage B: Respons per locatie.

### Taal

Taal enquête	Percentage
Arabisch	41,0%
Engels	22,6%
Perzisch	14,6%
Turks	8,7%
Russisch	4,3%
Nederlands	2,9%
Tigrinya	2,2%
Spaans	1,8%
Frans	0,9%

*NB. Dit is de taal waarin de respondent de enquête heeft ingevuld. Dit hoeft niet per se de moedertaal van de respondent te zijn.*

### Geslacht



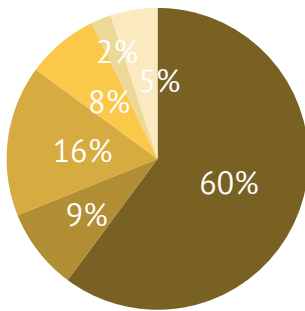
Deze verdeling komt ongeveer overeen met de man/vrouw-verdeling op de COA-locaties (67,6% man, 32,4% vrouw).

## Duur verblijf op huidige COA-locatie:



Korter dan drie maanden / Tussen de drie en zes maanden / Langer dan zes maanden

## Met wie verblijft u op deze COA-locatie?



- 60% Alleen
- 9% Met partner
- 16% Met partner en kind of meerdere kinderen
- 8% Met één of meerdere kinderen
- 2% Met andere familieleden en kind of meerdere kinderen
- 5% Met andere familieleden, zonder kinderen

## Heeft u een verblijfsvergunning gekregen?



Ja / Nee / Hier wil ik geen antwoord op geven

*NB. De respondenten die wel een verblijfsvergunning hebben gekregen zijn over het algemeen positiever (overall enquête gemiddelde = 3,67/5) dan de respondenten die geen verblijfsvergunning hebben gekregen (overall enquête gemiddelde = 3,33/5) en de respondenten die geen antwoord wilden geven op de vraag (overall enquête gemiddelde = 3,39/5).*

## Overall enquête gemiddelden

Het overall enquête gemiddelde is de gemiddelde score op alle vragen met 5 smileys als antwoordopties in de voorgelegde enquête.

	Overall enquête gemiddelde
<b>Landelijk</b>	<b>3,43/5</b>
Noord	3,51/5
Midden-Noord	3,50/5
Midden-Zuid	3,41/5
Zuid	3,30/5

## Overzicht themagemiddelden

Hieronder zijn de thema's gesorteerd van hoogst tot laagst themagemiddelde, waarbij 1 = zeer oneens/zeer ontevreden en 5 = zeer eens/zeer tevreden.

COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)



P. 29

Veiligheid (3,72/5)



P. 16

Handelen in noodsituaties (71% Ja)



P. 23

Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)



P. 53

Algemene vragen (3,63/5)



P. 13

Kinderen (3,18/5)



P. 77

Faciliteiten (3,18/5)



P. 40

Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)



P. 64

Activiteiten (2,73/5)



P. 71

## Themaoverzicht: Algemene vragen (3,63/5)



AL1: Hoe beoordeelt u het wonen op deze COA-locatie? **3,10**

AL2: Vond u het prettig om op deze manier uw mening te geven? **4,24**

### *Landelijke scores*

Bewoners vonden de online vragenlijst over het algemeen een (zeer) prettige manier om hun mening te geven. De gemiddelde beoordeling voor het wonen op de COA-locatie is neutraal.

### *Verschillen per regio*

De gemiddelde beoordeling voor het wonen op de COA-locatie varieert van 2,81 (Zuid) tot 3,28 (Midden-Noord).

### *Opvallende locaties*

De gemiddelde beoordeling voor het wonen op de COA-locatie verschillen sterk per locatie: van 1,94 (Wageningen Bosrandweg POL) tot 4,65 (Hengelo PRE-POL).

Op alle locaties zijn de bewoners gemiddeld (zeer) tevreden over de huidige opzet van het onderzoek om hun mening te delen. De gemiddelde scores variëren van 3,77 (Overloon AZC) tot 4,88 (Hengelo PRE-POL).

## Algemene vragen (3,63/5)

O.b.v. 1212 respondenten

### Hoe beoordeelt u het wonen op deze COA-locatie?

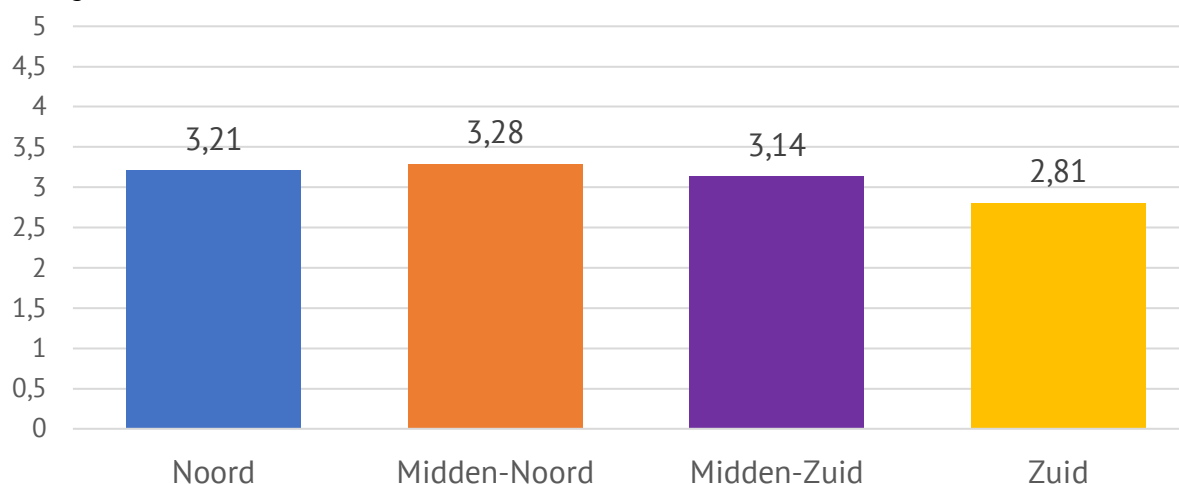
Landelijk



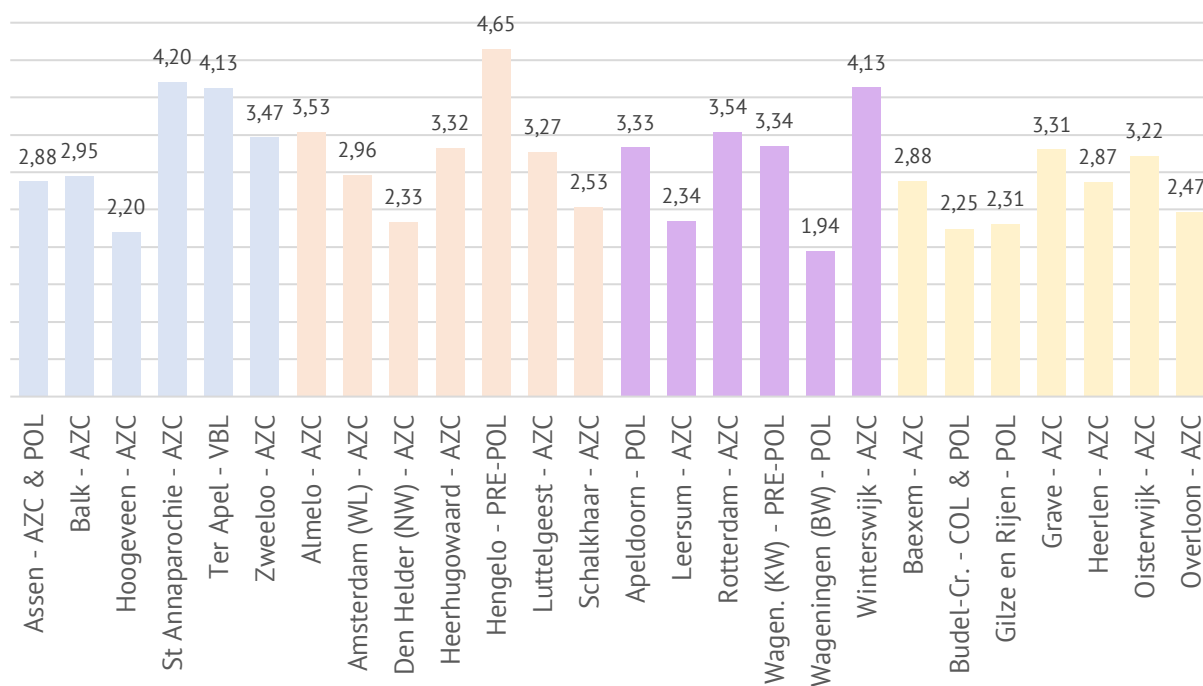
3,10/5



Per regio



Per locatie



## Algemene vragen (3,63/5)

O.b.v. 1069 respondenten\*

### Vond u het prettig om op deze manier uw mening te geven?

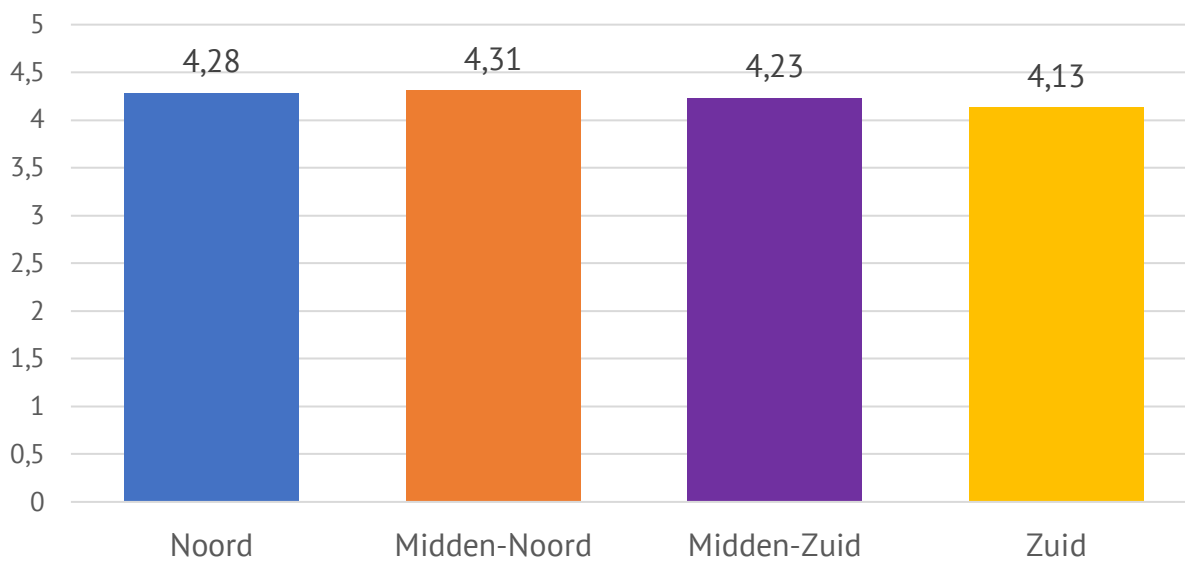
Landelijk



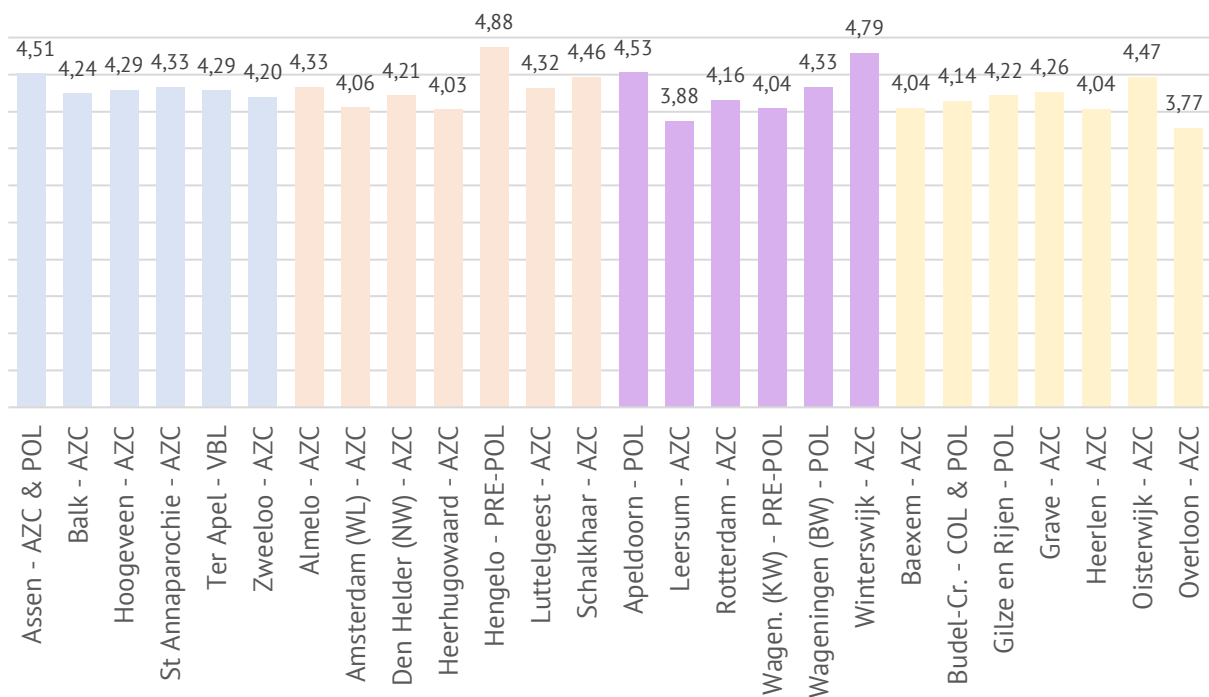
4,24/5



Per regio



Per locatie





## Themaoverzicht: Veiligheid (3,72/5)



- V1: Voelt u zich veilig in Nederland? **4,22**
- V2: Voelt u zich veilig in de omgeving van de COA-locatie? **3,70**
- V3: Voelt u zich veilig op de COA-locatie? **3,70**
- V4: Voelt u zich veilig in uw kamer? **3,73**
- V5: Voelt u zich veilig op de wc? **3,53**
- V6: Voelt u zich veilig in de douche? **3,53**

### Landelijke scores

De scores op dit thema zijn (zeer) positief. Men voelt zich over het algemeen veilig in Nederland, in en rondom de COA-locatie en op de eigen kamer. Het gemiddelde gevoel van veiligheid ligt op de wc en in de douche wat lager.

Naast het landelijk gemiddelde op dit thema (3,72/5) is er ook gekeken naar de gemiddelde scores op basis van geslacht (man, vrouw, en “hier wil ik geen antwoord op geven”) en op basis van het alleen versus met partner, kind(eren) en/of familieleden op de COA-locatie verblijven:

	Mannen	Vrouwen	“Hier wil ik geen antwoord op geven”	Totaal
<b>Alleen</b>	3,77	3,63	3,26	3,73
<b>Niet alleen</b>	3,78	3,64	3,33	3,69
<b>Totaal</b>	3,77	3,64	3,29	3,72

Voorbeeld: *vrouwen die alleen* op de COA-locatie verblijven, scoren gemiddeld 3,63/5 op het thema *Veiligheid*.

### Verschillen per regio

De bewoners in de regio's Midden-Zuid en Zuid lijken zich gemiddeld minder veilig te voelen in de omgeving van de COA-locatie en op de COA-locatie dan de bewoners in de regio's Noord en Midden-Noord. In de regio Midden-Zuid lijkt men zich gemiddeld minder veilig te voelen in de eigen kamer. Als het gaat om het gevoel van veiligheid op de wc (3,08) en in de douche (3,10) scoort regio Zuid over het algemeen lager dan de overige regio's.

### Opvallende locaties

De bewoners van locatie Wageningen Bosrandweg (POL) scoren over het algemeen lager in dit thema: men voelt zich niet veilig in de eigen kamer (1,65), op de wc (2,12), in de douche (2,12), in de omgeving van de COA-locatie (2,18) en op de COA-locatie (2,18). Ook in Leersum (AZC) voelen de bewoners zich minder veilig op de COA-locatie (2,72) en in de omgeving van de COA-locatie (2,79).

# Veiligheid (3,72/5)

O.b.v. 1212 respondenten

## Voelt u zich veilig in Nederland?

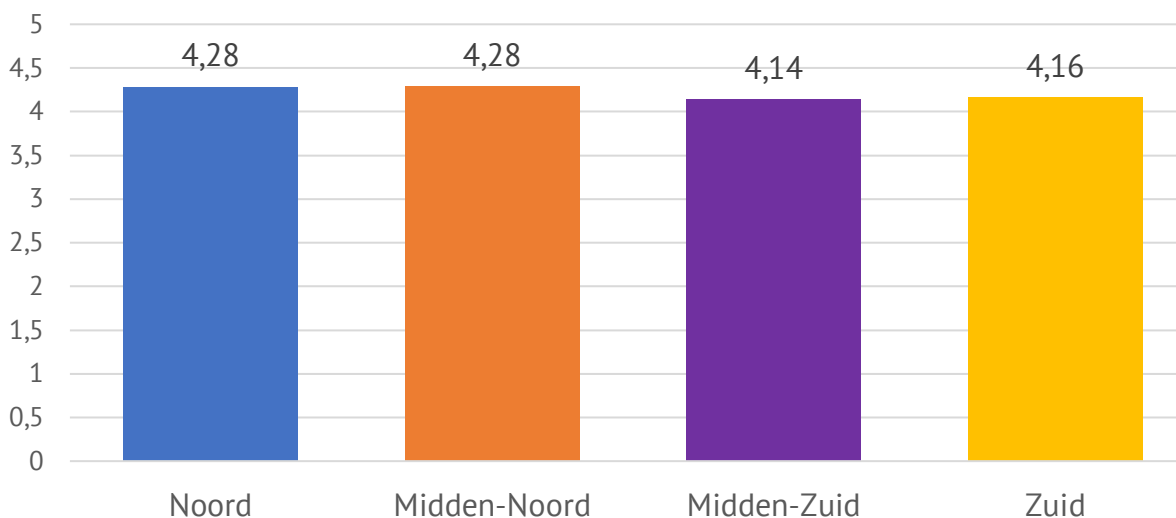
Landelijk



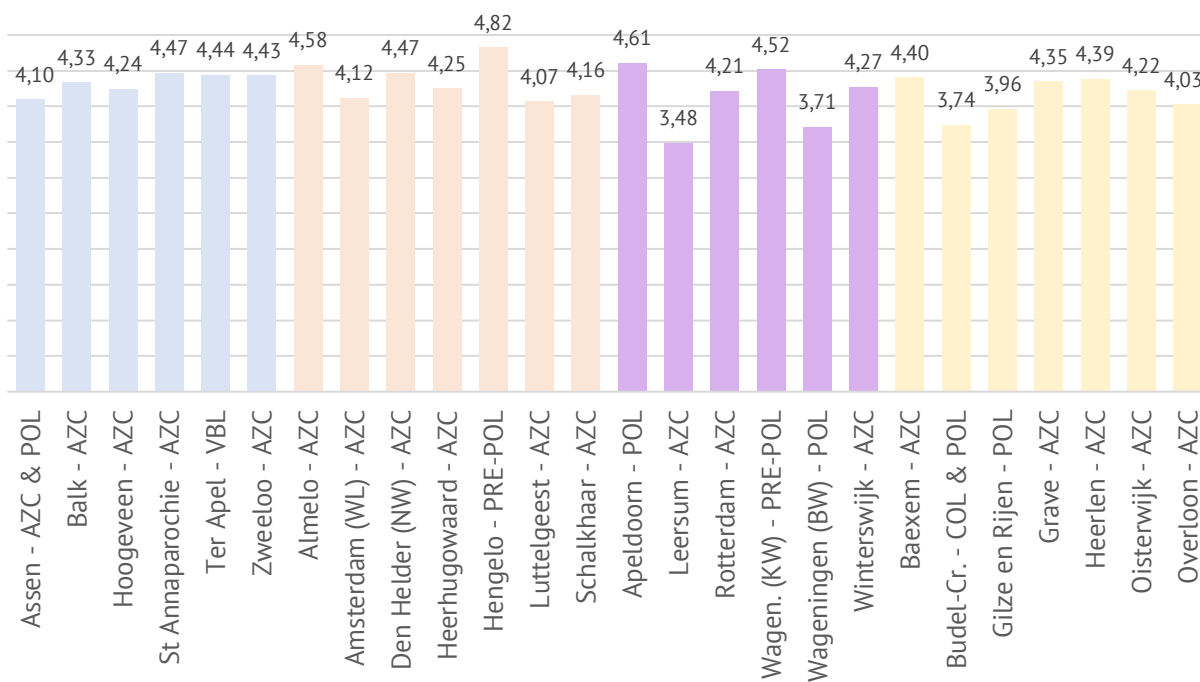
4,22/5



Per regio



Per locatie



# Veiligheid (3,72/5)

O.b.v. 1212 respondenten

## Voelt u zich veilig in de omgeving van de COA-locatie?

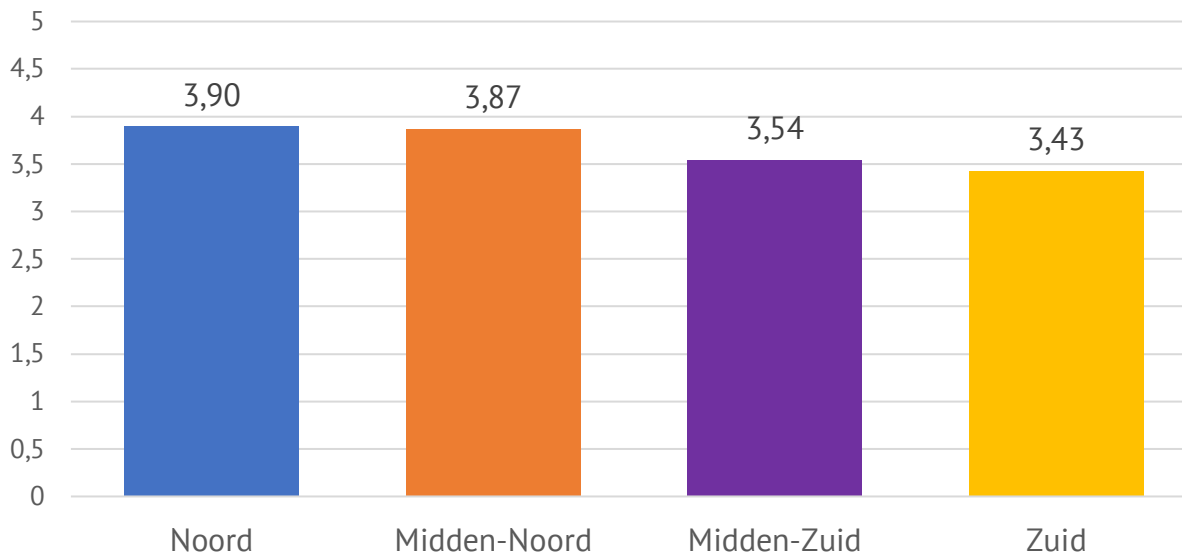
Landelijk



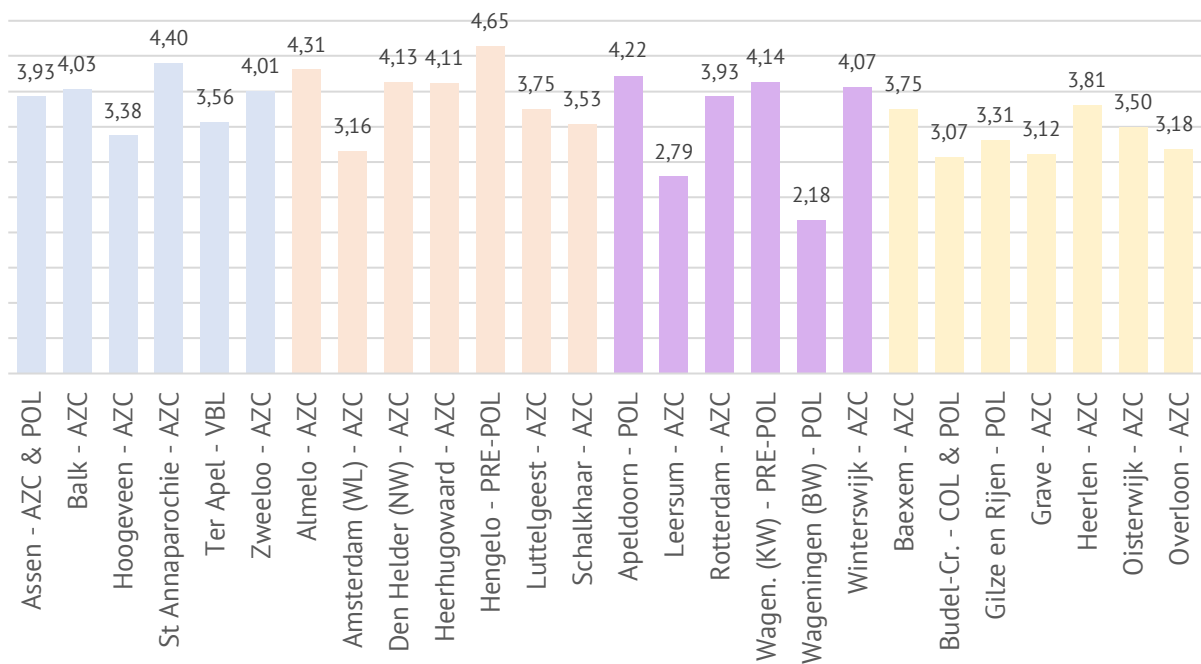
3,70/5



Per regio



Per locatie



# Veiligheid (3,72/5)

O.b.v. 1212 respondenten

## Voelt u zich veilig op de COA-locatie?

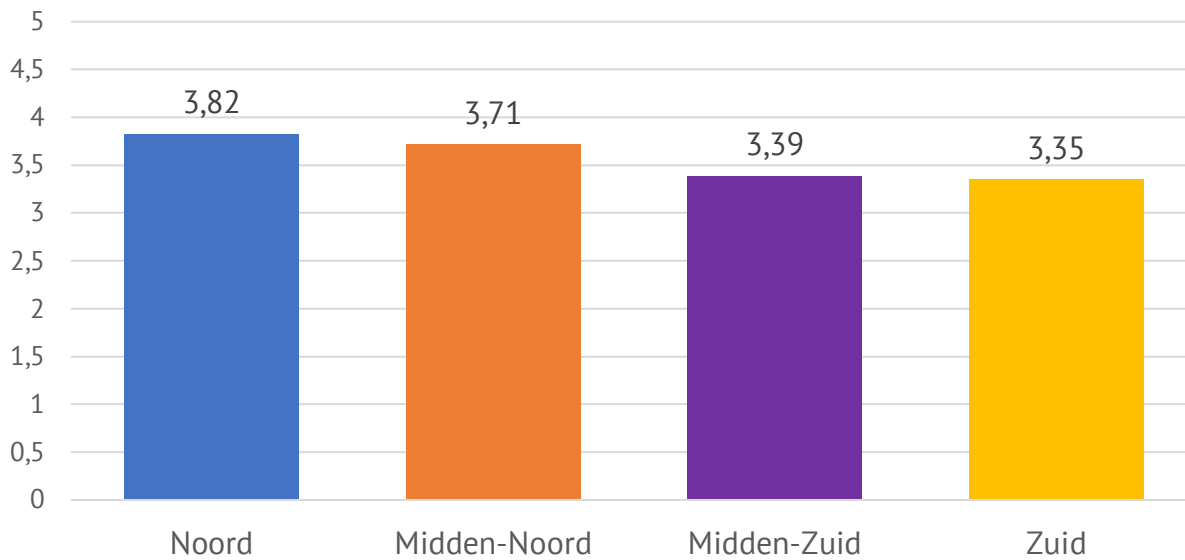
Landelijk



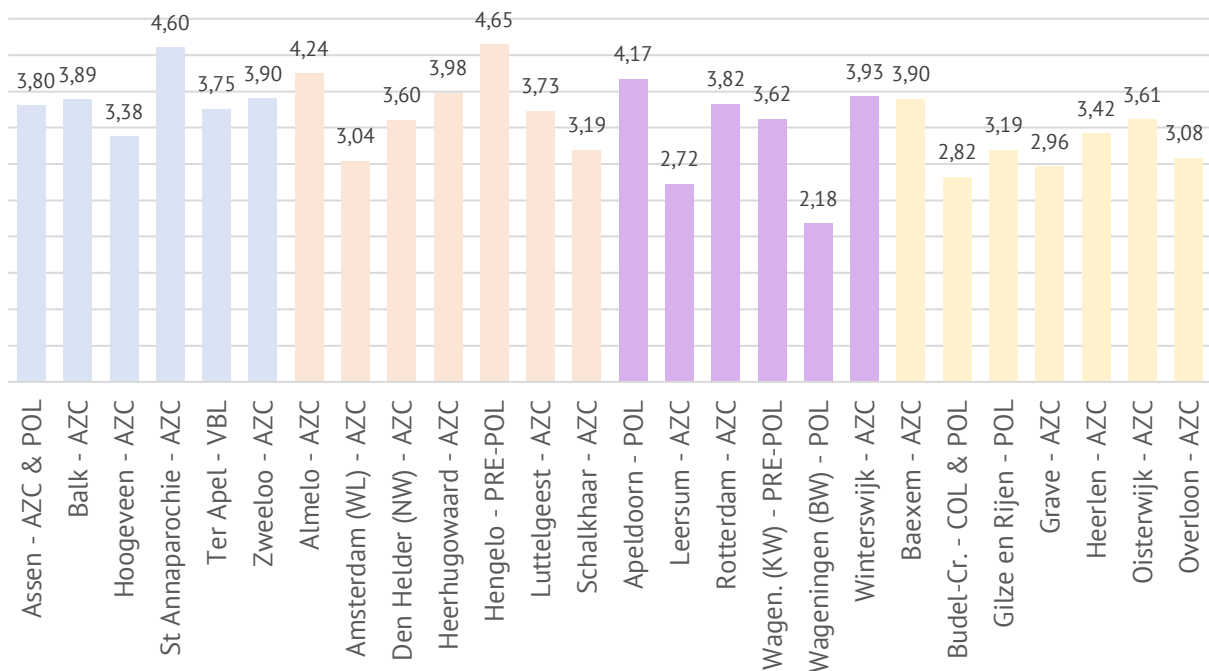
3,59/5



Per regio



Per locatie



# Veiligheid (3,72/5)

O.b.v. 1212 respondenten

## Voelt u zich veilig in uw kamer?

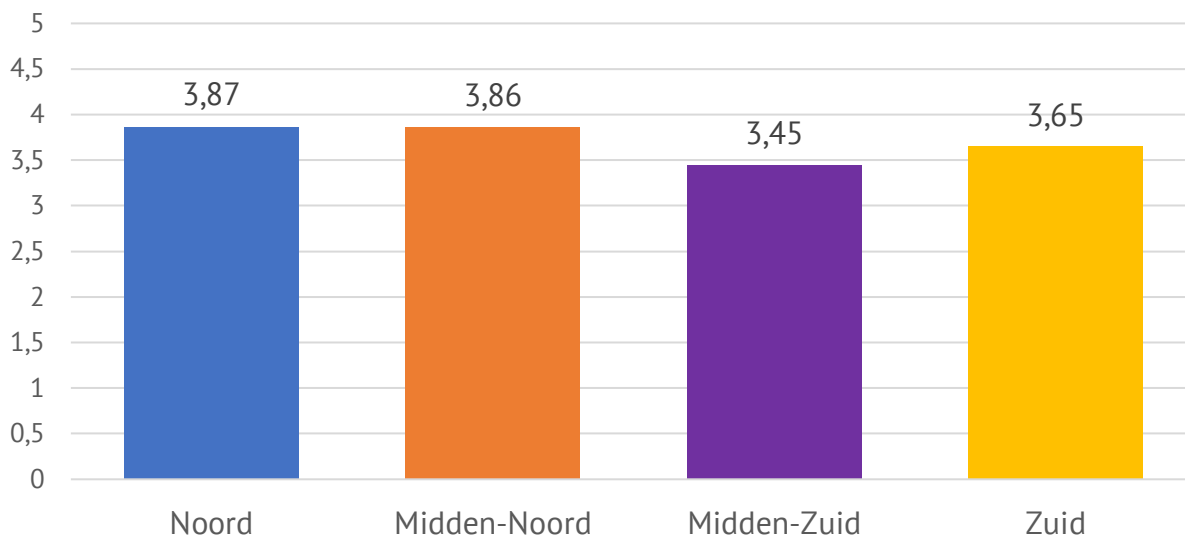
Landelijk



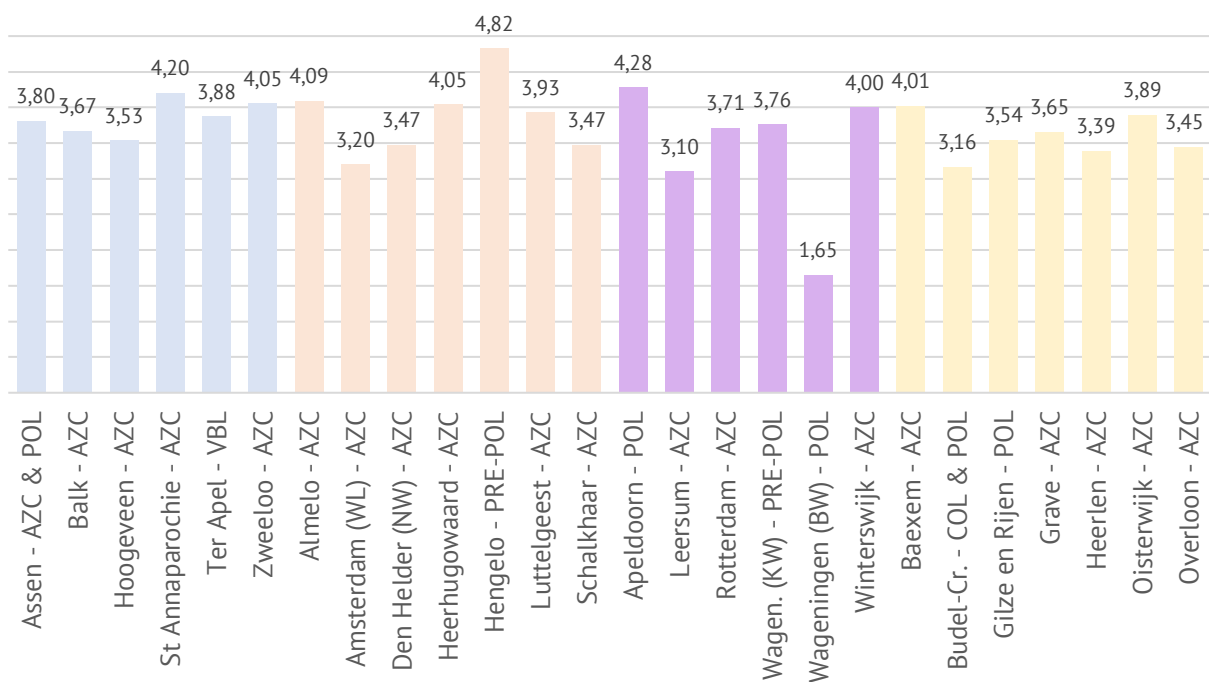
3,73/5



Per regio



Per locatie



# Veiligheid (3,72/5)

O.b.v. 1212 respondenten

## Voelt u zich veilig op de wc?

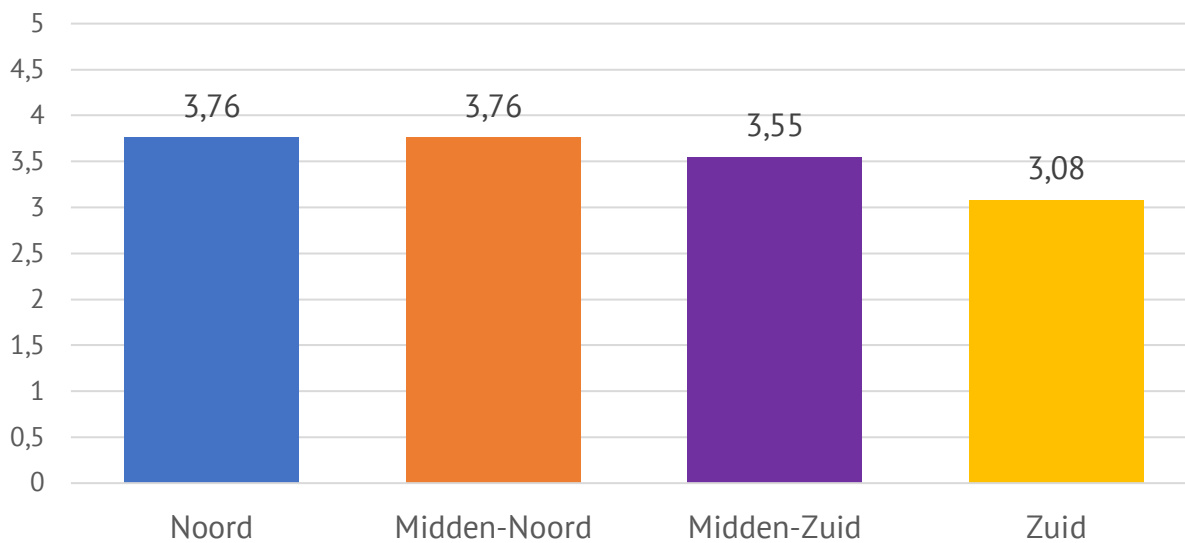
Landelijk



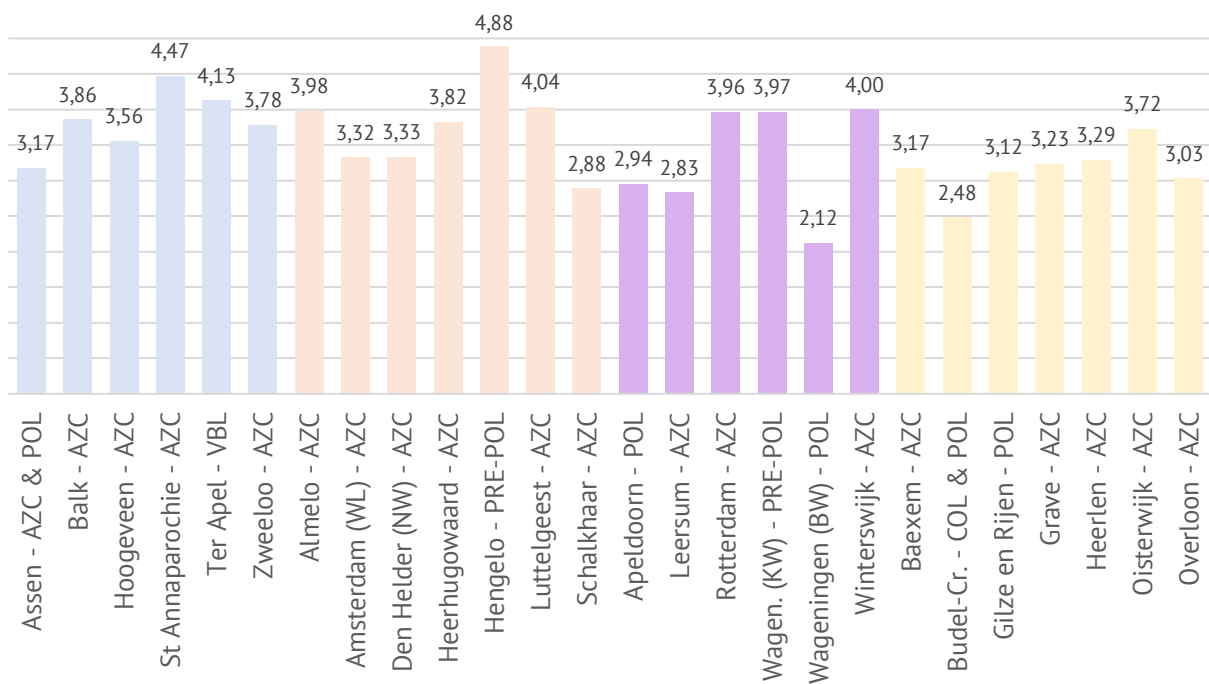
3,53/5



### Per regio



### Per locatie



# Veiligheid (3,72/5)

O.b.v. 1212 respondenten\*

## Voelt u zich veilig in de douche?

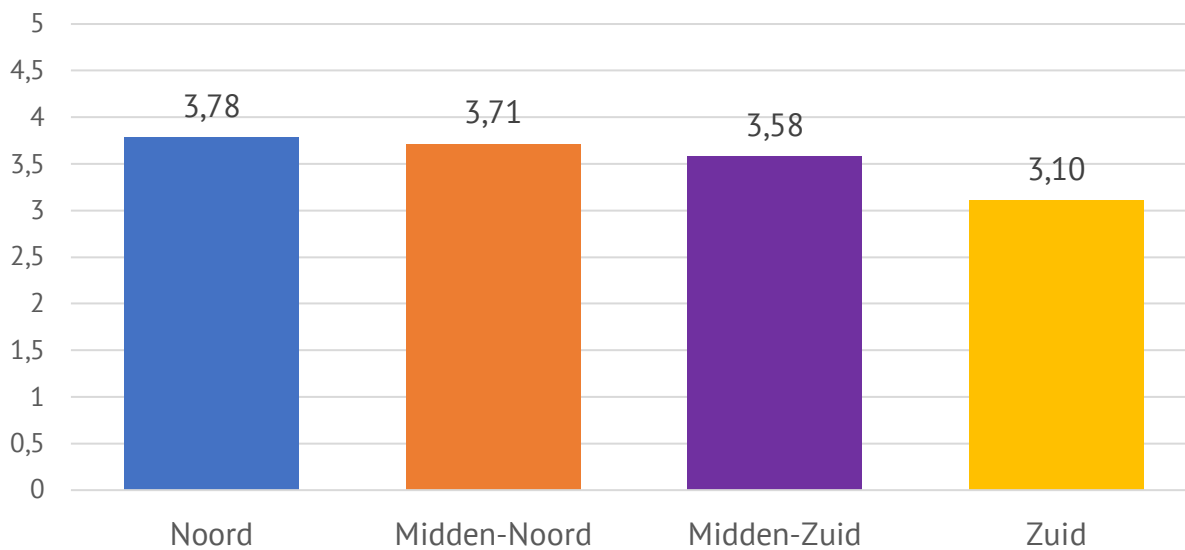
Landelijk



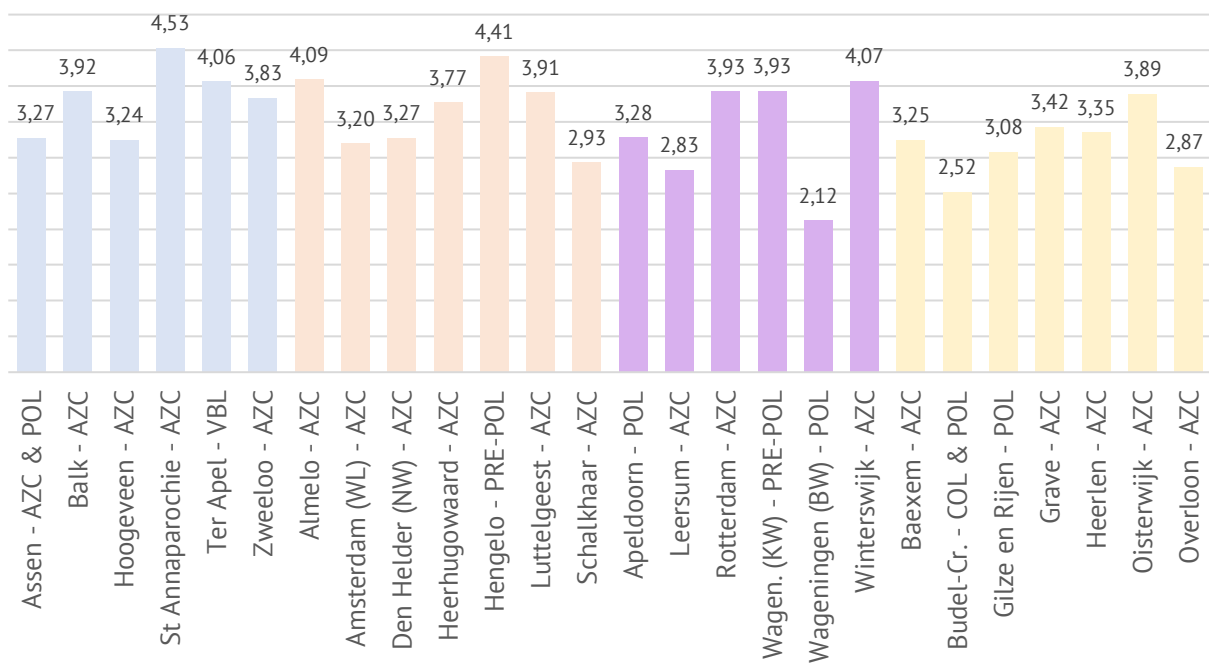
3,53/5



Per regio



Per locatie



## Themaoverzicht: Handelen in noodsituaties (71% Ja)



- H1: Weet u wat u moet doen als er een alarm of sirene gaat? **77% Ja**
- H2: Weet u wat u moet doen als er iemand ruzie (met u) maakt? **68% Ja**
- H3: Weet u wat u moet doen als iemand de huisregels van het COA overtreedt? **64% Ja**
- H4: Weet u wat u moet doen als u last hebt van uw medebewoners? **65% Ja**
- H5: Weet u wat u moet doen als er brand is? **79% Ja**

### *Landelijke scores*

De meerderheid van de bewoners weet wat ze moeten doen bij de verschillende noodsituaties: voor elk van de vijf bovengenoemde situaties geeft 64% tot 79% aan dat ze weten wat ze moeten doen wanneer de situatie zich voordoet. Wel moet er nagegaan worden of dit genoeg is of dat er ingezet moet worden op het informeren van de bewoners zodat het percentage bewoners dat weet wat ze moeten doen in deze situaties dichterbij de 100% ligt.

### *Verschillen per regio*

In regio Zuid lijken de bewoners wat minder bekend te zijn met wat men moet doen wanneer iemand de huisregels van het COA overtreedt (59% Ja) dan in de andere regio's (64%, 68% en 70% Ja).

### *Opvallende locaties*

De verschillen zijn soms groot: een locatie kan hoog op het ene onderdeel van dit thema scoren, terwijl dezelfde locatie redelijk laag op een ander onderdeel scoort. In Ter Apel (VBL), Hengelo (PRE-POL) en Rotterdam (AZC) weet minstens 75% van de bewoners wat ze moeten doen per beschreven noodsituatie. In Overloon (AZC) weet slechts ongeveer de helft (39%-54%) van de bewoners wat men moet doen in deze situaties.



## Handelen in noodsituaties (71% Ja)

O.b.v. 1212 respondenten

### Weet u wat u moet doen als er een alarm of sirene gaat?

Landelijk

Ja

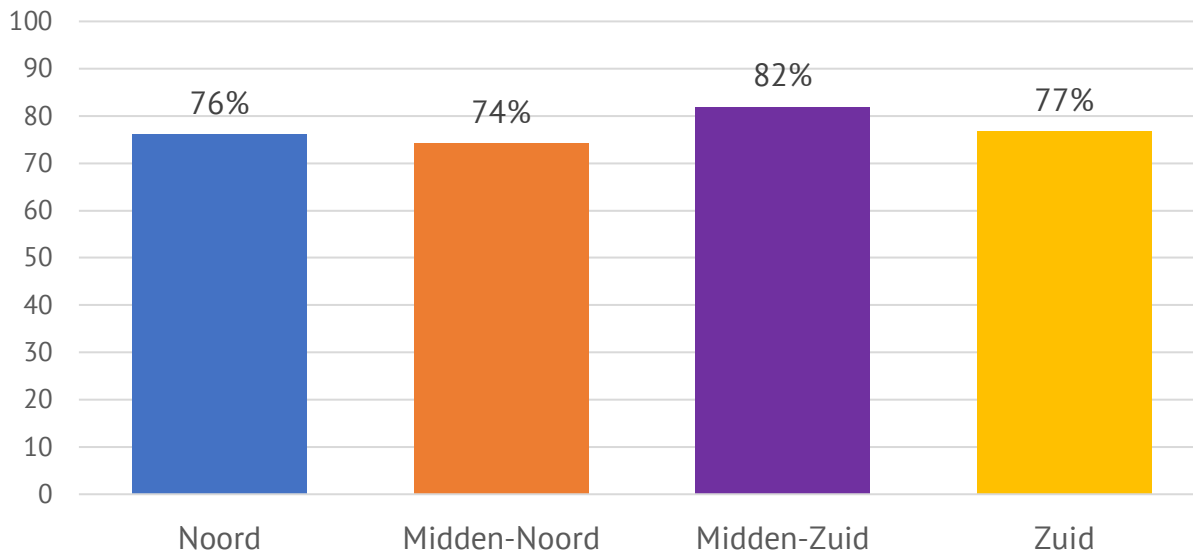
77%

23%

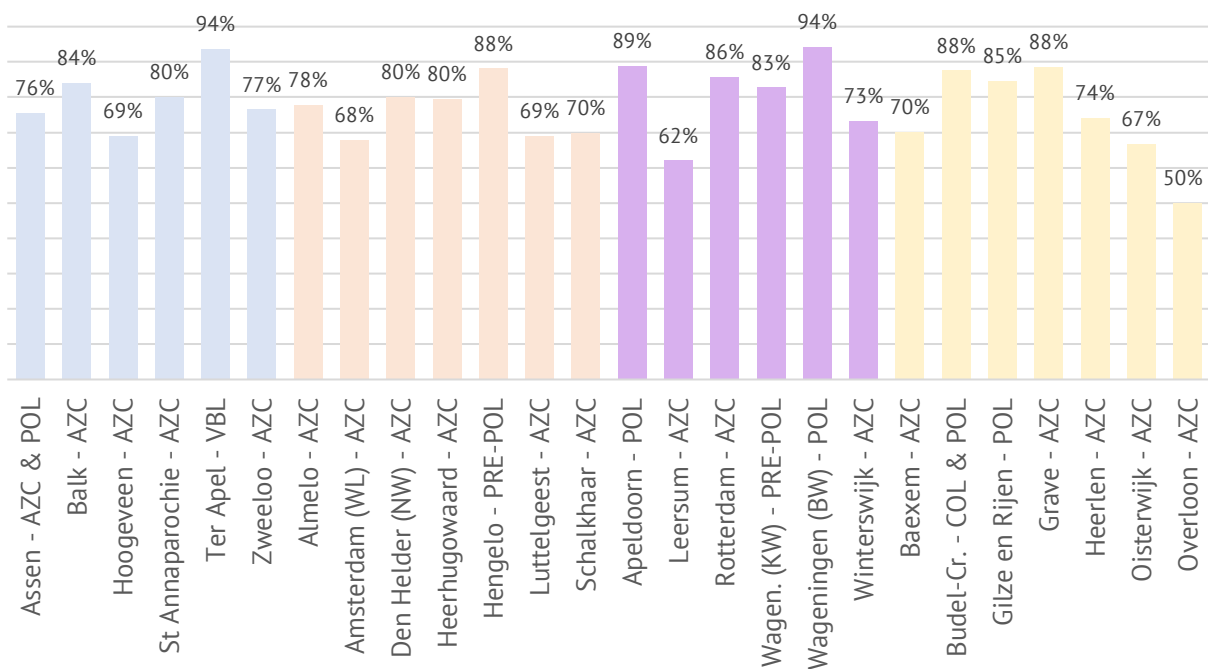
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Handelen in noodsituaties (71% Ja)

O.b.v. 1210 respondenten

### Weet u wat u moet doen als er iemand ruzie (met u) maakt?

Landelijk

Ja

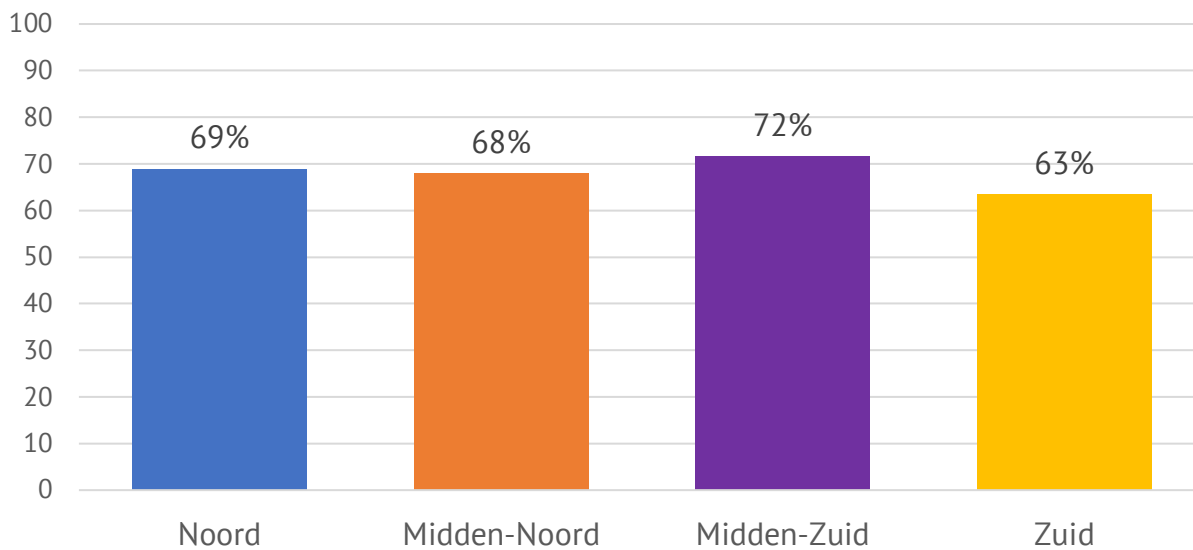
68%

32%

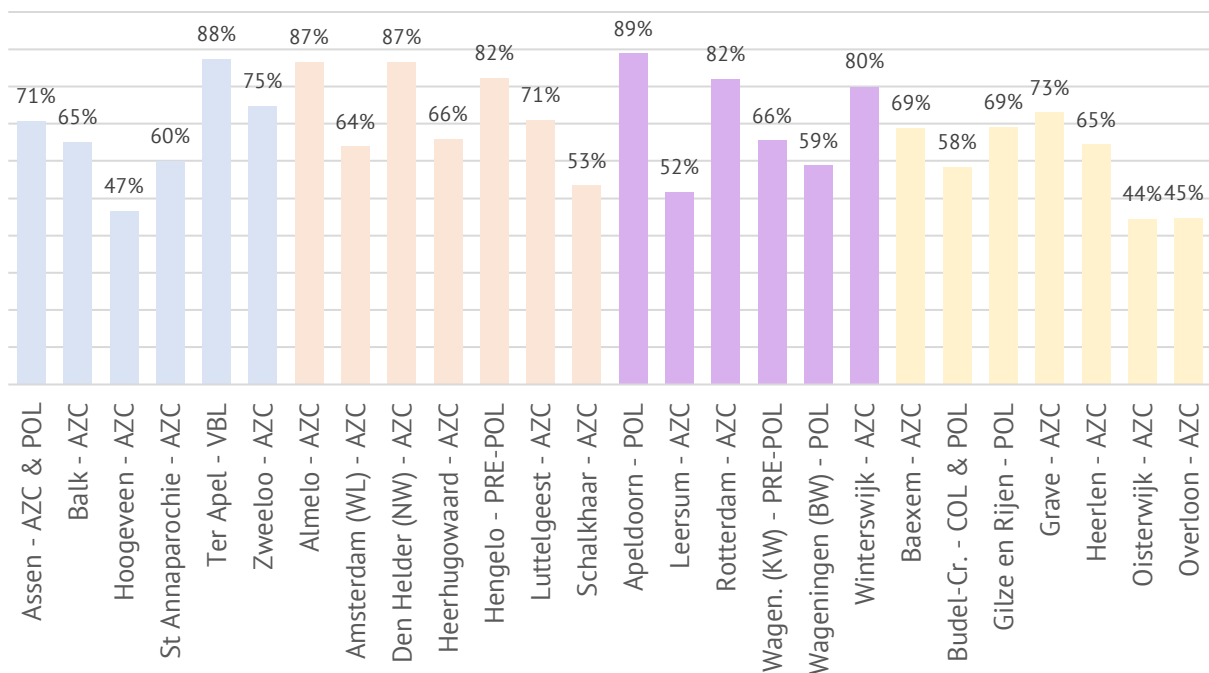
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Handelen in noodsituaties (71% Ja)

O.b.v. 1205 respondenten

### Weet u wat u moet doen als iemand de huisregels van het COA overtreedt?

Landelijk

Ja

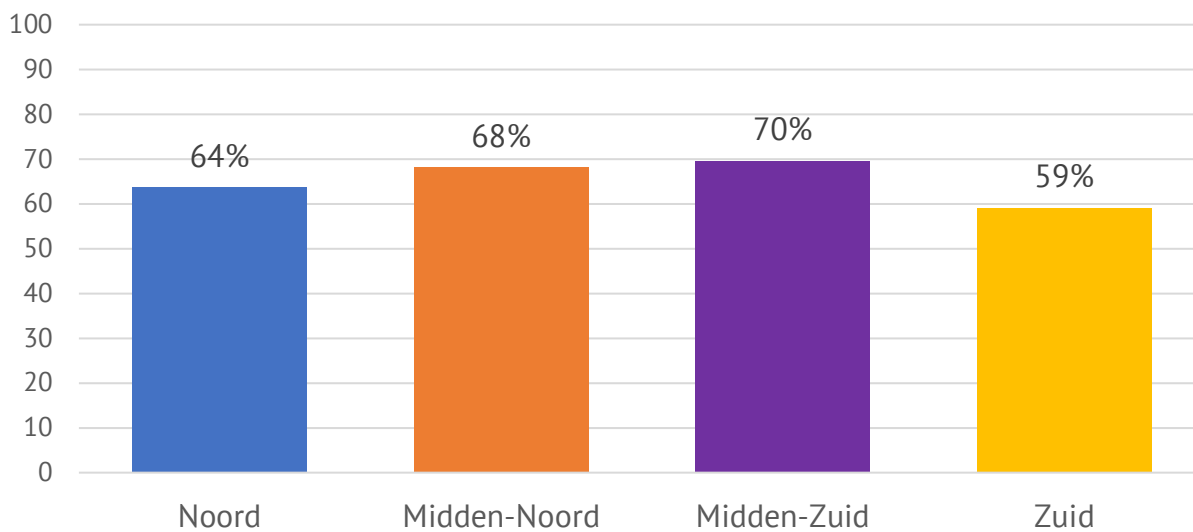
64%

36%

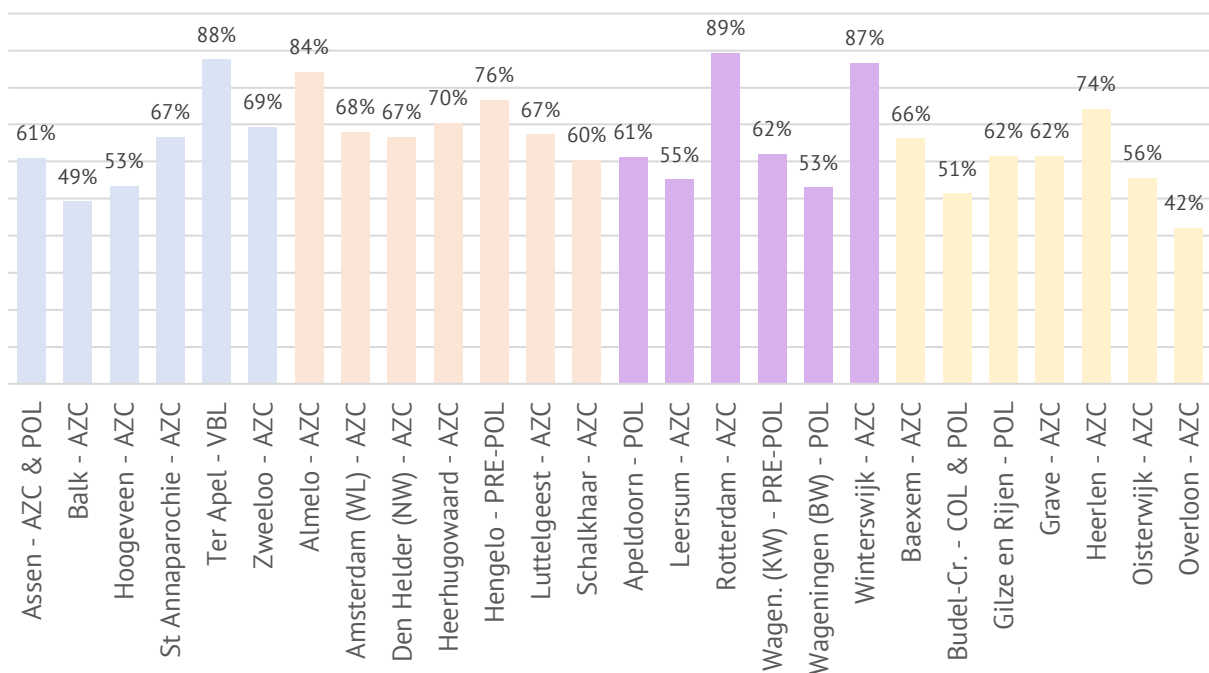
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Handelen in noodsituaties (71% Ja)

O.b.v. 1190 respondenten\*

### Weet u wat u moet doen als u last hebt van uw medebewoners?

Landelijk

Ja

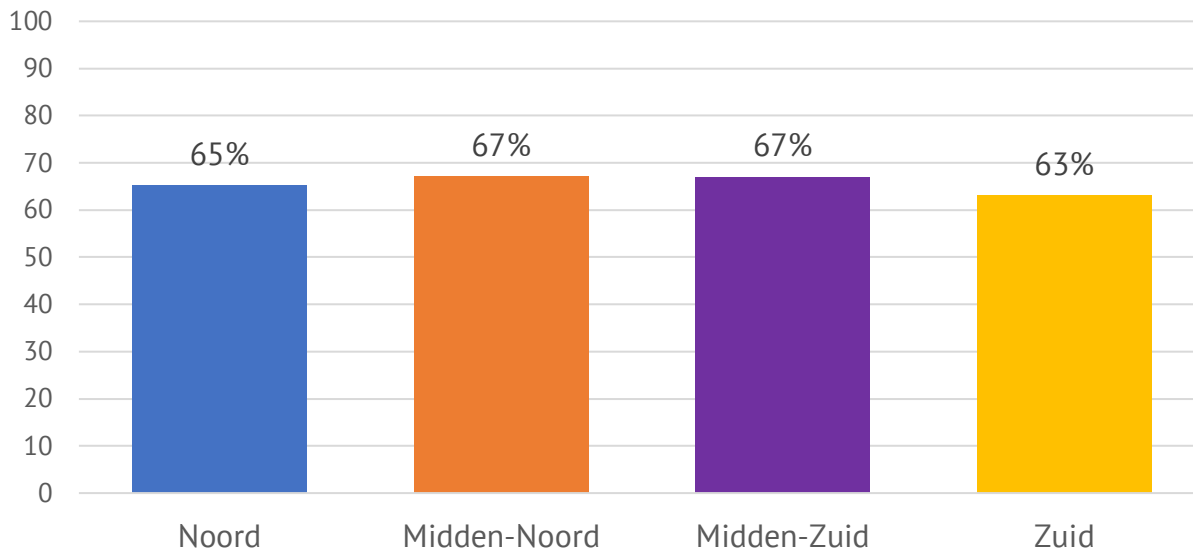
65%

35%

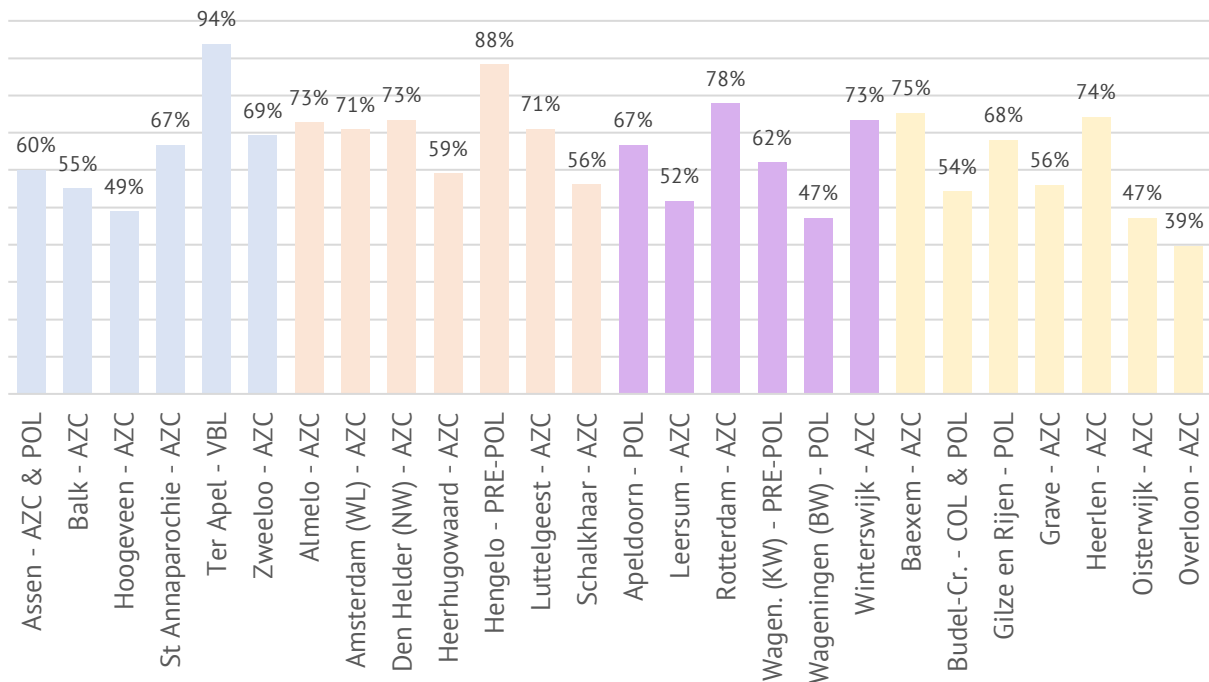
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



# Handelen in noodsituaties (71% Ja)

O.b.v. 1184 respondenten\*

## Weet u wat u moet doen als er brand is?

Landelijk

Ja

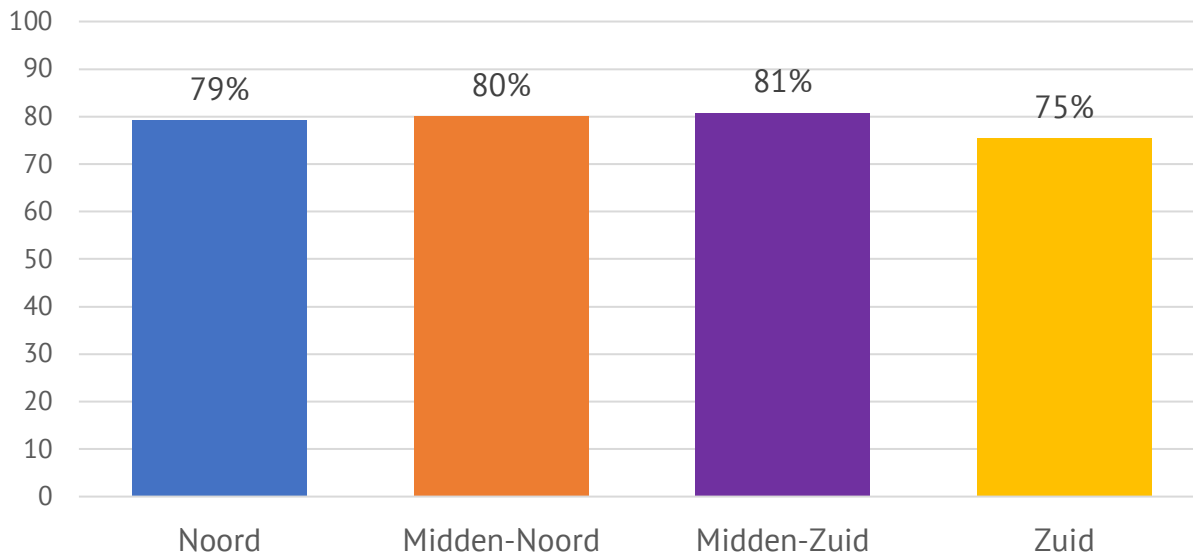
79%

21%

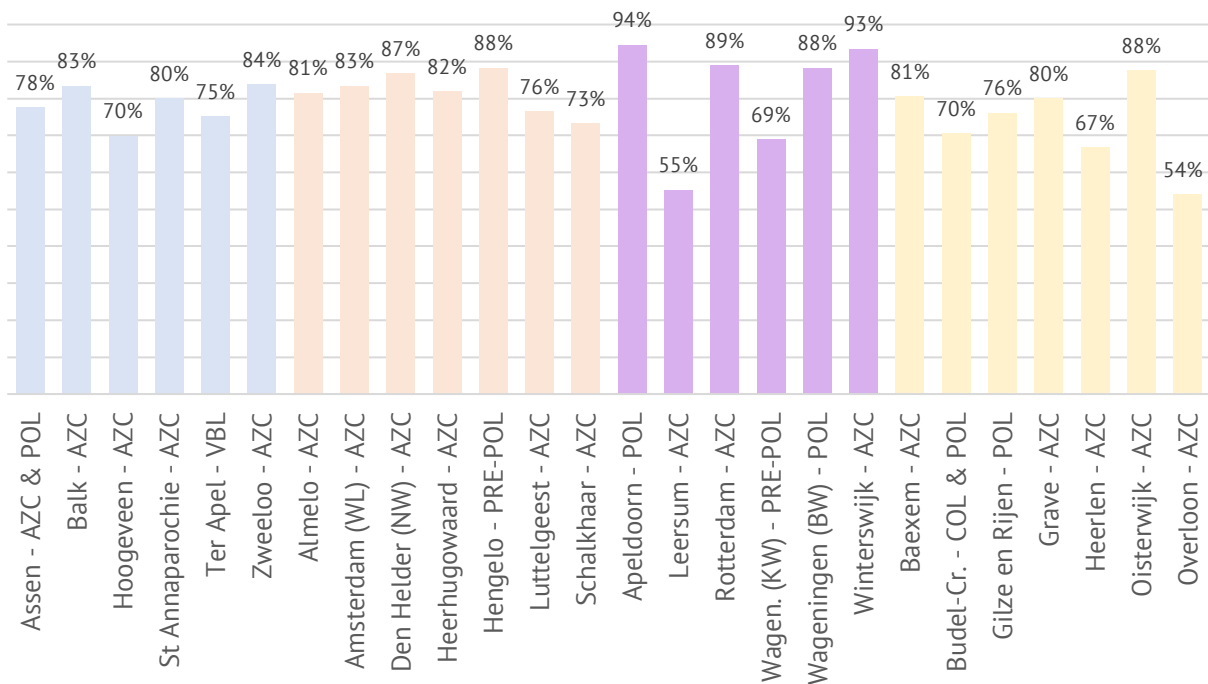
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Themaoverzicht: COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)



- C1: Voelt u zich serieus genomen door de COA-medewerkers als u hen een vraag stelt? **3,33**
- C2: Durft u de COA-medewerkers alles te vragen? **3,54**
- C3: Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar een COA-medewerker toe? **3,72**
- C4: Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar de beveiliging toe? **3,83**
- C5: Voelt u zich comfortabel bij de COA-medewerkers? **3,46**
- C6: Voelt u zich comfortabel bij de beveiliging? **3,75**
- C7: Klopt de beveiliging op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent? **4,14**
- C8: Wacht de beveiliging lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt? **3,78**
- C9: Klopt de COA-medewerker op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent? **4,29**
- C10: Wacht de COA-medewerker lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt? **3,81**

### *Landelijke scores*

Over het algemeen wordt er positief gescoord op de onderdelen van dit thema. Drie onderdelen waarop lager wordt gescoord zijn de mate waarin men zich serieus genomen voelt door de COA-medewerkers wanneer men hen een vraag stelt (3,33), de mate waarin men zich comfortabel voelt bij de COA-medewerkers (3,46) en de mate waarin men de COA-medewerkers alles durft te vragen (3,54). Opvallend is dat men zich gemiddeld meer comfortabel voelt bij de beveiliging dan bij de COA-medewerkers.

### *Verschillen per regio*

De gemiddelde scores verschillen weinig tussen de vier regio's.

### *Opvallende locaties*

De locatie gemiddelden lopen sterk uiteen voor de meeste vragen in dit thema. Zo lopen de scores op de vraag of men zich comfortabel bij de COA-medewerkers voelt van 2,00 (Wageningen Bosrand POL) tot 4,65 (Hengelo AZC).

In Sint Annaparochie (AZC), Zweeloo (AZC), Almelo (AZC), Hengelo (PRE-POL), Apeldoorn (POL), Wageningen Keijenbergseweg (PRE-POL), Winterswijk (AZC) en Baexem (AZC) zijn de bewoners (zeer) positief over alle onderdelen in dit thema. Ook de bewoners van Ter Apel (VBL) zijn, op de tijd dat de beveiliging en de COA-medewerkers wachten voordat ze de kamer betreden na, (zeer) tevreden over alle onderdelen. Daarentegen beoordelen de bewoners van Leersum (AZC) de onderwerpen in dit thema slecht. Ook de bewoners van Wageningen Bosrandweg (POL) en Amsterdam Willinklaan (AZC) scoren, met uitzondering van het kloppen door de beveiliging en de COA-medewerker, op alle onderdelen van dit thema laag.

## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1212 respondenten\*, waarvan 34 "n.v.t." hebben geantwoord

### Voelt u zich serieus genomen door de COA-medewerkers als u hen een vraag stelt?

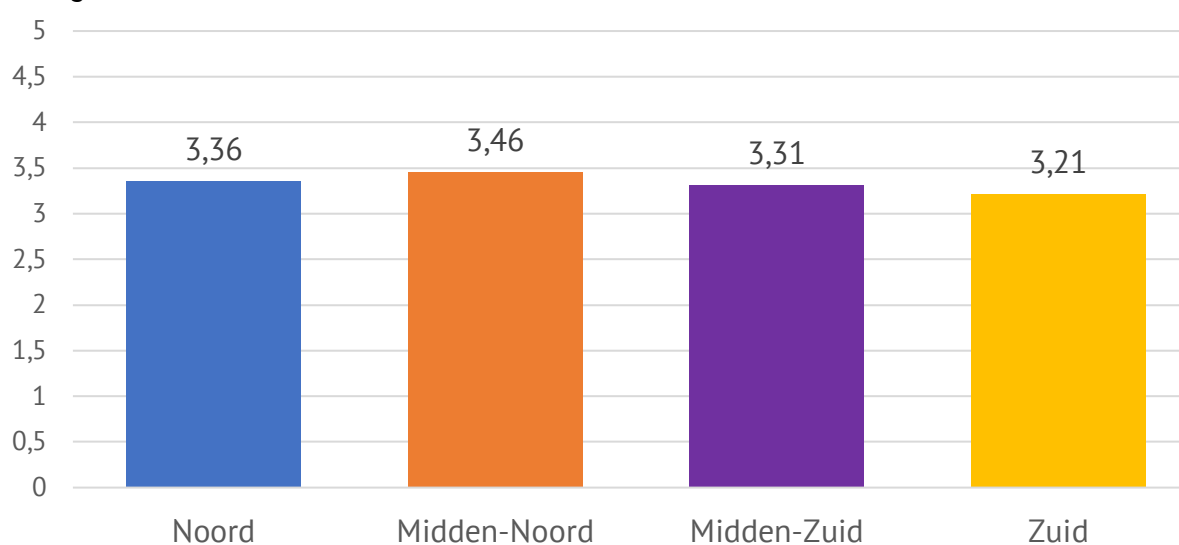
Landelijk



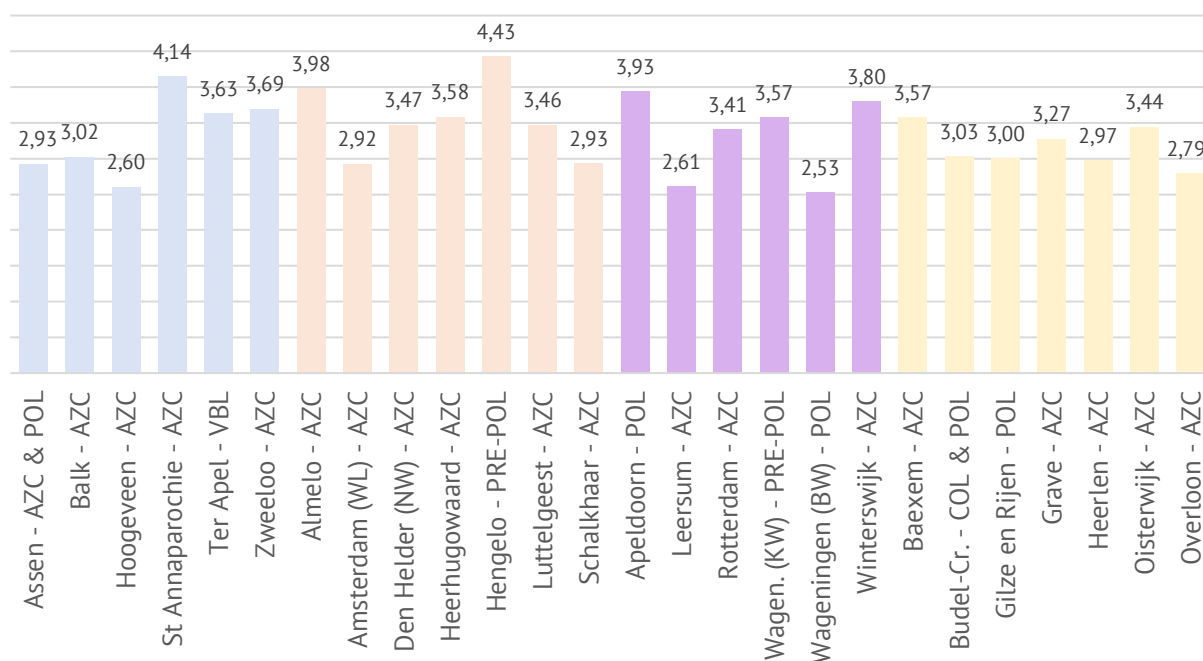
3,33/5



Per regio



Per locatie



# COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1212 respondenten

## Durft u de COA-medewerkers alles te vragen?

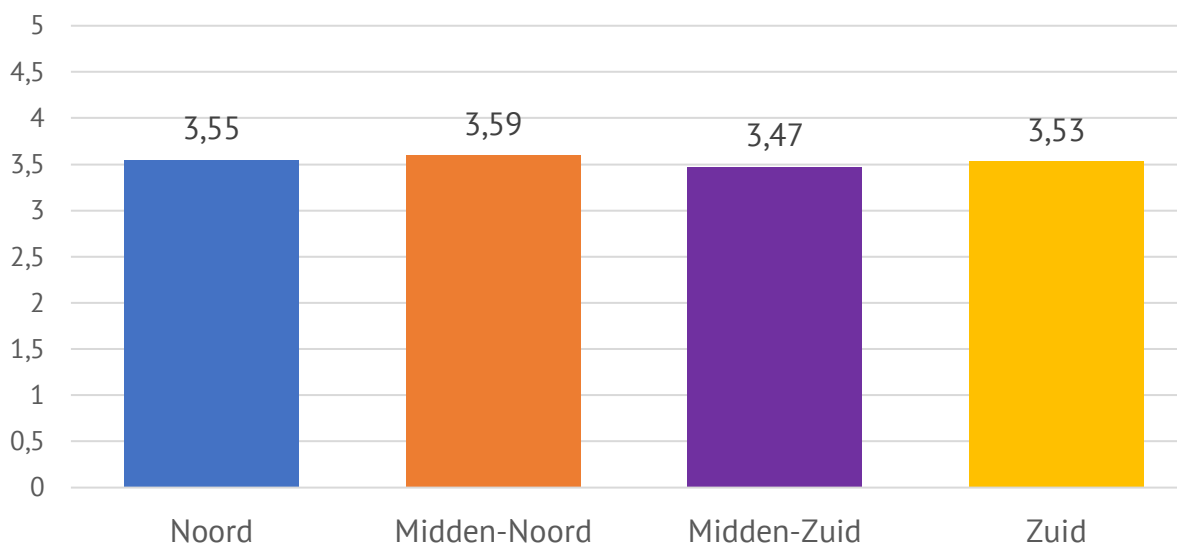
Landelijk



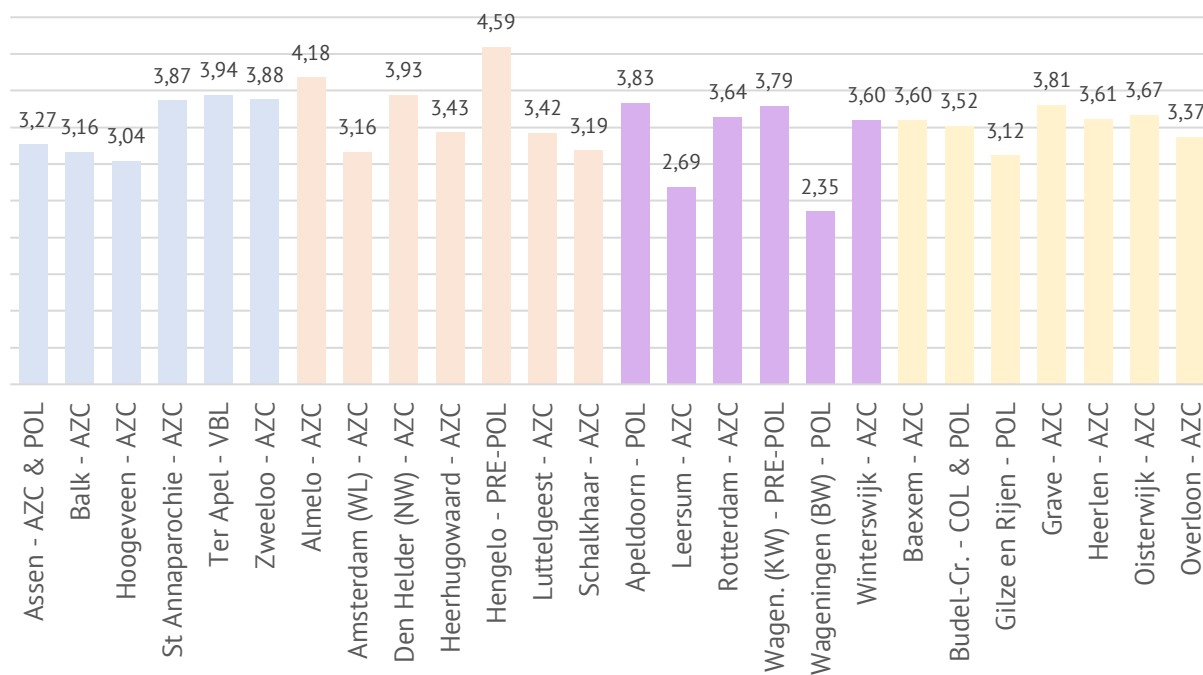
3,54/5



Per regio



Per locatie





## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1179 respondenten\*, waarvan 37 "n.v.t." hebben geantwoord

### Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar een COA-medewerker toe?

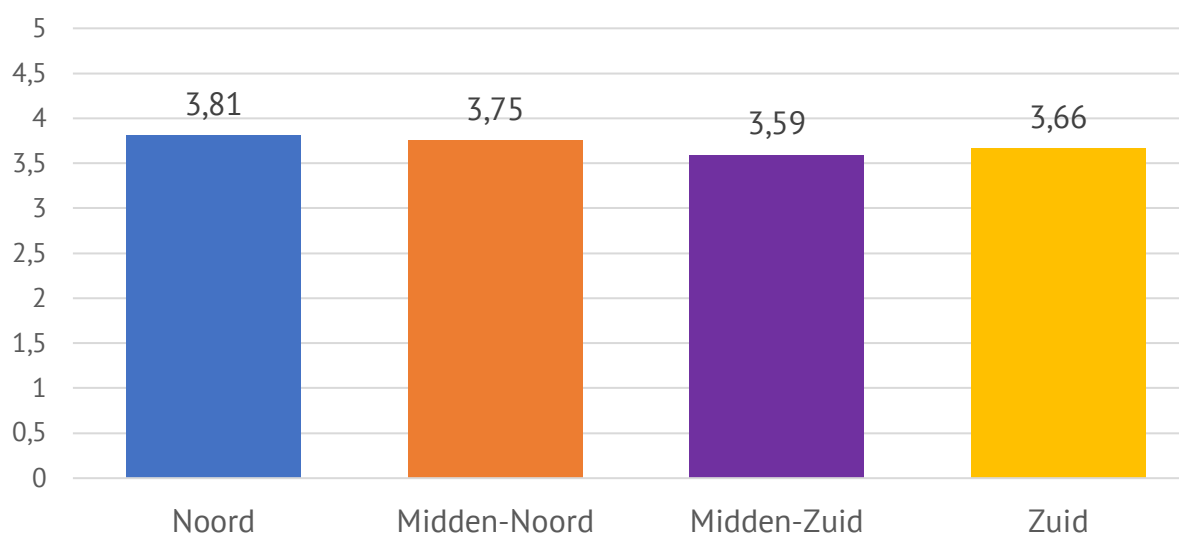
Landelijk



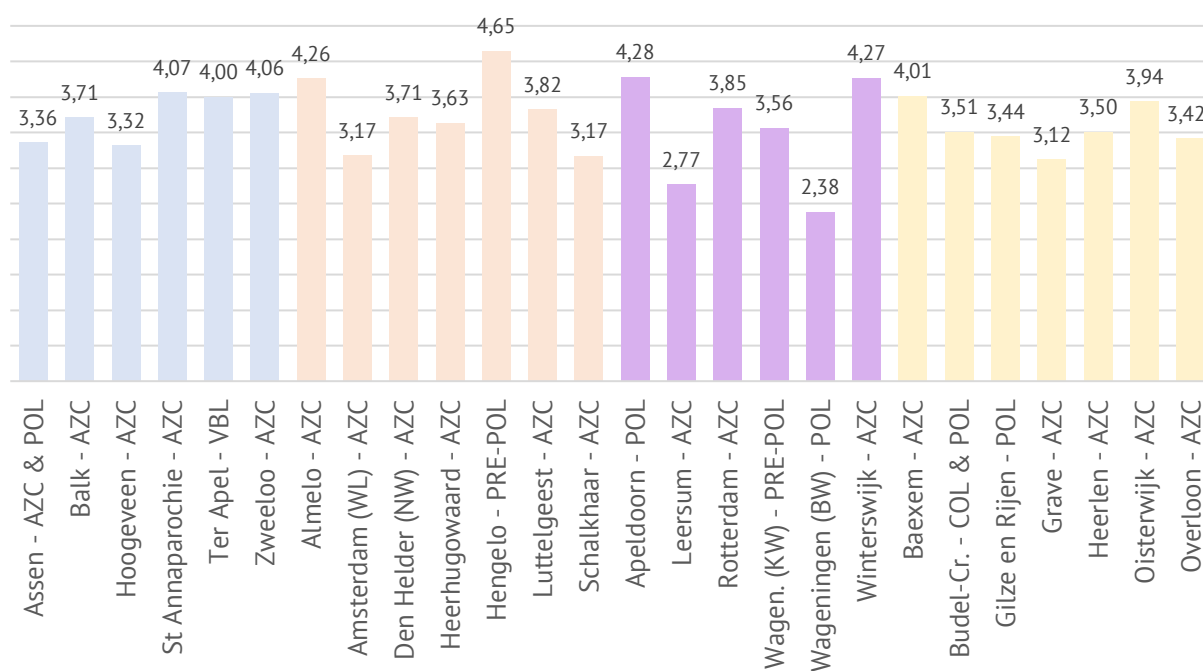
3,72/5



Per regio



Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1176 respondenten, waarvan 36 "n.v.t." hebben geantwoord

### Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar de beveiliging toe?

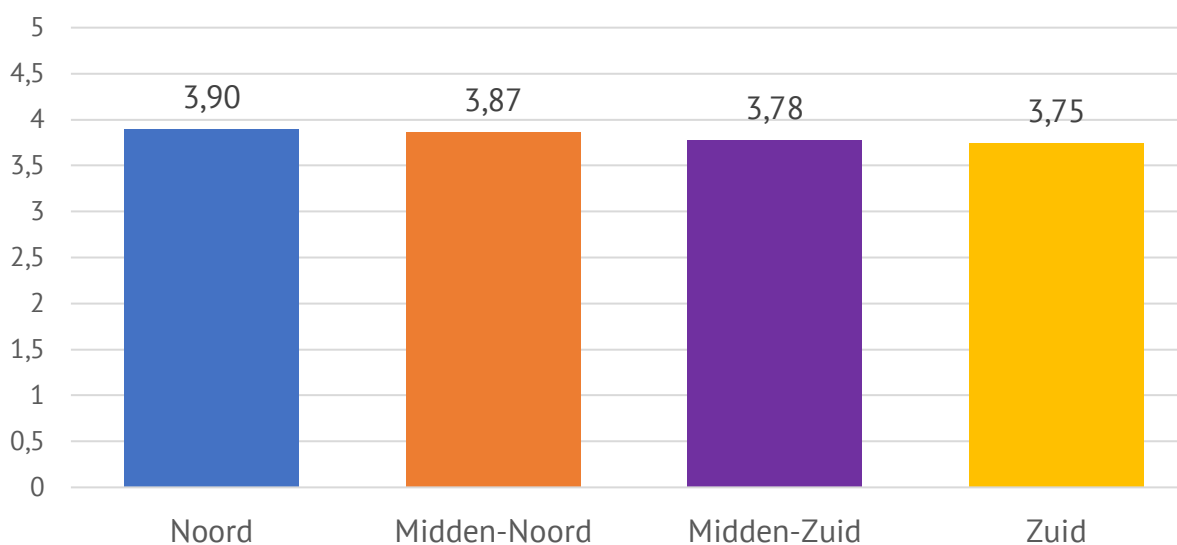
Landelijk



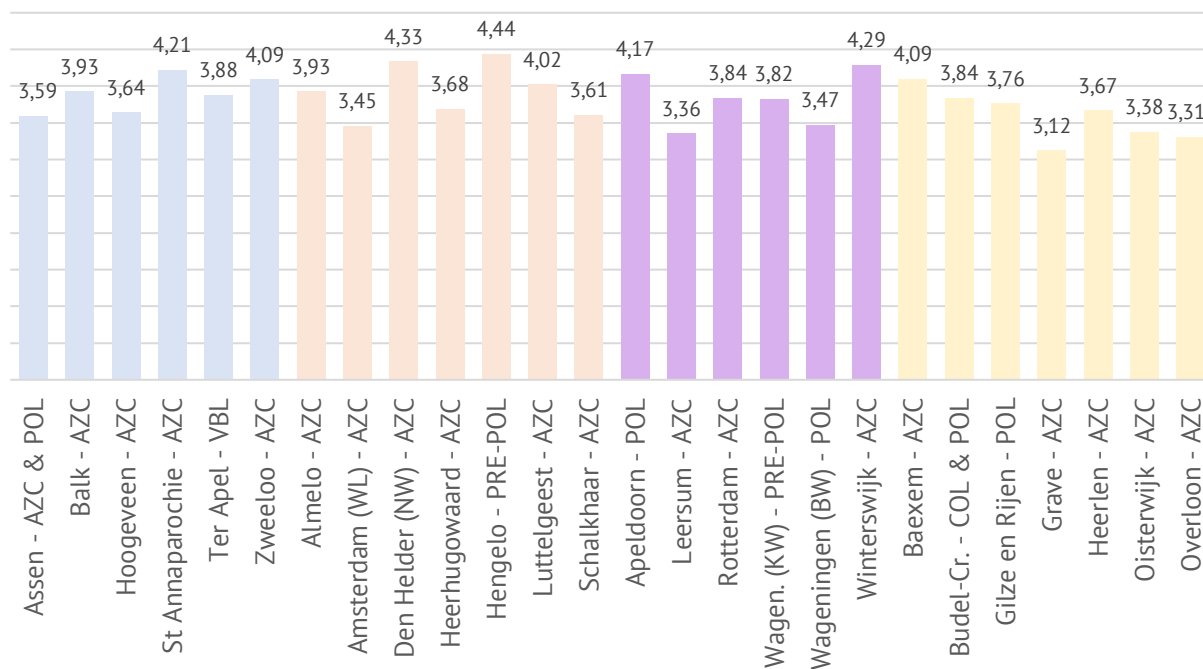
3,83/5



Per regio



Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1173 respondenten

### Voelt u zich comfortabel bij de COA-medewerkers?

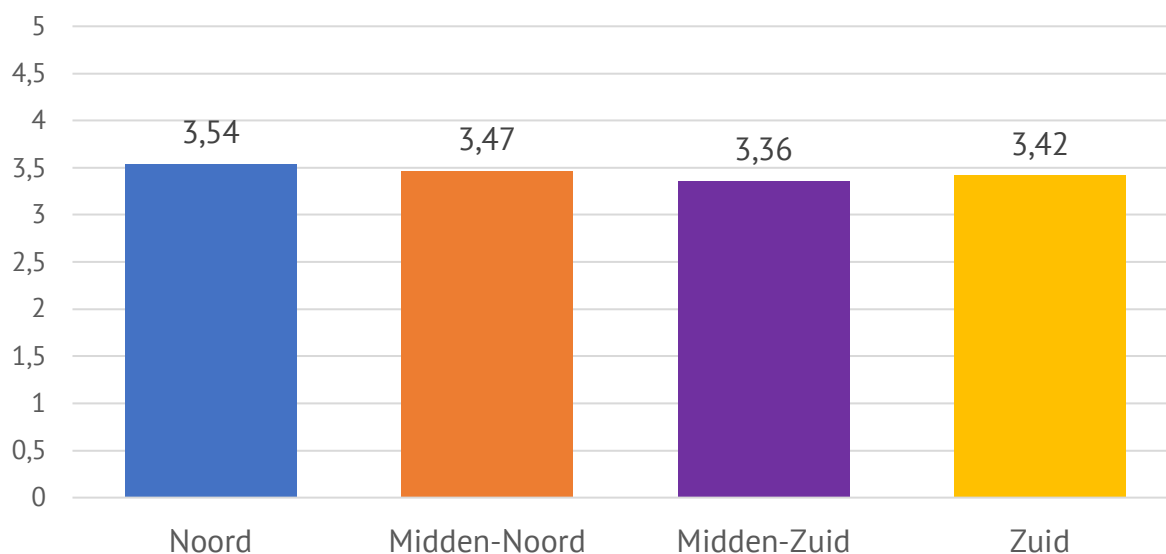
Landelijk



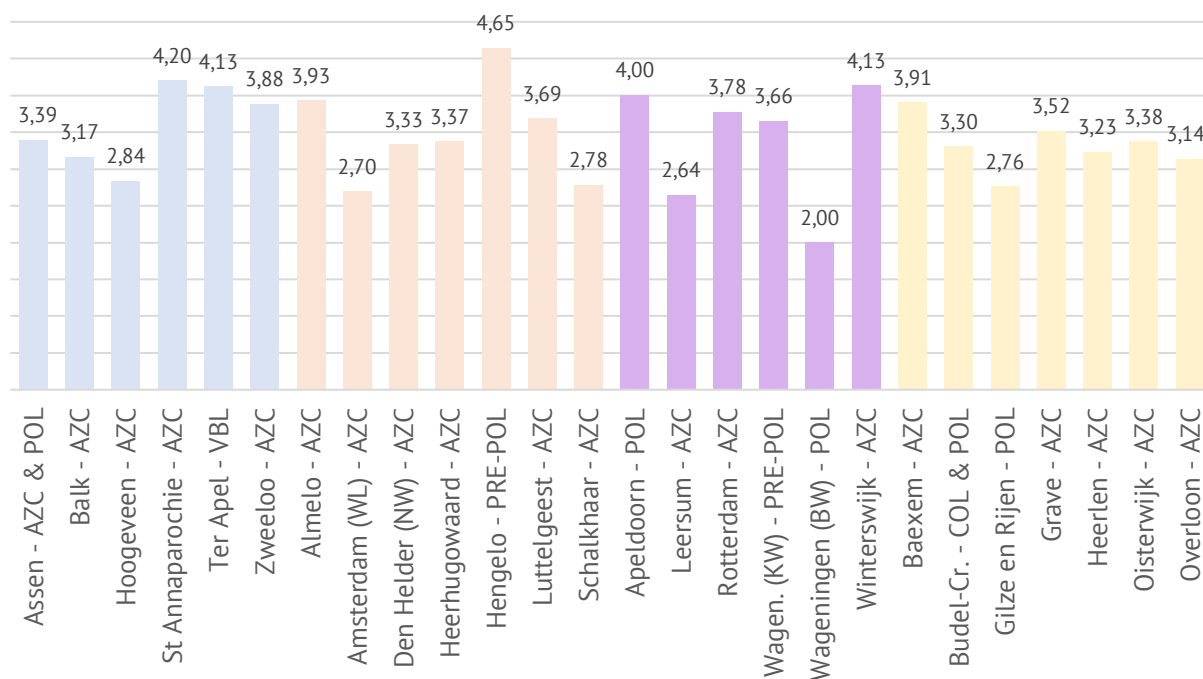
3,46/5



Per regio



Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1170 respondenten

### Voelt u zich comfortabel bij de beveiliging?

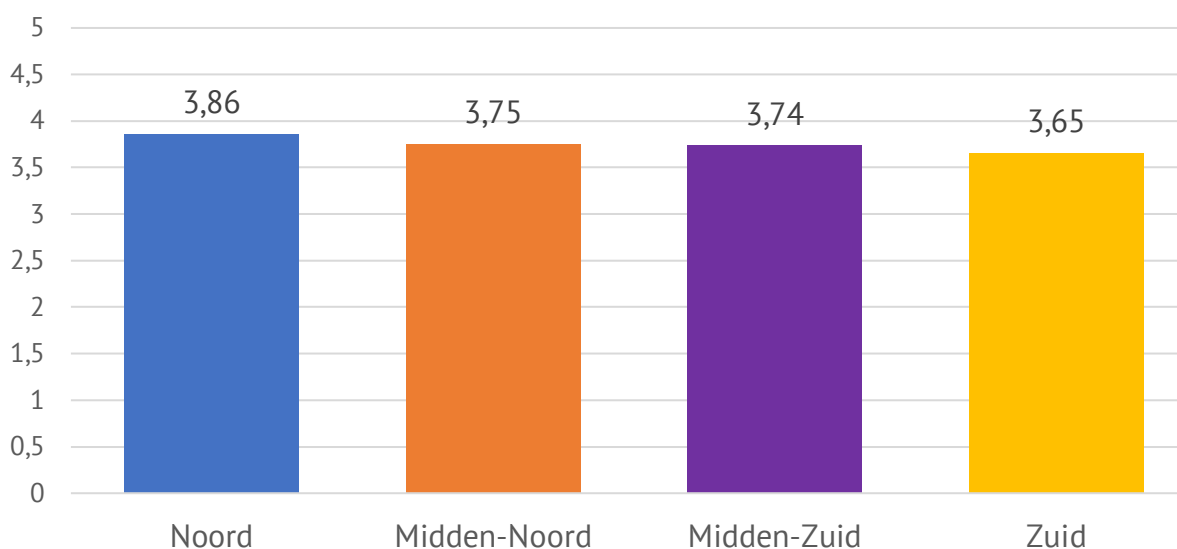
Landelijk



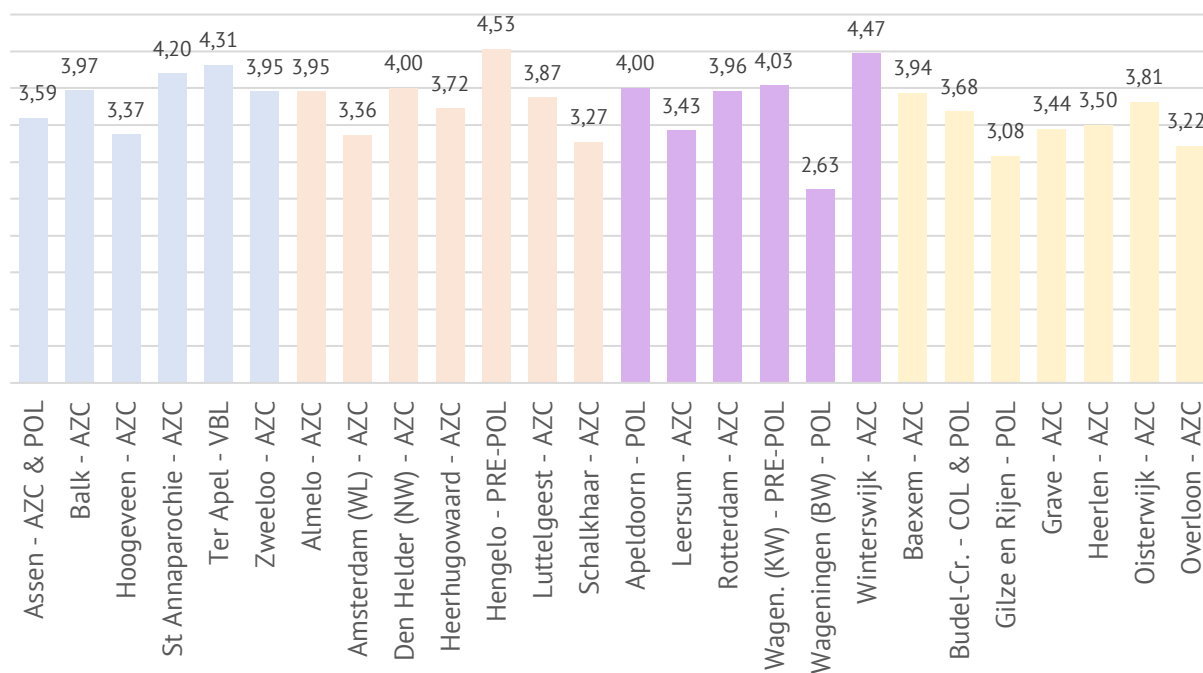
3,75/5



#### Per regio



#### Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1137 respondenten\*

### Klopt de beveiliging op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent?

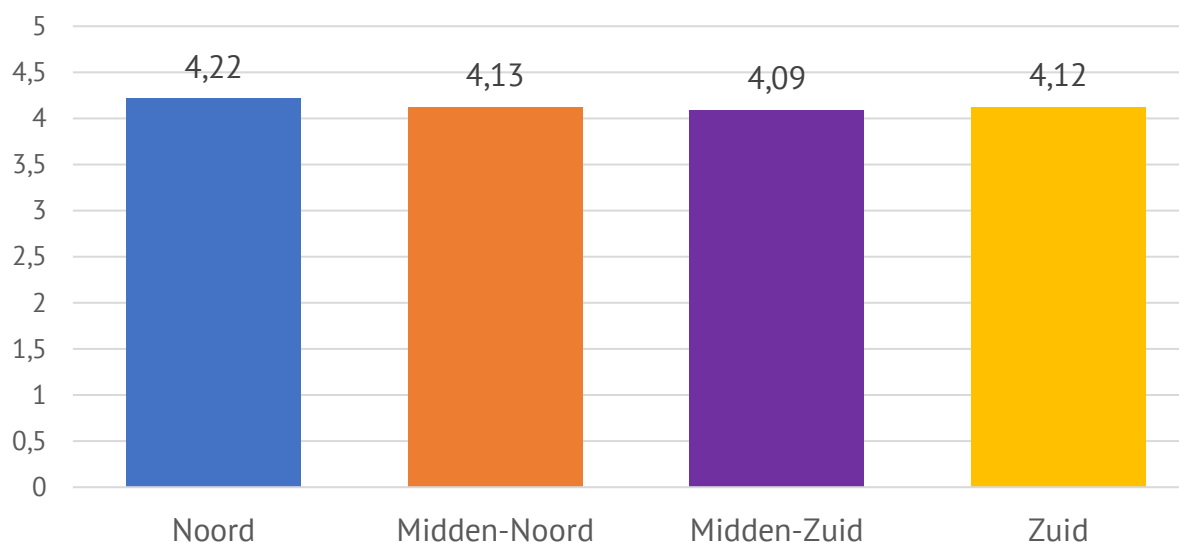
Landelijk



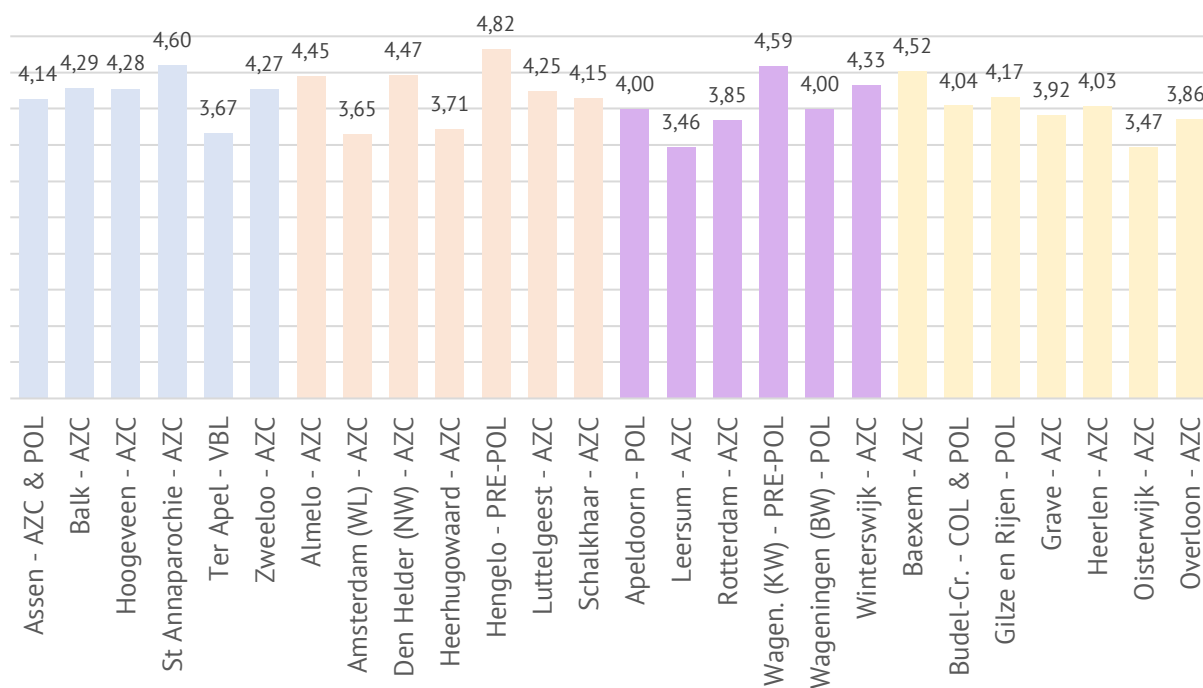
4,14/5



Per regio



Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1133 respondenten

### Wacht de beveiliging lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt?

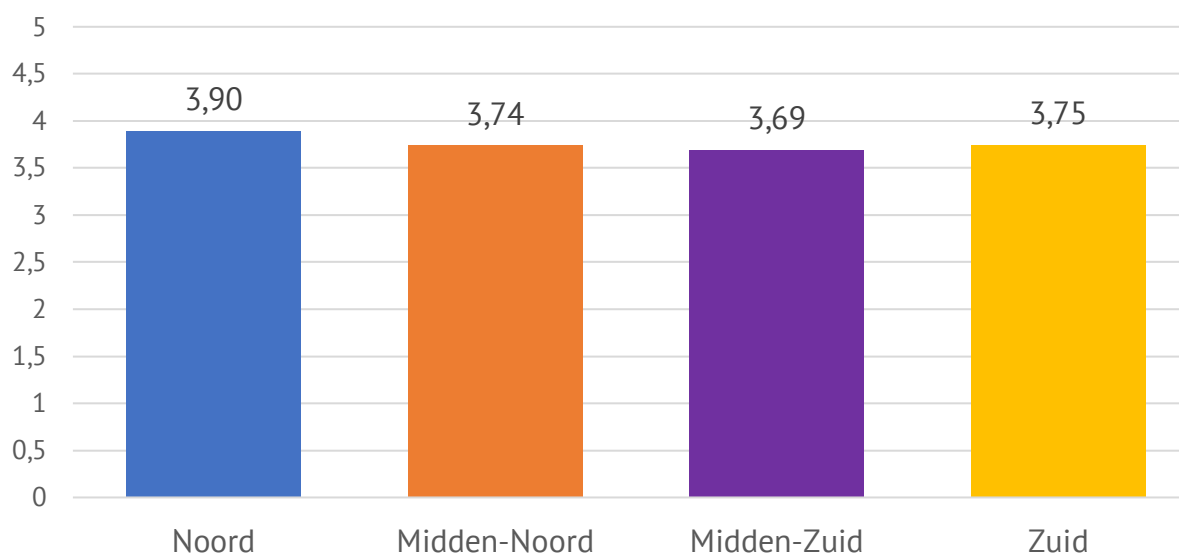
Landelijk



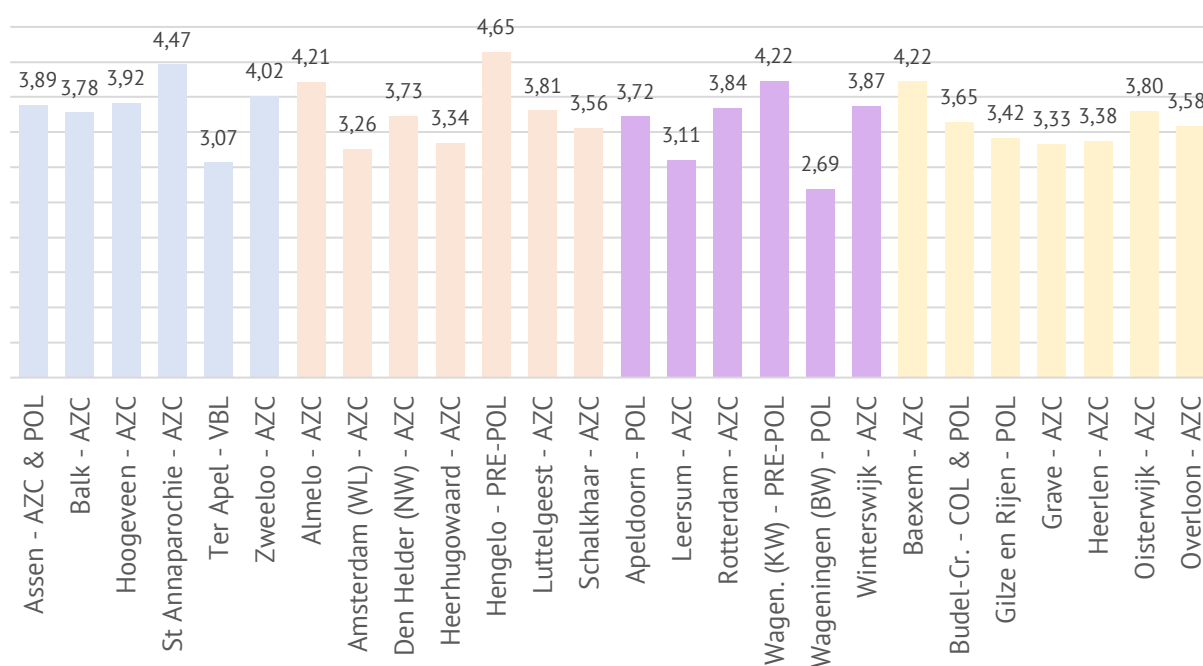
3,78/5



Per regio



Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1132 respondenten

### Klopt de COA-medewerker op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent?

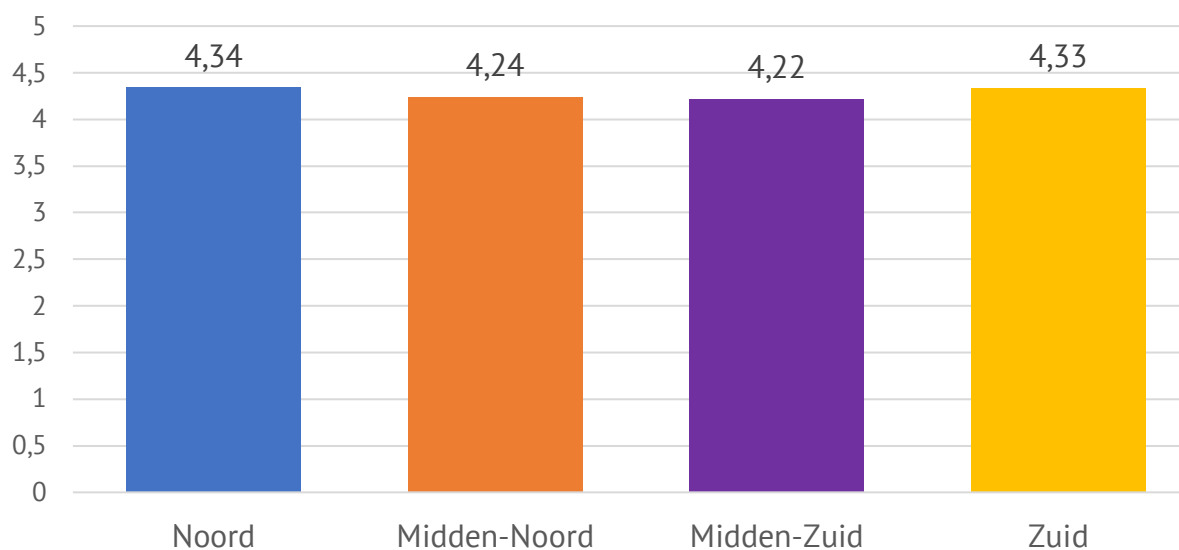
Landelijk



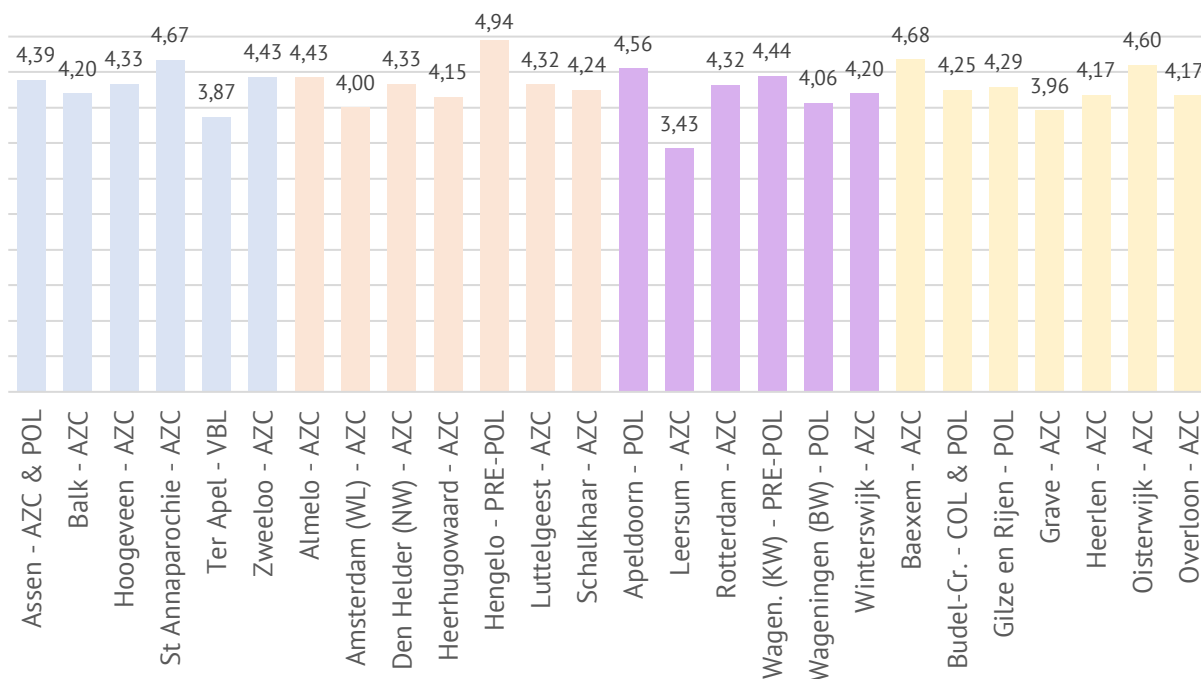
4,29/5



Per regio



Per locatie



## COA-medewerkers en beveiliging (3,76/5)

O.b.v. 1131 respondenten\*

### Wacht de COA-medewerker lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt?

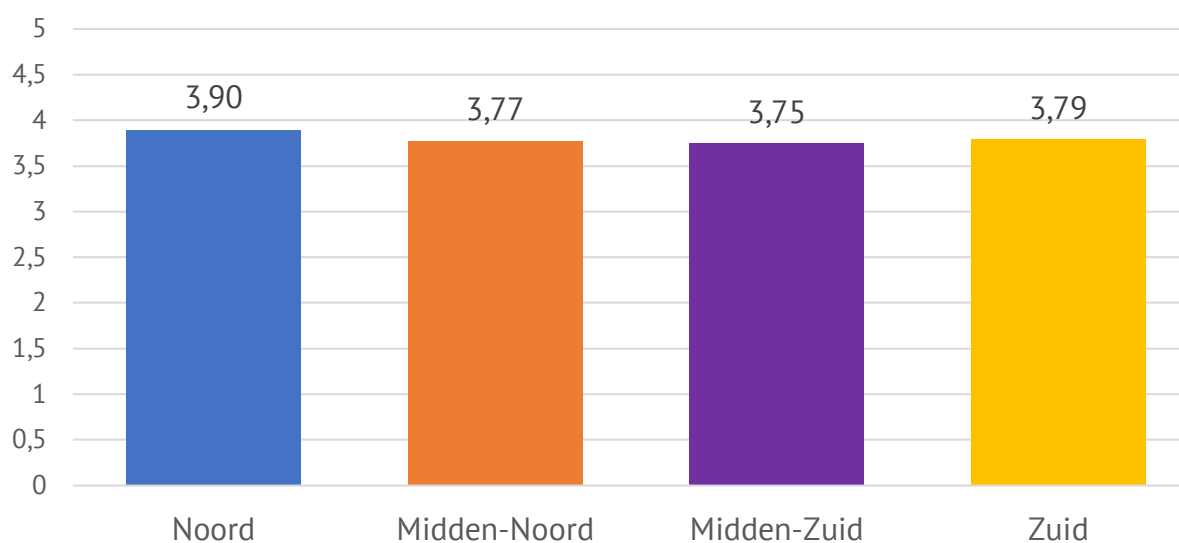
Landelijk



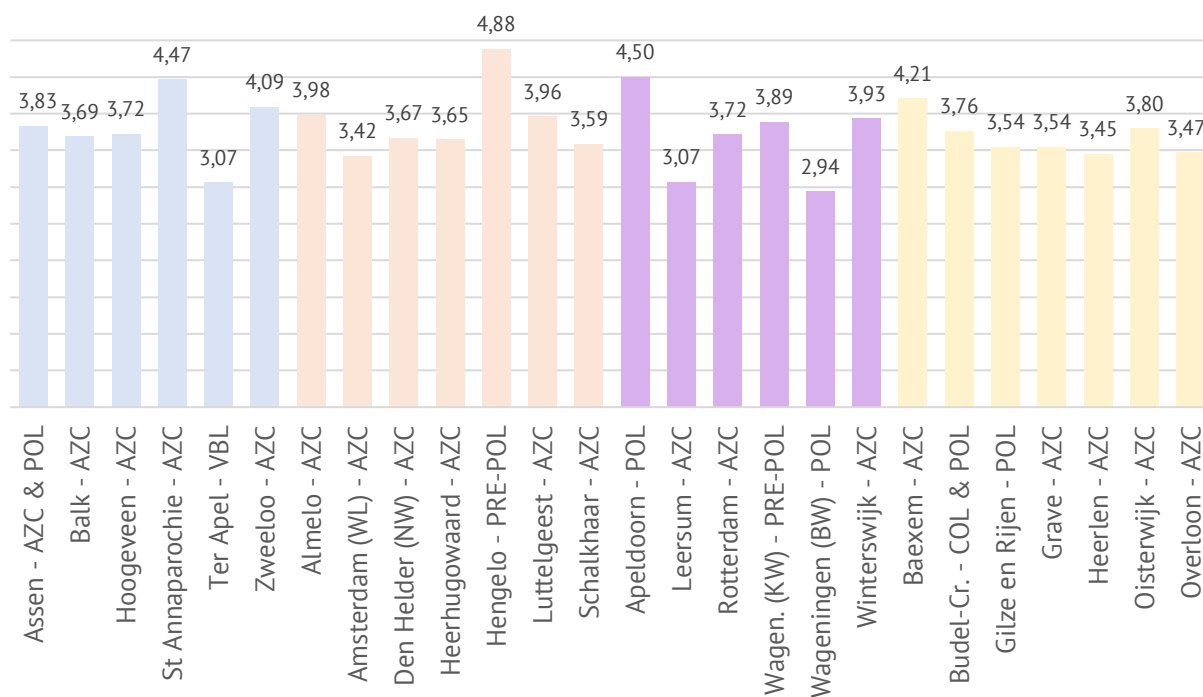
3,81/5



Per regio



Per locatie





## Themaoverzicht: Faciliteiten (3,18/5)



- F1: Kunt u voldoende uitrusten op de locatie? **3,14**
- F2: Hangen er camera's op de COA-locatie? **70% Ja**
- F3: Geeft cameratoezicht u een veilig gevoel? **3,61**
- F4: Is er 's nachts voldoende verlichting op de COA-locatie? **3,86**
- F5: Wat vindt u van het onderhoud van alle gebouwen op de COA-locatie? **3,31**
- F6: Gaat u graag naar (een van de) gemeenschappelijke ruimte(s), zoals de recreatiezaal of de computerruimte? **3,26**
- F7: Zijn er voldoende mogelijkheden en ruimtes op de COA-locatie om te leren of huiswerk te maken? **2,58**
- F8: Bent u tevreden over de computerruimte? **3,04**
- F9: Bent u tevreden over de recreatieruimtes? **2,82**
- F10: Bent u tevreden over de openingstijden van de informatiebalie? **3,18**
- F11: Bent u tevreden over de dag en het tijdstip van de meldplicht? **3,51**
- F12: Bent u tevreden over de wifi? **2,56**

### *Landelijke scores*

Bewoners zijn wisselend van oordeel over de onderdelen behorende tot dit thema. Bewoners zijn niet tevreden over de wifi en kunnen niet voldoende uitrusten op de locatie. Ook is men niet tevreden over het aanbod van de gemeenschappelijke ruimtes. Vermoedelijk hebben de coronamaatregelen hier enige invloed op gehad, aangezien sommige ruimtes verminderd beschikbaar waren tijdens de dataverzamelingsperiode.

### *Verschillen per regio*

Bewoners in de regio's Midden-Zuid en Zuid lijken minder tevreden over het onderhoud van de gebouwen (3,15 en 3,11, respectievelijk) dan in regio Noord en Midden-Noord (3,46 en 3,46, respectievelijk). In regio Noord lijkt men gemiddeld meer tevreden te zijn over de dag en het tijdstip van de meldplicht (3,73) dan in de andere drie regio's (3,44, 3,53 en 3,33).

### *Opvallende locaties*

De verschillen tussen de hoogst en de laagst scorende locaties zijn voor de meeste vragen in dit thema groot.

Op vier locaties geeft minder dan de helft van de respondenten aan dat er camera's op de COA-locatie hangen: Zweeloo (39% Ja), Winterswijk (40% Ja), Budel-Cranendonck (19%) en Gilze en Rijen (48%).

Een vijftal locaties scoort hoger dan 4,00 op de tevredenheid over de wifi. De overgrote meerderheid scoort echter onder 2,50 op dit onderwerp.

## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1165 respondenten\*

### Kunt u voldoende uitrusten op de locatie?

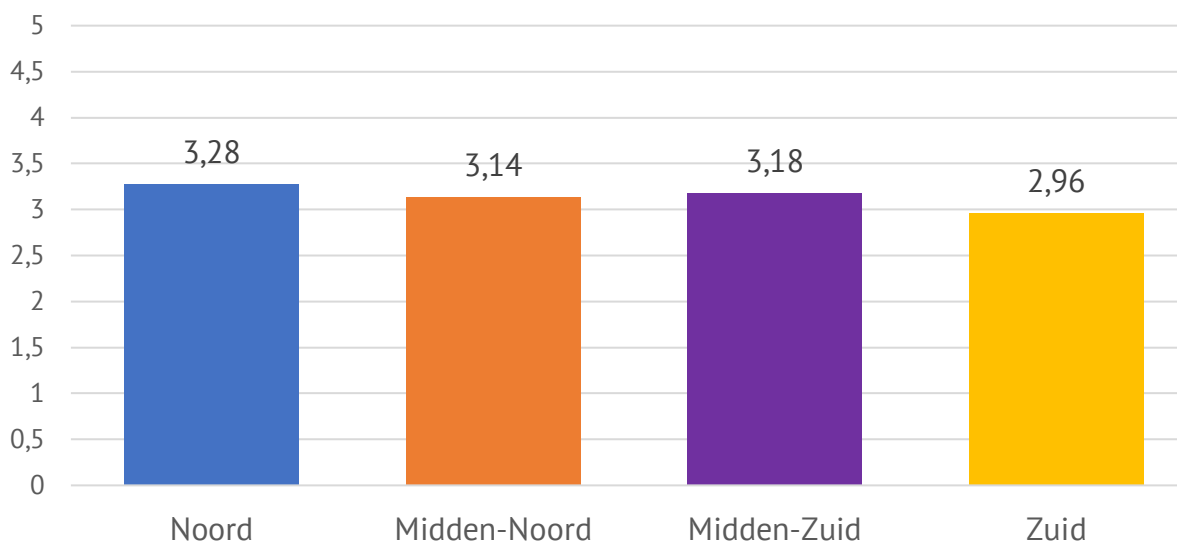
Landelijk



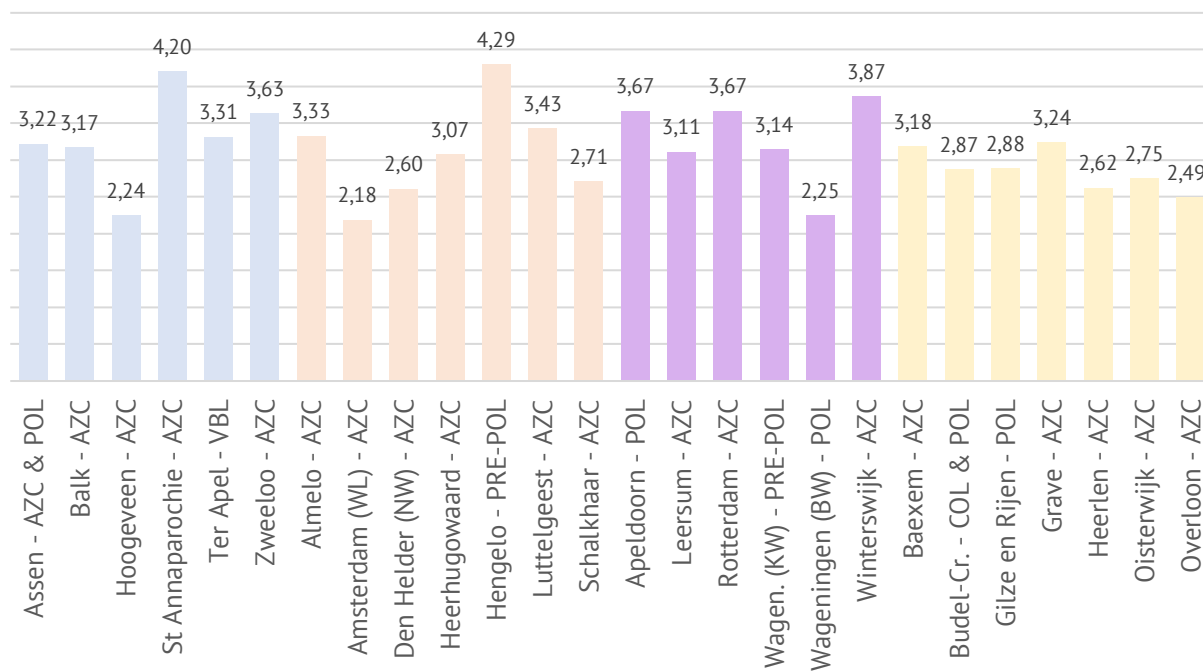
3,14/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1163 respondenten

### Hangen er camera's op de COA-locatie?

Landelijk

Ja

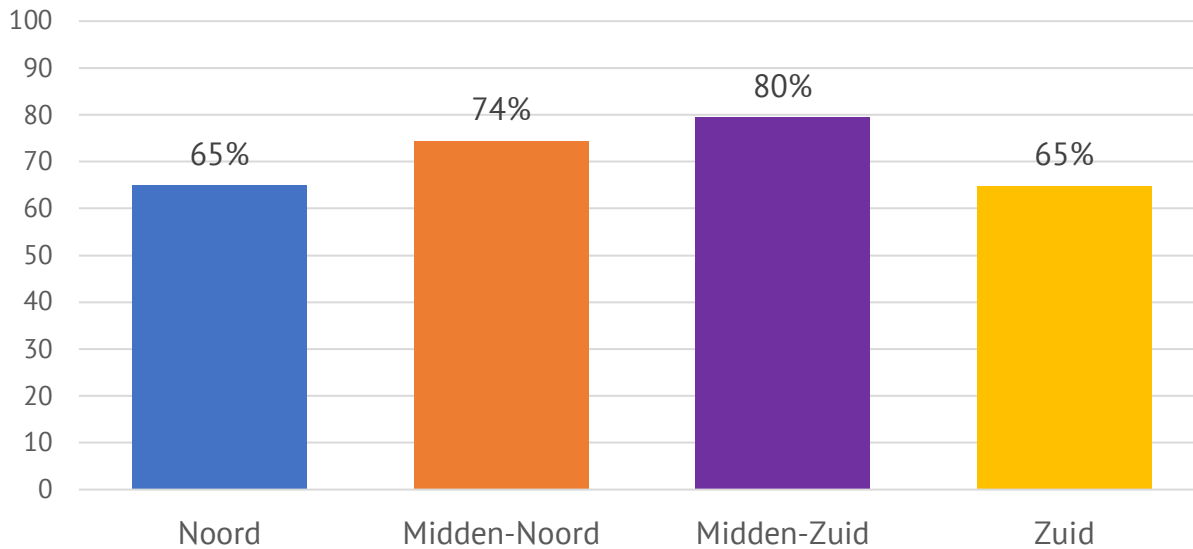
70%

30%

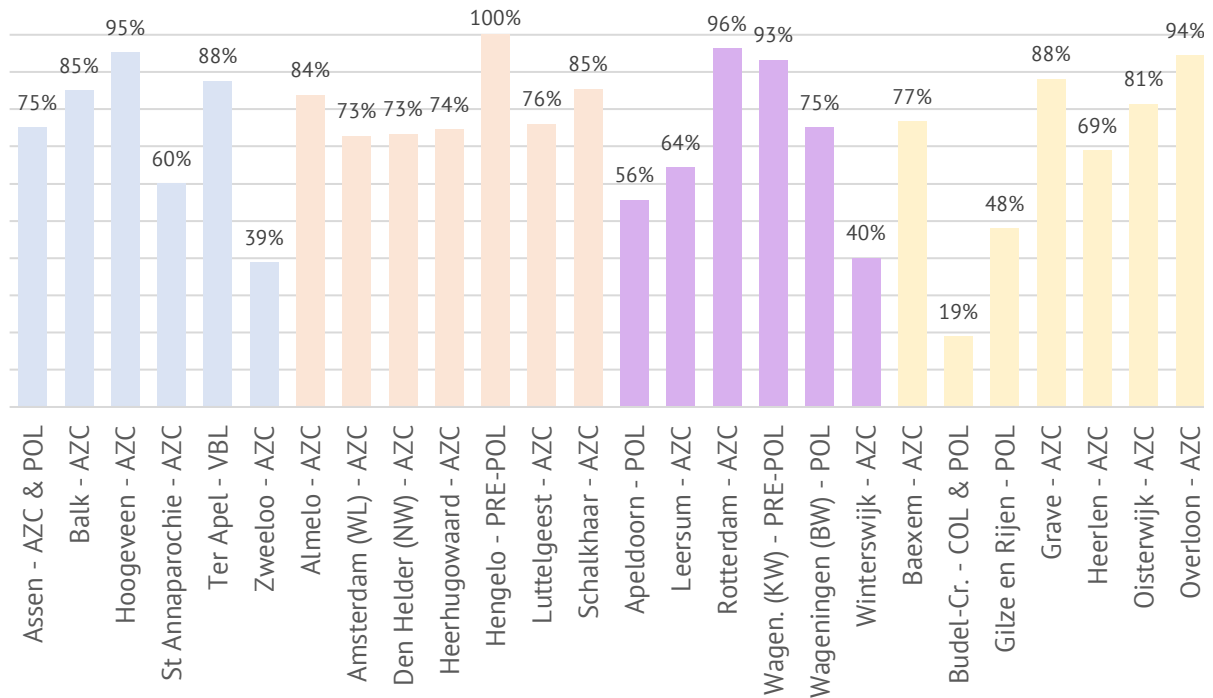
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



# Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1158 respondenten\*

## Geeft cameratoezicht u een veilig gevoel?

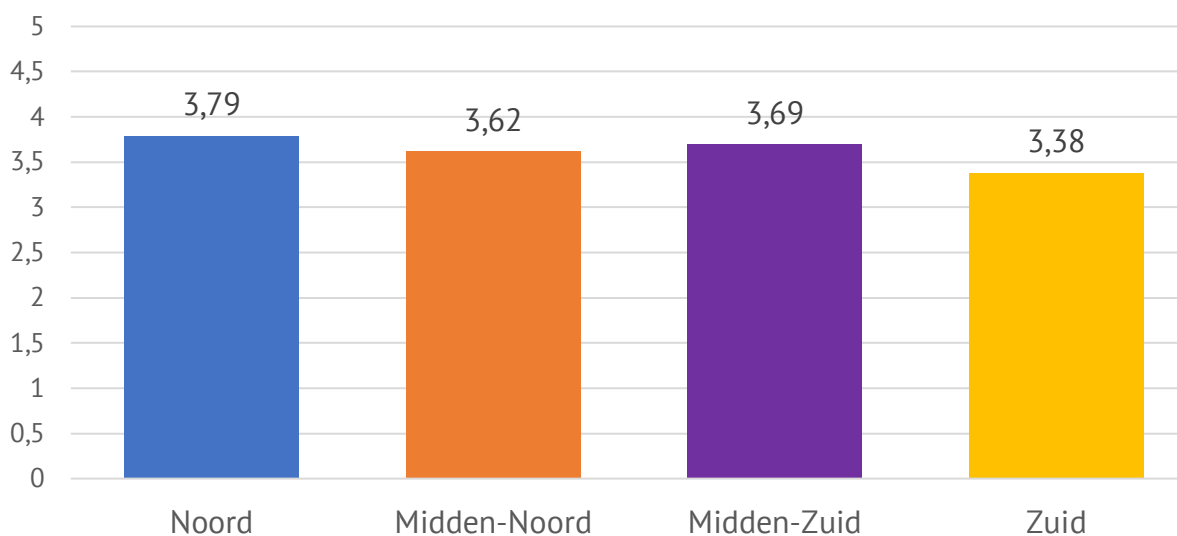
Landelijk



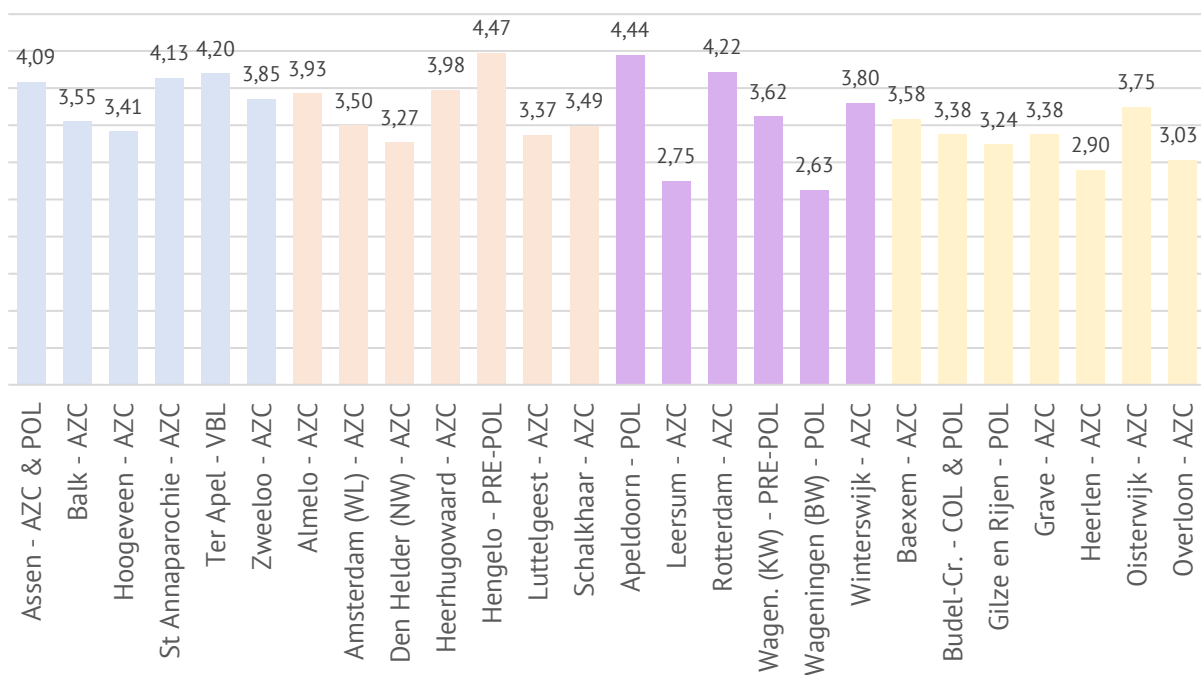
3,61/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1153 respondenten\*

### Is er 's nachts voldoende verlichting op de COA-locatie?

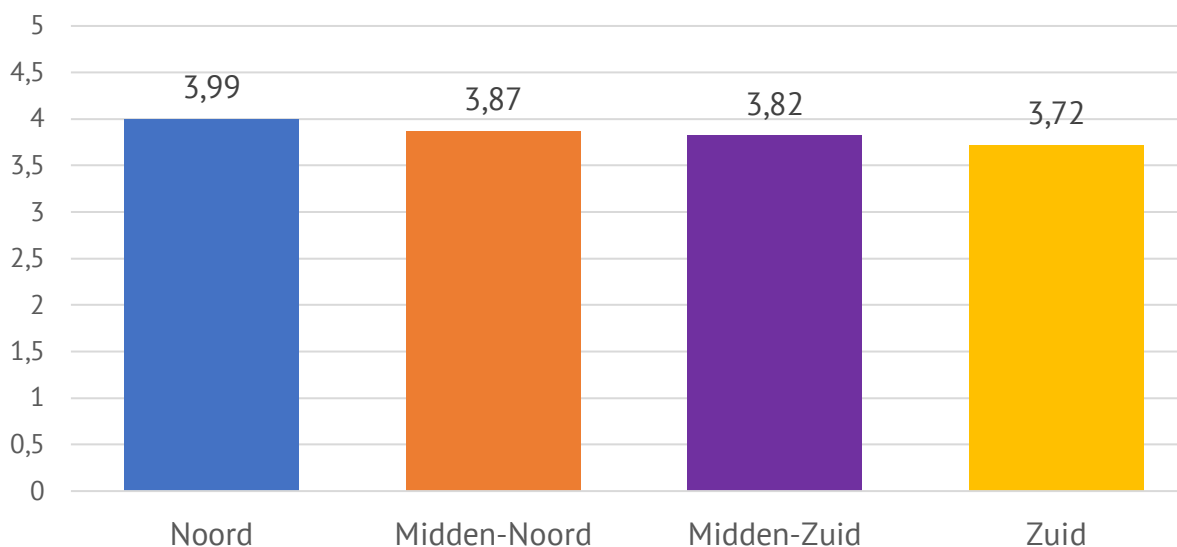
Landelijk



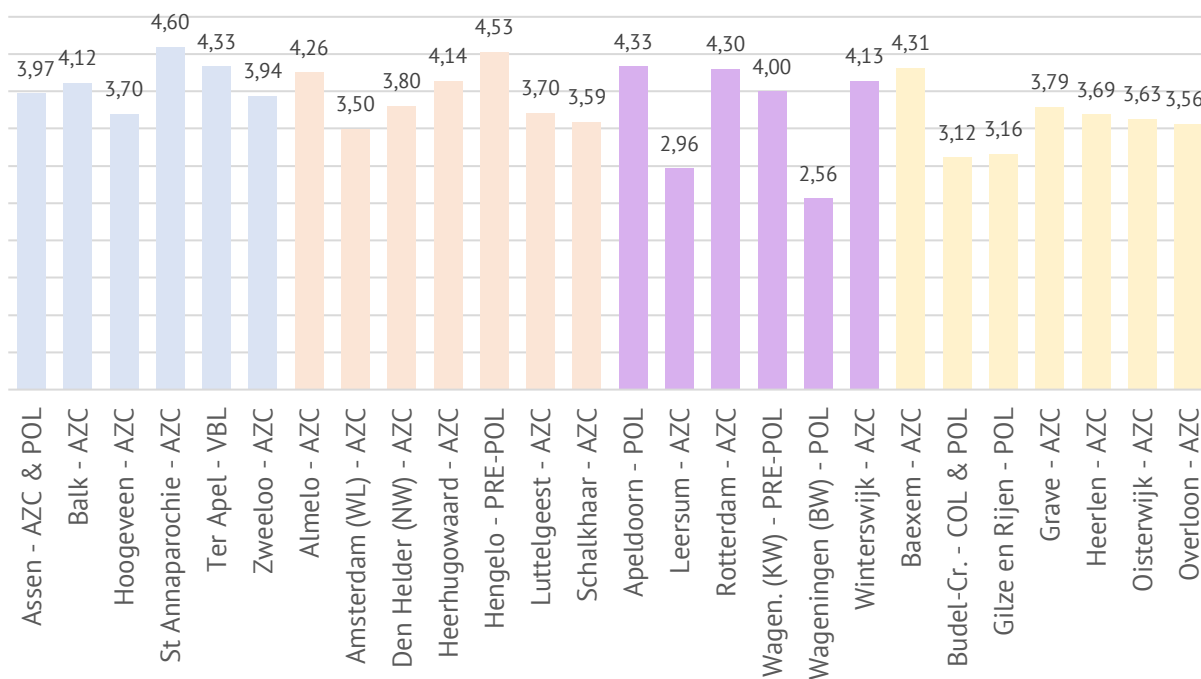
3,86/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1149 respondenten

### Wat vindt u van het onderhoud van alle gebouwen op de COA-locatie?

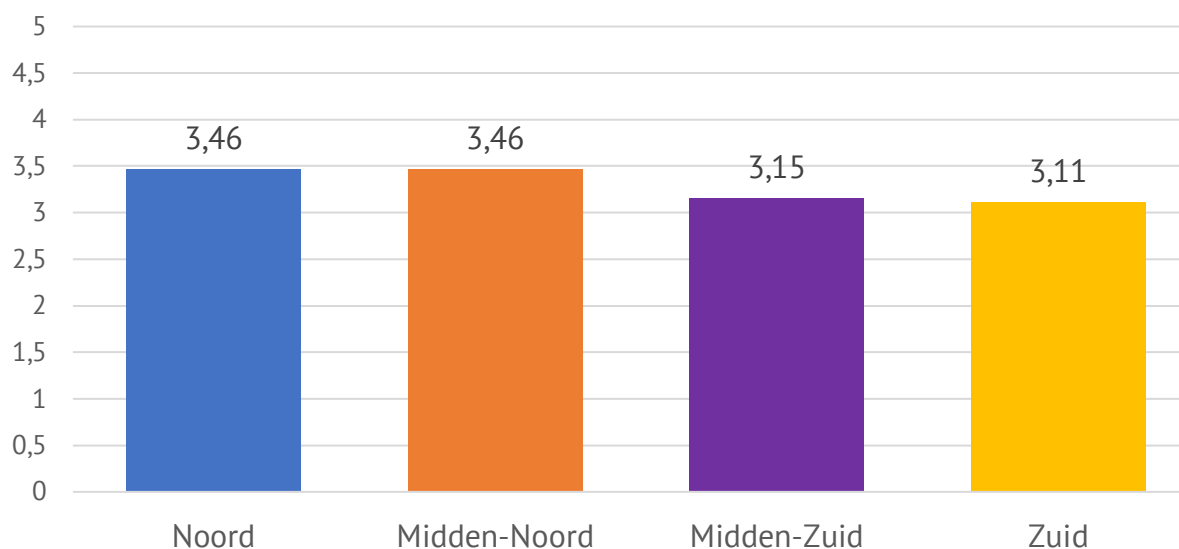
Landelijk



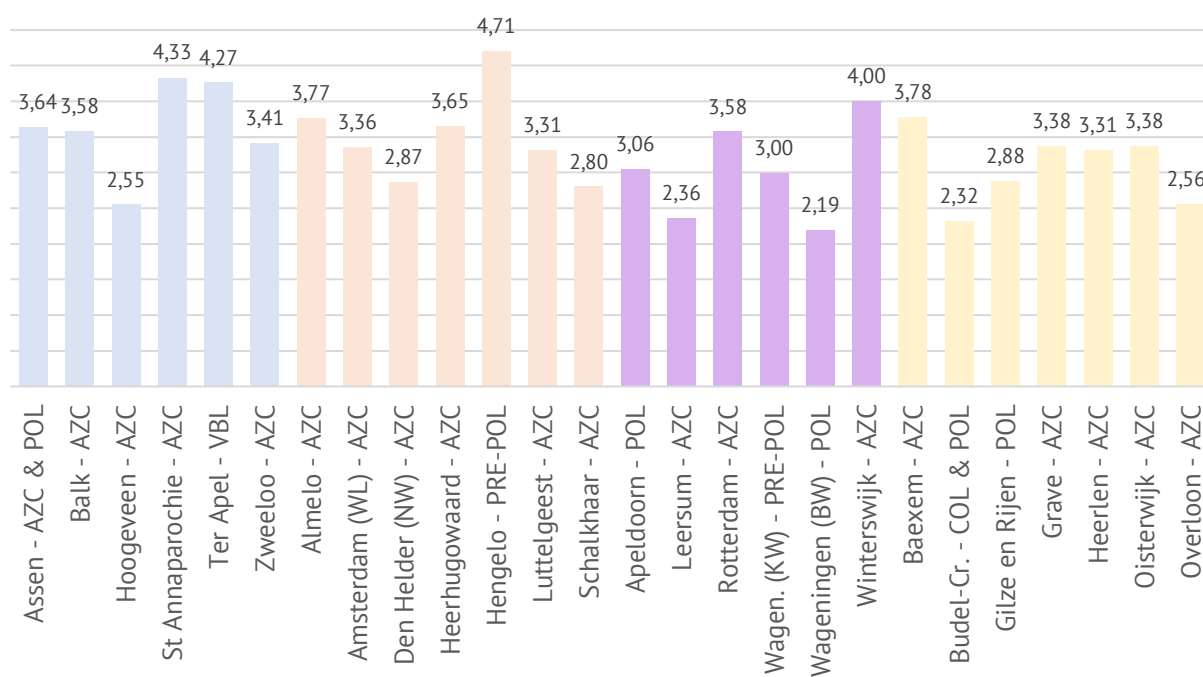
3,31/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1140 respondenten\*, waarvan 39 "n.v.t." hebben geantwoord

**Gaat u graag naar (een van de) gemeenschappelijke ruimte(s), zoals de recreatiezaal of de computerruimte?**

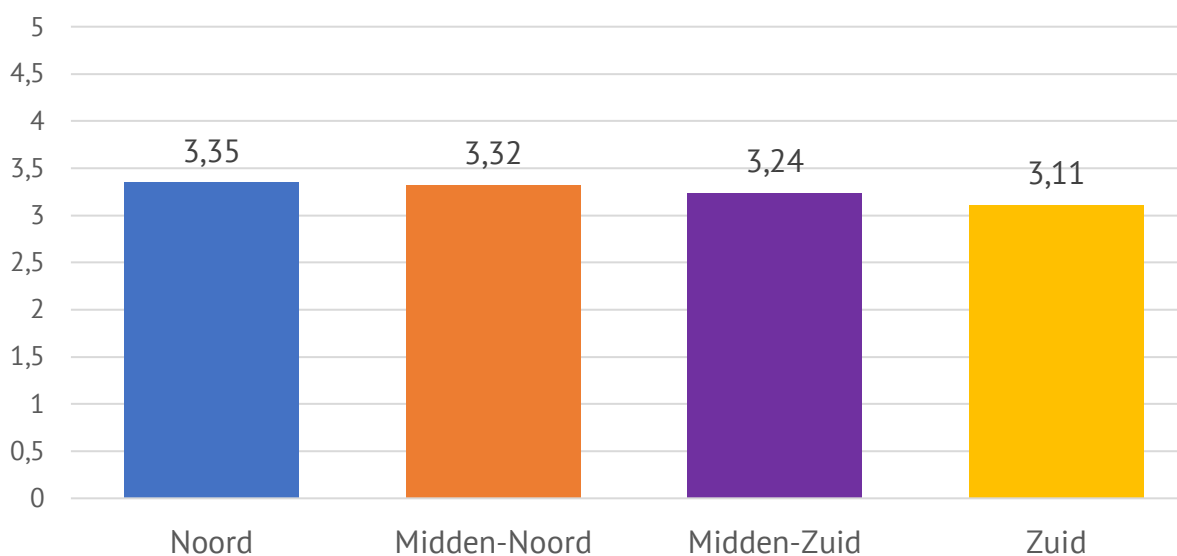
Landelijk



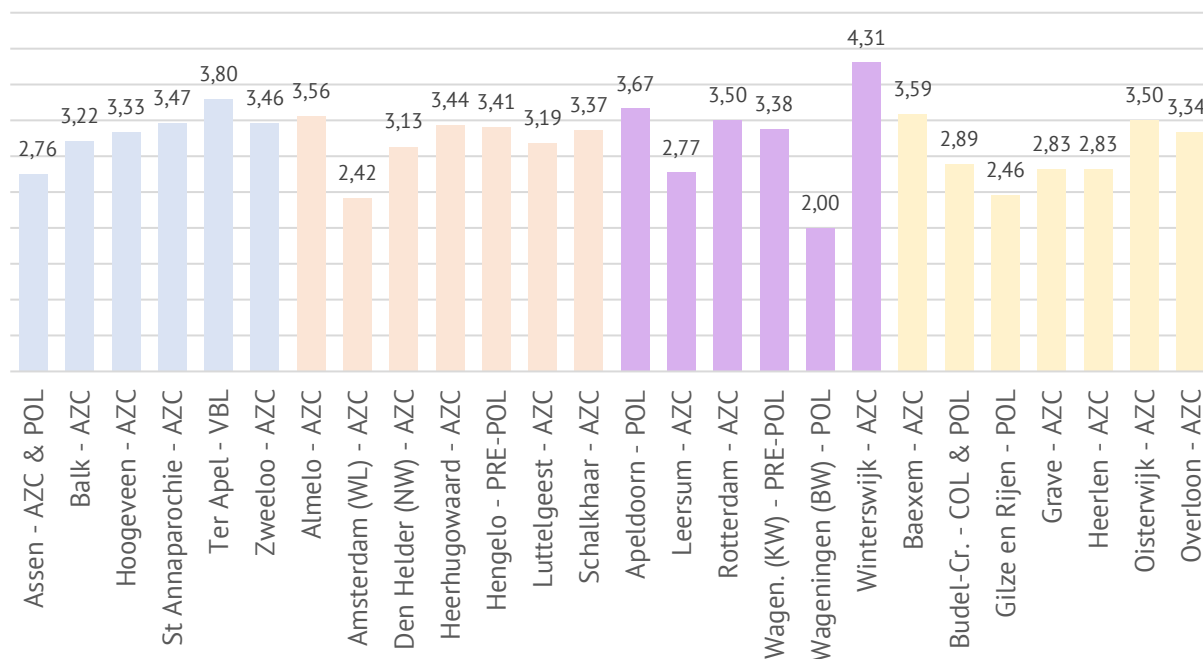
3,26/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1088 respondenten, waarvan 27 "n.v.t." hebben geantwoord\*

**Zijn er voldoende mogelijkheden en ruimtes op de COA-locatie om te leren of huiswerk te maken?**

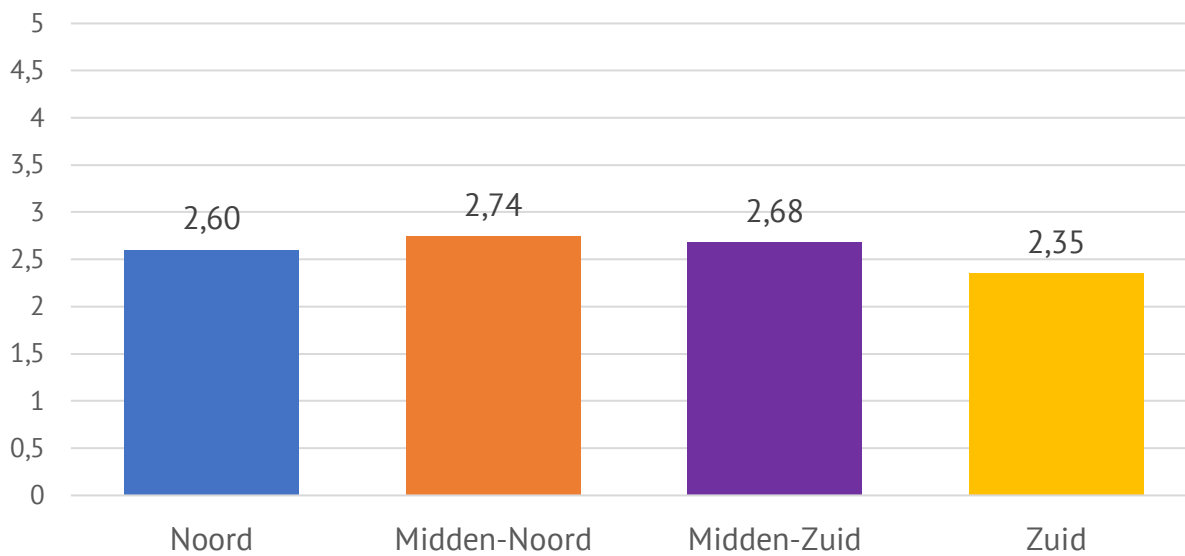
Landelijk



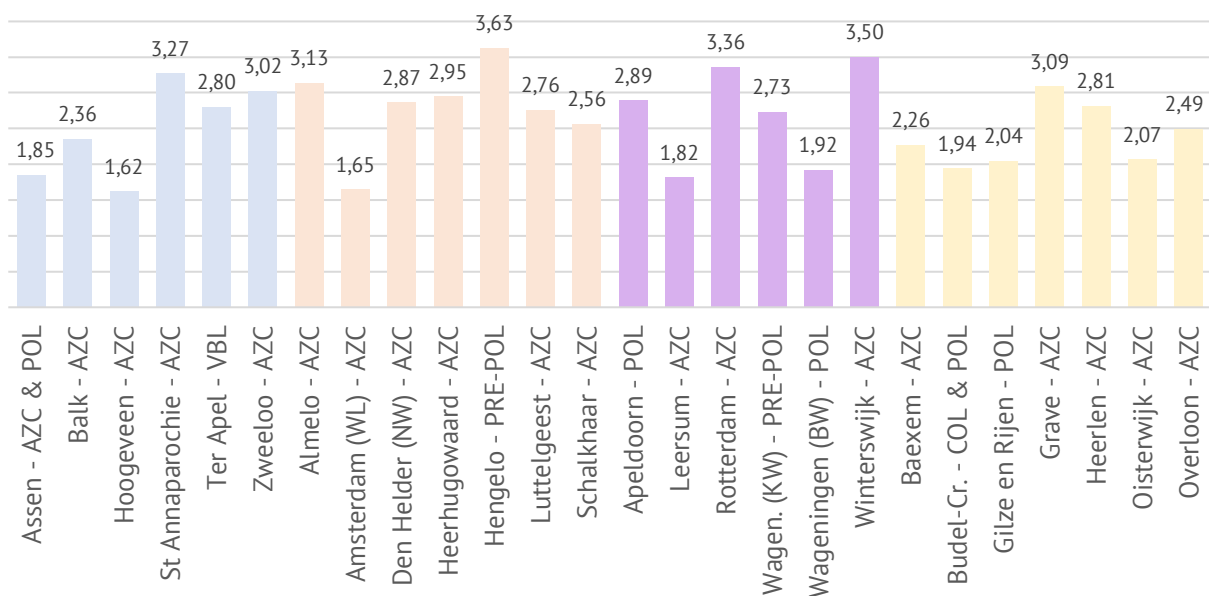
2,58/5



Per regio



Per locatie





## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1084 respondenten, waarvan 50 "n.v.t." hebben geantwoord

### Bent u tevreden over de computerruimte?

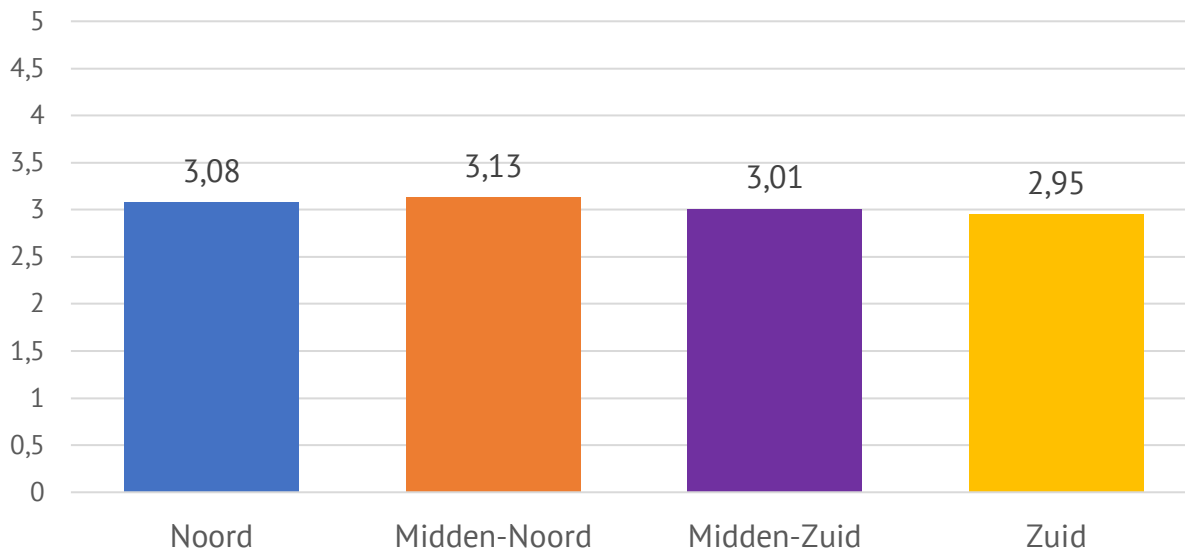
Landelijk



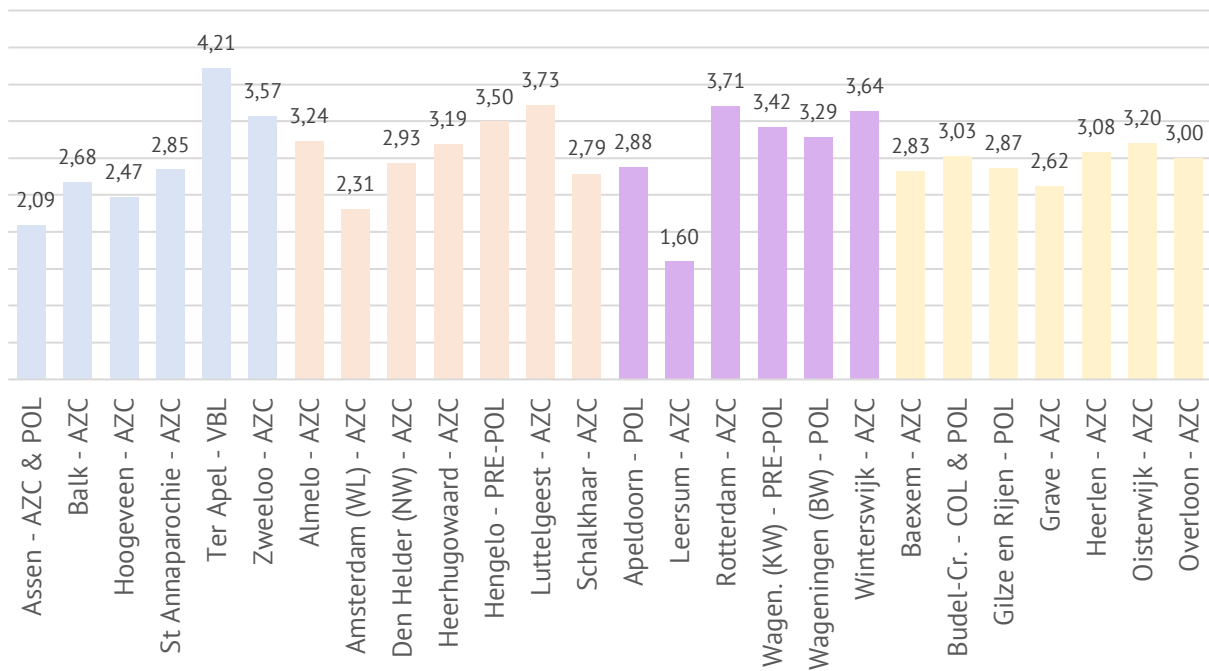
3,04/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1082 respondenten\*, waarvan 46 "n.v.t." hebben geantwoord

### Bent u tevreden over de recreatieruimtes?

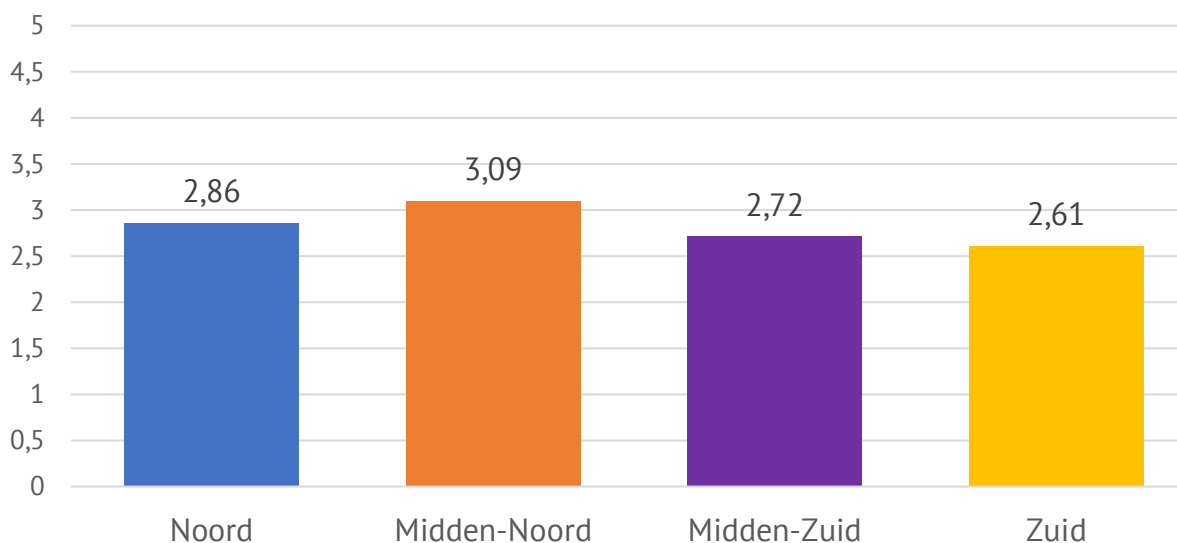
Landelijk



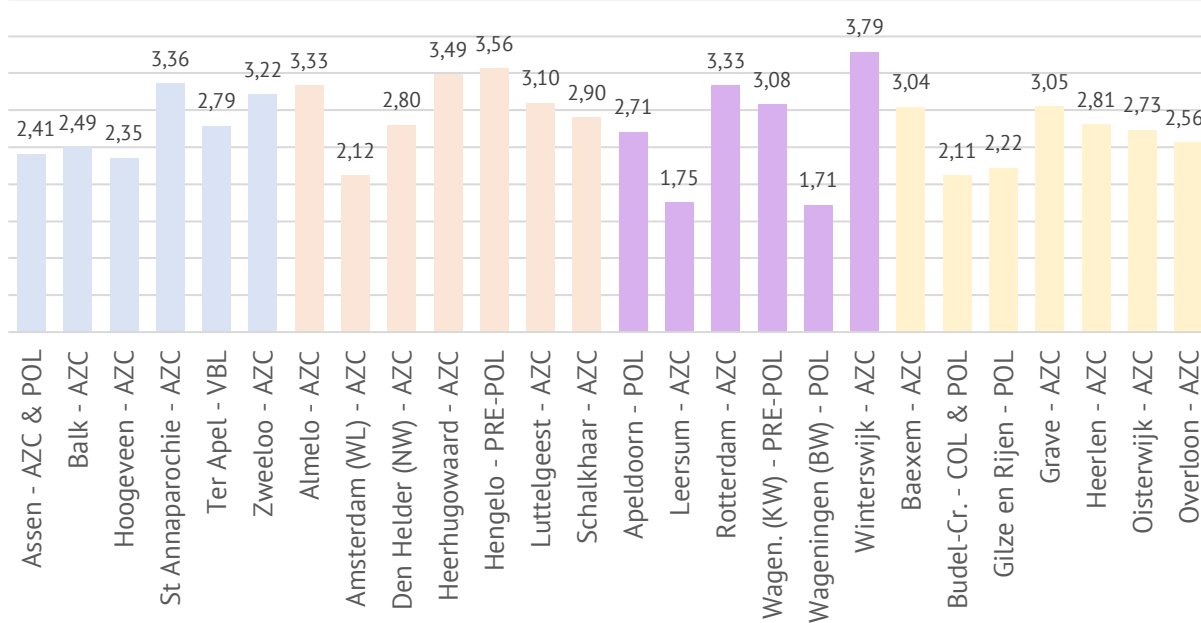
2,82/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1082 respondenten\*

### Bent u tevreden over de openingstijden van de informatiebalie?

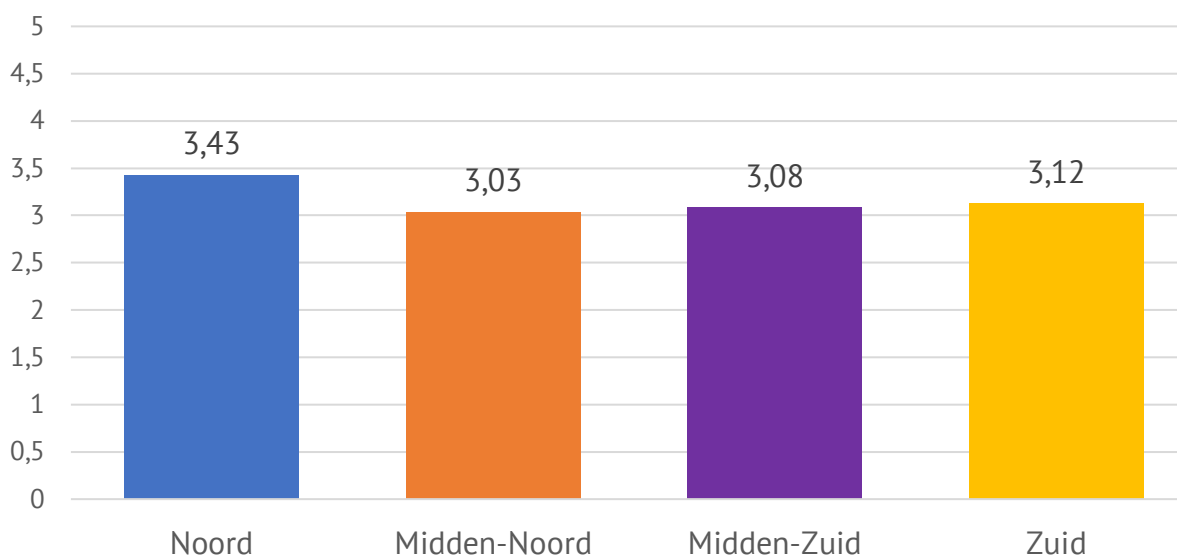
Landelijk



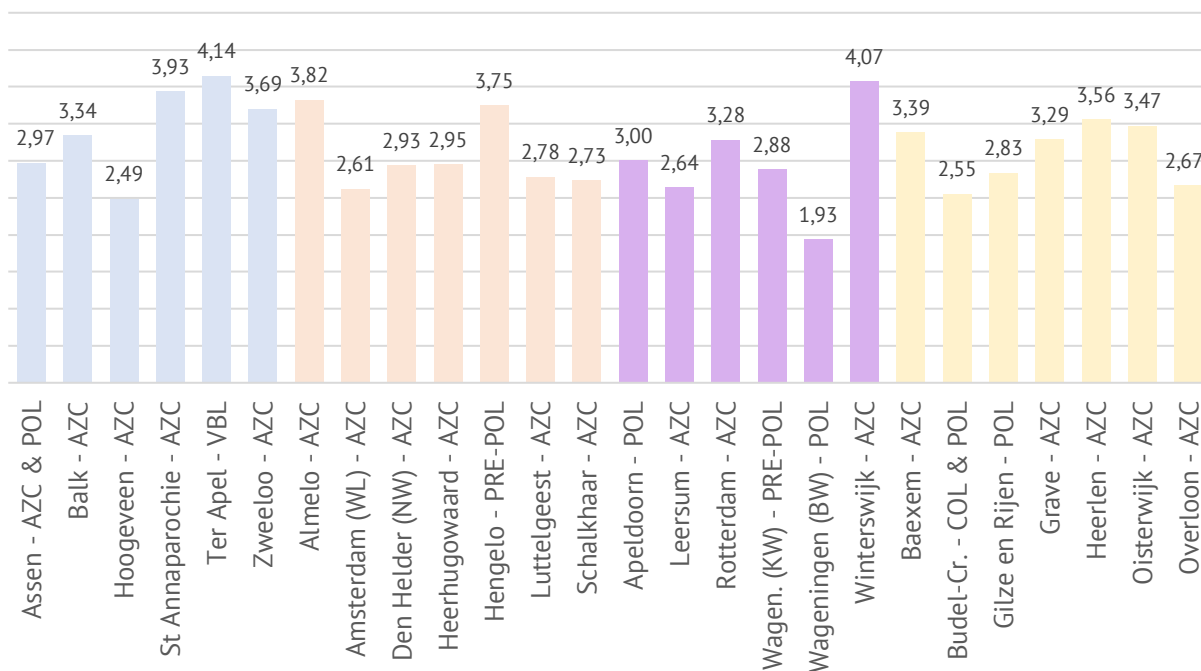
3,18/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1081 respondenten

### Bent u tevreden over de dag en het tijdstip van de meldplicht?

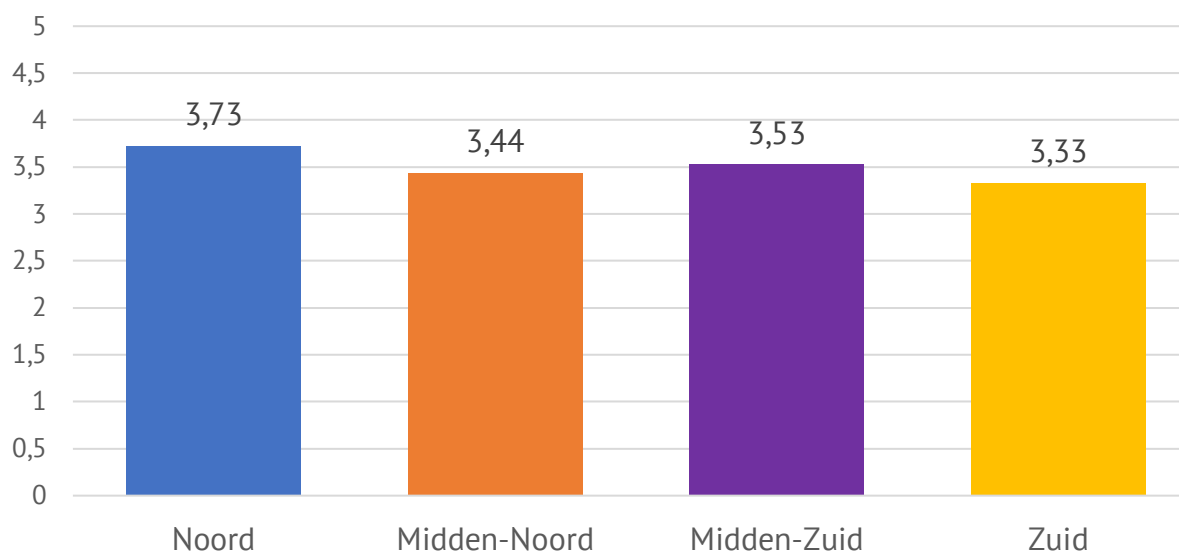
Landelijk



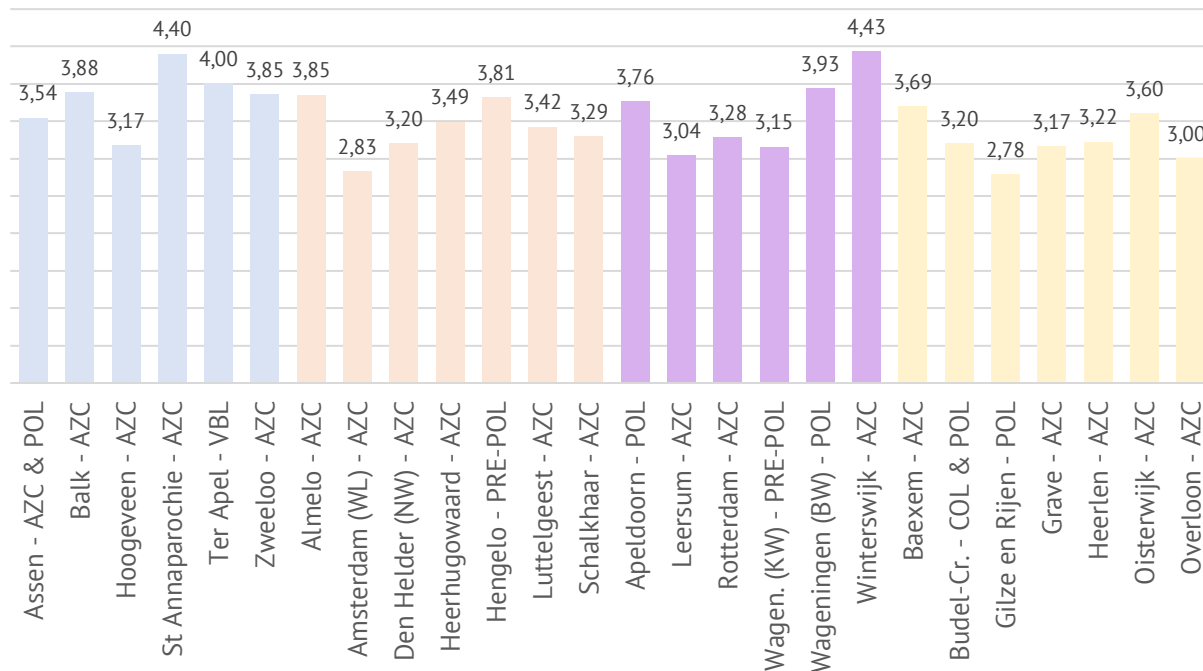
3,51/5



Per regio



Per locatie



## Faciliteiten (3,18/5)

O.b.v. 1080 respondenten\*

### Bent u tevreden over de wifi?

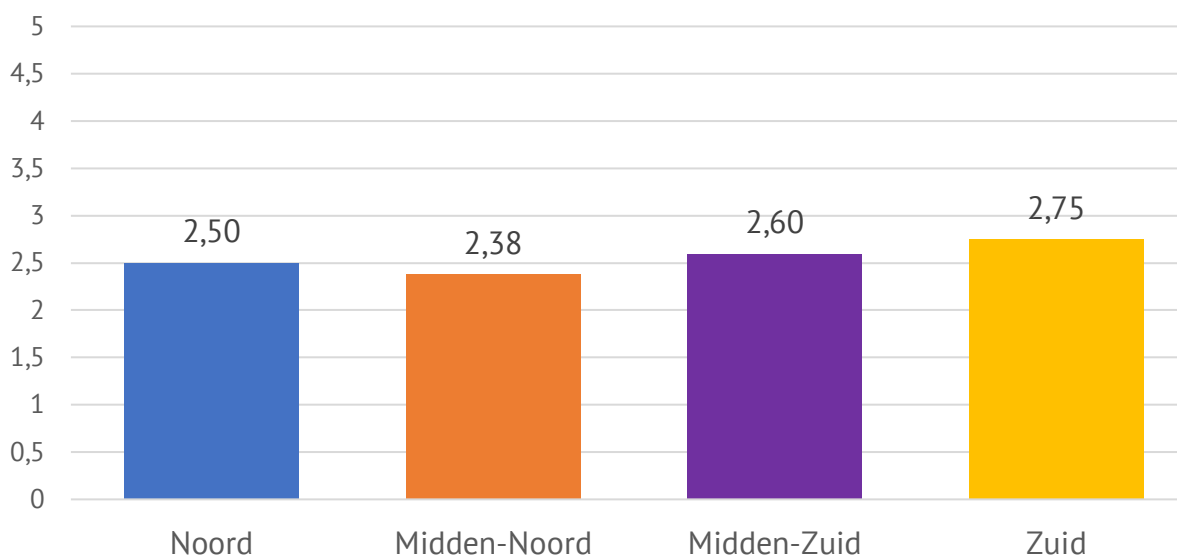
Landelijk



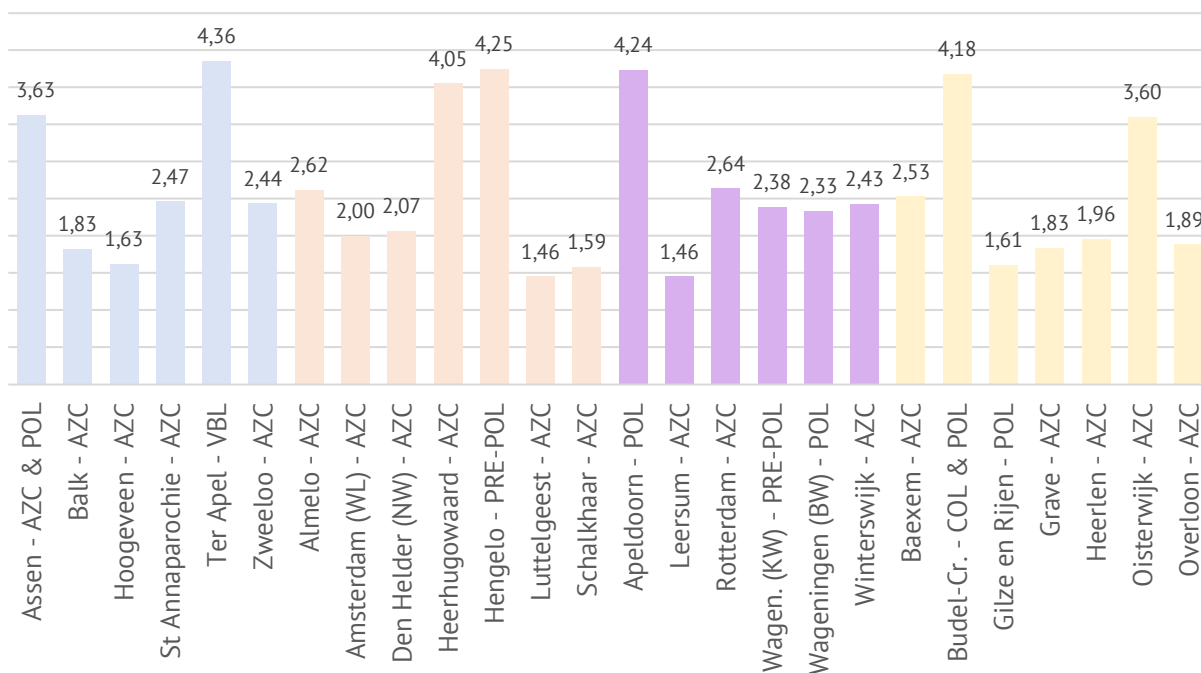
2,56/5



Per regio



Per locatie



## Themaoverzicht: Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)



- R1: Begrijpt u de regels van de COA-locatie? **4,02**
- R2: Begrijpt u de regels voor bezoekers? **4,10**
- R3: Begrijpt u uw rechten en plichten bij het COA? **3,89**
- R4: Bent u tevreden met de informatiemap van het COA? **3,53**
- R5: Bent u tevreden over de informatie op [www.MyCOA.nl](http://www.MyCOA.nl)? **3,75**
- R6: Krijgt u van de informatiebalie tijdig antwoord op uw vraag? **3,35**
- R7: Weet u hoe u een klacht kunt indienen tegen het COA? **30% Ja**
- R8: Weet u wie uw contactpersoon van het COA is? **59% Ja**
- R9: Bent u tevreden over de individuele gesprekken met COA-medewerkers? **3,51**
- R10: Bent u tevreden over de voorlichtingsbijeenkomsten die het COA organiseert? **3,28**

### *Landelijke scores*

Men begrijpt de regels van de COA-locatie, de regels voor bezoekers en de eigen rechten en plichten bij het COA over het algemeen (zeer) goed. Opvallend is dat slechts 30% van de respondenten weet hoe ze een klacht kunnen indienen tegen het COA. Niet iedereen lijkt te weten wie de contactpersoon van het COA is (tussen locaties verschilt dit van 0% tot 92%). Bij nader inzien is de vraagstelling: Weet u wie uw contactpersoon bij het COA is? niet de juiste geweest. Elke volwassen bewoner heeft op de locatie waar hij verblijft meerdere contactpersonen voor verschillende doeleinden. De vraagstelling kan dus voor onduidelijkheid hebben gezorgd en bewoners op het verkeerde been hebben gezet bij de beantwoording van deze vraag.

### *Verschillen per regio*

In regio Zuid lijkt men gemiddeld wat minder tevreden te zijn met de informatiemap van het COA en de voorlichtingsbijeenkomsten die het COA organiseert.

### *Opvallende locaties*

Sint Annaparochie (AZC), Ter Apel (VBL), Zweeloo (AZC), Almelo (AZC), Hengelo (PRE-POL), Apeldoorn (POL) en Winterswijk (AZC) scoren hoog op (vrijwel) elk onderdeel in dit thema.

Leersum (AZC) en Overloon (AZC) scoren op alle onderdelen in dit thema lager. In Wageningen Bosrandweg (POL) zijn, op het begrijpen van de regels voor bezoekers en het begrijpen van de eigen rechten en plichten na, de scores in dit thema laag. Verder scoort ook Hoogeveen (AZC), op het bekend zijn met de regels op de COA-locatie en voor bezoekers na, laag op de onderdelen van dit thema.

## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1126 respondenten\*

### Begrijpt u de regels van de COA-locatie?

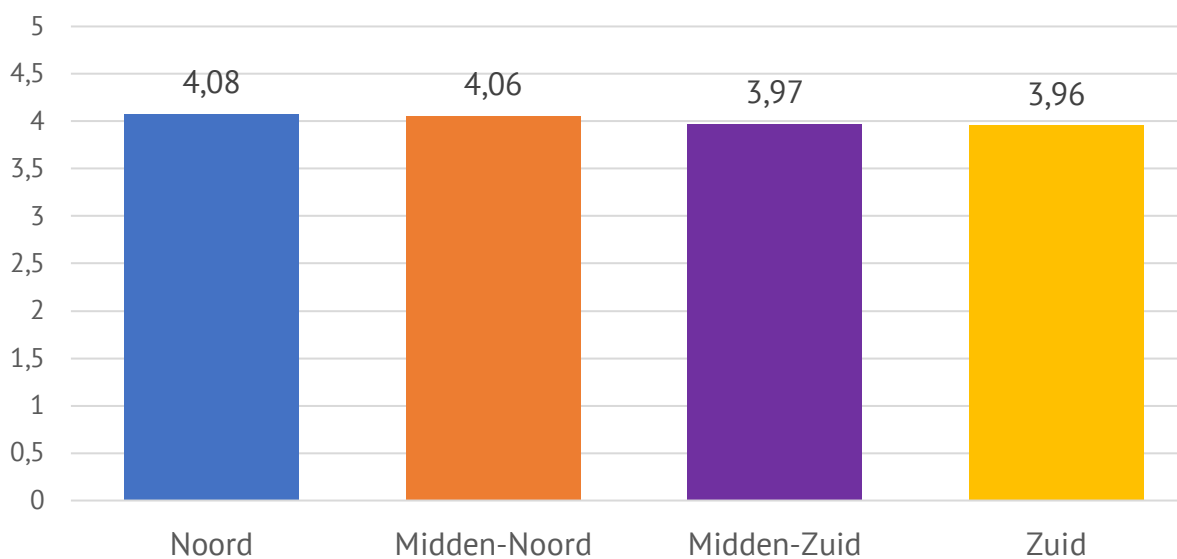
Landelijk



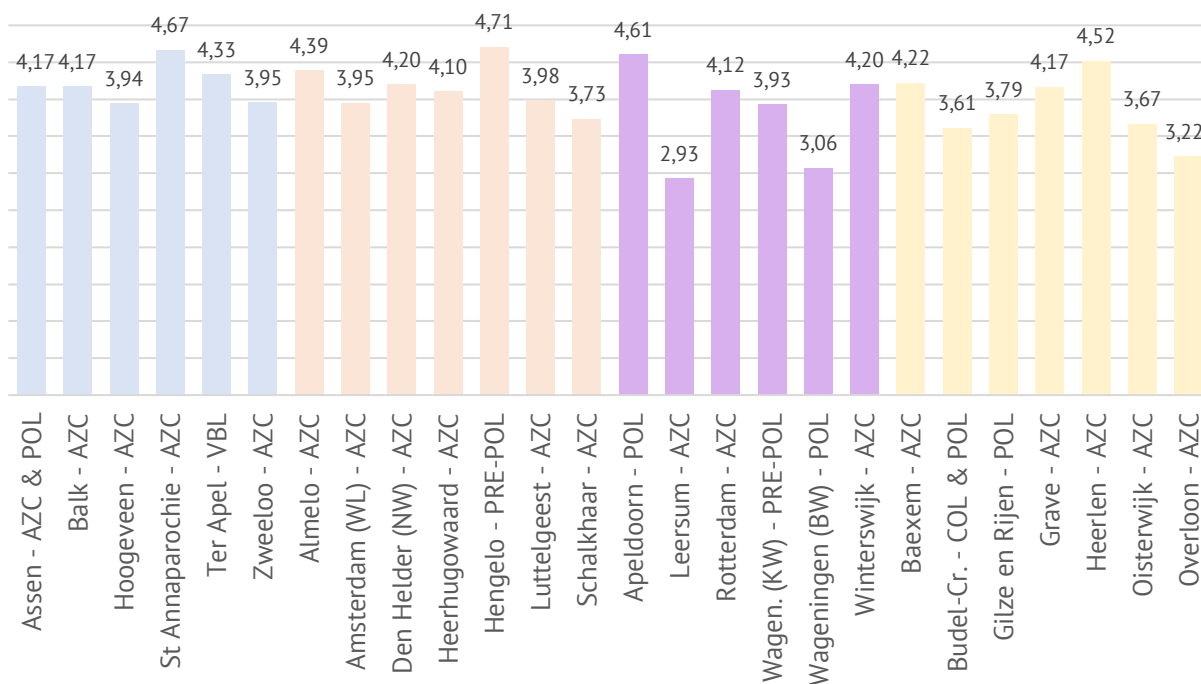
4,02/5



#### Per regio



#### Per locatie



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1127 respondenten\*

### Begrijpt u de regels voor bezoekers?

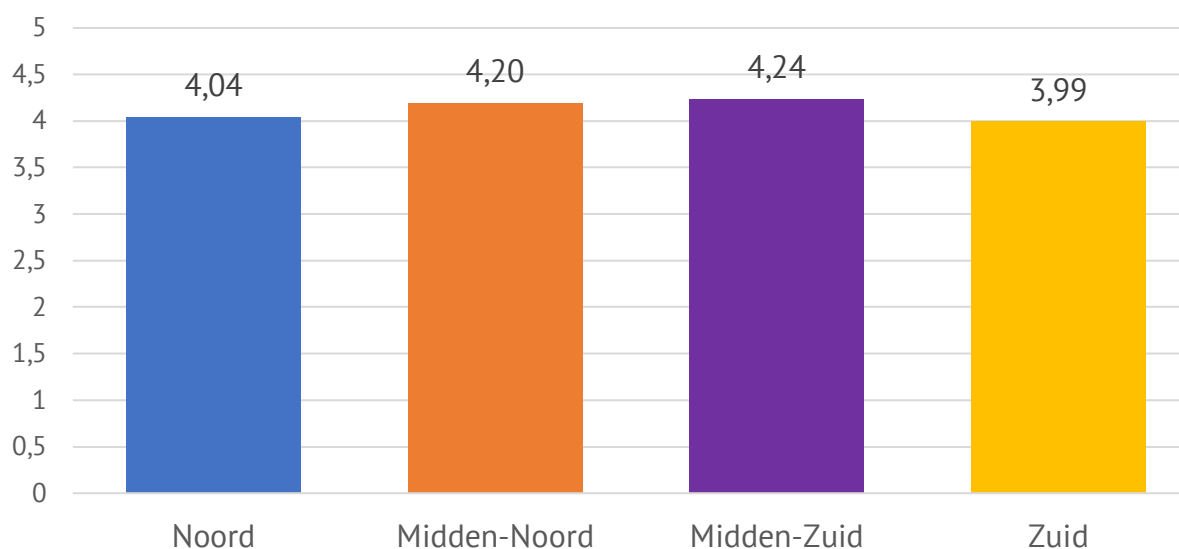
Landelijk



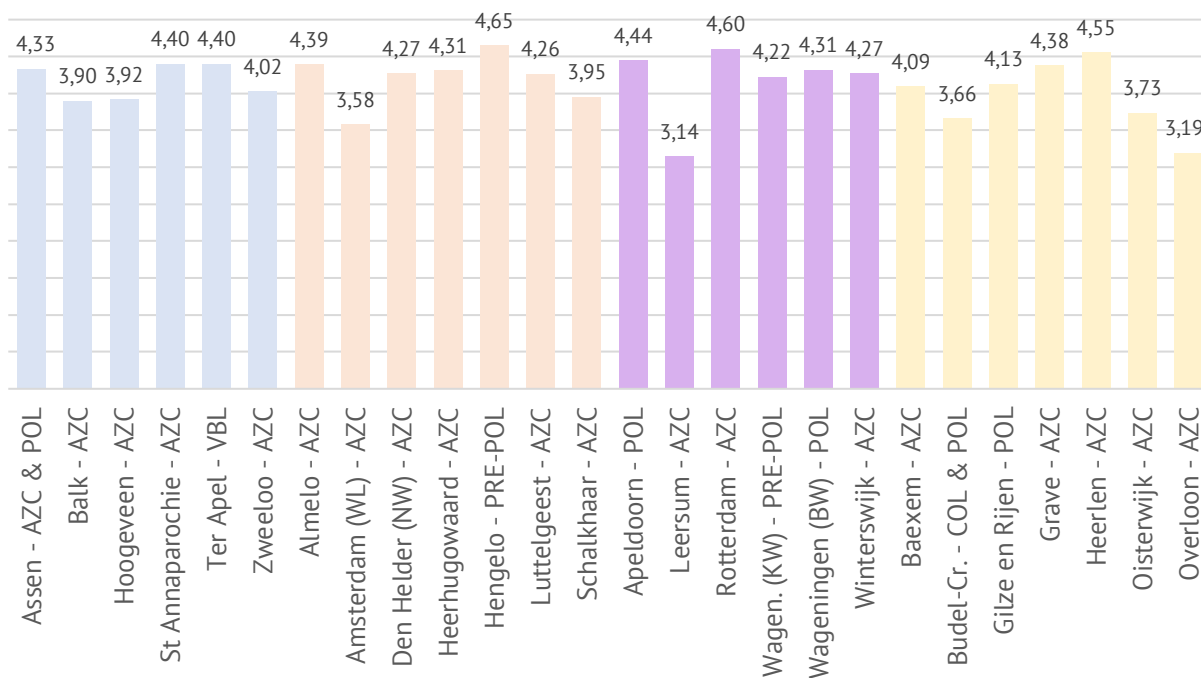
4,10/5



Per regio



Per locatie





## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1122 respondenten\*

### Begrijpt u uw rechten en plichten bij het COA?

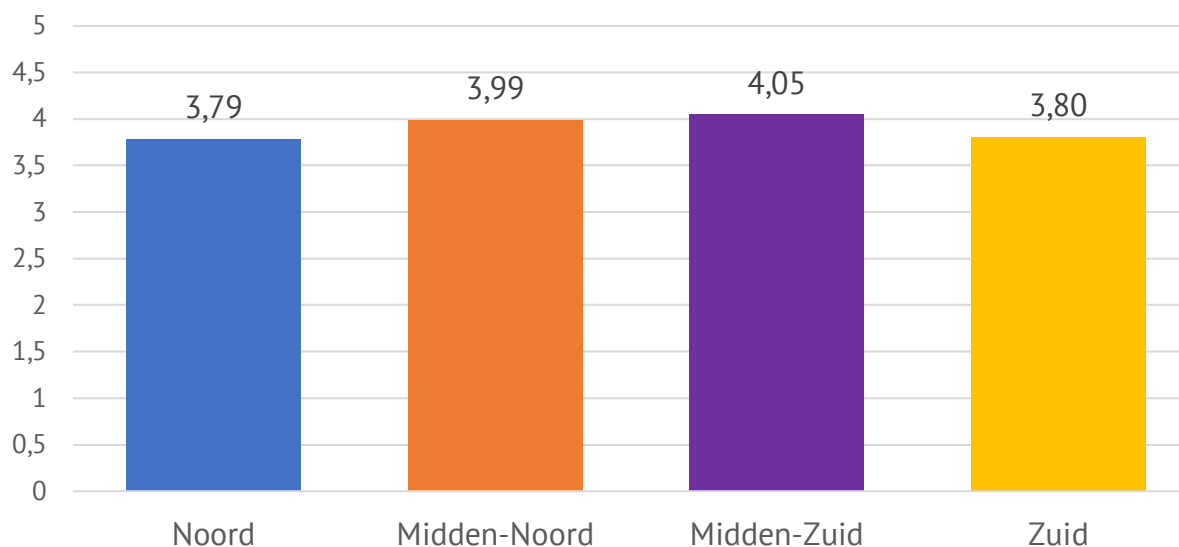
Landelijk



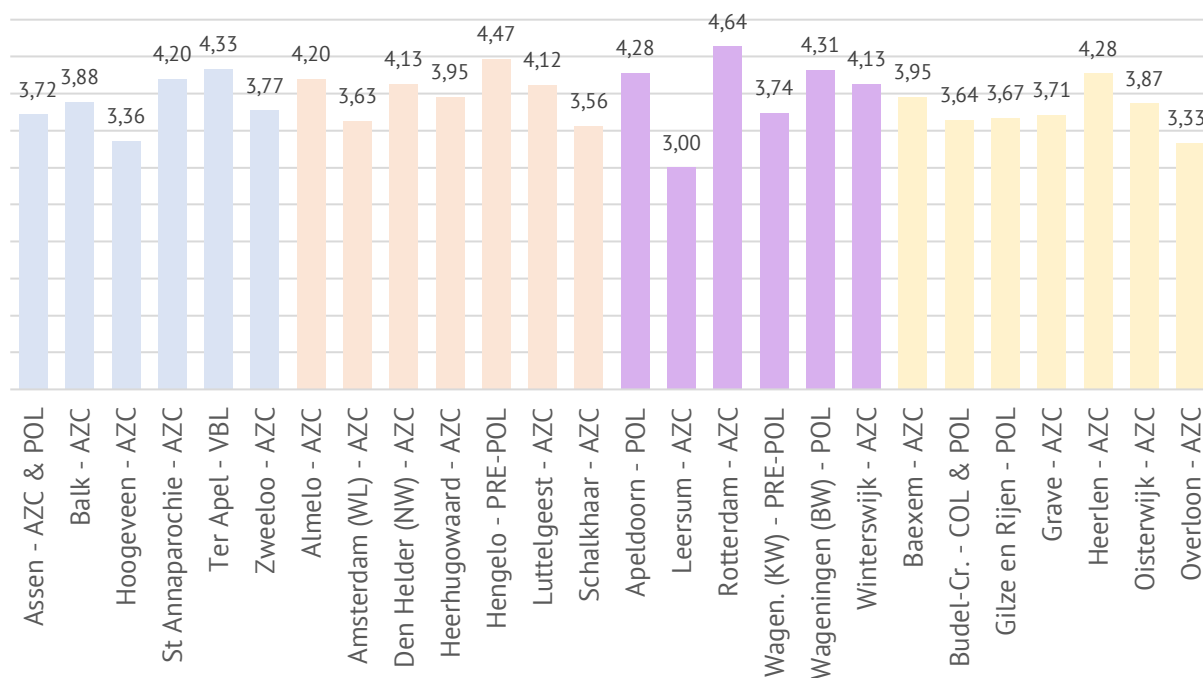
3,89/5



Per regio



Per locatie



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1122 respondenten

### Bent u tevreden met de informatiemap van het COA?

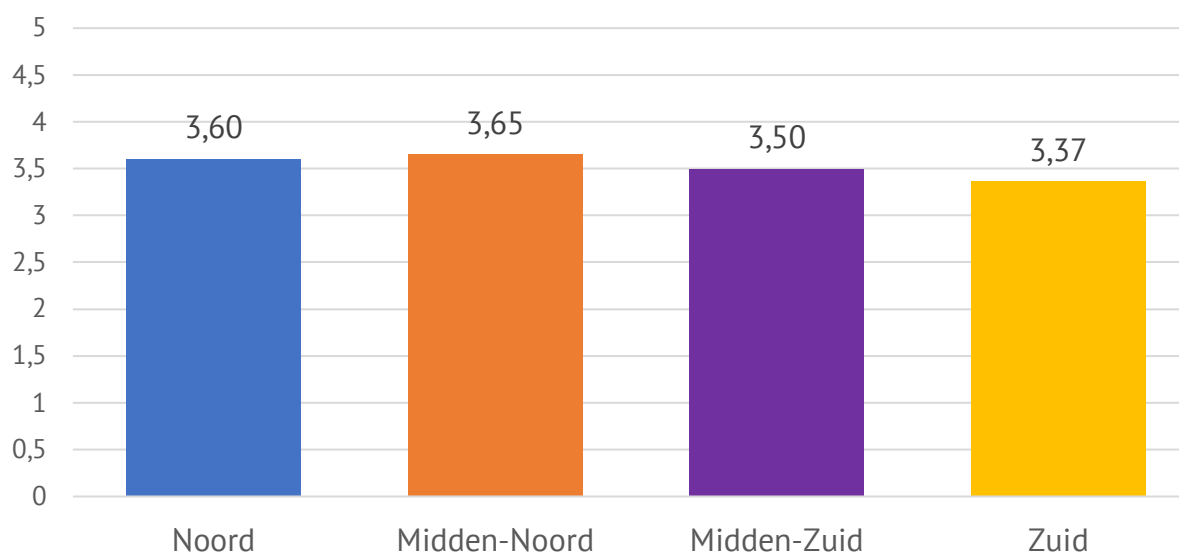
Landelijk



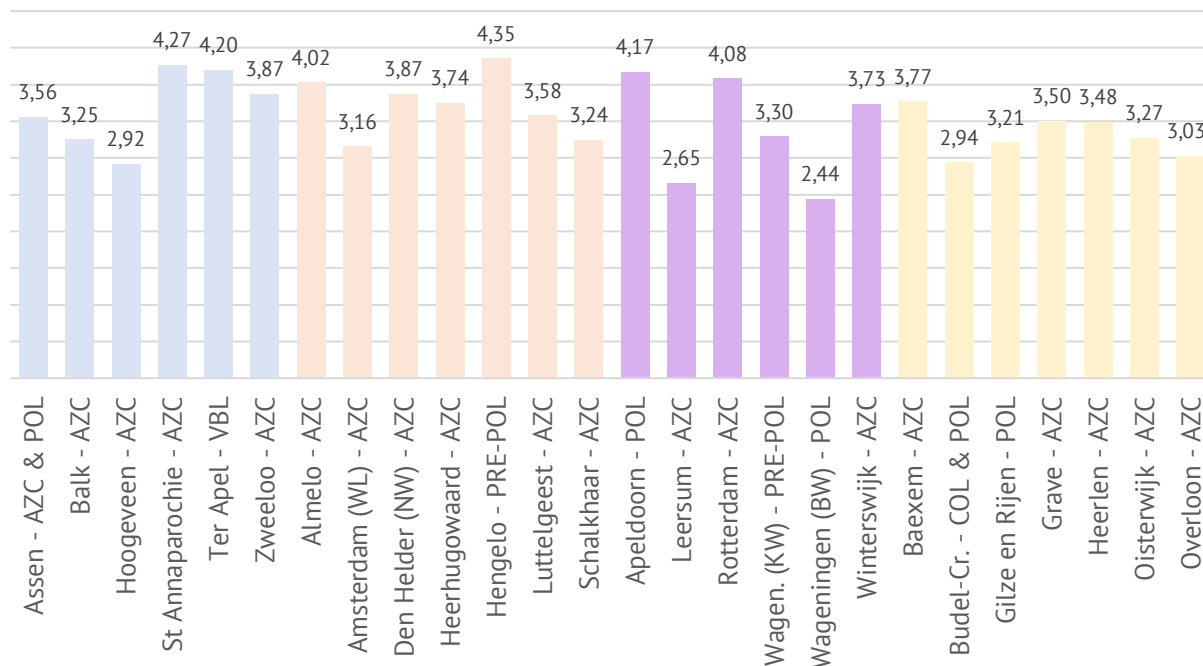
3,53/5



Per regio



Per locatie



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1120 respondenten, waarvan 17 "n.v.t." hebben geantwoord

### Bent u tevreden over de informatie op [www.MyCOA.nl](http://www.MyCOA.nl)?

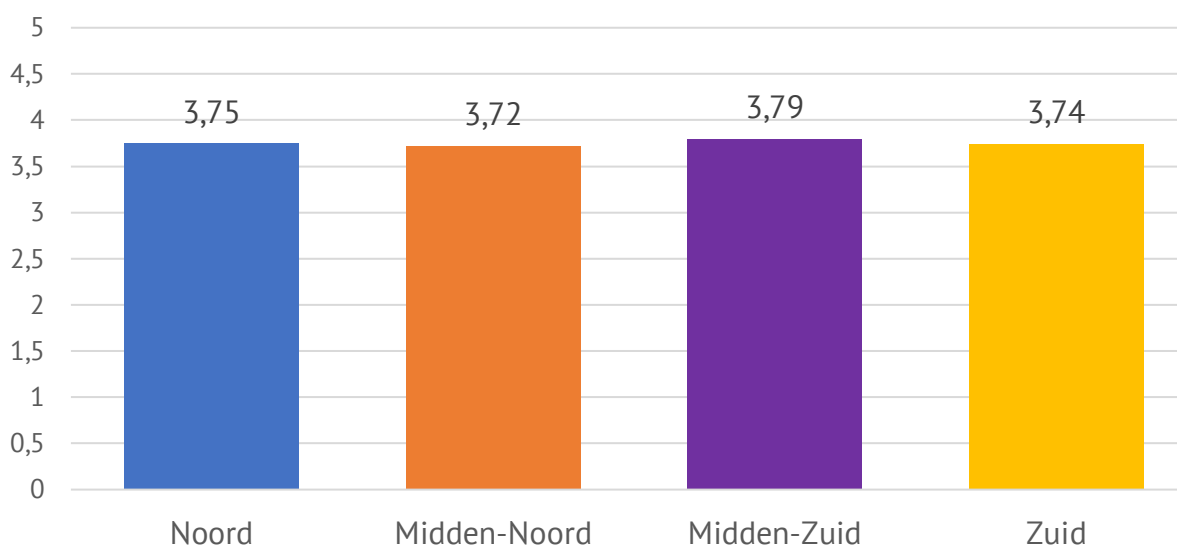
Landelijk



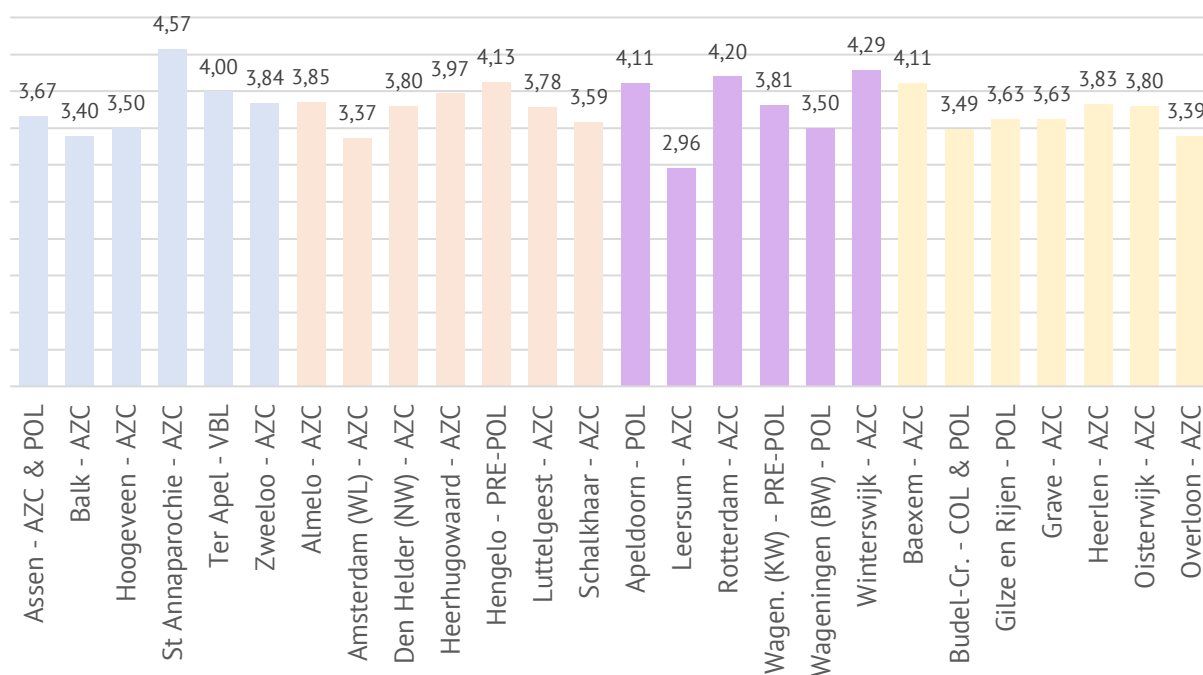
3,75/5



Per regio



Per locatie



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1119 respondenten, waarvan 12 "n.v.t." hebben geantwoord

### Krijgt u van de informatiebalie tijdig antwoord op uw vraag?

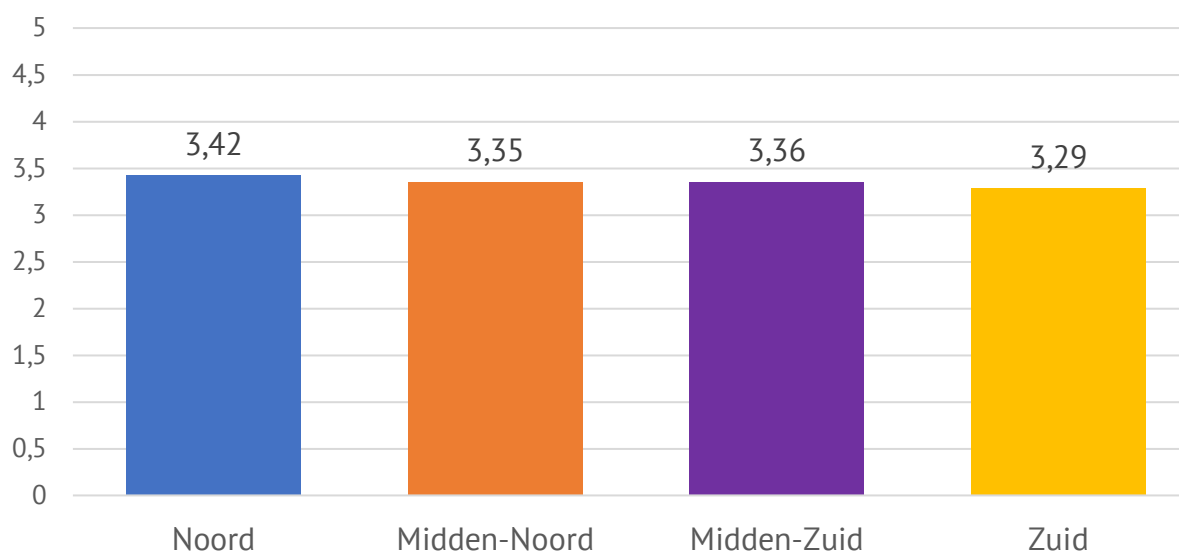
Landelijk



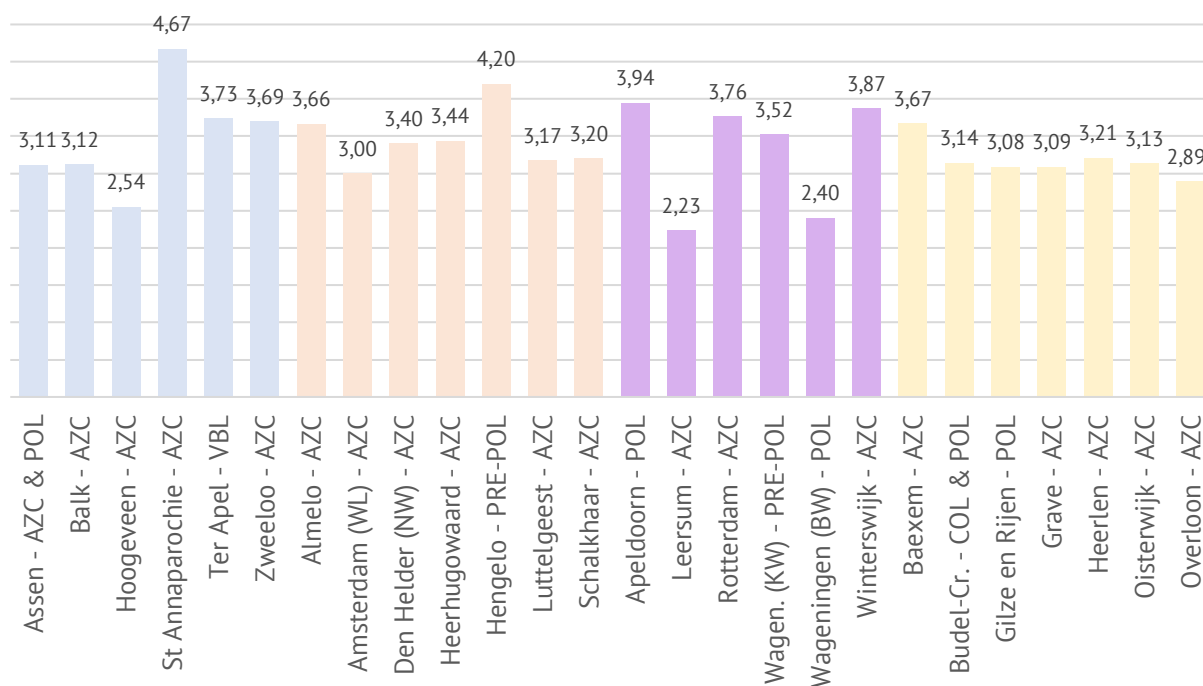
3,35/5



Per regio



Per locatie



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1119 respondenten

### Weet u hoe u een klacht kunt indienen tegen het COA?

Landelijk

Ja

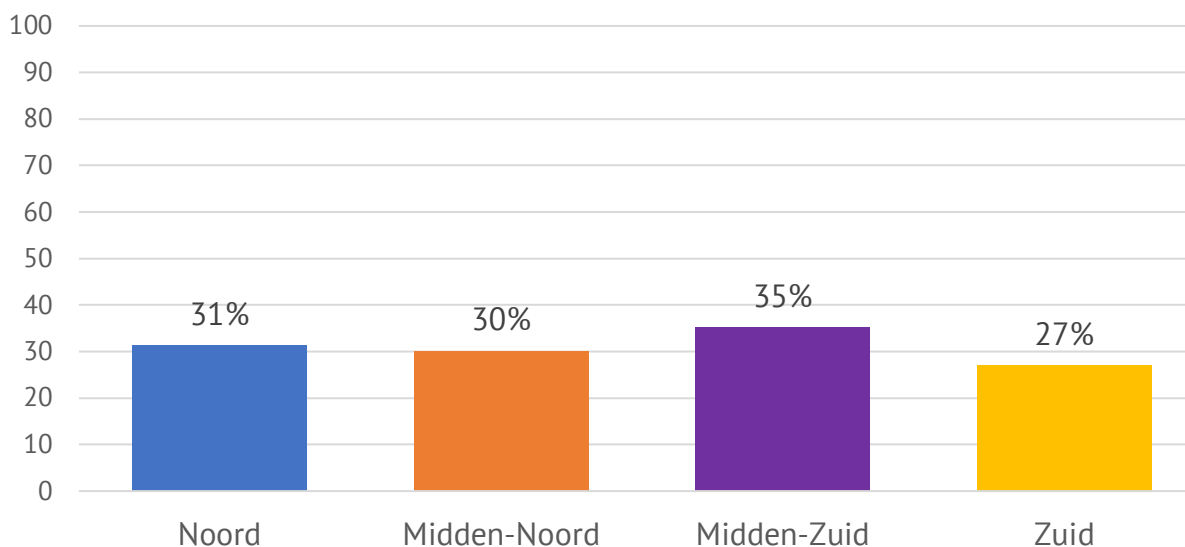
30%

70%

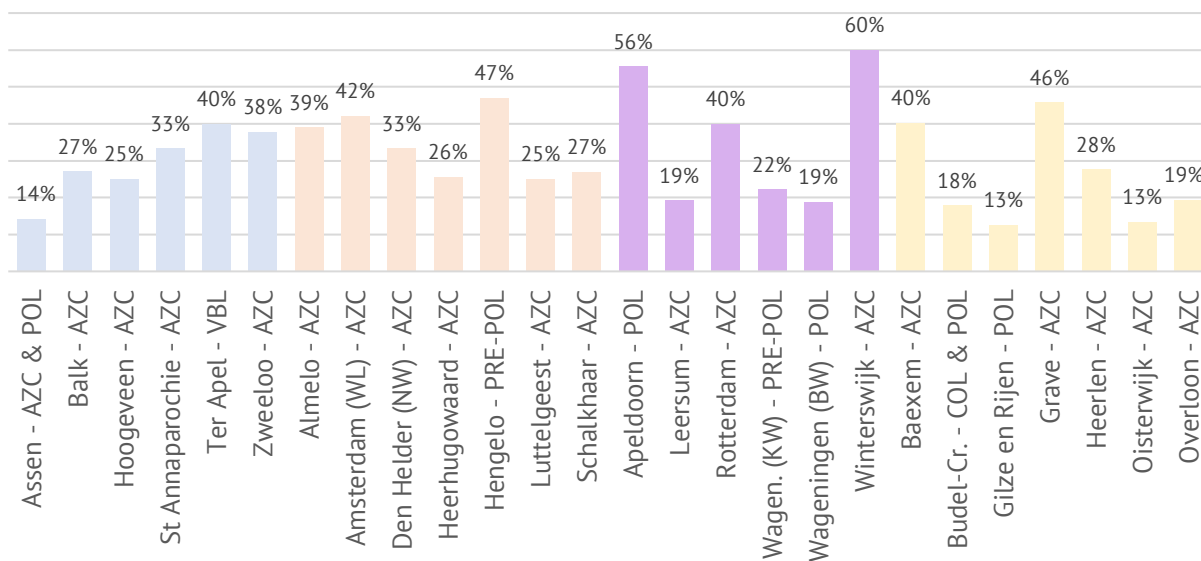
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1113 respondenten\*

### Weet u wie uw contactpersoon van het COA is?

Landelijk

Ja

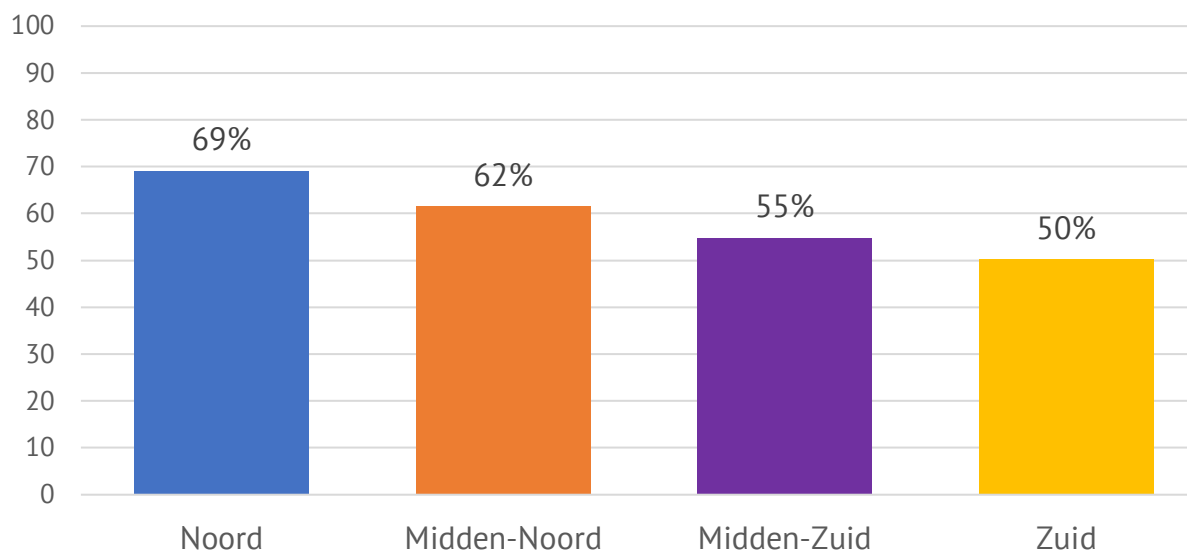
59%

41%

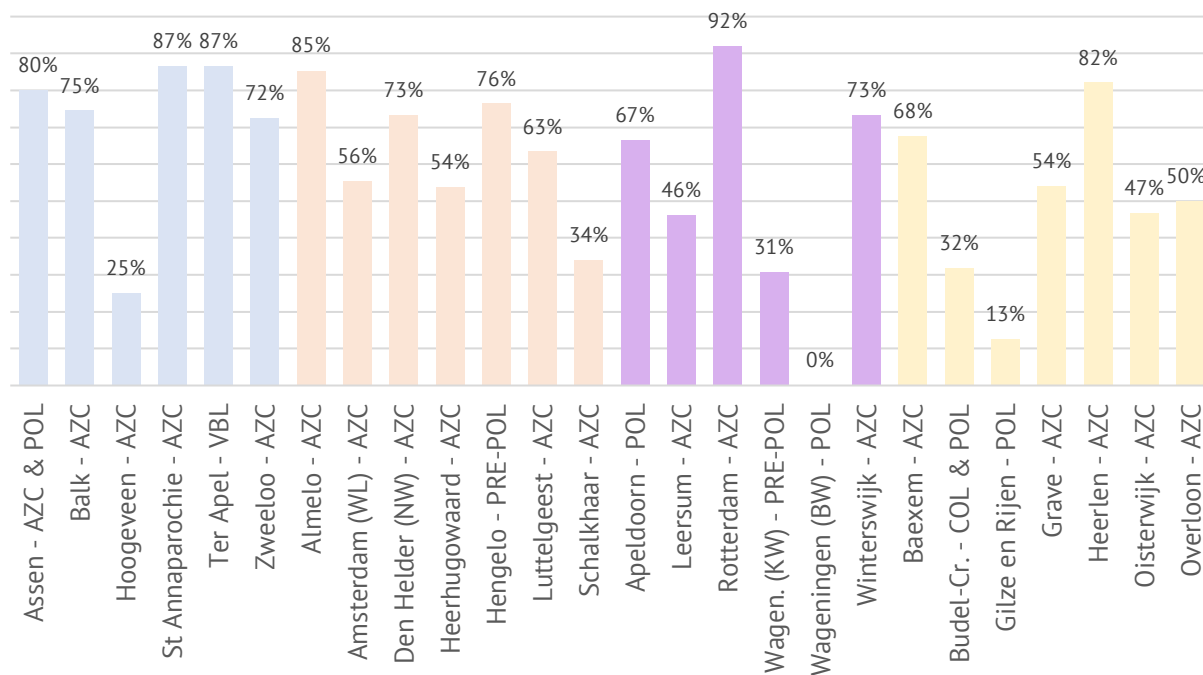
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1107 respondenten, waarvan 7 "n.v.t." hebben geantwoord\*

### Bent u tevreden over de individuele gesprekken met COA-medewerkers?

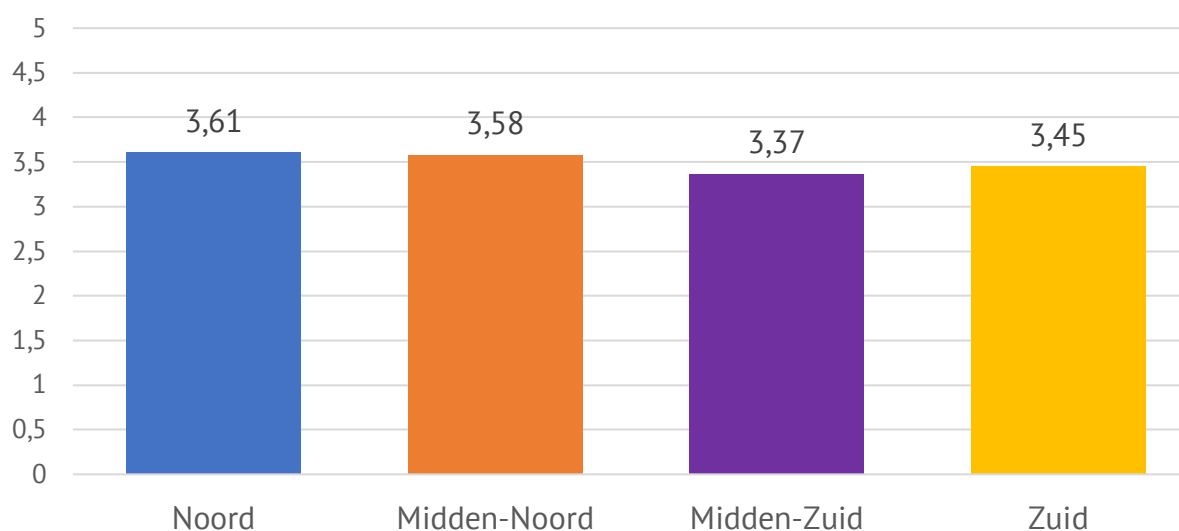
Landelijk



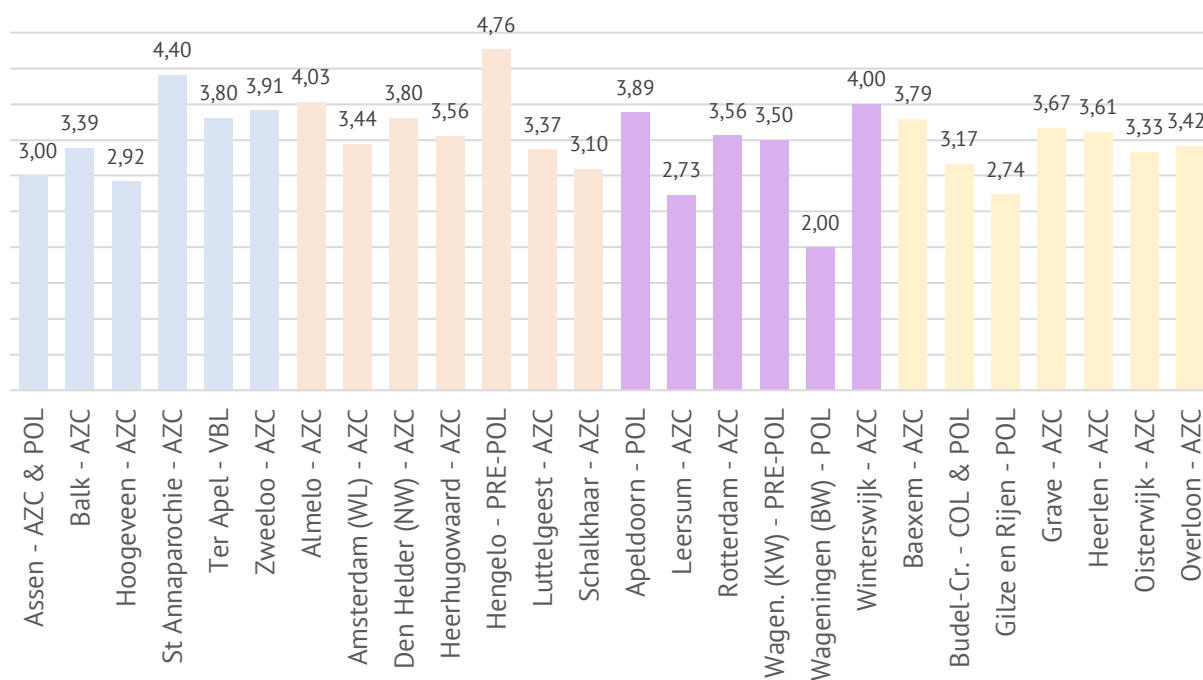
3,51/5



Per regio



Per locatie



## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

O.b.v. 1103 respondenten, waarvan 41 "n.v.t." hebben geantwoord

### Bent u tevreden over de voorlichtingsbijeenkomsten die het COA organiseert?

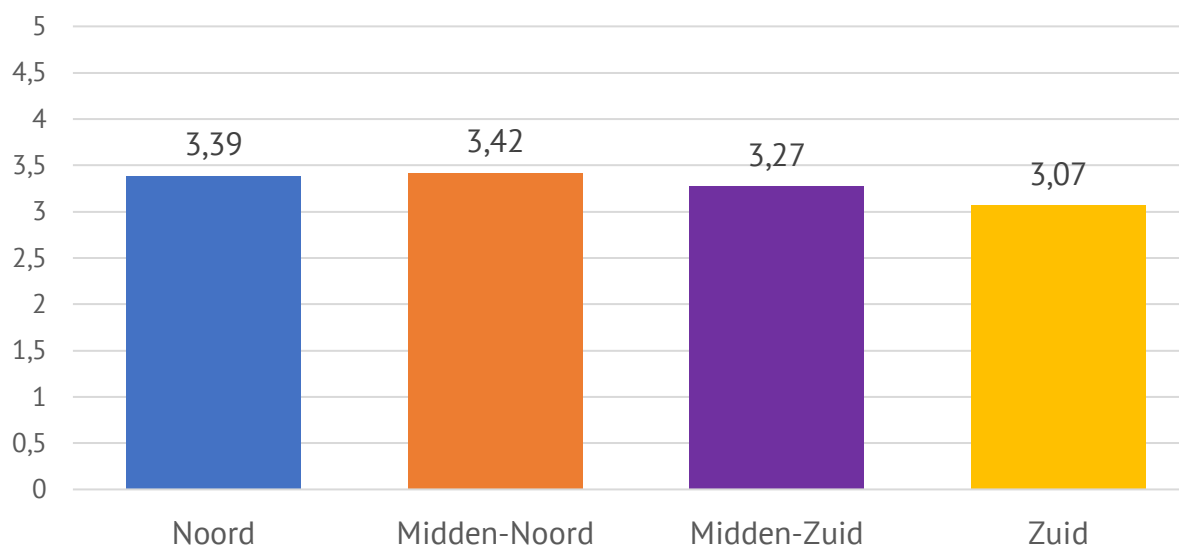
Landelijk



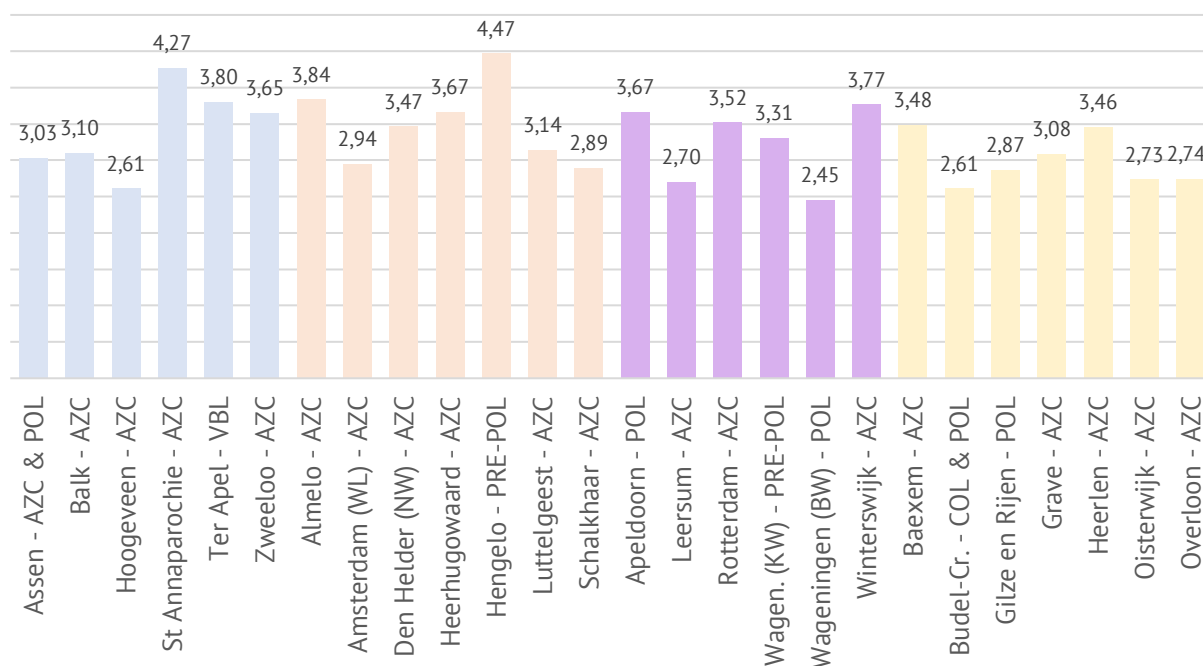
3,28/5



Per regio



Per locatie





## Themaoverzicht: Voorbereiding op de toekomst (3,04/5)



- T1: Bent u bezig om u voor te bereiden op uw toekomst? **3,95**
- T2: Krijgt u voldoende begeleiding om u op uw toekomst voor te bereiden? **2,64**
- T3: Krijgt u trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst? **23% Ja**
- T4: Ben u tevreden over deze trainingen? **4,25**
- T5: Zijn er voldoende trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst? **2,23**

### Landelijke scores

Over het algemeen zijn de bewoners van de COA-locaties *wel* bezig om zich voor te bereiden op hun eigen toekomst. Ze vinden echter dat ze hier niet voldoende begeleiding bij krijgen. 77% van de respondenten geeft aan geen trainingen te krijgen om zich voor te bereiden op de toekomst. Trainingen die voorbereiden op een toekomst in Nederland of elders, starten bij het COA ná de beslissing van de IND of iemand een verblijfsvergunning krijgt of niet (groepen kansrijke asielzoekers daargelaten). Dat veel bewoners momenteel langdurig moeten wachten op de start en beslissing van hun asielprocedure, betekent automatisch dat de trainingen gericht op de toekomst pas veel later worden opgestart.

De 23% die wel trainingen krijgt, zijn over het algemeen (zeer) tevreden over deze trainingen. Deze groep bewoners die wel trainingen krijgen, scoort gemiddeld 3,74 op de vraag “Zijn er voldoende trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?” (T5). Het gemiddelde van de groep bewoners die geen trainingen krijgen ligt voor deze vraag lager: op 1,79.

Naast de landelijk scores op vragen in dit thema is er ook gekeken naar de gemiddelde scores op basis van het al dan niet hebben kregen van een verblijfsvergunning:

	Heeft u een verblijfsvergunning gekregen?			Totaal
	Ja	Nee	Hier wil ik geen antwoord op geven	
<b>T1</b>	4,22	3,81	3,98	3,95
<b>T2</b>	3,32	2,32	2,67	2,64
<b>T3</b>	47% Ja	12% Ja	22% Ja	23% Ja
<b>T4</b>	4,33	4,04	4,37	4,25
<b>T5</b>	2,78	1,96	2,31	2,23
<b>Thema gem.</b>	3,56	2,75	3,08	3,04

Voorbeeld: Van de groep die *wel* een verblijfsvergunning heeft gekregen, geeft 47% aan *wel* trainingen te krijgen (T3).

NB: In de groep “Nee” vallen ook de personen die *nog* niet een verblijfsvergunning hebben gekregen, maar deze in de toekomst wellicht wel krijgen.

### *Verschillen per regio*

In regio Zuid lijkt men zich gemiddeld wat minder bezig te houden met de voorbereiding op de eigen toekomst (3,79) dan in de andere drie regio's (4,01, 4,00 en 4,04).

Het percentage bewoners dat aangeeft trainingen te krijgen om zich voor te bereiden op de toekomst loopt van 17% (regio Zuid) tot 28% (regio Midden-Noord).

### *Opvallende locaties*

Hengelo (PRE-POL) scoort erg hoog op het bezig zijn zich voor te bereiden op de toekomst (4,76). Wageningen Bosrandweg (POL) scoort daarentegen in vergelijking tot de andere locaties juist laag (3,06).

Het percentage respondenten dat trainingen krijgt om zich voor te bereiden op de toekomst loopt van 0% (Assen AZC & POL en Wageningen Bosrandweg POL) tot 52% (Rotterdam AZC).

*NB. Voor de vraag "Bent u tevreden over deze trainingen?" (T4) worden niet voor alle 26 locaties de gemiddelde scores weergegeven. Voor de locaties waarvoor geen score is vermeld, geldt dat er minder dan 15 bewoners de vraag hebben beantwoord.*

## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)

O.b.v. 1102 respondenten

### Bent u bezig om u voor te bereiden op uw toekomst?

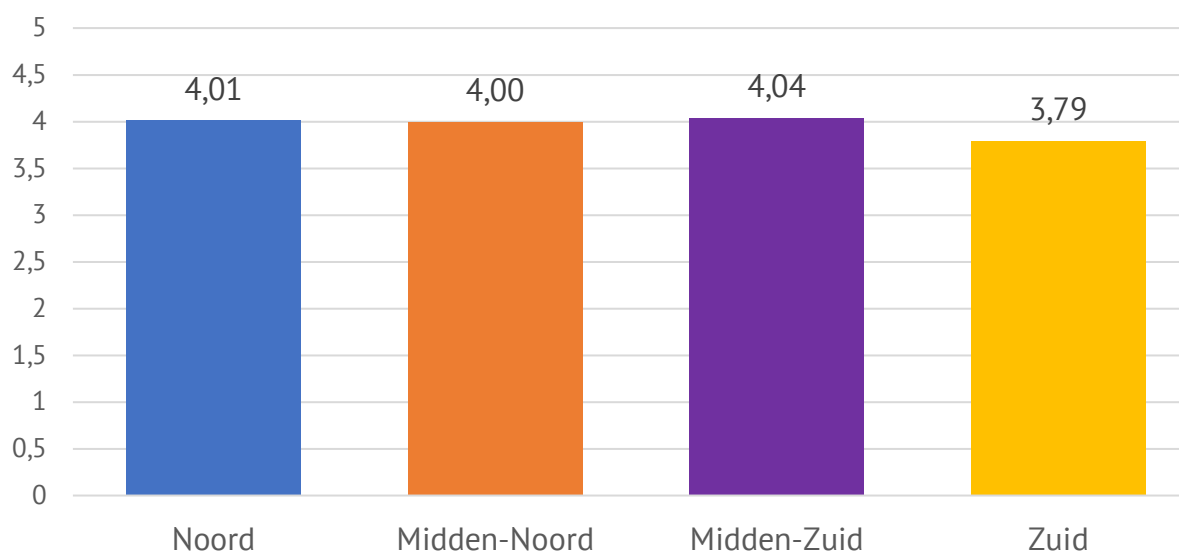
Landelijk



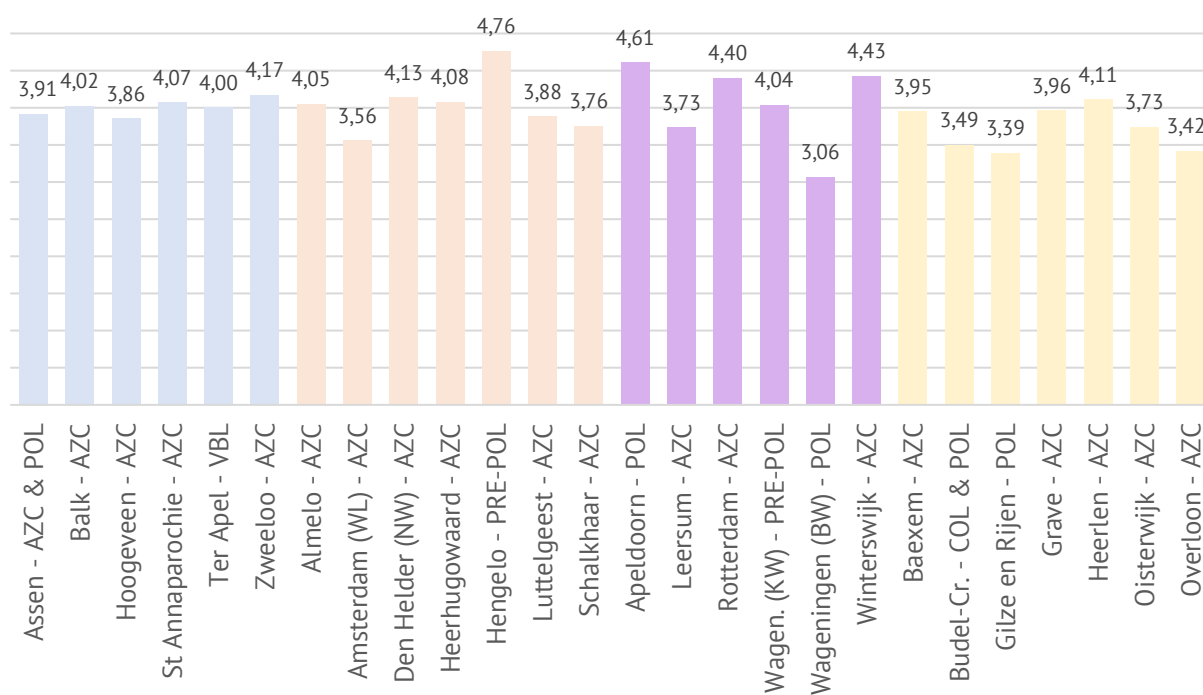
3,95/5



#### Per regio



#### Per locatie



## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)

O.b.v. 1101 respondenten

### Krijgt u voldoende begeleiding om u op uw toekomst voor te bereiden?

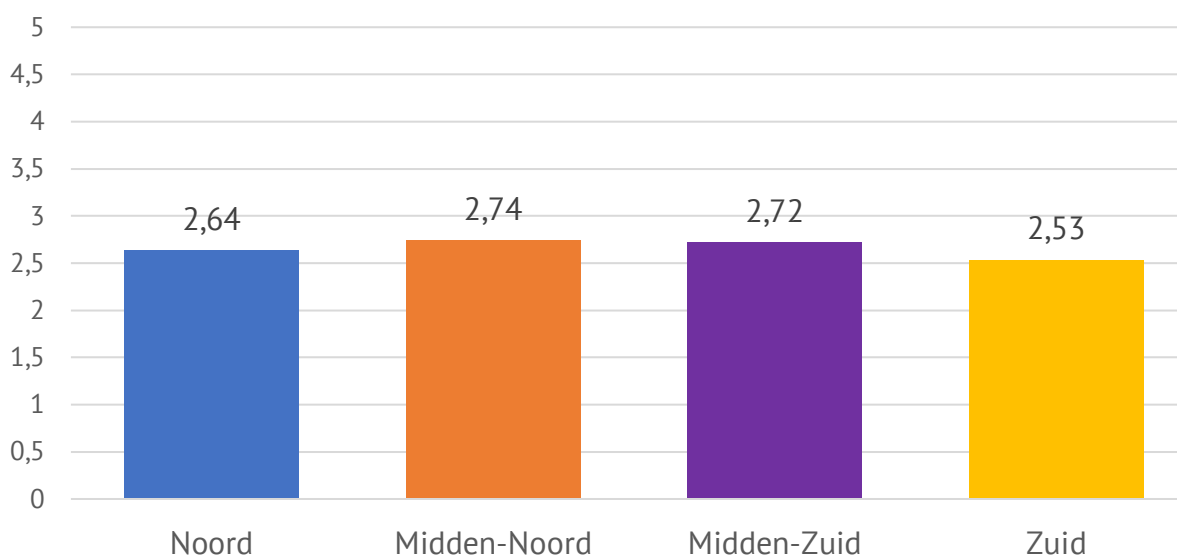
Landelijk



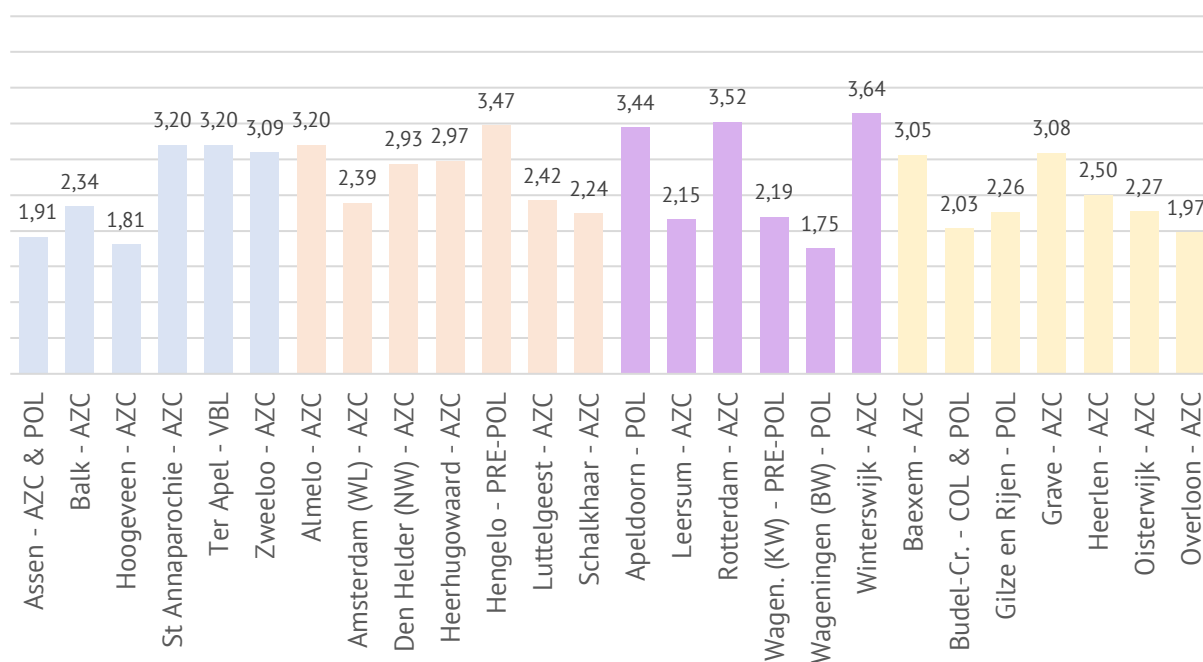
2,64/5



Per regio



Per locatie



## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)

O.b.v. 1096 respondenten

### Krijgt u trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?

Landelijk

Ja

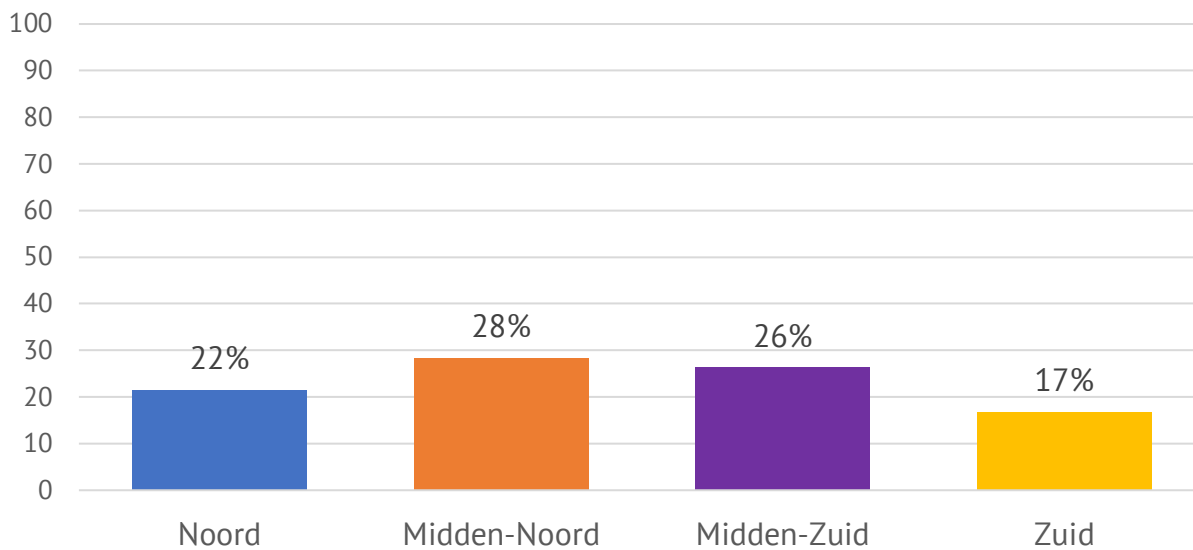
23%

77%

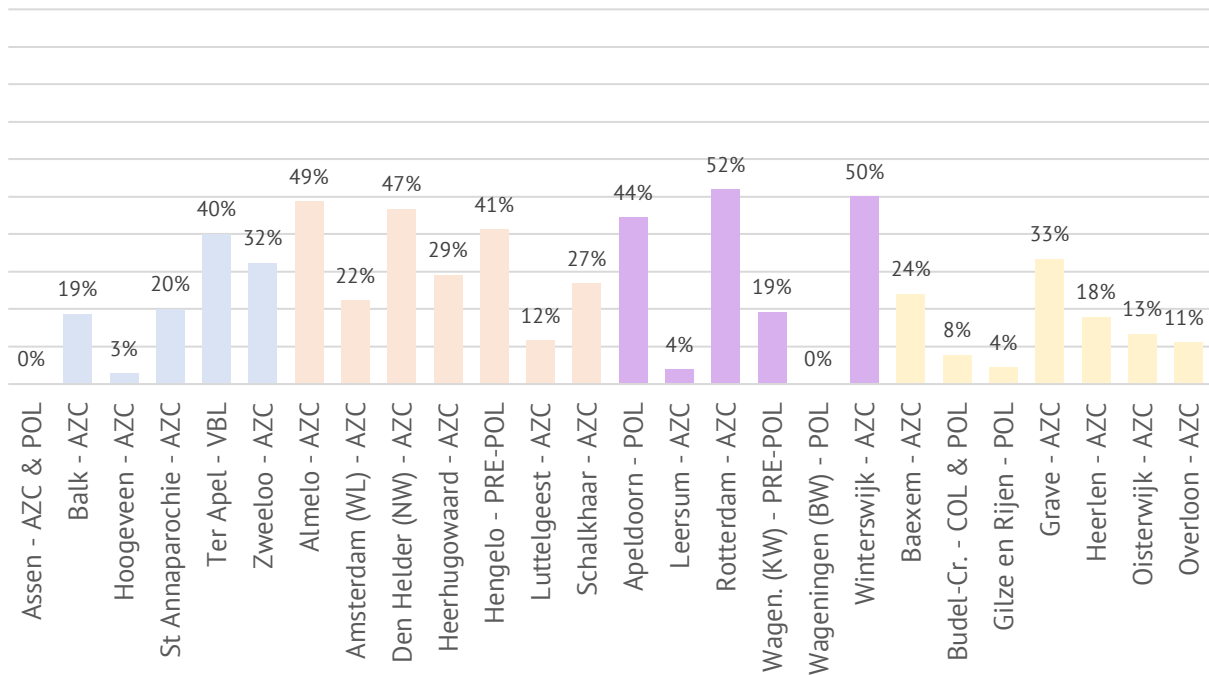
Nee



Per regio (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



Per locatie (percentage respondentent dat de vraag met "ja" heeft beantwoord)



## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)

O.b.v. 248 respondenten\*. NB: Deze vraag werd alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven wel trainingen om zich voor te bereiden op hun toekomst te krijgen.

### Bent u tevreden over deze trainingen?

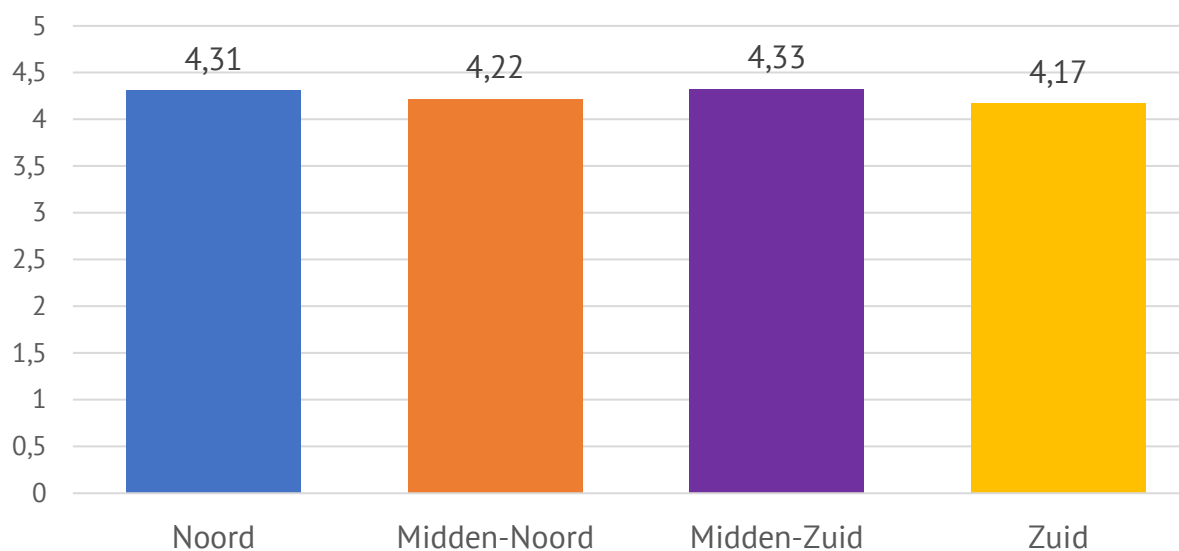
Landelijk



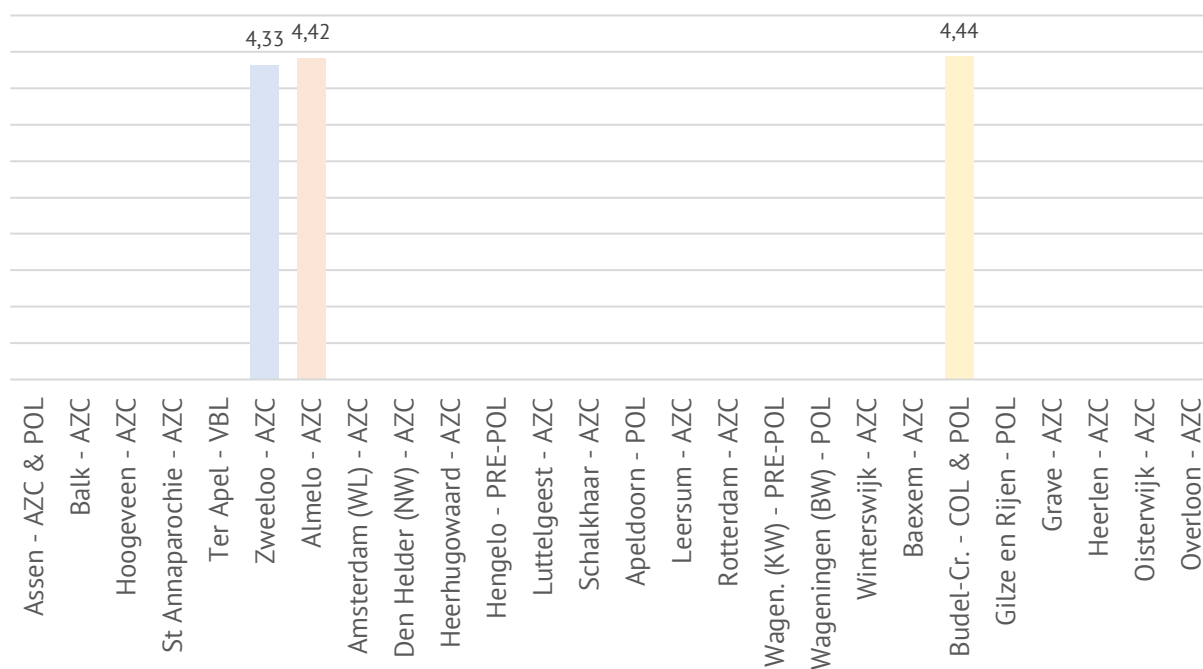
4,25/5



Per regio



Per locatie



## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)

O.b.v. 1091 respondenten

### Zijn er voldoende trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?

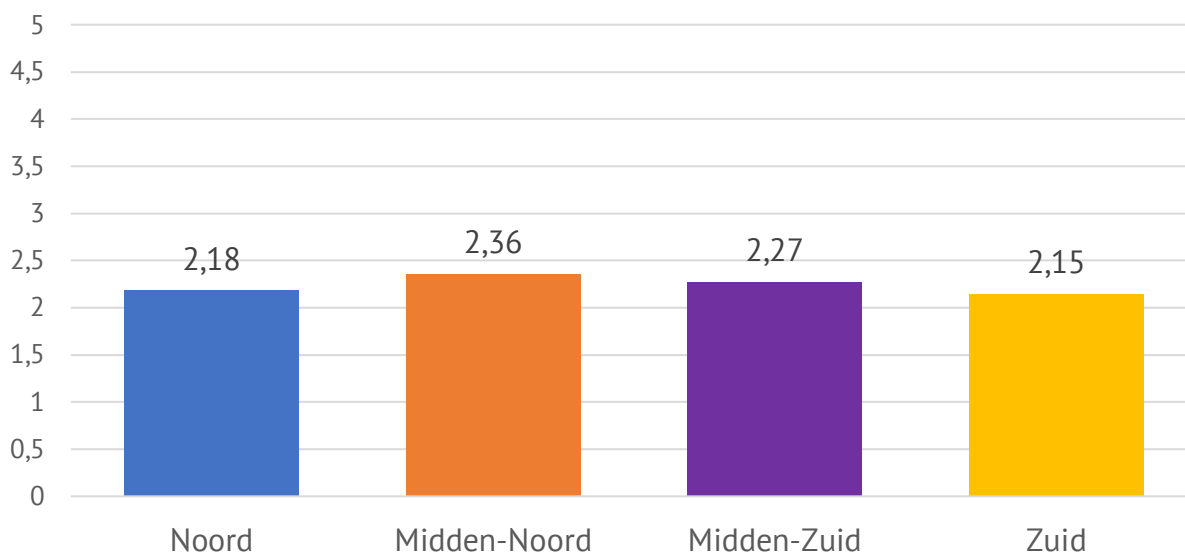
Landelijk



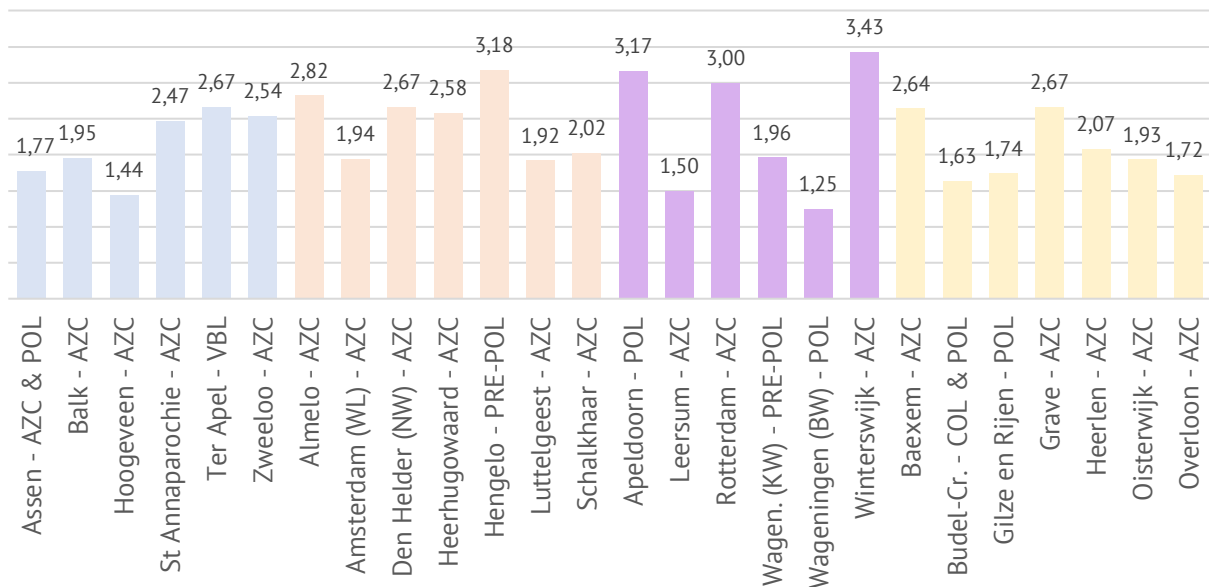
2,23/5



Per regio



Per locatie



## Themaoverzicht: Activiteiten (2,73/5)



- A1: Zijn er op de COA-locatie voldoende activiteiten voor volwassenen? **2,33**
- A2: Zijn er op de COA-locatie voldoende mogelijkheden voor u om te sporten? **2,53**
- A3: Bent u tevreden over de activiteiten die het COA organiseert? **2,62**
- A4: Kunt u zelf voldoende activiteiten organiseren op de COA-locatie? **2,84**
- A5: Bent u tevreden over het aanbod van zelfwerkzaamheid op de COA-locatie, zoals de mogelijkheid om mee te werken aan terreinonderhoud, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes en dergelijke? **3,29**

### *Landelijke scores*

Op dit thema wordt gemiddeld erg laag gescoord. Dit zou deels verklaard kunnen worden door de coronamaatregelen. Men vindt dat er niet voldoende activiteiten voor volwassenen en niet voldoende mogelijkheden om te sporten zijn. Bewoners zijn niet tevreden over de activiteiten die het COA organiseert en kunnen zelf niet voldoende activiteiten organiseren. Verder is men slechts neutraal tot gematigd positief over het aanbod van zelfwerkzaamheid.

### *Verschillen per regio*

In de regio Zuid lijkt men nog iets negatiever te zijn over de mate waarin er voldoende activiteiten voor volwassenen zijn (2,12 versus 2,41, 2,51 en 2,31).

In de regio Midden-Noord lijkt men gemiddeld juist wat minder negatief over de mate waarin er voldoende mogelijkheden om te sporten op de COA-locatie zijn (2,90 versus 2,48, 2,36 en 2,36).

### *Opvallende locaties*

De bewoners van Hengelo (PRE-POL) en Winterswijk (AZC) scoren (vergeleken met het gemiddelde) redelijk hoog op de onderdelen in dit thema.

In Ter Apel (VBL) is men tevreden over het aanbod van zelfwerkzaamheid op de COA-locatie en over de mate waarin men zelf voldoende activiteiten kan organiseren.



## Activiteiten (2,73/5)

O.b.v. 1077 respondenten\*, waarvan 38 "n.v.t." hebben geantwoord

### Zijn er op de COA-locatie voldoende activiteiten voor volwassenen?

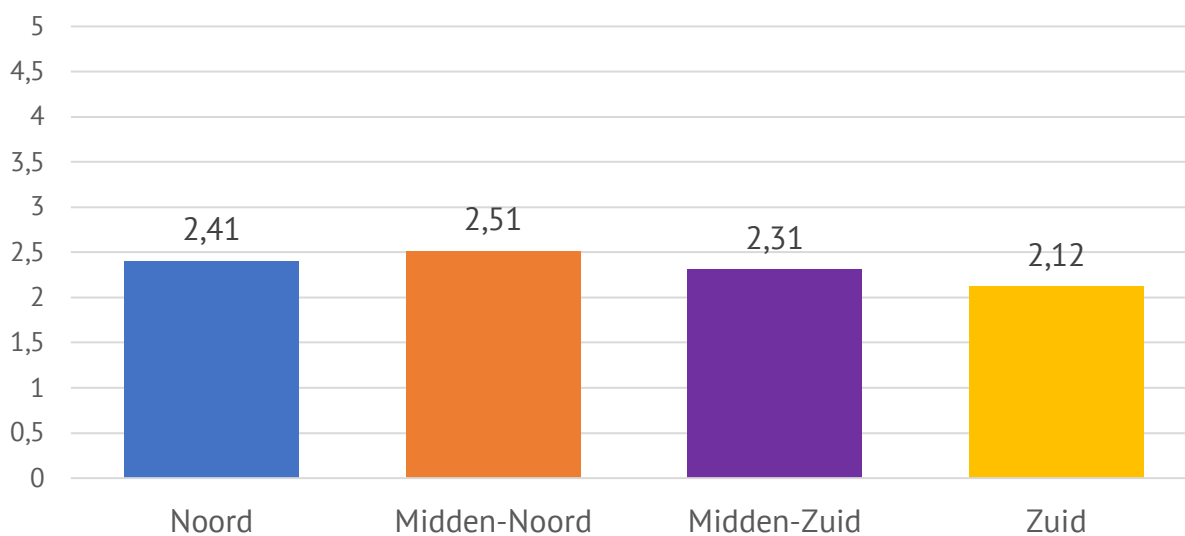
Landelijk



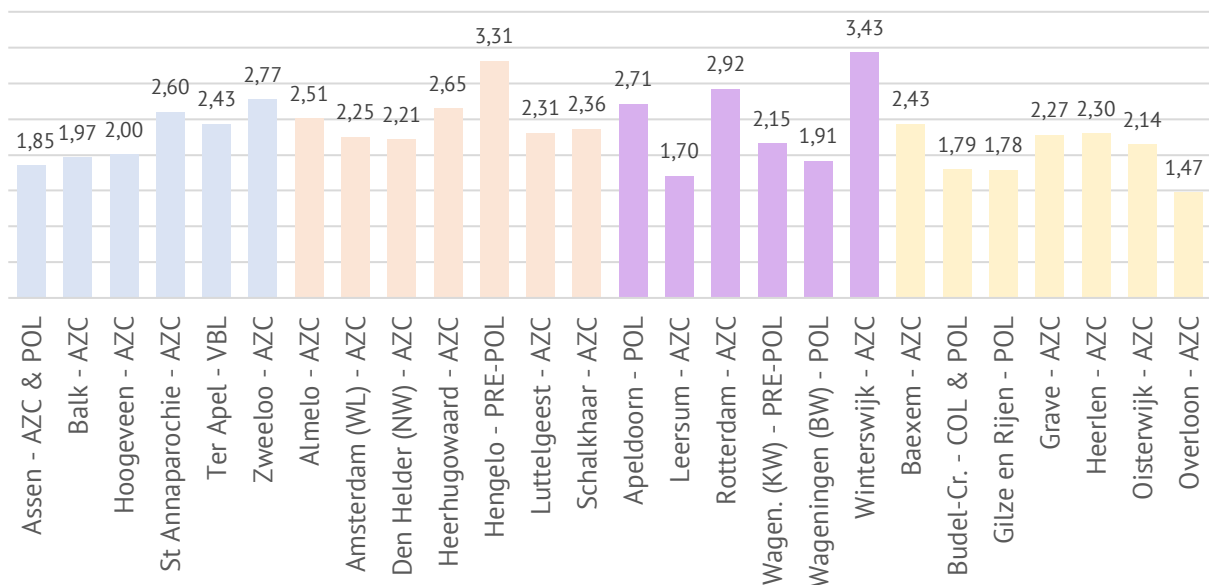
2,33/5



Per regio



Per locatie



## Activiteiten (2,73/5)

O.b.v. 1078 respondenten\*, waarvan 24 "n.v.t." hebben geantwoord

### Zijn er op de COA-locatie voldoende mogelijkheden voor u om te sporten?

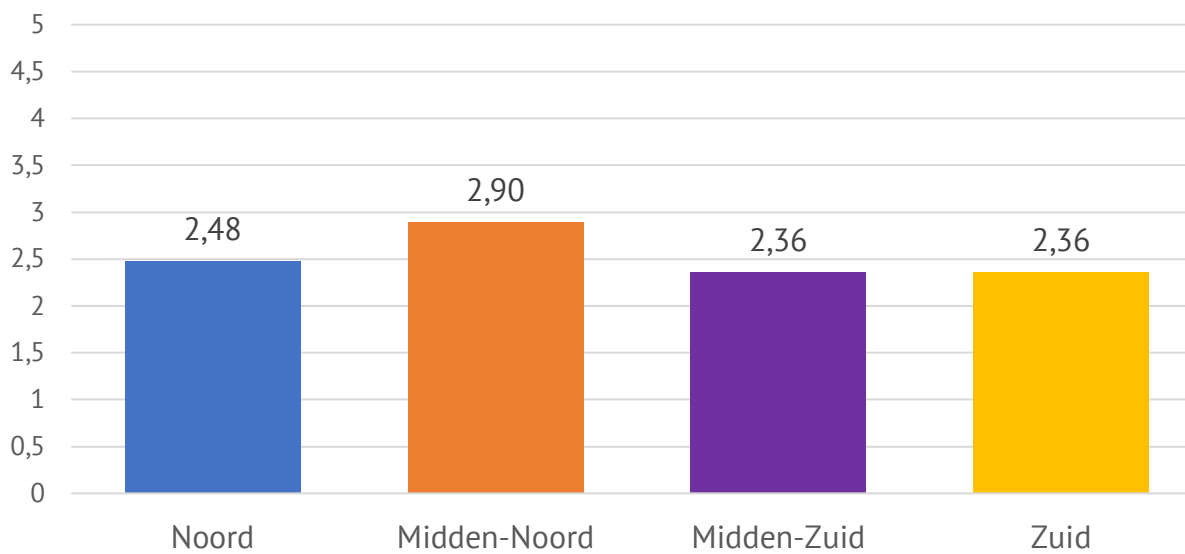
Landelijk



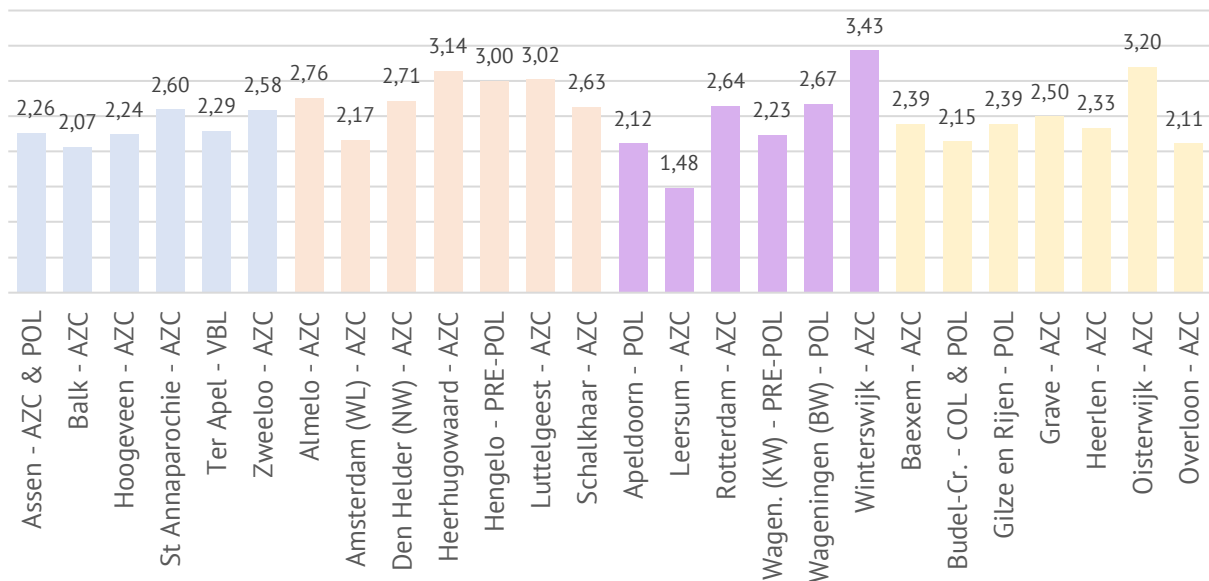
2,53/5



Per regio



Per locatie



## Activiteiten (2,73/5)

O.b.v. 1077 respondenten, waarvan 38 "n.v.t." hebben geantwoord

### Bent u tevreden over de activiteiten die het COA organiseert?

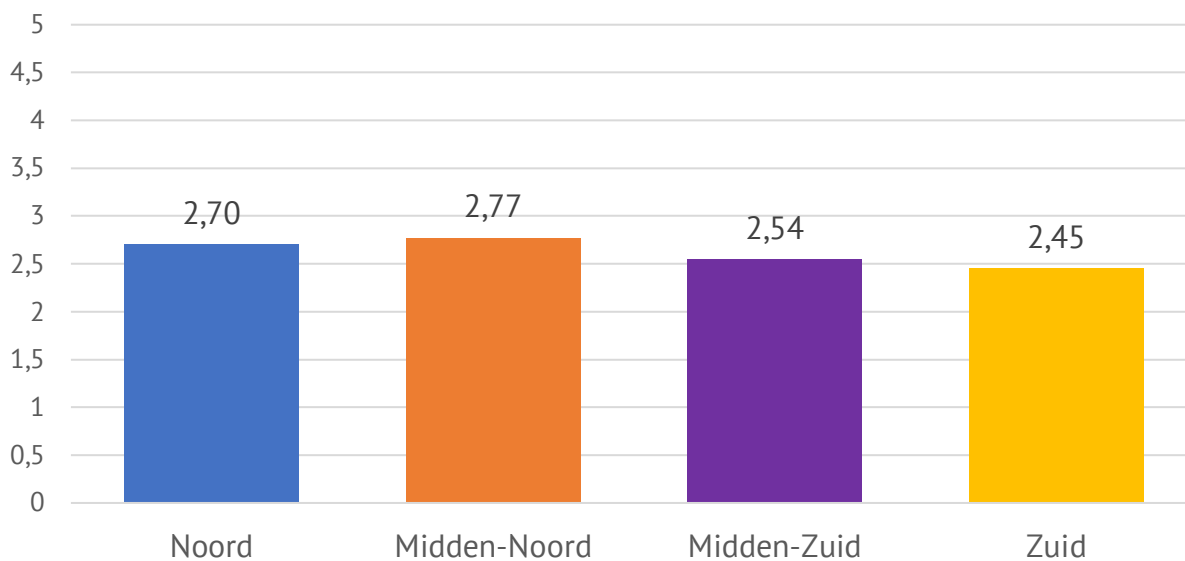
Landelijk



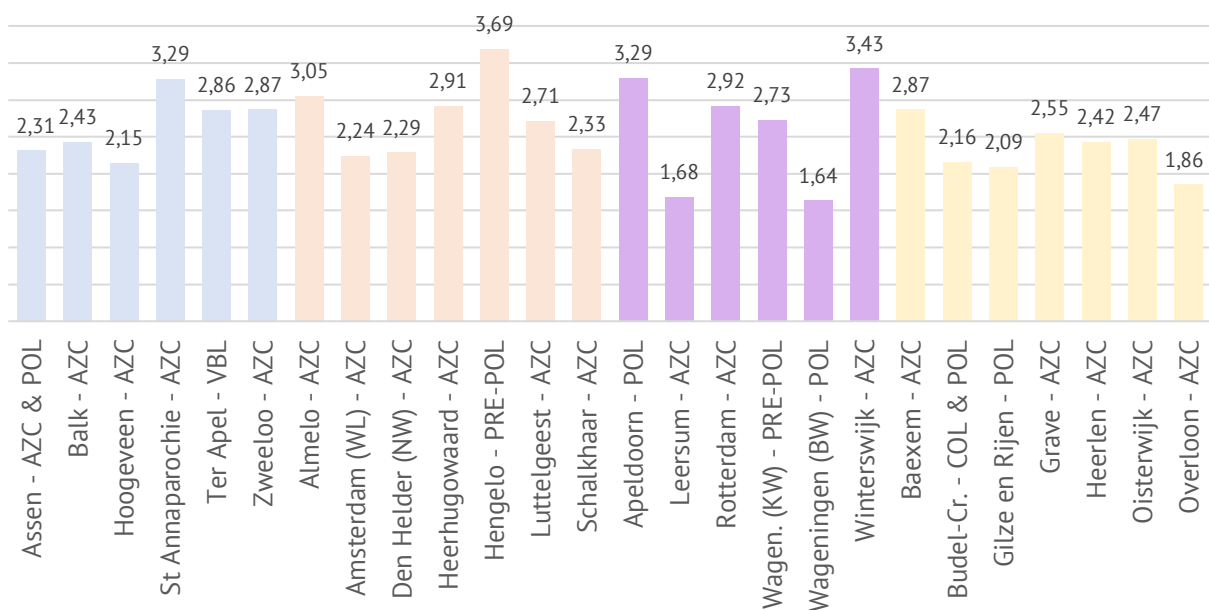
2,62/5



Per regio



Per locatie



## Activiteiten (2,73/5)

O.b.v. 1077 respondenten, waarvan 57 "n.v.t." hebben geantwoord

### Kunt u zelf voldoende activiteiten organiseren op de COA-locatie?

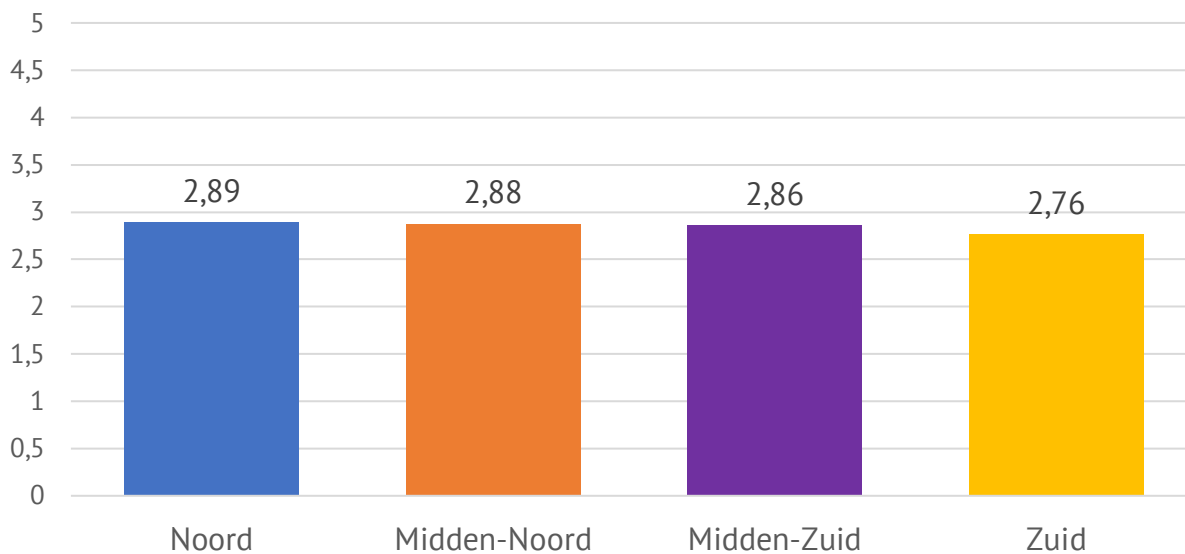
Landelijk



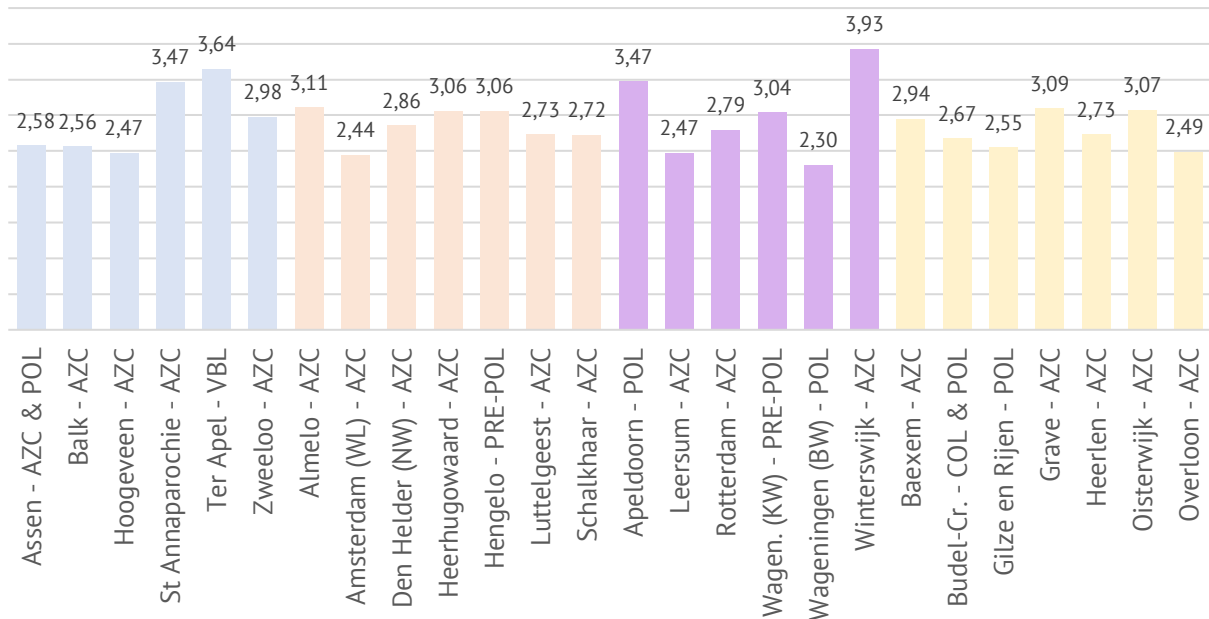
2,84/5



Per regio



Per locatie



## Activiteiten (2,73/5)

O.b.v. 1072 respondenten\*

**Bent u tevreden over het aanbod van zelfwerkzaamheid op de COA-locatie, zoals de mogelijkheid om mee te werken aan terreinonderhoud, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes en dergelijke?**

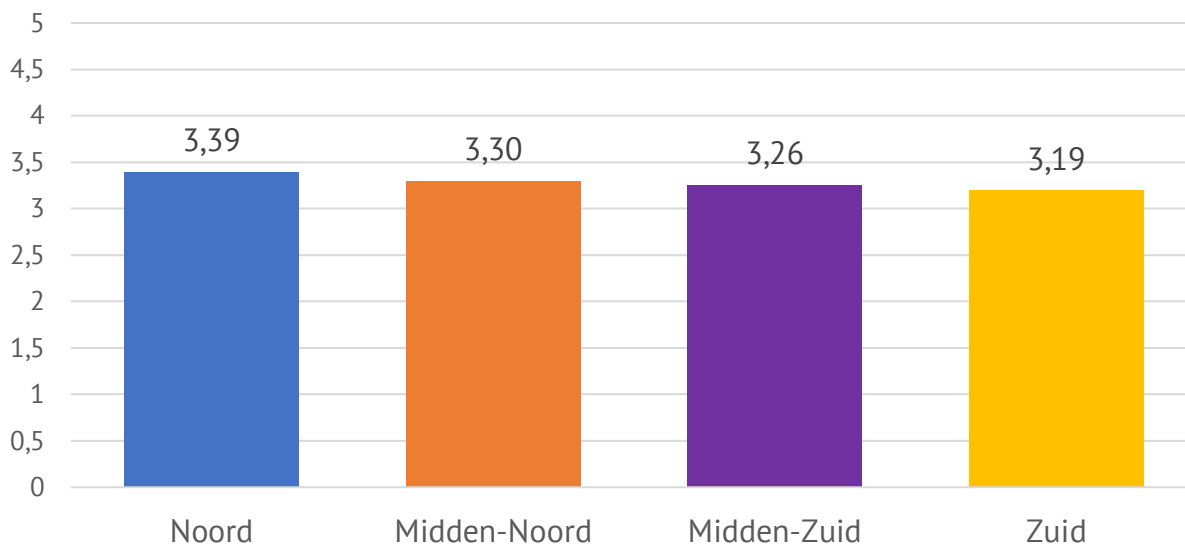
Landelijk



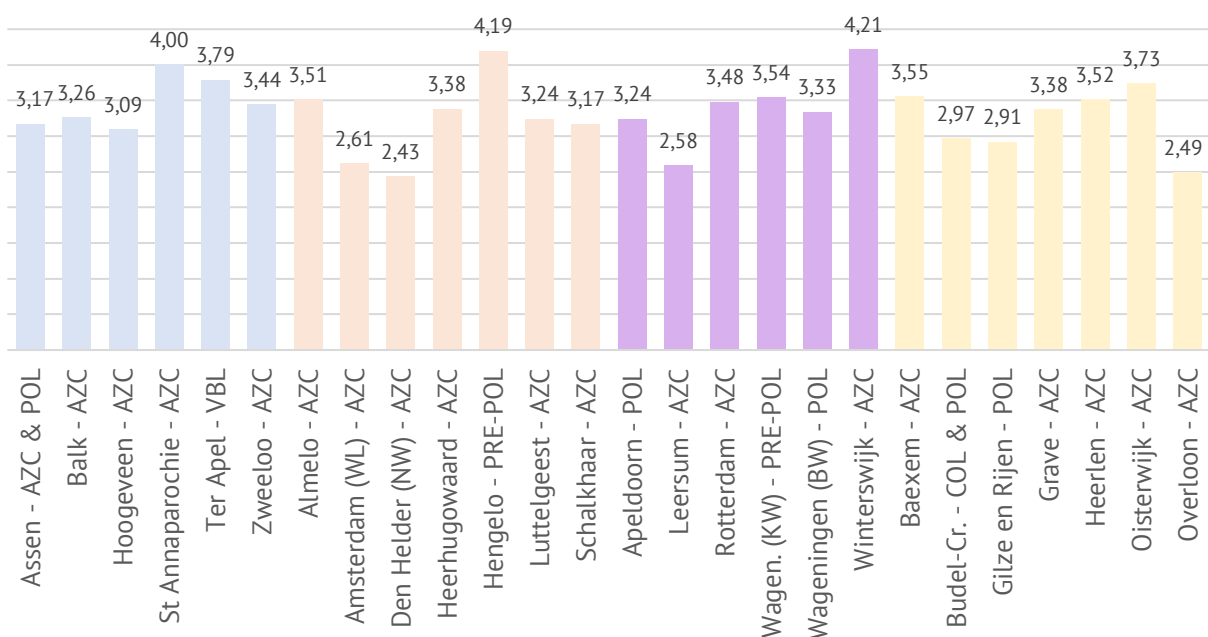
3,29/5



Per regio



Per locatie



## Themaoverzicht: Kinderen (3,18/5)



- K1: Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich overdag veilig op de COA-locatie? **3,62**
- K2: Durft uw kind of durven uw kinderen overdag alleen over de COA-locatie te lopen? **3,55**
- K3: Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich 's avonds en 's nachts veilig op de COA-locatie? **3,20**
- K4: Vindt u dat er voldoende speelplekken voor kinderen en jongeren op de COA-locatie zijn? **2,86**
- K5: Bent u tevreden over de informatie over activiteiten voor kinderen en jongeren op de COA-locatie? **3,00**
- K6: Bent u tevreden over het activiteitenaanbod voor kinderen en jongeren op de COA-locatie? **3,00**
- K7: Is uw kind of zijn uw kinderen tevreden over het activiteitenaanbod voor kinderen op de COA-locatie? **3,06**

### *Landelijke scores*

Dit thema scoort gemiddeld redelijk laag. Kinderen voelen zich overdag redelijk veilig en durven overdag alleen over de COA-locatie te lopen. 's Avonds en 's nachts voelen kinderen zich minder veilig. Verder is het aantal speelplekken voor kinderen en jongeren en de informatie over en het aanbod van activiteiten voor kinderen en jongeren voor verbetering vatbaar.

### *Verschillen per regio*

In de regio Midden-Zuid lijken kinderen minder vaak overdag alleen over de COA-locatie te durven lopen dan in de andere regio's (3,35 versus 3,52, 3,60 en 3,64). Op de overige onderdelen in dit thema lijkt de regio Midden-Zuid juist gemiddeld of zelfs bovengemiddeld te scoren.

### *Opvallende locaties*

Baexem (AZC) scoort (redelijk) hoog op de mate waarin kinderen zich overdag, 's avonds en 's nachts veilig voelen op de COA-locatie. Ook durven kinderen op deze locatie over het algemeen alleen over de locatie te lopen.

De bewoners van Balk (AZC) scoren laag op de tevredenheid over de informatie over en het aanbod van de activiteiten.

*NB. In de pagina's hierna worden niet voor alle 26 locaties de gemiddelde scores weergegeven. Voor de locaties waarvoor geen score is vermeld, geldt dat er minder dan 15 bewoners de vraag hebben beantwoord.*

## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 284 respondenten.

### Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich overdag veilig op de COA-locatie?

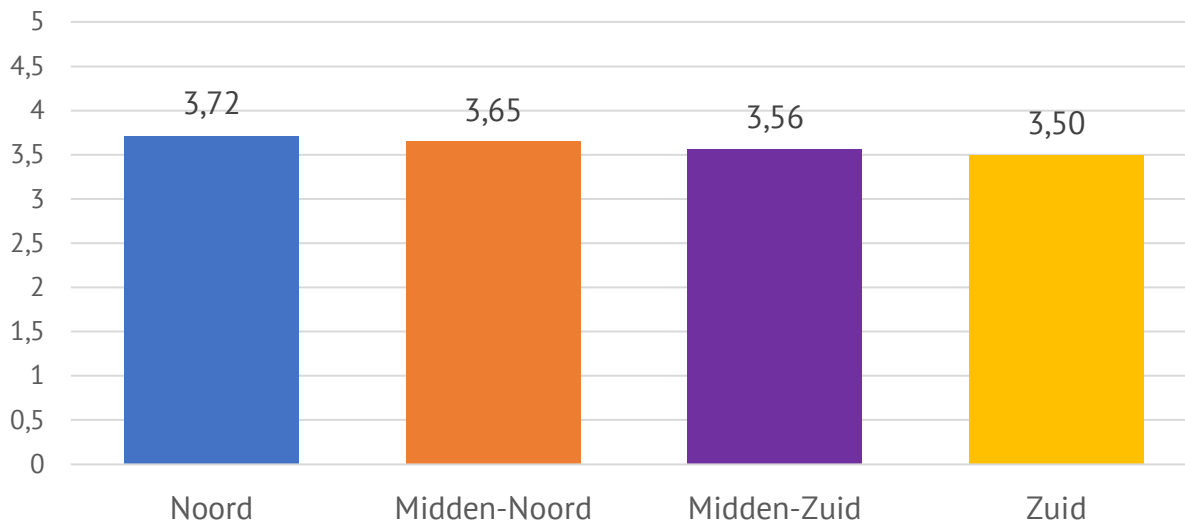
Landelijk



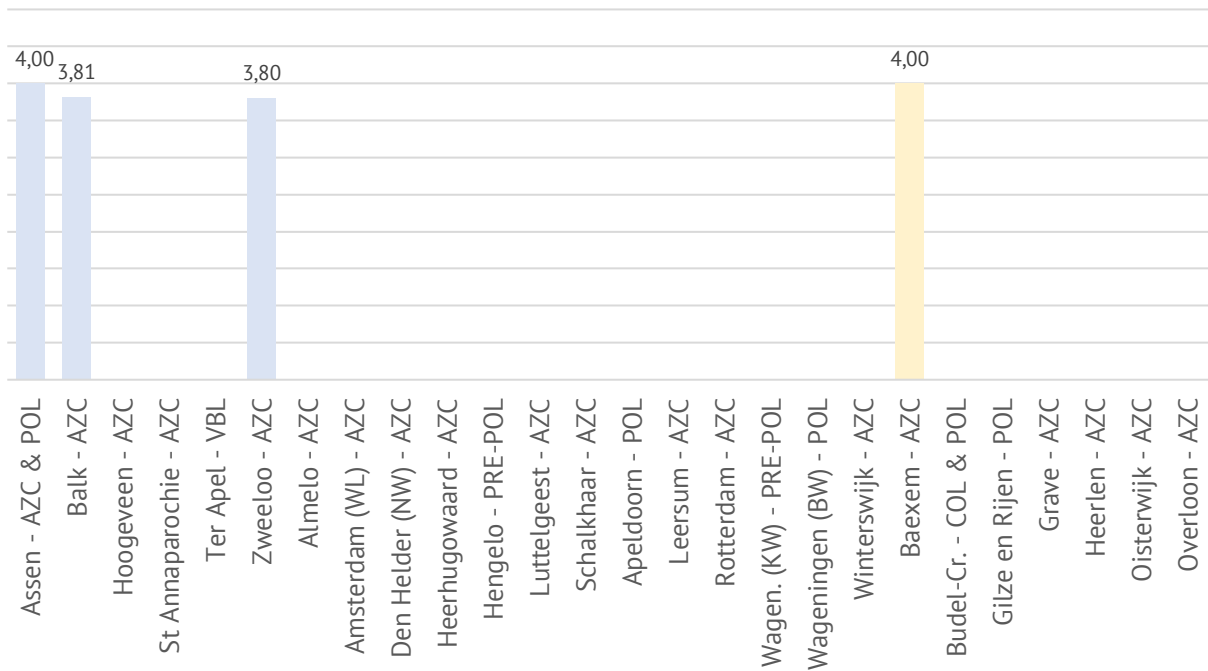
3,62/5



Per regio



Per locatie



## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 284 respondenten\*, waarvan 6 "n.v.t." hebben geantwoord

### Durft uw kind of durven uw kinderen overdag alleen over de COA-locatie te lopen?

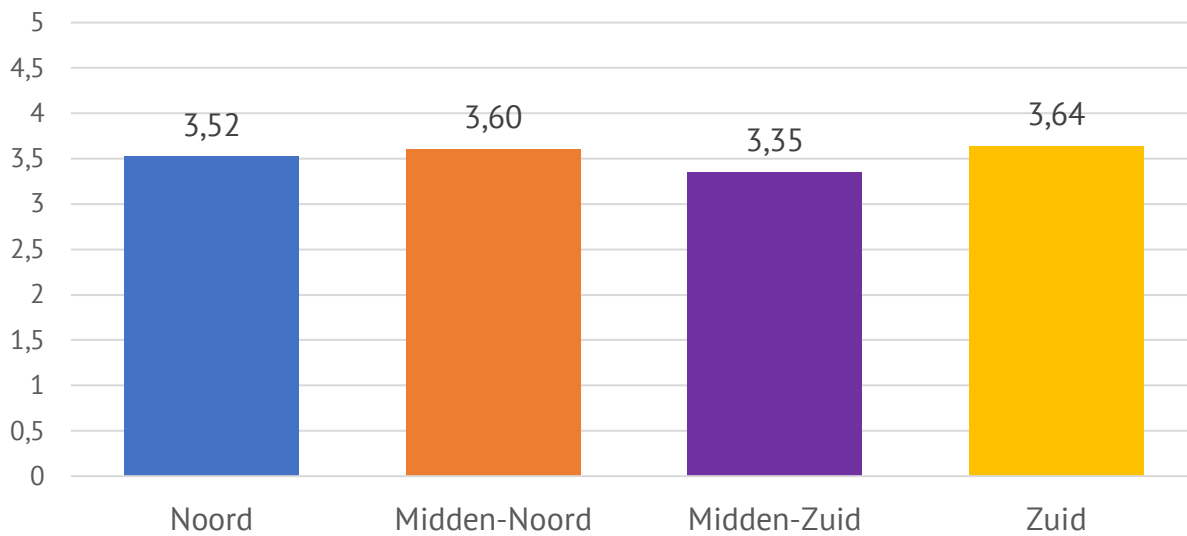
Landelijk



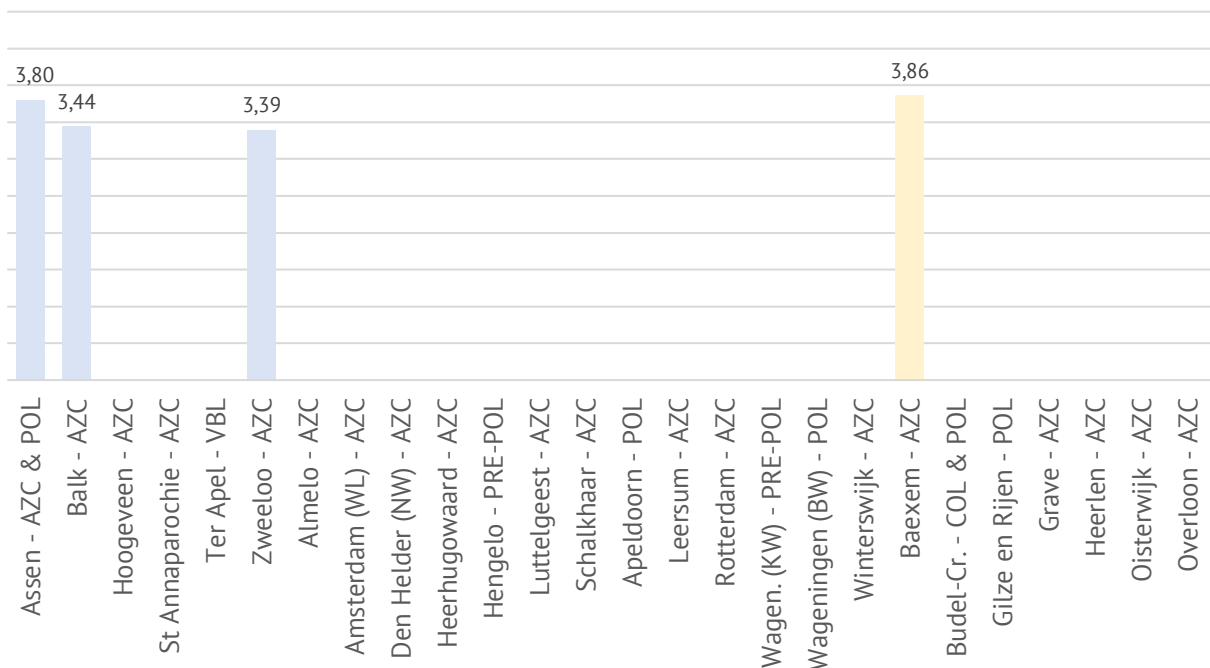
3,55/5



Per regio



Per locatie





## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 284 respondenten

### Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich 's avonds en 's nachts veilig op de COA-locatie?

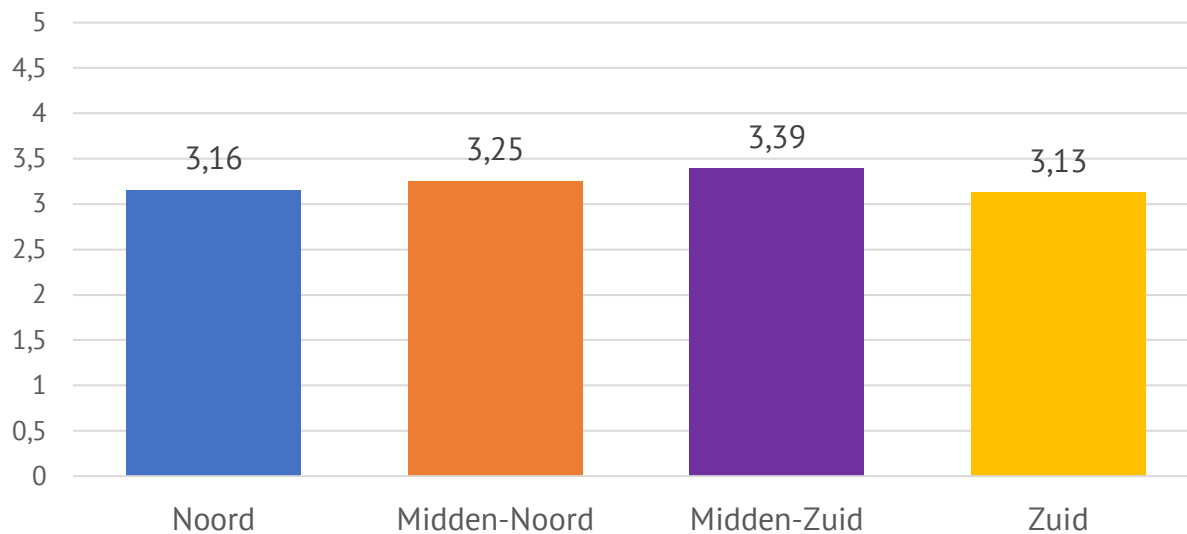
Landelijk



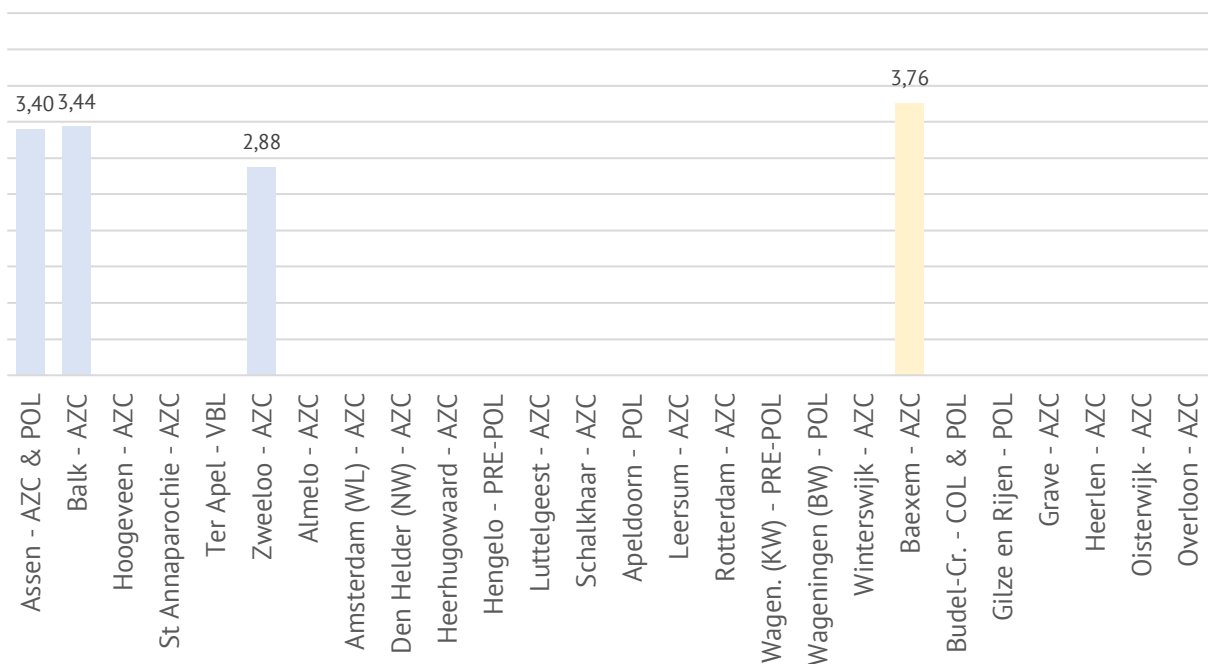
3,20/5



Per regio



Per locatie



## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 284 respondenten

### Vindt u dat er voldoende speelplekken voor kinderen en jongeren op de COA-locatie zijn?

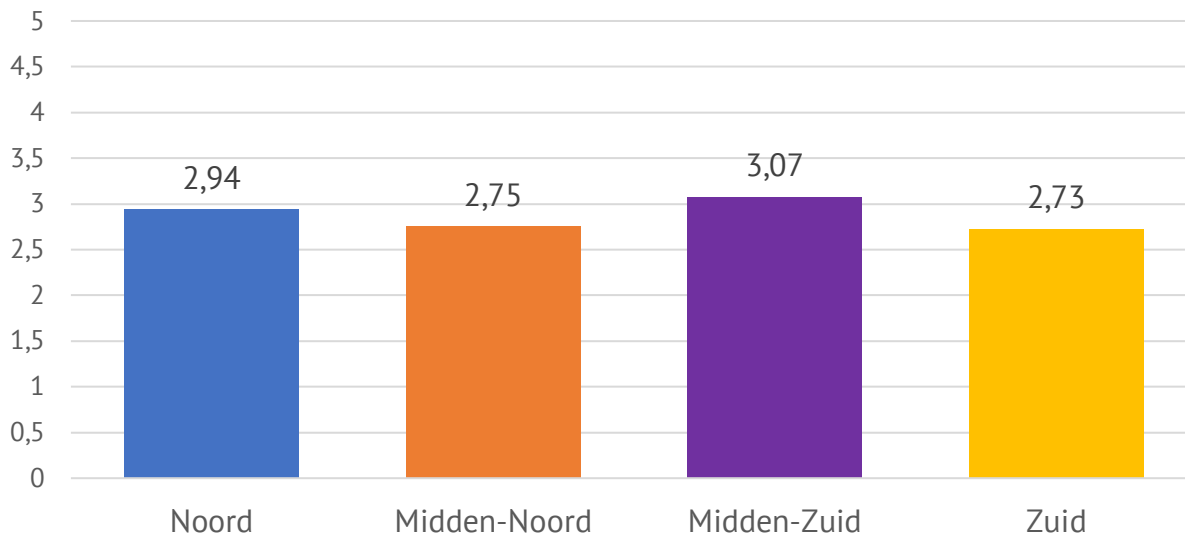
Landelijk



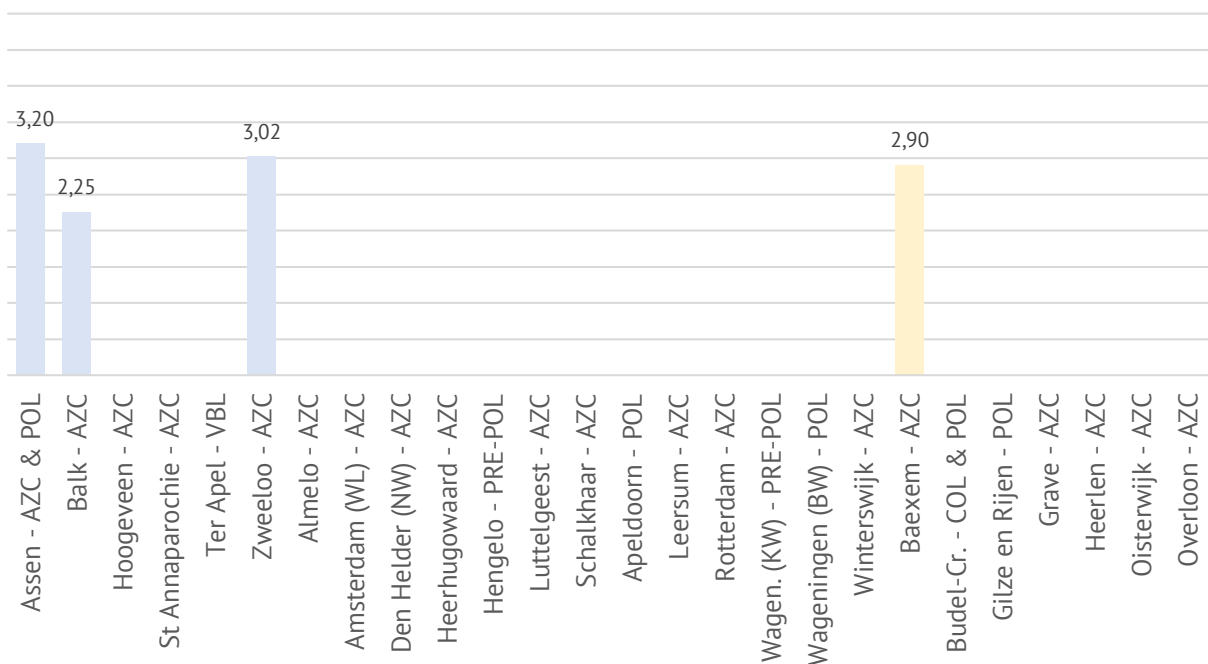
2,86/5



Per regio



Per locatie



## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 284 respondenten

### Bent u tevreden over de informatie over activiteiten voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?

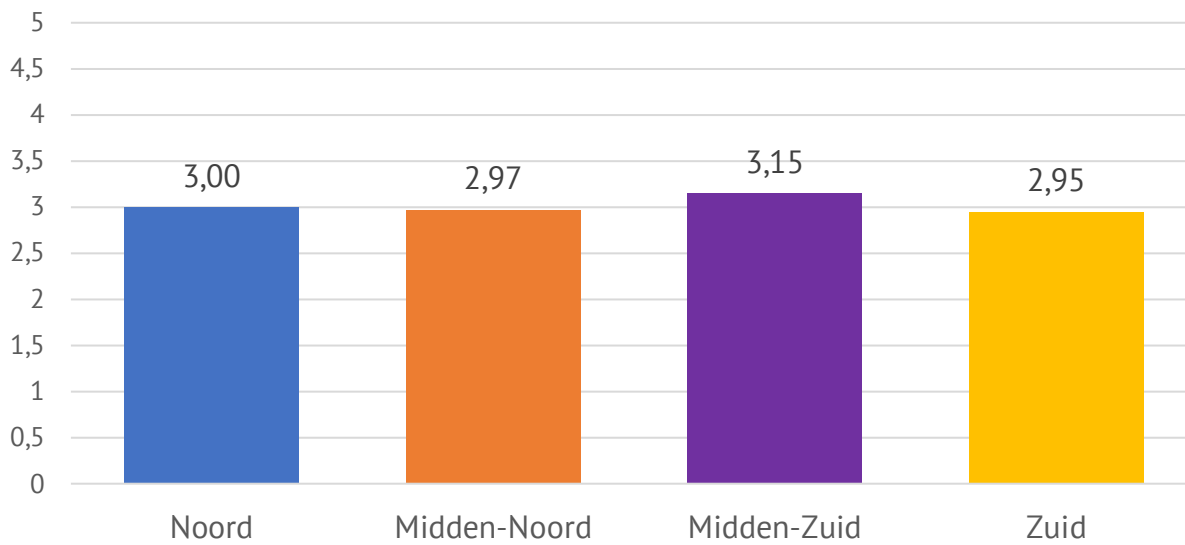
Landelijk



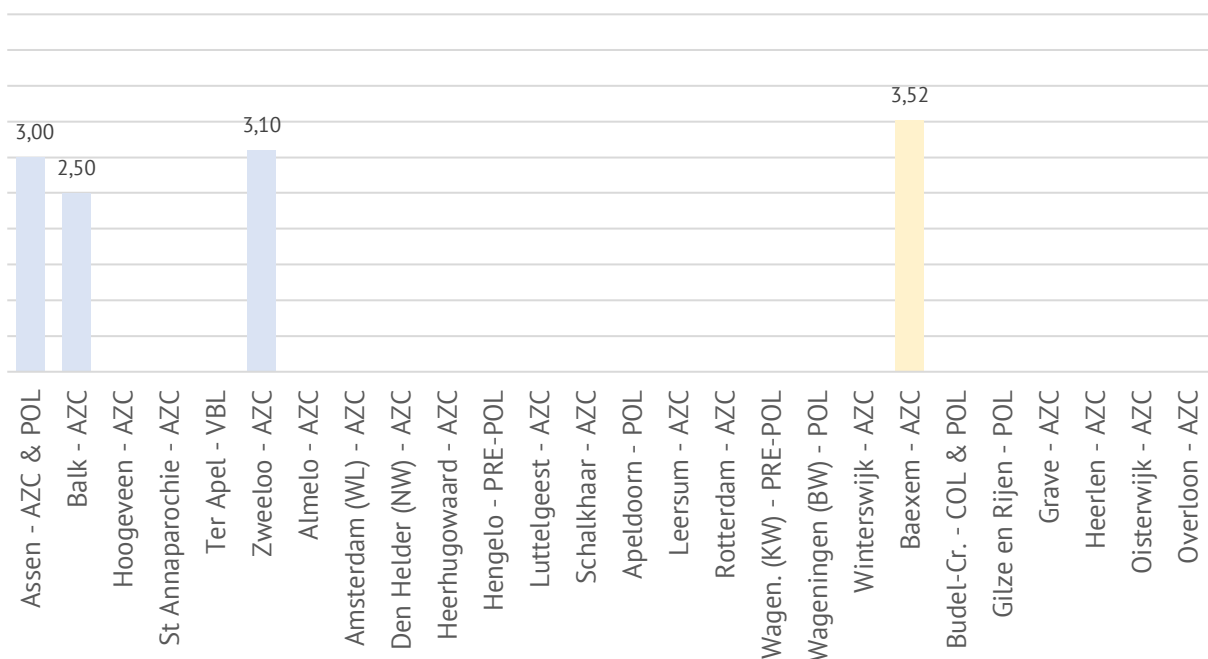
3,00/5



Per regio



Per locatie



## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 281 respondenten\*, waarvan 4 "n.v.t." hebben geantwoord

### Bent u tevreden over het activiteiten aanbod voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?

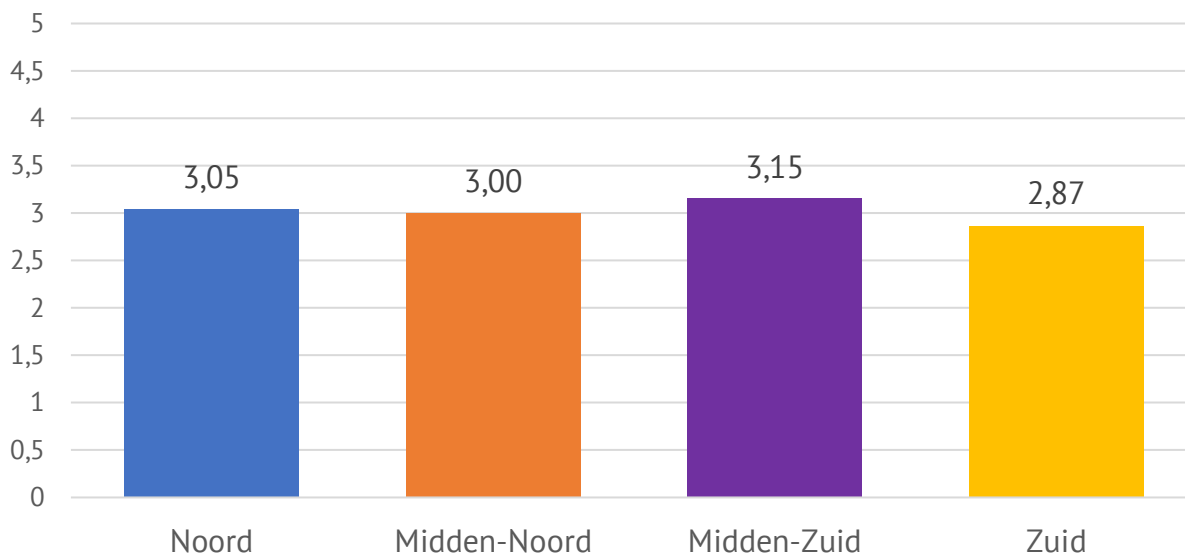
Landelijk



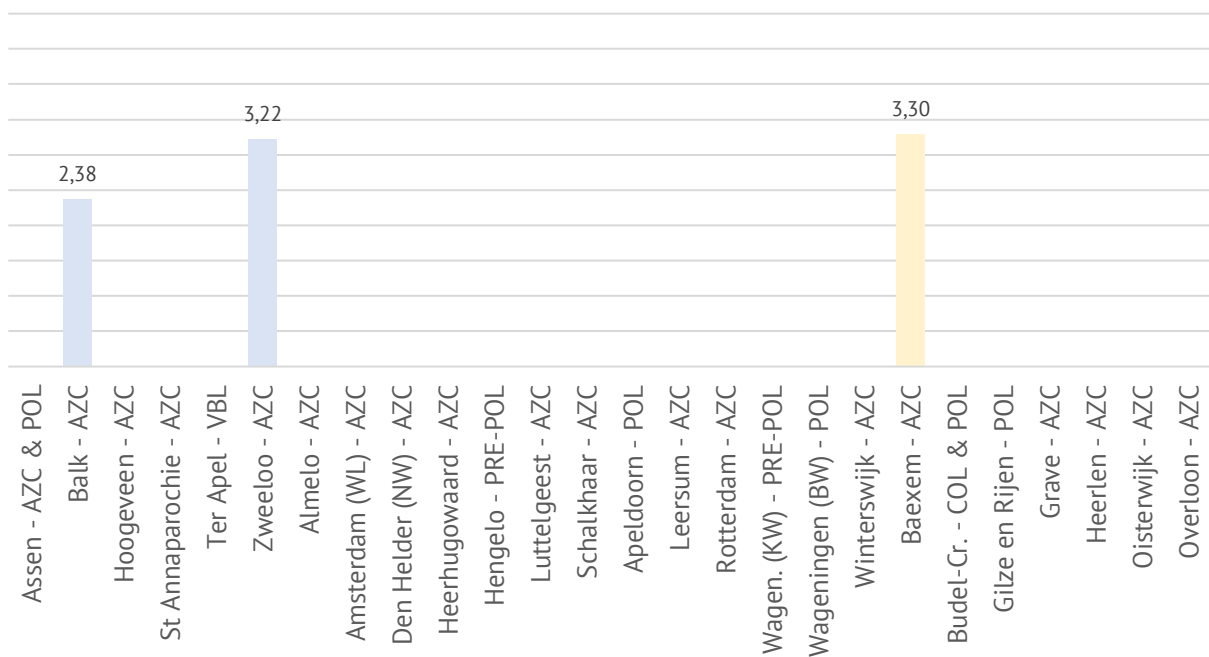
3,00/5



Per regio



Per locatie



## Kinderen (3,18/5)

Alleen voorgelegd aan respondenten die aangaven met kind(eren) op de COA-locatie te verblijven.

O.b.v. 281 respondenten\*, waarvan 7 "n.v.t." hebben geantwoord

### Is uw kind of zijn uw kinderen tevreden over het activiteitsaanbod voor kinderen op de COA-locatie?

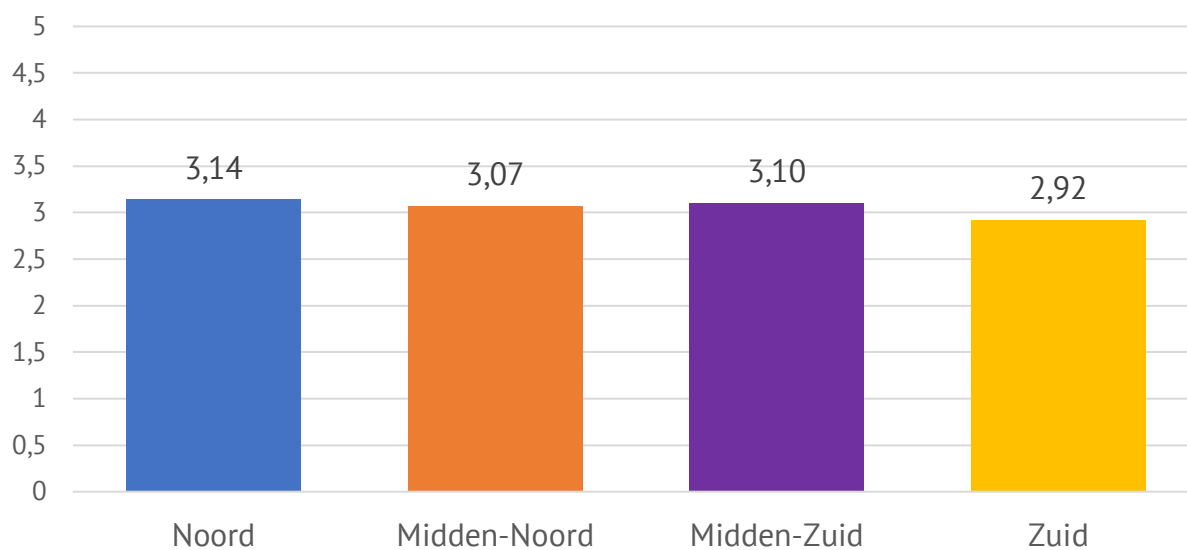
Landelijk



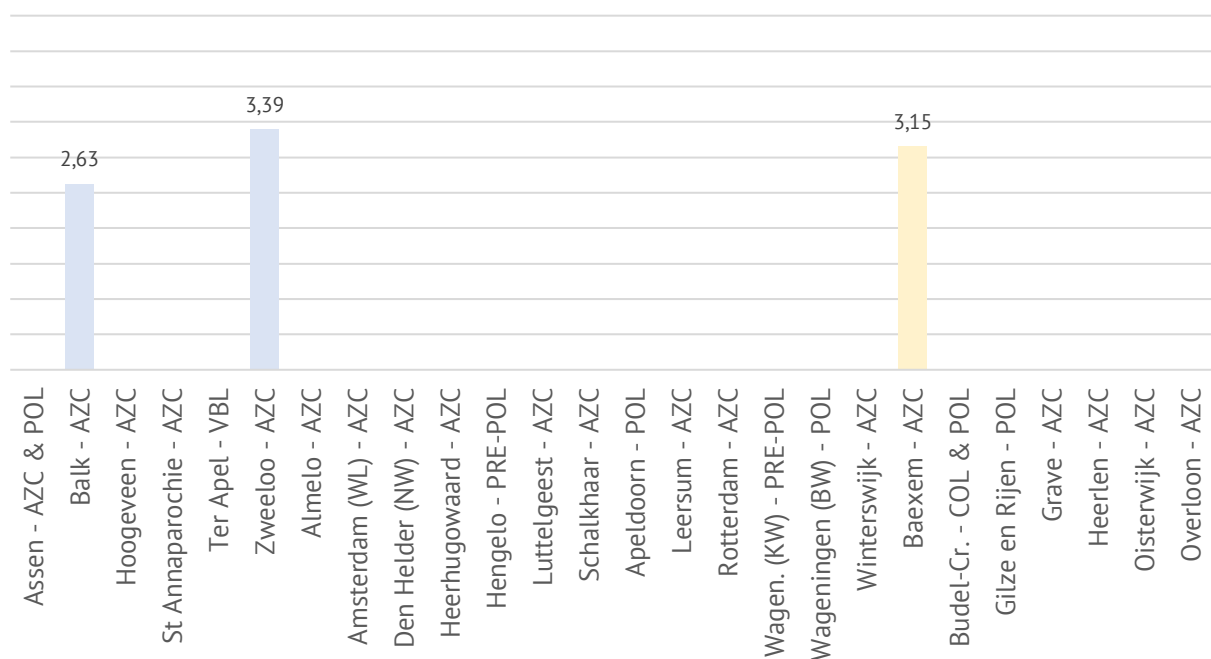
3,06/5



Per regio



Per locatie



## Bijlage A: Enquête bewonerstevredenheidsonderzoek

# Vragenlijst bewonerstevredenheidsonderzoek

U woont op een locatie van het COA. Het COA is de organisatie die u opvangt en begeleidt in de periode rond uw asielprocedure. Het COA heeft geen rol in de beslissing van uw asielprocedure.

Bij het COA willen we graag weten hoe u het wonen, leven en de begeleiding op een COA-locatie ervaart. Daarom vragen we u deze vragenlijst in te vullen. Met deze informatie kunnen we onze dienstverlening aan u en aan toekomstige bewoners verbeteren.

Het invullen van de vragenlijst kost ongeveer tien minuten. Deelname is vrijwillig. De door u ingevulde antwoorden worden alléén gebruikt om onze dienstverlening te verbeteren.

## Op welke COA-locatie woont u?

- Almelo
- Almere
- Amersfoort - Barchman Wuytierslaan
- Amsterdam - Willinklaan
- Apeldoorn
- Arnhem - Apeldoornseweg
- Arnhem - Elderhofseweg
- Arnhem - Frombergstraat
- Arnhem-Zuid - Vreedenburg
- Assen
- Baexem
- Balk
- Budel-Cranendonck
- Burgum
- Delfzijl - Zwet
- Den Helder - Doggershoek
- Den Helder - Nieuweweg
- Den Helder Doggerij 1
- Den Helder Doggerij 2
- Drachten Noorderend
- Dronten
- Echt
- Emmen
- Gilze en Rijen azc
- Gilze en Rijen pol
- Goes
- Grave
- Hardenberg
- Harderwijk
- Heerhugowaard
- Heerlen
- Hengelo
- Hoogeveen
- Hoogeveen ebtl
- Katwijk
- Leersum
- Luttelgeest
- Maastricht - Parkweg
- Maastricht - François de Veijestraat
- Middelburg
- Musselkanaal
- Nijmegen - Dommer van Poldersveldtweg
- Oisterwijk
- Overloon
- Rijswijk
- Rotterdam
- Schalkhaar
- Schalkhaar - Intensief Begeleidende Opvang (ibo)
- Sint Annaparochie
- Sneek
- Sweikhuizen
- Ter Apel - centrale ontvangstlocatie (col)
- Ter Apel - procesopvanglocatie (pol)
- Ter Apel - vrijheidsbeperkende locatie (vbl)
- Tilburg Baden Powelllaan
- Tilburg - Stationsstraat
- Utrecht - Joseph Haydnlaan
- Wageningen - Keijenbergseweg
- Wageningen POL - Bosrandweg
- Weert
- Winterswijk
- Zutphen
- Zweeloo

**Hoe beoordeelt u het wonen op deze COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens



Mee eens



Neutraal



Mee oneens



Helemaal  
mee oneens

**Hoelang woont u op deze COA-locatie?**

- Korter dan drie maanden
- Tussen de drie maanden en zes maanden
- Langer dan zes maanden

**Bent u:**

- Man
- Vrouw
- Hier wil ik geen antwoord op geven

**U bent op deze COA-locatie:**

- Alleen
- Met partner
- Met partner en kind of meerdere kinderen
- Met één of meerdere kinderen
- Met andere familieleden en kind of meerdere kinderen
- Met andere familieleden, zonder kinderen

**Heeft u een verblijfsvergunning gekregen?**



Mee eens



Mee oneens

Hier wil ik geen antwoord op geven



**Voelt u zich serieus genomen door de COA-medewerkers als u hen een vraag stelt?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Durft u de COA-medewerkers alles te vragen?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Voelt u zich veilig in Nederland?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



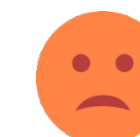
Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Voelt u zich veilig in de omgeving van de COA-locatie?**



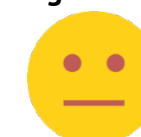
Helemaal  
mee eens

0



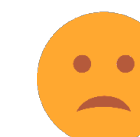
Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Voelt u zich veilig op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Voelt u zich veilig in uw kamer?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Voelt u zich veilig op de wc?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee  
oneens

0

**Voelt u zich veilig in de douche?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Weet u wat u moet doen als er een alarm of sirene gaat?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Weet u wat u moet doen als er iemand ruzie (met u) maakt?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Weet u wat u moet doen als iemand de huisregels van het COA overtreedt?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Weet u wat u moet doen als u last hebt van uw medebewoners?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Weet u wat u moet doen als er brand is?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar een COA-medewerker toe?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar de beveiliging toe?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Voelt u zich comfortabel bij de COA-medewerkers?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



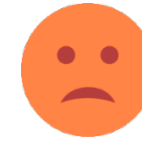
Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Voelt u zich comfortabel bij de beveiliging?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Kunt u voldoende uitrusten op de locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Hangen er camera's op de COA-locatie?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Geeft cameratoezicht u een veilig gevoel?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Is er 's nachts voldoende verlichting op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Wat vindt u van het onderhoud van alle gebouwen op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Gaat u graag naar (een van de) gemeenschappelijke ruimte(s), zoals de recreatiezaal of de computerruimte?**



Helemaal mee  
eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee  
oneens

0

N.v.t.

0

**Klopt de beveiliging op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Wacht de beveiliging lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Klopt de COA-medewerker op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Wacht de COA-medewerker lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Begrijpt u de regels van de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Begrijpt u de regels voor bezoekers?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Begrijpt u uw rechten en plichten bij het COA?**



Helemaal mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

**Bent u tevreden met de informatiemap van het COA?**



Helemaal mee eens

0



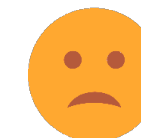
Mee eens

0



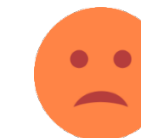
Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

**Bent u tevreden over de informatie op [www.MyCOA.nl](http://www.MyCOA.nl)?**



Helemaal mee eens

0



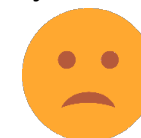
Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

N.v.t.

0

**Krijgt u van de informatiebalie tijdig antwoord op uw vraag?**



Helemaal mee eens

0



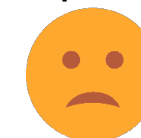
Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

N.v.t.

0



**Weet u hoe u een klacht kunt indienen tegen het COA?**



Mee eens

0



Mee oneens

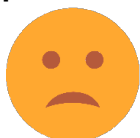
0

**Weet u wie uw contactpersoon van het COA is?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

**Bent u tevreden over de individuele gesprekken met COA-medewerkers?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u tevreden over de voorlichtingsbijeenkomsten die het COA organiseert?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u bezig om u voor te bereiden op uw toekomst?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Krijgt u voldoende begeleiding om u op uw toekomst voor te bereiden?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Krijgt u trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?**



Mee eens

0



Mee oneens

0

*De vraag in dit blok wordt alleen getoond wanneer het antwoord op de vorige vraag "Mee eens" was.*

**Bent u tevreden over deze trainingen?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Zijn er voldoende trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?**



Helemaal mee eens

0



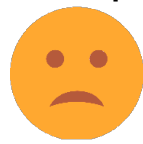
Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

**Zijn er voldoende mogelijkheden en ruimtes op de COA-locatie om te leren of huiswerk te maken?**



Helemaal mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u tevreden over de computerruimte?**



Helemaal mee eens

0



Mee eens

0



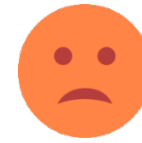
Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u tevreden over de recreatieruimtes?**



Helemaal mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u tevreden over de openingstijden van de informatiebalie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Bent u tevreden over de dag en het tijdstip van de meldplicht?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Bent u tevreden over de wifi?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Zijn er op de COA-locatie voldoende activiteiten voor volwassenen?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Zijn er op de COA-locatie voldoende mogelijkheden voor u om te sporten?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



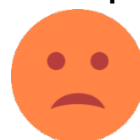
Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u tevreden over de activiteiten die het COA organiseert?**



Helemaal  
mee eens

0



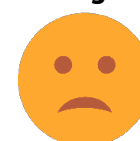
Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Kunt u zelf voldoende activiteiten organiseren op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Bent u tevreden over het aanbod van zelfwerkzaamheid op de COA-locatie, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te werken aan terreinonderhoud, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes en dergelijke?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Vond u het prettig om op deze manier uw mening te geven?**



Helemaal  
mee eens

0



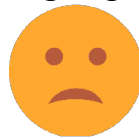
Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

*De vragen in dit blok worden alleen getoond wanneer men op de COA-locatie is met:*

- Partner en kind of meerdere kinderen,
- Met één of meerdere kinderen, of
- Met andere familieleden en kind of meerdere kinderen.

**Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich overdag veilig op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Durft uw kind of durven uw kinderen overdag alleen over de COA-locatie te lopen?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

De vragen in dit blok worden alleen getoond wanneer men op de COA-locatie is met:

- Partner en kind of meerdere kinderen,
- Met één of meerdere kinderen, of
- Met andere familieleden en kind of meerdere kinderen.

**Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich 's avonds en 's nachts veilig op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Vindt u dat er voldoende speelplekken voor kinderen en jongeren op de COA-locatie zijn?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

**Bent u tevreden over de informatie over activiteiten voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

De vragen in dit blok worden alleen getoond wanneer men op de COA-locatie is met:

- Partner en kind of meerdere kinderen,
- Met één of meerdere kinderen, of
- Met andere familieleden en kind of meerdere kinderen.

**Bent u tevreden over het activiteiten aanbod voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

**Is uw kind of zijn uw kinderen tevreden over het activiteiten aanbod voor kinderen op de COA-locatie?**



Helemaal  
mee eens

0



Mee eens

0



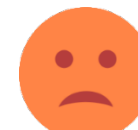
Neutraal

0



Mee oneens

0



Helemaal  
mee oneens

0

N.v.t.

0

Bedankt voor het invullen van deze vragenlijst.

Dankzij uw antwoorden kunnen we onze dienstverlening aan u en aan toekomstige bewoners verbeteren.



## Bijlage B: Respons per locatie

In de tabellen hieronder worden per locatie het aantal respondenten, het aantal bewoners, het responspercentage, de aanwezige modaliteiten, de clicks op MyCOA.nl tijdens de dataverzamelingsperiode (zowel het percentage van het landelijk totaal als het absolute aantal clicks) en de niet unieke bezoeken op MyCOA.nl tijdens de dataverzamelingsperiode (zowel het percentage van het landelijk totaal als het absolute aantal bezoeken). De gekleurde locaties voldoen aan de criteria van én 15 of meer respondenten én een responspercentage van 5% of hoger. De gemiddelde resultaten worden behalve op landelijk en regionaal niveau ook voor deze 26 gekleurde locaties weergegeven.

Regio	Plaats	Aantal respondenten	Aantal bewoners	Responspercentage	Aanwezige modaliteiten	Clicks (% van landelijk totaal)	Clicks (aantal)	Niet unieke bezoeken (% van landelijk totaal)	Niet unieke bezoeken (aantal)
Noord	Assen	41	709	5,8%	AZC & POL	0,6%	6.766	2%	3.551
	Balk	63	352	17,9%	AZC	0,4%	4.948	1,6%	2.930
	Burgum	2	158	1,3%	AZC, GLO & POL	0,1%	923	0,1%	250
	Delfzijl - Zwet	6	276	2,2%	AZC & PRE-POL	0,3%	3.370	0,9%	1.661
	Drachten Noorderend	6	420	1,4%	AZC & POL	0,2%	2.569	0,8%	1.401
	Emmen	6	90	6,7%	AZC & GLO	0%	390	0%	67
	Hoogeveen	45	611	7,4%	AZC	0,1%	1.483	0,4%	704
	Musselkanaal	0	184	0,0%	AZC	0,2%	2.092	0,4%	764
	St Annaparochie	15	268	5,6%	AZC	0%	479	0,1%	180
	Sneek	8	385	2,1%	AZC	0,1%	1.638	0,3%	625
	Ter Apel - COL	0	461	0,0%	COL	0,1%	1.094	0,2%	350
	Ter Apel - POL	12	631	1,9%	POL	0,2%	2.008	0,5%	826
	Ter Apel - VBL	16	83	19,3%	VBL	0%	506	0,1%	147
	Zweeloo	132	331	39,9%	AZC	0,5%	5.851	0,7%	1.233

Vervolg op volgende pagina

Regio	Plaats	Aantal respon- denten	Aantal bewoners	Respon- percentage	Aanwezige modaliteiten	Clicks % van landelijk totaal)	Clicks (aantal)	Niet unieke bezoeken (% van landelijk totaal)	Niet unieke bezoeken (aantal)
<b>Midden- Noord</b>	Almelo	45	175	25,7%	AZC	0,4%	4.964	0,9%	1.546
	Almere	5	627	0,8%	AZC	0,2%	1.959	0,3%	554
	Amsterdam - Willinklaan	25	325	7,7%	AZC	1,9%	22.658	5,7%	10.176
	Den Helder - Doggershoek	7	383	1,8%	AZC	0,1%	885	0,2%	330
	Den Helder - Nieuweweg	15	278	5,4%	AZC	0,1%	1.729	0,3%	452
	Dronten	37	741	5,0%	AZC & POL	0,5%	5.252	1,4%	2.474
	Hardenberg	9	510	1,8%	AZC	0,1%	1.681	0,2%	353
	Heerhugowaard	44	403	10,9%	AZC	0,9%	10.428	3,5%	6.376
	Hengelo	17	144	11,8%	PRE-POL	0%	470	0,1%	106
	Luttelegeest	55	761	7,2%	AZC	1,2%	14.121	4,6%	8.215
	Schalkhaar	43	466	9,2%	AZC	0,5%	6.090	1,4%	2.542
	Schalkhaar - IBO	3	23	13,0%	IBO	0%	294	0,1%	184

*Vervolg op volgende pagina*

Regio	Plaats	Aantal respon- denten	Aantal bewoners	Respon- percentage	Aanwezige modaliteiten	Clicks (% van landelijk totaal)	Clicks (aantal)	Niet unieke bezoeken (% van landelijk totaal)	Niet unieke bezoeken (aantal)
Midden- Zuid	Amersfoort - Barchman Wuytierslaan	0	108	0,0%	GLO	0%	393	0,1%	228
	Apeldoorn	18	326	5,5%	POL	0,6%	6.979	1,5%	2.766
	Arnhem - Elderhofseweg	3	223	1,3%	AZC	0,2%	2.672	0,7%	1.282
	Arnhem-Zuid - Vreedenburg	12	242	5,0%	POL	0,4%	5.084	1,6%	2.842
	Harderwijk	13	626	2,1%	AZC	0,1%	1.557	0,4%	629
	Katwijk	1	219	0,5%	GLO	0%	220	0%	76
	Leersum	29	382	7,6%	AZC	0,6%	6.576	2,1%	3.744
	Nijmegen – Dom. v. Poldersv.weg	5	221	2,3%	AZC	0,2%	2.844	0,6%	1.041
	Rijswijk	13	356	3,7%	AZC	0,6%	7.067	2,5%	4.494
	Rotterdam	28	427	6,6%	AZC	1,3%	14.916	4,9%	8.880
	Utrecht - Joseph Haydnlaan	1	369	0,3%	AZC	0,1%	721	0,1%	262
	Wageningen KW - PRE-POL	29	297	9,8%	PRE-POL	0,7%	8.413	1,8%	3.319
	Wageningen BW POL	17	195	8,7%	POL	0,4%	5.060	1,4%	2.539
	Winterswijk	15	252	6,0%	AZC	0,1%	773	0,1%	173
	Zutphen	19	605	3,1%	AZC	1%	11.559	2,8%	4.967

*Vervolg op volgende pagina*

Regio	Plaats	Aantal respon- denten	Aantal bewoners	Respon- percentage	Aanwezige modaliteiten	Clicks (% van landelijk totaal)	Clicks (aantal)	Niet unieke bezoeken (% van landelijk totaal)	Niet unieke bezoeken (aantal)
Zuid	Baexem	77	315	24,4%	AZC	0,8%	9.553	2,2%	3.971
	Budel- Cranendonck	73	1024	7,1%	COL & POL	1,5%	18.057	4%	7.156
	Echt	10	347	2,9%	AZC	0,8%	9.014	2,2%	3.902
	Gilze en Rijen azc	9	126	7,1%	AZC & GLO	0,5%	6.164	0,9%	1.587
	Gilze en Rijen pol	26	375	6,9%	POL	0,6%	7.353	2,2%	4.004
	Grave	26	429	6,1%	AZC	1,6%	19.061	6,7%	12.010
	Heerlen	31	307	10,1%	AZC	0,6%	6.456	1,9%	3.472
	Maastricht - Parkweg	1	95	1,1%	AVO	0,1%	1.281	0,3%	495
	Maastricht – Fr. de Veijestraat	13	457	2,8%	AZC	1,1%	13.175	4,1%	7.331
	Middelburg	13	255	5,1%	AZC	0,4%	4.794	1,1%	2.006
	Oisterwijk	18	274	6,6%	AZC	0,6%	7.493	2,6%	4.716
	Overloon	38	354	10,7%	AZC	1,1%	13.316	4%	7.232
	Sweikhuizen	12	148	8,1%	PRE-POL	0,1%	1.524	0,3%	493
	Weert	1	1	100,0%	AZC	0%	314	0,1%	188

## Bijlage C: Overzicht scores

Hieronder staan alle gemiddelde scores (landelijk, per regio en per locatie) per vraag vermeld.

NB. Bij 7 vragen (vraag T4 in het thema *Vorbereiding op de toekomst* en de zes vragen van het thema *Kinderen*) worden niet voor alle 26 locaties een gemiddelde score weergegeven. Voor de locaties waarbij geen score wordt vermeld, geldt dat minder dan 15 bewoners de vraag hebben beantwoord.

### Algemene vragen (3,63/5)

	Landelijk	Noord	Midden-Noord	Midden-Zuid	Zuid
<i>AL1: Hoe beoordeelt u het wonen op deze COA-locatie?</i>	3,10	3,21	3,28	3,14	2,81
<i>AL2: Vond u het prettig om op deze manier uw mening te geven?</i>	4,24	4,28	4,31	4,23	4,13

Locatie	AL1	AL2
Assen - AZC & POL	2,88	4,51
Balk - AZC	2,95	4,24
Hoogeveen - AZC	2,20	4,29
St Annaparochie - AZC	4,20	4,33
Ter Apel - VBL	4,13	4,29
Zweeloo - AZC	3,47	4,20
Almelo - AZC	3,53	4,33
Amsterdam (WL) - AZC	2,96	4,06
Den Helder (NW) - AZC	2,33	4,21
Heerhugowaard - AZC	3,32	4,03
Hengelo - PRE-POL	4,65	4,88
Lutteleest - AZC	3,27	4,32
Schalkhaar - AZC	2,53	4,46
Apeldoorn - POL	3,33	4,53
Leersum - AZC	2,34	3,88
Rotterdam - AZC	3,54	4,16
Wagen. (KW) - PRE-POL	3,34	4,04
Wageningen (BW) - POL	1,94	4,33
Winterswijk - AZC	4,13	4,79
Baexem - AZC	2,88	4,04

Budel-Cr. - COL & POL	2,25	4,14
Gilze en Rijen - POL	2,31	4,22
Grave - AZC	3,31	4,26
Heerlen - AZC	2,87	4,04
Oisterwijk - AZC	3,22	4,47
Overloon - AZC	2,47	3,77

## Veiligheid (3,72/5)

	Landelijk	Noord	Midden-Noord	Midden-Zuid	Zuid
V1: Voelt u zich veilig in Nederland?	4,22	4,28	4,28	4,14	4,16
V2: Voelt u zich veilig in de omgeving van de COA-locatie?	3,70	3,90	3,87	3,54	3,43
V3: Voelt u zich veilig op de COA-locatie?	3,59	3,82	3,71	3,39	3,35
V4: Voelt u zich veilig in uw kamer?	3,73	3,87	3,86	3,45	3,65
V5: Voelt u zich veilig op de wc?	3,53	3,76	3,76	3,55	3,08
V6: Voelt u zich veilig in de douche?	3,53	3,78	3,71	3,58	3,10

Locatie	V1	V2	V3	V4	V5	V6
Assen - AZC & POL	4,10	3,93	3,80	3,80	3,17	3,27
Balk - AZC	4,33	4,03	3,89	3,67	3,86	3,92
Hoogeveen - AZC	4,24	3,38	3,38	3,53	3,56	3,24
St Annaparochie - AZC	4,47	4,40	4,60	4,20	4,47	4,53
Ter Apel - VBL	4,44	3,56	3,75	3,88	4,13	4,06
Zweeloo - AZC	4,43	4,01	3,90	4,05	3,78	3,83
Almelo - AZC	4,58	4,31	4,24	4,09	3,98	4,09
Amsterdam (WL) - AZC	4,12	3,16	3,04	3,20	3,32	3,20
Den Helder (NW) - AZC	4,47	4,13	3,60	3,47	3,33	3,27
Heerhugowaard - AZC	4,25	4,11	3,98	4,05	3,82	3,77
Hengelo - PRE-POL	4,82	4,65	4,65	4,82	4,88	4,41
Luttelgeest - AZC	4,07	3,75	3,73	3,93	4,04	3,91

Schalkhaar - AZC	4,16	3,53	3,19	3,47	2,88	2,93
Apeldoorn - POL	4,61	4,22	4,17	4,28	2,94	3,28
Leersum - AZC	3,48	2,79	2,72	3,10	2,83	2,83
Rotterdam - AZC	4,21	3,93	3,82	3,71	3,96	3,93
Wagen. (KW) - PRE-POL	4,52	4,14	3,62	3,76	3,97	3,93
Wageningen (BW) - POL	3,71	2,18	2,18	1,65	2,12	2,12
Winterswijk - AZC	4,27	4,07	3,93	4,00	4,00	4,07
Baexem - AZC	4,40	3,75	3,90	4,01	3,17	3,25
Budel-Cr. - COL & POL	3,74	3,07	2,82	3,16	2,48	2,52
Gilze en Rijen - POL	3,96	3,31	3,19	3,54	3,12	3,08
Grave - AZC	4,35	3,12	2,96	3,65	3,23	3,42
Heerlen - AZC	4,39	3,81	3,42	3,39	3,29	3,35
Oisterwijk - AZC	4,22	3,50	3,61	3,89	3,72	3,89
Overloon - AZC	4,03	3,18	3,08	3,45	3,03	2,87

## Handelen in noodsituaties (71% Ja)

	Landelijk	Noord	Midden-Noord	Midden-Zuid	Zuid
<i>H1: Weet u wat u moet doen als er een alarm of sirene gaat?</i>	<b>77% Ja</b>	76% Ja	74% Ja	82% Ja	77% Ja
<i>H2: Weet u wat u moet doen als er iemand ruzie (met u) maakt?</i>	<b>68% Ja</b>	69% Ja	68% Ja	72% Ja	63% Ja
<i>H3: Weet u wat u moet doen als iemand de huisregels van het COA overtreedt?</i>	<b>64% Ja</b>	64% Ja	68% Ja	70% Ja	59% Ja
<i>H4: Weet u wat u moet doen als u last hebt van uw medebewoners?</i>	<b>65% Ja</b>	65% Ja	67% Ja	67% Ja	63% Ja
<i>H5: Weet u wat u moet doen als er brand is?</i>	<b>79% Ja</b>	79% Ja	80% Ja	81% Ja	75% Ja

Locatie	H1	H2	H3	H4	H5	H6
Assen - AZC & POL	76% Ja	71% Ja	61% Ja	60% Ja	78% Ja	76% Ja
Balk - AZC	84% Ja	65% Ja	49% Ja	55% Ja	83% Ja	84% Ja
Hoogeveen - AZC	69% Ja	47% Ja	53% Ja	49% Ja	70% Ja	69% Ja
St Annaparochie - AZC	80% Ja	60% Ja	67% Ja	67% Ja	80% Ja	80% Ja
Ter Apel - VBL	94% Ja	88% Ja	88% Ja	94% Ja	75% Ja	94% Ja
Zweeloo - AZC	77% Ja	75% Ja	69% Ja	69% Ja	84% Ja	77% Ja
Almelo - AZC	78% Ja	87% Ja	84% Ja	73% Ja	81% Ja	78% Ja

Amsterdam (WL) - AZC	68% Ja	64% Ja	68% Ja	71% Ja	83% Ja	68% Ja
Den Helder (NW) - AZC	80% Ja	87% Ja	67% Ja	73% Ja	87% Ja	80% Ja
Heerhugowaard - AZC	80% Ja	66% Ja	70% Ja	59% Ja	82% Ja	80% Ja
Hengelo - PRE-POL	88% Ja	82% Ja	76% Ja	88% Ja	88% Ja	88% Ja
Luttelgeest - AZC	69% Ja	71% Ja	67% Ja	71% Ja	76% Ja	69% Ja
Schalkhaar - AZC	70% Ja	53% Ja	60% Ja	56% Ja	73% Ja	70% Ja
Apeldoorn - POL	89% Ja	89% Ja	61% Ja	67% Ja	94% Ja	89% Ja
Leersum - AZC	62% Ja	52% Ja	55% Ja	52% Ja	55% Ja	62% Ja
Rotterdam - AZC	86% Ja	82% Ja	89% Ja	78% Ja	89% Ja	86% Ja
Wagen. (KW) - PRE-POL	83% Ja	66% Ja	62% Ja	62% Ja	69% Ja	83% Ja
Wageningen (BW) - POL	94% Ja	59% Ja	53% Ja	47% Ja	88% Ja	94% Ja
Winterswijk - AZC	73% Ja	80% Ja	87% Ja	73% Ja	93% Ja	73% Ja
Baexem - AZC	70% Ja	69% Ja	66% Ja	75% Ja	81% Ja	70% Ja
Budel-Cr. - COL & POL	88% Ja	58% Ja	51% Ja	54% Ja	70% Ja	88% Ja
Gilze en Rijen - POL	85% Ja	69% Ja	62% Ja	68% Ja	76% Ja	85% Ja
Grave - AZC	88% Ja	73% Ja	62% Ja	56% Ja	80% Ja	88% Ja
Heerlen - AZC	74% Ja	65% Ja	74% Ja	74% Ja	67% Ja	74% Ja
Oisterwijk - AZC	67% Ja	44% Ja	56% Ja	47% Ja	88% Ja	67% Ja
Overloon - AZC	50% Ja	45% Ja	42% Ja	39% Ja	54% Ja	50% Ja

## COA-medewerkers en beveiliging (3,77/5)

	Landelijk	Noord	Midden-Noord	Midden-Zuid	Zuid
<i>C1: Voelt u zich serieus genomen door de COA-medewerkers als u hen een vraag stelt?</i>	3,33	3,36	3,46	3,31	3,21
<i>C2: Durft u de COA-medewerkers alles te vragen?</i>	3,54	3,55	3,59	3,47	3,53
<i>C3: Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar een COA-medewerker toe?</i>	3,72	3,81	3,75	3,59	3,66
<i>C4: Als u zich onveilig voelt, gaat u dan naar de beveiliging toe?</i>	3,83	3,90	3,87	3,78	3,75
<i>C5: Voelt u zich comfortabel bij de COA-medewerkers?</i>	3,46	3,54	3,47	3,36	3,42
<i>C6: Voelt u zich comfortabel bij de beveiliging?</i>	3,75	3,86	3,75	3,74	3,65



C7: Klopt de beveiliging op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent? **4,14** 4,22 4,13 4,09 4,12

C8: Wacht de beveiliging lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt? **3,78** 3,90 3,74 3,69 3,75

C9: Klopt de COA-medewerker op uw kamerdeur voordat hij of zij deze opent? **4,29** 4,34 4,24 4,22 4,33

C10: Wacht de COA-medewerker lang genoeg voordat hij of zij uw kamer betreedt? **3,81** 3,90 3,77 3,75 3,79

Locatie	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
Assen - AZC & POL	2,93	3,27	3,36	3,59	3,39	3,59	4,14	3,89	4,39	3,83
Balk - AZC	3,02	3,16	3,71	3,93	3,17	3,97	4,29	3,78	4,20	3,69
Hoogeveen - AZC	2,60	3,04	3,32	3,64	2,84	3,37	4,28	3,92	4,33	3,72
St Annaparochie - AZC	4,14	3,87	4,07	4,21	4,20	4,20	4,60	4,47	4,67	4,47
Ter Apel - VBL	3,63	3,94	4,00	3,88	4,13	4,31	3,67	3,07	3,87	3,07
Zweeloo - AZC	3,69	3,88	4,06	4,09	3,88	3,95	4,27	4,02	4,43	4,09
Almelo - AZC	3,98	4,18	4,26	3,93	3,93	3,95	4,45	4,21	4,43	3,98
Amsterdam (WL) - AZC	2,92	3,16	3,17	3,45	2,70	3,36	3,65	3,26	4,00	3,42
Den Helder (NW) - AZC	3,47	3,93	3,71	4,33	3,33	4,00	4,47	3,73	4,33	3,67
Heerhugowaard - AZC	3,58	3,43	3,63	3,68	3,37	3,72	3,71	3,34	4,15	3,65
Hengelo - PRE-POL	4,43	4,59	4,65	4,44	4,65	4,53	4,82	4,65	4,94	4,88
Luttelgeest - AZC	3,46	3,42	3,82	4,02	3,69	3,87	4,25	3,81	4,32	3,96
Schalkhaar - AZC	2,93	3,19	3,17	3,61	2,78	3,27	4,15	3,56	4,24	3,59
Apeldoorn - POL	3,93	3,83	4,28	4,17	4,00	4,00	4,00	3,72	4,56	4,50
Leersum - AZC	2,61	2,69	2,77	3,36	2,64	3,43	3,46	3,11	3,43	3,07
Rotterdam - AZC	3,41	3,64	3,85	3,84	3,78	3,96	3,85	3,84	4,32	3,72
Wagen. (KW) - PRE-POL	3,57	3,79	3,56	3,82	3,66	4,03	4,59	4,22	4,44	3,89
Wageningen (BW) - POL	2,53	2,35	2,38	3,47	2,00	2,63	4,00	2,69	4,06	2,94
Winterswijk - AZC	3,80	3,60	4,27	4,29	4,13	4,47	4,33	3,87	4,20	3,93
Baexem - AZC	3,57	3,60	4,01	4,09	3,91	3,94	4,52	4,22	4,68	4,21
Budel-Cr. - COL & POL	3,03	3,52	3,51	3,84	3,30	3,68	4,04	3,65	4,25	3,76
Gilze en Rijen - POL	3,00	3,12	3,44	3,76	2,76	3,08	4,17	3,42	4,29	3,54

Grave - AZC	3,27	3,81	3,12	3,12	3,52	3,44	3,92	3,33	3,96	3,54
Heerlen - AZC	2,97	3,61	3,50	3,67	3,23	3,50	4,03	3,38	4,17	3,45
Oisterwijk - AZC	3,44	3,67	3,94	3,38	3,38	3,81	3,47	3,80	4,60	3,80
Overloon - AZC	2,79	3,37	3,42	3,31	3,14	3,22	3,86	3,58	4,17	3,47

## Faciliteiten (3,18/5)

	Landelijk	Noord	Midden- Noord	Midden- Zuid	Zuid
<i>F1: Kunt u voldoende uitrusten op de locatie?</i>	3,14	3,28	3,14	3,18	2,96
<i>F2: Hangen er camera's op de COA-locatie?</i>	70% Ja	65% Ja	74% Ja	80% Ja	65% Ja
<i>F3: Geeft cameratoezicht u een veilig gevoel?</i>	3,61	3,79	3,62	3,69	3,38
<i>F4: Is er 's nachts voldoende verlichting op de COA-locatie?</i>	3,86	3,99	3,87	3,82	3,72
<i>F5: Wat vindt u van het onderhoud van alle gebouwen op de COA-locatie?</i>	3,31	3,46	3,46	3,15	3,11
<i>F6: Gaat u graag naar (een van de) gemeenschappelijke ruimte(s), zoals de recreatiezaal of de computerruimte?</i>	3,26	3,35	3,32	3,24	3,11
<i>F7: Zijn er voldoende mogelijkheden en ruimtes op de COA-locatie om te leren of huiswerk te maken?</i>	2,58	2,60	2,74	2,68	2,35
<i>F8: Bent u tevreden over de computerruimte?</i>	3,04	3,08	3,13	3,01	2,95
<i>F9: Bent u tevreden over de recreatieruimtes?</i>	2,82	2,86	3,09	2,72	2,61
<i>F10: Bent u tevreden over de openingstijden van de informatiebalie?</i>	3,18	3,43	3,03	3,08	3,12
<i>F11: Bent u tevreden over de dag en het tijdstip van de meldplicht?</i>	3,51	3,73	3,44	3,53	3,33
<i>F12: Bent u tevreden over de wijk?</i>	2,56	2,50	2,38	2,60	2,75

Locatie	F1	F2	F3	F4	F5	F6
Assen - AZC & POL	3,22	75% Ja	4,09	3,97	3,64	2,76
Balk - AZC	3,17	85% Ja	3,55	4,12	3,58	3,22
Hoogeveen - AZC	2,24	95% Ja	3,41	3,70	2,55	3,33
St Annaparochie - AZC	4,20	60% Ja	4,13	4,60	4,33	3,47
Ter Apel - VBL	3,31	88% Ja	4,20	4,33	4,27	3,80
Zweeloo - AZC	3,63	39% Ja	3,85	3,94	3,41	3,46
Almelo - AZC	3,33	84% Ja	3,93	4,26	3,77	3,56
Amsterdam (WL) - AZC	2,18	73% Ja	3,50	3,50	3,36	2,42
Den Helder (NW) - AZC	2,60	73% Ja	3,27	3,80	2,87	3,13
Heerhugowaard - AZC	3,07	74% Ja	3,98	4,14	3,65	3,44
Hengelo - PRE-POL	4,29	100% Ja	4,47	4,53	4,71	3,41
Luttelgeest - AZC	3,43	76% Ja	3,37	3,70	3,31	3,19
Schalkhaar - AZC	2,71	85% Ja	3,49	3,59	2,80	3,37
Apeldoorn - POL	3,67	56% Ja	4,44	4,33	3,06	3,67
Leersum - AZC	3,11	64% Ja	2,75	2,96	2,36	2,77
Rotterdam - AZC	3,67	96% Ja	4,22	4,30	3,58	3,50
Wagen. (KW) - PRE-POL	3,14	93% Ja	3,62	4,00	3,00	3,38
Wageningen (BW) - POL	2,25	75% Ja	2,63	2,56	2,19	2,00
Winterswijk - AZC	3,87	40% Ja	3,80	4,13	4,00	4,31
Baexem - AZC	3,18	77% Ja	3,58	4,31	3,78	3,59
Budel-Cr. - COL & POL	2,87	19% Ja	3,38	3,12	2,32	2,89
Gilze en Rijen - POL	2,88	48% Ja	3,24	3,16	2,88	2,46
Grave - AZC	3,24	88% Ja	3,38	3,79	3,38	2,83
Heerlen - AZC	2,62	69% Ja	2,90	3,69	3,31	2,83
Oisterwijk - AZC	2,75	81% Ja	3,75	3,63	3,38	3,50
Overloon - AZC	2,49	94% Ja	3,03	3,56	2,56	3,34

Locatie	F7	F8	F9	F10	F11	F12
Assen - AZC & POL	1,85	2,09	2,41	2,97	3,54	3,63
Balk - AZC	2,36	2,68	2,49	3,34	3,88	1,83
Hoogeveen - AZC	1,62	2,47	2,35	2,49	3,17	1,63
St Annaparochie - AZC	3,27	2,85	3,36	3,93	4,40	2,47
Ter Apel - VBL	2,80	4,21	2,79	4,14	4,00	4,36
Zweeloo - AZC	3,02	3,57	3,22	3,69	3,85	2,44
Almelo - AZC	3,13	3,24	3,33	3,82	3,85	2,62
Amsterdam (WL) - AZC	1,65	2,31	2,12	2,61	2,83	2,00
Den Helder (NW) - AZC	2,87	2,93	2,80	2,93	3,20	2,07
Heerhugowaard - AZC	2,95	3,19	3,49	2,95	3,49	4,05
Hengelo - PRE-POL	3,63	3,50	3,56	3,75	3,81	4,25
Luttelgeest - AZC	2,76	3,73	3,10	2,78	3,42	1,46
Schalkhaar - AZC	2,56	2,79	2,90	2,73	3,29	1,59
Apeldoorn - POL	2,89	2,88	2,71	3,00	3,76	4,24
Leersum - AZC	1,82	1,60	1,75	2,64	3,04	1,46

Rotterdam - AZC	3,36	3,71	3,33	3,28	3,28	2,64
Wagen. (KW) - PRE-POL	2,73	3,42	3,08	2,88	3,15	2,38
Wageningen (BW) - POL	1,92	3,29	1,71	1,93	3,93	2,33
Winterswijk - AZC	3,50	3,64	3,79	4,07	4,43	2,43
Baexem - AZC	2,26	2,83	3,04	3,39	3,69	2,53
Budel-Cr. - COL & POL	1,94	3,03	2,11	2,55	3,20	4,18
Gilze en Rijen - POL	2,04	2,87	2,22	2,83	2,78	1,61
Grave - AZC	3,09	2,62	3,05	3,29	3,17	1,83
Heerlen - AZC	2,81	3,08	2,81	3,56	3,22	1,96
Oisterwijk - AZC	2,07	3,20	2,73	3,47	3,60	3,60
Overloon - AZC	2,49	3,00	2,56	2,67	3,00	1,89

## Regels, informatie en contactpersoon (3,68/5)

	Landelijk	Noord	Midden-Noord	Midden-Zuid	Zuid
R1: Begrijpt u de regels van de COA-locatie?	4,02	4,08	4,06	3,97	3,96
R2: Begrijpt u de regels voor bezoekers?	4,10	4,04	4,20	4,24	3,99
R3: Begrijpt u uw rechten en plichten bij het COA?	3,89	3,79	3,99	4,05	3,80
R4: Bent u tevreden met de informatiemap van het COA?	3,53	3,60	3,65	3,50	3,37
R5: Bent u tevreden over de informatie op <a href="http://www.MyCOA.nl">www.MyCOA.nl</a> ?	3,75	3,75	3,72	3,79	3,74
R6: Krijgt u van de informatiebalie tijdig antwoord op uw vraag?	3,35	3,42	3,35	3,36	3,29
R7: Weet u hoe u een klacht kunt indienen tegen het COA?	30% Ja	31% Ja	30% Ja	35% Ja	27% Ja
R8: Weet u wie uw contactpersoon van het COA is?	59% Ja	69% Ja	62% Ja	55% Ja	50% Ja
R9: Bent u tevreden over de individuele gesprekken met COA-medewerkers?	3,51	3,61	3,58	3,37	3,45
R10: Bent u tevreden over de voorlichtingsbijeenkomsten die het COA organiseert?	3,28	3,39	3,42	3,27	3,07

Locatie	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10
Assen - AZC & POL	4,17	4,33	3,72	3,56	3,67	3,11	14% Ja	80% Ja	3,00	3,03
Balk - AZC	4,17	3,90	3,88	3,25	3,40	3,12	27% Ja	75% Ja	3,39	3,10
Hoogeveen - AZC	3,94	3,92	3,36	2,92	3,50	2,54	25% Ja	25% Ja	2,92	2,61
St Anna-parochie - AZC	4,67	4,40	4,20	4,27	4,57	4,67	33% Ja	87% Ja	4,40	4,27
Ter Apel - VBL	4,33	4,40	4,33	4,20	4,00	3,73	40% Ja	87% Ja	3,80	3,80
Zweeloo - AZC	3,95	4,02	3,77	3,87	3,84	3,69	38% Ja	72% Ja	3,91	3,65
Almelo - AZC	4,39	4,39	4,20	4,02	3,85	3,66	39% Ja	85% Ja	4,03	3,84
Amsterdam (WL) - AZC	3,95	3,58	3,63	3,16	3,37	3,00	42% Ja	56% Ja	3,44	2,94
Den Helder (NW) - AZC	4,20	4,27	4,13	3,87	3,80	3,40	33% Ja	73% Ja	3,80	3,47
Heerhugowaard - AZC	4,10	4,31	3,95	3,74	3,97	3,44	26% Ja	54% Ja	3,56	3,67
Hengelo - PRE-POL	4,71	4,65	4,47	4,35	4,13	4,20	47% Ja	76% Ja	4,76	4,47
Luttelgeest - AZC	3,98	4,26	4,12	3,58	3,78	3,17	25% Ja	63% Ja	3,37	3,14
Schalkhaar - AZC	3,73	3,95	3,56	3,24	3,59	3,20	27% Ja	34% Ja	3,10	2,89
Apeldoorn - POL	4,61	4,44	4,28	4,17	4,11	3,94	56% Ja	67% Ja	3,89	3,67
Leersum - AZC	2,93	3,14	3,00	2,65	2,96	2,23	19% Ja	46% Ja	2,73	2,70
Rotterdam - AZC	4,12	4,60	4,64	4,08	4,20	3,76	40% Ja	92% Ja	3,56	3,52
Wagen. (KW) - PRE-POL	3,93	4,22	3,74	3,30	3,81	3,52	22% Ja	31% Ja	3,50	3,31
Wageningen (BW) - POL	3,06	4,31	4,31	2,44	3,50	2,40	19% Ja	0% Ja	2,00	2,45
Winterswijk - AZC	4,20	4,27	4,13	3,73	4,29	3,87	60% Ja	73% Ja	4,00	3,77
Baexem - AZC	4,22	4,09	3,95	3,77	4,11	3,67	40% Ja	68% Ja	3,79	3,48
Budel-Cr. - COL & POL	3,61	3,66	3,64	2,94	3,49	3,14	18% Ja	32% Ja	3,17	2,61
Gilze en Rijen - POL	3,79	4,13	3,67	3,21	3,63	3,08	13% Ja	13% Ja	2,74	2,87
Grave - AZC	4,17	4,38	3,71	3,50	3,63	3,09	46% Ja	54% Ja	3,67	3,08
Heerlen - AZC	4,52	4,55	4,28	3,48	3,83	3,21	28% Ja	82% Ja	3,61	3,46
Oisterwijk - AZC	3,67	3,73	3,87	3,27	3,80	3,13	13% Ja	47% Ja	3,33	2,73
Overloon - AZC	3,22	3,19	3,33	3,03	3,39	2,89	19% Ja	50% Ja	3,42	2,74

## Vorbereiding op de toekomst (3,04/5)

	Landelijk	Noord	Midden- Noord	Midden- Zuid	Zuid
T1: Bent u bezig om u voor te bereiden op uw toekomst?	3,95	4,01	4,00	4,04	3,79
T2: Krijgt u voldoende begeleiding om u op uw toekomst voor te bereiden?	2,64	2,64	2,74	2,72	2,53
T3: Krijgt u trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?	23% Ja	22% Ja	28% Ja	26% Ja	17% Ja
T4: Bent u tevreden over deze trainingen?	4,25	4,31	4,22	4,33	4,17
T5: Zijn er voldoende trainingen om u voor te bereiden op uw toekomst?	2,23	2,18	2,36	2,27	2,15

Locatie	T1	T2	T3	T4	T5
Assen - AZC & POL	3,91	1,91	0% Ja		1,77
Balk - AZC	4,02	2,34	19% Ja		1,95
Hoogeveen - AZC	3,86	1,81	3% Ja		1,44
St Annaparochie - AZC	4,07	3,20	20% Ja		2,47
Ter Apel - VBL	4,00	3,20	40% Ja		2,67
Zweeloo - AZC	4,17	3,09	32% Ja	4,33	2,54
Almelo - AZC	4,05	3,20	49% Ja	4,42	2,82
Amsterdam (WL) - AZC	3,56	2,39	22% Ja		1,94
Den Helder (NW) - AZC	4,13	2,93	47% Ja		2,67
Heerhugowaard - AZC	4,08	2,97	29% Ja		2,58
Hengelo - PRE-POL	4,76	3,47	41% Ja		3,18
Luttelgeest - AZC	3,88	2,42	12% Ja		1,92
Schalkhaar - AZC	3,76	2,24	27% Ja		2,02
Apeldoorn - POL	4,61	3,44	44% Ja		3,17
Leersum - AZC	3,73	2,15	4% Ja		1,50
Rotterdam - AZC	4,40	3,52	52% Ja		3,00
Wagen. (KW) - PRE-POL	4,04	2,19	19% Ja		1,96
Wageningen (BW) - POL	3,06	1,75	0% Ja		1,25
Winterswijk - AZC	4,43	3,64	50% Ja		3,43
Baexem - AZC	3,95	3,05	24% Ja	4,44	2,64
Budel-Cr. - COL & POL	3,49	2,03	8% Ja		1,63
Gilze en Rijen - POL	3,39	2,26	4% Ja		1,74
Grave - AZC	3,96	3,08	33% Ja		2,67

Heerlen - AZC	4,11	2,50	18% Ja	2,07
Oisterwijk - AZC	3,73	2,27	13% Ja	1,93
Overloon - AZC	3,42	1,97	11% Ja	1,72

## Activiteiten (2,73/5)

	Landelijk	Noord	Midden- Noord	Midden- Zuid	Zuid
A1: Zijn er op de COA-locatie voldoende activiteiten voor volwassenen?	2,33	2,41	2,51	2,31	2,12
A2: Zijn er op de COA-locatie voldoende mogelijkheden voor u om te sporten?	2,53	2,48	2,90	2,36	2,36
A3: Bent u tevreden over de activiteiten die het COA organiseert?	2,62	2,70	2,77	2,54	2,45
A4: Kunt u zelf voldoende activiteiten organiseren op de COA-locatie?	2,84	2,89	2,88	2,86	2,76
A5: Bent u tevreden over het aanbod van zelfwerkzaamheid op de COA-locatie, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid om mee te werken aan terreinonderhoud, het schoonhouden van gemeenschappelijke ruimtes en dergelijke?	3,29	3,39	3,30	3,26	3,19

Locatie	A1	A2	A3	A4	A5
Assen - AZC & POL	1,85	2,26	2,31	2,58	3,17
Balk - AZC	1,97	2,07	2,43	2,56	3,26
Hoogeveen - AZC	2,00	2,24	2,15	2,47	3,09
St Annaparochie - AZC	2,60	2,60	3,29	3,47	4,00
Ter Apel - VBL	2,43	2,29	2,86	3,64	3,79
Zweeloo - AZC	2,77	2,58	2,87	2,98	3,44
Almelo - AZC	2,51	2,76	3,05	3,11	3,51
Amsterdam (WL) - AZC	2,25	2,17	2,24	2,44	2,61
Den Helder (NW) - AZC	2,21	2,71	2,29	2,86	2,43

Heerhugowaard - AZC	2,65	3,14	2,91	3,06	3,38
Hengelo - PRE-POL	3,31	3,00	3,69	3,06	4,19
Luttelgeest - AZC	2,31	3,02	2,71	2,73	3,24
Schalkhaar - AZC	2,36	2,63	2,33	2,72	3,17
Apeldoorn - POL	2,71	2,12	3,29	3,47	3,24
Leersum - AZC	1,70	1,48	1,68	2,47	2,58
Rotterdam - AZC	2,92	2,64	2,92	2,79	3,48
Wagen. (KW) - PRE-POL	2,15	2,23	2,73	3,04	3,54
Wageningen (BW) - POL	1,91	2,67	1,64	2,30	3,33
Winterswijk - AZC	3,43	3,43	3,43	3,93	4,21
Baexem - AZC	2,43	2,39	2,87	2,94	3,55
Budel-Cr. - COL & POL	1,79	2,15	2,16	2,67	2,97
Gilze en Rijen - POL	1,78	2,39	2,09	2,55	2,91
Grave - AZC	2,27	2,50	2,55	3,09	3,38
Heerlen - AZC	2,30	2,33	2,42	2,73	3,52
Oisterwijk - AZC	2,14	3,20	2,47	3,07	3,73
Overloon - AZC	1,47	2,11	1,86	2,49	2,49

## Kinderen (3,18/5)

	Landelijk	Noord	Midden-Noord	Midden-Zuid	Zuid
<i>K1: Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich overdag veilig op de COA-locatie?</i>	3,62	3,72	3,65	3,56	3,50
<i>K2: Durft uw kind of durven uw kinderen overdag alleen over de COA-locatie te lopen?</i>	3,55	3,52	3,60	3,35	3,64
<i>K3: Voelt uw kind of voelen uw kinderen zich 's avonds en 's nachts veilig op de COA-locatie?</i>	3,20	3,16	3,25	3,39	3,13
<i>K4: Vindt u dat er voldoende speelplekken voor kinderen en jongeren op de COA-locatie zijn?</i>	2,86	2,94	2,75	3,07	2,73
<i>K5: Bent u tevreden over de informatie over activiteiten voor kinderen en jongeren op de COA-locatie?</i>	3,00	3,00	2,97	3,15	2,95
<i>K6: Bent u tevreden over het activiteitenaanbod voor</i>	3,00	3,05	3,00	3,15	2,87



kinderen en jongeren op de COA-locatie?

K7: Is uw kind of zijn uw kinderen tevreden over het activiteitsaanbod voor kinderen op de COA-locatie?

3,06      3,14      3,07      3,10      2,92

Locatie	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7
Assen - AZC & POL	4,00	3,80	3,40	3,20	3,00	3,36	3,57
Balk - AZC	3,81	3,44	3,44	2,25	2,50	2,38	2,63
Hoogeveen - AZC							
St Annaparochie - AZC							
Ter Apel - VBL							
Zweeloo - AZC	3,80	3,39	2,88	3,02	3,10	3,22	3,39
Almelo - AZC							
Amsterdam (WL) - AZC							
Den Helder (NW) - AZC							
Heerhugowaard - AZC							
Hengelo - PRE-POL							
Luttelgeest - AZC							
Schalkhaar - AZC							
Apeldoorn - POL							
Leersum - AZC							
Rotterdam - AZC							
Wagen. (KW) - PRE-POL							
Wageningen (BW) - POL							
Winterswijk - AZC							
Baexem - AZC	4,00	3,86	3,76	2,90	3,52	3,30	3,15
Budel-Cr. - COL & POL							
Gilze en Rijen - POL							
Grave - AZC							
Heerlen - AZC							
Oisterwijk - AZC							
Overloon - AZC							



 **Onderzoekdoen.nl**