

İSTANBUL'DA YEREL YÖNETİMLERİN KADINLARA YÖNELİK ŞİDDETLE MÜCADELE HİZMETLERİNDE ANADİLDE ERİŞİMİN İZLENMESİ RAPORU

2025 - 2026



Kadın Zamanı Derneği
Komeleya Dema Jinan
Women's Time Association

EUROPEAN
ENDOWMENT DEMOCRACY



KÜNYE

Yayın Adı: Kadınların Anadilde Yerel Yönetimlerin Şiddetle Mücadele Hizmetlerine Erişimi

Yayına Hazırlayan: Kadın Zamanı Derneği

Hazırlayan: Derya Aslan

Katkıda Bulunan Uzmanlar: Nilgun Oztunalı, Zozan Bilge, Newroz Ünverdi

Destekleyen Kurum: European Endowment for Democracy (EED)

Yayın Yeri ve Tarihi: İstanbul, 2025-2026

Bu rapor, European Endowment for Democracy (EED) desteğiyle yürütülen “Kadınların Anadilde Yerel Yönetimlerin Şiddetle Mücadele Hizmetlerine Erişimi” başlıklı izleme çalışması kapsamında hazırlanmıştır. Raporun içeriğinden yalnızca Kadın Zamanı Derneği sorumludur; içerik hiçbir şekilde EED’nin görüşlerini yansıtmamaktadır.

Kadın Zamanı Derneği

Şehit Muhtar Caddesi, Bekar Sokak No:7/5, Beyoğlu / İstanbul

Tel: 0542 602 69 62 | E-posta: info@kadinzamani.org |

www.kadinzamani.org

İÇİNDEKİLER

GİRİŞ	5
1. YÖNTEM	8
2. İZLEME BULGULARI	12
3. SONUÇ	33
4. POLİTİKA ÖNERİLERİ	36
KAYNAKÇA	45

ÖNSÖZ

Eşitlik, demokratik bir toplumun ve adil bir kamusal hizmet anlayışının temel ilkesidir. Ancak gerçek eşitlik, yalnızca herkese aynı hizmeti sunmakla değil; farklı ihtiyaçları, kimlikleri ve deneyimleri olan herkesin bu hizmetlere fiilen ve eşit biçimde erişebilmesini sağlamakla mümkün olur. Bir hizmet kâğıt üzerinde “herkese açık” olsa bile, dil, etnik kimlik, sınıf ya da kültürel konum nedeniyle, kırılan kesimler özelde kadınlar için erişilemez kalıyorsa, biçimsel eşitlik fiilî bir eşitsizliğe dönüşür. Tam da bu noktada eşitliği soyut bir ilke olmaktan çıkarıp, her kadının kendi gerçekliği içinde haklara erişebildiğı somut bir güvenceye dönüştürmeyi gerektirir.

Kadınlar, ataerkil düzen içinde yalnızca cinsiyetleri temelinde değil; etnik kimlik, anadil, göçmenlik statüsü ve sosyoekonomik konum gibi farklı eşitsizliklerin bir arada işlediğı, kesişen bir ayrımcılık deneyimiyle karşı karşıya kalmaktadır. Anadili Kürtçe olan ve şiddete maruz bırakılan kadınlar hem toplumsal cinsiyet eşitsizliğini hem de dil temelli dışlanmayı aynı anda deneyimler; bu da onları tek bir nedene bağlanamayacak, katmanlı bir ayrımcılıkla baş başa bırakır. Bu farklılıkları göz ardı ederek herkese aynı hizmeti sunmayı eşitlik sayan bir yaklaşım, var olan eşitsizlikleri gidermek yerine derinleştirir. Gerçek eşitlik ise, ancak kadınların birbirinden farklı ihtiyaç ve deneyimlerini görünür kılmakla; başta anadil olmak üzere erişimin önündeki engelleri kaldırarak her kadının hizmetlere kendi koşullarında ulaşabilmesini güvence altına almakla mümkündür.

Bu anlayışla Kadın Zamanı Derneğı, toplumsal cinsiyete dayalı şiddete maruz bırakılan ya da şiddete tanıklık eden kadınların güvenle

başvurabildiği, bilgi ve destek alabildiği bir dayanışma alanı olarak çalışmalarını sürdürmektedir. Feminist ilkelere dayalı yaklaşımımızla kadınların güçlenmesini, özneleşmesini ve haklara eşit erişimini esas alır; ayrımcılığın her biçimiyle mücadeleyi temel bir sorumluluk olarak görürüz.

European Endowment for Democracy (EED) desteğiyle yürüttüğümüz bu izleme çalışması kapsamında hazırlanan rapor, İstanbul'daki belediyelerin kadınlara yönelik hizmetlerinde çokdilliliği nasıl ele aldığını ve özellikle şiddet durumunda Kürtçe hizmetlere erişimin mevcut durumunu incelemektedir. Amacımız, anadilde erişimin önündeki yapısal ve kurumsal engelleri görünür kılarak, ayrımcılıkla mücadeleyi yerel yönetim politikalarının ayrılmaz bir parçası hâline getirmektir. Bu çalışmanın, kadınların anadilinde hizmetlere erişiminin güçlendirilmesine ve daha eşitlikçi, bir kamusal hizmet anlayışına katkı sunmasını umuyoruz.

Kadın Zamanı Derneği

www.kadinzamani.org

GİRİŞ

Kadına yönelik şiddet, kadınların yaşam hakkını, beden bütünlüğünü ve toplumsal yaşama eşit katılımını tehdit eden, ataerkil toplumsal düzenin yeniden ürettiği en yaygın insan hakkı ihlallerinden biridir. Şiddetle mücadele, kadınların yalnızca şiddetten korunmasını değil; haklarına erişebilmesini, kendi yaşamları üzerinde söz sahibi olabilmesini ve güçlenmesini de gerektirir. Yerel yönetimler, kadınların gündelik yaşamına en yakın kamusal aktörler olarak bu mücadelenin merkezinde yer alır.

Ancak şiddetle mücadele mekanizmalarının varlığı tek başına yeterli değildir; asıl belirleyici olan, bu mekanizmalara kimin, hangi koşullarda erişebildiğidir. Bir kadın, yaşadığı şiddeti ve travmayı en doğru, en eksiksiz biçimde ancak kendini en rahat ifade edebildiği dilde, yani anadilinde anlatabilir. Anadilinde destek alamayan bir kadın, haklarını öğrenmekte, başvuru yapmakta ve koruma mekanizmalarına ulaşmakta ciddi engellerle karşılaşır. Bu nedenle anadilde hizmet, bir “iyi uygulama” ya da ek bir kolaylık değil; eşitlik, adalete erişim ve yaşam hakkıyla doğrudan bağlantılı temel bir haktır.

Bu hak, soyut bir ilke değil; somut bir hukuki zemine sahiptir. Anayasa’nın 10. maddesi, herkesin dil ayrımı gözetilmeksizin kanun önünde eşit olduğunu güvence altına alır.

Şiddetle mücadelenin iç hukuktaki temel dayanağı olan ve hâlen yürürlükte bulunan 6284 Sayılı Kanun ise, koruyucu ve önleyici tedbirlerin tüm kadınlar için etkili ve erişilebilir biçimde uygulanmasını öngörür; bir kadının anadilinde bu tedbirlere ulaşamaması, korumanın etkililiğini doğrudan zedeler.

Aynı doğrultuda, Türkiye'nin 1985'ten bu yana taraf olduğu Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Sözleşmesi (CEDAW), kadınların kamusal hizmetlere ayrımcılığa uğramadan erişimini güvence altına almakta; Sözleşme'nin kadına yönelik şiddete ilişkin 35 No'lu Genel Tavsiyesi ise devletlerin destek hizmetlerini, dil engelleri de dâhil olmak üzere her türlü erişim engelini ortadan kaldıracak biçimde sunmasını açıkça öngörmektedir. Dolayısıyla şiddete maruz bırakılan bir kadının anadilinde destek alamaması, yalnızca bir hizmet kalitesi sorunu değil; anayasal eşitlik ilkesinin ve devletin koruma yükümlülüğünün fiilen zedelenmesi anlamına gelir.

Bu yükümlülük, yerel yönetimler düzeyinde de somut bir karşılığa sahiptir. 5393 Sayılı Belediye Kanunu, nüfusu 100.000'in üzerindeki belediyelere kadınlar ve çocuklar için konukevi açma zorunluluğu getirmekte; aynı zamanda nüfusu 50.000'i aşan tüm belediyeleri stratejik plan hazırlamakla yükümlü kılmaktadır. Dolayısıyla anadilde erişim, belediyelerin isteğe bağlı olarak ele alacağı bir konu değil; stratejik planlar aracılığıyla kurumsal bir hedefe dönüştürülebilecek ve dönüştürülmesi gereken bir sorumluluk alanıdır.

Kadına karşı her türlü ayrımcılığın ortadan kaldırılmasına ve kadınların toplumun her alanında güçlenmesine katkıda bulunmak amacıyla yola çıkan derneğimiz; tüm çalışmalarında toplumsal cinsiyet eşitliğini, kadınların güçlenmesini ve kamusal hizmetlere eşit, erişilebilir ve anadilinde ulaşma hakkını temel bir ilke olarak benimser. Bu proje kapsamında, cinsiyet eşitsizliğinin dil, etnik kimlik ve kamusal hizmetlere erişim gibi çoklu ayrımcılık biçimleriyle kesiştiği alana odaklanılmış; özellikle anadili Kürtçe olan kadınların yaşadığı katmanlı ayrımcılık görünür kılınmaya çalışılmıştır.

İstanbul, dünyanın en büyük Kürt nüfusuna ev sahipliği yapan kentlerinden biridir ve milyonlarca Kürt kadın bu kentte yaşamaktadır. Bu kadınlar, toplumsal cinsiyete dayalı şiddetin yanı sıra, hizmetlere anadillerinde erişememekten kaynaklanan bir başka eşitsizlikle daha karşı karşıyadır. Şiddete maruz bırakılan bir Kürt kadının, en kırılgan anında kendini anlamadığı bir dilde ifade etmeye zorlanması; aldığı desteğin niteliğini düşürmekte, kimi zaman haklarına hiç erişememesine yol açmaktadır. Bu durum, anadilde erişimi yalnızca bir hizmet kalitesi meselesi olmaktan çıkarıp, doğrudan kadınların güvenliğini ve yaşam hakkını ilgilendiren bir eşitlik meselesi hâline getirmektedir.

Buna karşın, yerel yönetimlerin kadına yönelik şiddetle mücadele hizmetlerinde anadilde ve özellikle Kürtçe erişimin mevcut durumunu bütünlüklü biçimde ortaya koyan veri ve izleme çalışmaları son derece sınırlıdır. Bu rapor, söz konusu boşluğu doldurmayı amaçlamaktadır.

“Kadınların Anadilinde Yerel Yönetimlerin Şiddetle Mücadele Hizmetlerine Erişimi” başlıklı çalışma kapsamında, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve 39 ilçe belediyesinin bu alandaki uygulamaları, kurumsal kapasiteleri ve yaklaşımları izlenmiştir. Çalışmanın bulguları, feminist ve hak temelli bir çerçevede değerlendirilerek yerel yönetimlere yönelik somut politika önerilerine dönüştürülmüştür. Amacımız yalnızca mevcut durumu tespit etmek değil; anadilde erişimi kadınların hakkı, yerel yönetimlerin ise yükümlülüğü olarak görünür kılmak ve bu hakkın hayata geçmesi için kalıcı bir dayanışma zemini oluşturmaktır. İzleme sürecinin ayrıntılı adımları bir sonraki bölümde (“Yöntem”) sunulmaktadır.

1. YÖNTEM

Bu çalışma, İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve 39 ilçe belediyesinin kadına yönelik şiddetle mücadele hizmetlerinde anadilde (özellikle Kürtçe) erişim durumunu ortaya koymak amacıyla, nicel ve nitel yöntemlerin bir arada kullanıldığı karma bir izleme yaklaşımıyla yürütülmüştür. Çalışma; masabaşı araştırma, elektronik soru formuyla veri toplama, yüz yüze saha görüşmeleri ve dijital haritalandırma olmak üzere birbirini tamamlayan dört aşamadan oluşmaktadır. Tüm süreç, feminist ve hak temelli bir çerçeveye tasarlanmış; toplanan bilgiler yalnızca araştırma amacıyla kullanılmış ve kişi isimleriyle ilişkilendirilmemiştir.

Proje Ekibi ve Hazırlık Süreci

1 Ağustos tarihinde başlatılan çalışma kapsamında, proje yönetim süreci oluşturularak hazırlık çalışmalarına başlanmıştır. İlk planlama toplantısında çalışmanın kapsamı, hedefleri, uygulama takvimi, görev paylaşımı ve izleme yöntemi netleştirilmiş; veri toplama sürecine ilişkin yöntem, araçlar ve iş akışı planlanmıştır. Ayrıca saha uygulamaları öncesinde kullanılacak veri toplama araçları gözden geçirilmiş, çalışma takvimi oluşturulmuş ve tüm araştırma sürecinin koordinasyonuna ilişkin hazırlıklar tamamlanmıştır.

Masabaşı Araştırma

İlk aşamada, yerel yönetimlerin kadına yönelik şiddetle mücadeledeki sorumluluklarını tanımlayan ulusal mevzuat, strateji belgeleri ve politika metinleri derlenmiştir. İstanbul'daki yerel yönetimlerin mevcut durumunu anlamak için 39 ilçe belediyesinin stratejik planları incelenmiş;

siyasi partilerin seçim istatistik raporları analiz edilmiş; İstanbul’da Kürt nüfusunun yoğun olduğu ilçeler belirlenmiştir. Bu analizler, veri toplama aracının (soru formu) tasarımına temel oluşturmuştur.

Elektronik Soru Formu ile Veri Toplama

Belediyelerin çokdillli hizmetlere ve özellikle şiddetle mücadele alanında Kürtçe hizmet sunumuna ilişkin yaklaşımlarını değerlendirmek amacıyla, dört ana başlık altında yapılandırılmış ve 17 sorudan oluşan bir elektronik form (e-form) hazırlanmıştır. Sorular; hizmet sunulan diller, kurumsal yapılanma, personel kapasitesi, başvuru mekanizmaları ve geleceğe yönelik planlamalar gibi başlıkları kapsamaktadır.

Veri toplama süreci 11.11.2025–30.01.2026 tarihleri arasında yürütülmüştür. İBB başta olmak üzere tüm ilçe belediyelerine; başkanlık, başkan yardımcılıkları, kadın-aile müdürlükleri, sosyal destek birimleri, bilgi işlem ve özel kalem gibi ilgili birimlere e-posta yoluyla ulaşılmıştır. İstenen düzeyde dönüş alınamaması üzerine belediyeler telefonla aranmış, KEP adreslerine tekrar e-posta gönderilmiş; son aşamada ise bilgi edinme hakkı kapsamında PTT aracılığıyla resmî yazılı başvurular yapılmıştır. Bu çok kanallı iletişim stratejisi sonucunda 28 ilçe belediyesi ile İBB olmak üzere toplam 29 kurum çalışmaya katılmıştır.

Veri Toplama Sürecinde Karşılaşılan Zorluklar

Veri toplama sürecinde çeşitli yapısal zorluklarla karşılaşılmıştır. Gönderilen bilgi formuna beklenen düzeyde yanıt alınamaması, sürecin en önemli zorluklarından biri olmuştur. İletişim engelleri arasında; belediyelerin resmî bilgi edinme süreçlerinde kullanılan KEP adreslerinin aktif olmaması, bazı belediye yetkililerinin formdaki soruları “politik” bularak yanıt vermekten kaçınması ve organizasyon şemalarında kadına

yönelik şiddetle doğrudan ilgilenen belirlenmiş bir birim veya kontak kişinin bulunmaması yer almıştır.

Kurumsal düzeyde ise, ilgili birimlerdeki personelin sık sık değişmesi, kurum içi yetki karmaşası ve 2025 yılı içerisinde bazı belediye ve belediye başkanlarına yönelik gerçekleşen hukuki operasyonların çalışma ortamını ve belediyelerin iş birliği isteğini olumsuz etkilemesi süreci güçleştirmiştir. Yaşanan bu süreç, yalnızca veri toplama aşamasına ilişkin teknik güçlükleri değil; aynı zamanda yerel yönetimlerin kadına yönelik şiddetle mücadelede anadilde, eşit ve erişilebilir hizmet sunma yükümlülüklerini yerine getirirken karşılaştıkları ve kimi zaman yeniden ürettikleri yapısal sorunları da görünür kılmıştır.

Saha Görüşmeleri

Saha görüşmeleri, veri toplama amacıyla değil; anket verilerinin analizi tamamlanıp politika öneri belgesi hazırlandıktan sonra, bu belgeyi belediyelerle paylaşmak ve anadilde erişim önerilerini doğrudan karar alıcılara sunmak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda belirlenen beş ilçe belediyesi (Arnavutköy, Ataşehir, Avcılar, Beyoğlu, Sancaktepe) ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Görüşülecek belediyeler belirlenirken nüfus büyüklüğü ve göç yoğunluğu (özellikle Kürt nüfus), kadınlara yönelik hizmetlerin varlığı, STK iş birliğine açıklık, farklı siyasi partilerden olma ve Avrupa-Anadolu yakası dengesi gibi ölçütler gözetilmiştir. Görüşmeler kayıt altına alınmış, notlar derlenerek ekip içinde değerlendirilmiştir. Bu yönüyle saha görüşmeleri, çalışmanın savunuculuk ayağını oluşturmaktadır.

Dijital Haritalandırma

Belediyelerin kadın destek birimlerine ilişkin hizmetleri, adresleri, çalışma saatlerini ve ilçe bilgilerini bir araya getiren bir dijital haritalandırma çalışması yürütülmüş ve “JinMap” adıyla, arayüzü tümüyle Kürtçe olan çevrimiçi bir harita olarak yayına alınmıştır (jinmap.kadinzamani.org).

Veri Analizi

Soru formundan elde edilen nicel veriler tablo ve grafiklerle özetlenmiş; açık uçlu yanıtlar ise tematik kategorilere ayrılarak (tekli kategorilendirme) analiz edilmiştir. Saha görüşmelerinden elde edilen nitel bulgular, anket sonuçlarıyla birlikte değerlendirilerek yorumlanmıştır. Elde edilen tüm bulgular, raporun “İzleme Bulguları”, “Sonuç” ve “Politika Önerileri” bölümlerine temel oluşturmuştur.

2. İZLEME BULGULARI

Genel Katılım

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve 39 ilçe belediyesine gönderilen soru formuna 29 kurum (28 ilçe belediyesi ve İBB) yanıt vermiş, 11 ilçe belediyesi ise tüm iletişim girişimlerine rağmen yanıt vermemiştir. Bu, yaklaşık %72,5’lik bir katılım oranına karşılık gelmektedir. Yanıt vermeyen belediyelerin bir kısmı, yazılı ve sözlü iletişim süreçlerinde yöneltilen soruları “politik” nitelikte değerlendirdiklerini belirterek yanıt vermekten kaçınmış; bir kısmı ise herhangi bir gerekçe sunmamıştır.

Bu tablo, kadına yönelik şiddetle mücadele kapsamında çokdilli hizmetlerin, yerel yönetimler açısından teknik ve idari bir hizmet alanı olmaktan ziyade zaman zaman politikleştirilen bir konu olarak ele alınabildiğine işaret etmektedir. Katılım ve şeffaflık düzeyinin kendisi, başlı başına bir bulgu olarak değerlendirilmelidir; zira kadına yönelik şiddetle mücadele gibi hayati bir alanda bilgi paylaşımından kaçınılması, hesap verebilirlik açısından da dikkate değer bir göstergedir.

Aşağıdaki tabloda, çalışmaya katılan ve katılmayan belediyeler birlikte sunulmaktadır.

Çalışmaya Katılan Belediyeler	Çalışmaya Katılmayan Belediyeler
İstanbul Büyükşehir Belediyesi (İBB)	Arnavutköy Belediyesi
Adalar Belediyesi	Başakşehir Belediyesi
Ataşehir Belediyesi	Çatalca Belediyesi

Çalışmaya Katılan Belediyeler	Çalışmaya Katılmayan Belediyeler
Avcılar Belediyesi	Eyüpsultan Belediyesi
Bağcılar Belediyesi	Kağıthane Belediyesi
Bahçelievler Belediyesi	Küçükçekmece Belediyesi
Bakırköy Belediyesi	Pendik Belediyesi
Bayrampaşa Belediyesi	Silivri Belediyesi
Beşiktaş Belediyesi	Sultanbeyli Belediyesi
Beykoz Belediyesi	Şile Belediyesi
Beylikdüzü Belediyesi	Üsküdar Belediyesi
Beyoğlu Belediyesi	—
Büyükçekmece Belediyesi	—
Çekmeköy Belediyesi	—
Esenler Belediyesi	—
Esenyurt Belediyesi	—
Fatih Belediyesi	—
Gaziosmanpaşa Belediyesi	—
Güngören Belediyesi	—
Kadıköy Belediyesi	—
Kartal Belediyesi	—
Maltepe Belediyesi	—
Sancaktepe Belediyesi	—

Çalışmaya Katılan Belediyeler	Çalışmaya Katılmayan Belediyeler
Sarıyer Belediyesi	—
Sultangazi Belediyesi	—
Şişli Belediyesi	—
Tuzla Belediyesi	—
Ümraniye Belediyesi	—
Zeytinburnu Belediyesi	—

*Tablo 1: Çalışmaya Katılan ve Katılmayan Belediyeler
(Toplam: 29 katılan, 11 katılmayan)*

Yanıt Veren Temsilcilerin Kurumsal Konumu

Soru formuna verilen yanıtların belediyeler içinde farklı unvan ve birimlerden gelmiş olması dikkat çekicidir. Yanıtlar; Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü, Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü, Eşitlik Birimi, Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü gibi kurumsal birimlerin yanı sıra; belediye başkan yardımcısı, meclis üyesi, psikolog, sosyolog ve büro personeli gibi farklı görev ve pozisyonlardaki kişiler tarafından iletilmiştir.

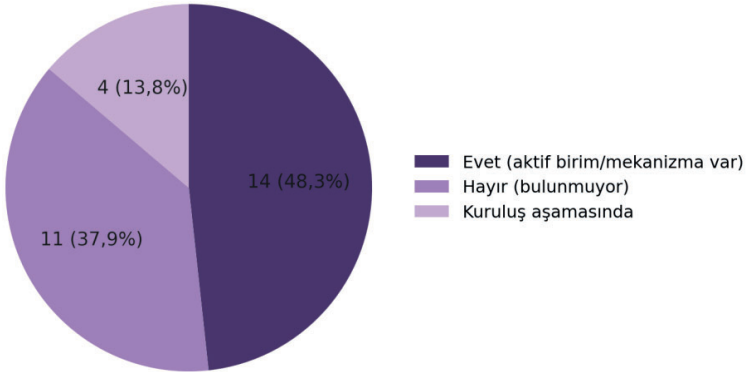
Unvan / Birim	Sayı
Belediye Başkan Yardımcısı	6
Sosyal Destek Hizmetleri Müdürlüğü	3
Kadın ve Aile Hizmetleri Müdürlüğü	3
Müdür	2
Meclis Üyesi	2
Psikolog	2
	2
Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü	1
Göçmen ve Mülteciler Komisyon Başkanı	1
Eşitlik Birimi Sorumlusu	1
Sorumlu (belirtilmemiş)	1
Büro Personeli	1

Tablo 2: Ankete Yanıt Veren Belediye Temsilcilerinin Unvan Dağılımı

Bu çeşitlilik ilk bakışta geniş bir katılımı işaret ediyor gibi görünse de, çalışma bulguları çokdilli hizmetler konusunda belediyeler içinde net bir kurumsal sorumluluk alanı tanımlanmadığını ortaya koymaktadır. Aynı konuya ilişkin sorulara farklı birimler ve kişiler tarafından yanıt verilmiş olması, çokdilli hizmet sunumunun belediyeler içinde belirli bir politika, standart ya da yetki çerçevesine bağlı olmadığını göstermektedir. Özellikle kadına yönelik şiddetle mücadele gibi hayati bir alanda, çokdilli hizmetlere ilişkin bilginin ve uygulamanın belirli kişilerde yoğunlaşmaması; hizmetlerin sürekliliği, kurumsal hafıza ve güvenilirlik açısından önemli bir risk oluşturmaktadır.

Şiddetle Mücadele Birimi / Mekanizması

Belediyelerin %48,3'ü (14) aktif bir birim veya mekanizmaya sahip olduğunu belirtirken; %37,9'u (11) henüz böyle bir yapının bulunmadığını, %13,8'i (4) ise söz konusu mekanizmaların hazırlık veya kuruluş aşamasında olduğunu ifade etmiştir.



Grafik 1: Belediyelerde Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele Birimi / Mekanizması

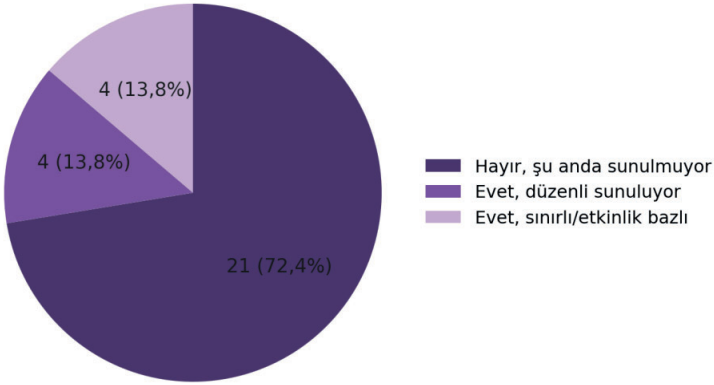
Durum	Belediye Sayısı	Oran
Aktif birim/mekanizma var	14	%48,3
Bulunmuyor	11	%37,9
Kuruluş/hazırlık aşamasında	4	%13,8

Tablo 3: Şiddetle Mücadele Birimi/Mekanizması Dağılımı

Bu dağılım, yerel yönetimlerde şiddetle mücadeleye yönelik kurumsal yapıların henüz tüm belediyelerde yaygın ve standart bir biçimde yerleşmediğini; bazı belediyelerde hizmet sunumunun hâlen gelişim ve kurumsallaşma sürecinde olduğunu göstermektedir. Her üç belediyeden birinde böyle bir yapının bulunmaması, kadına yönelik şiddetle mücadelenin yerel düzeyde kurumsal bir öncelik hâline gelmesinin önündeki yapısal boşluğa işaret etmektedir.

Çokdilli Hizmet Uygulamasının Mevcut Durumu

Çokdilli hizmet uygulamalarının mevcut durumuna ilişkin veriler, bu hizmetlerin yerel yönetimler düzeyinde henüz yaygınlaşmadığını açık biçimde ortaya koymaktadır. Ankete katılan belediyelerin %72,4'ü (21) herhangi bir çokdilli hizmet sunmadığını belirtmiştir. Buna karşılık 4 belediye çokdilli hizmetlerin düzenli olarak sunulduğunu, yine 4 belediye ise bu hizmetlerin yalnızca belirli alanlar veya etkinliklerle sınırlı olduğunu bildirmiştir.



Grafik 2: Belediyelerde Çokdilli Hizmet Uygulamasının Mevcut Durumu

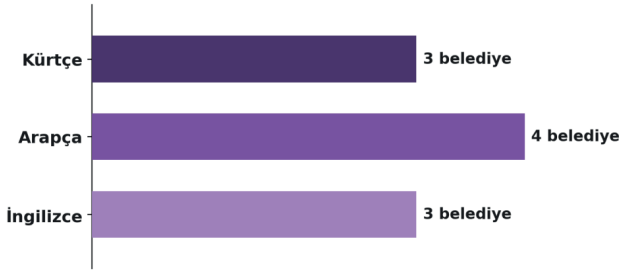
Durum	Belediye Sayısı	Oran
Çokdilli hizmet sunulmuyor	21	%72,4
Düzenli sunuluyor	4	%13,8
Sınırlı / etkinlik bazlı	4	%13,8

Tablo 4: Çokdilli Hizmet Uygulamasının Dağılımı

Bu dağılım, çokdilli hizmetlerin çoğu belediyede kurumsal ve sürekli bir kamu hizmeti pratiği hâline gelmediğini; mevcut uygulamaların ise istisnai, parçalı ve süreklilikten uzak olduğunu göstermektedir. Düzenli ve sınırlı uygulamaların toplamının dahi yalnızca 8 belediyeyle sınırlı kalması, anadilde ve çokdilli hizmetin İstanbul ölçeğinde bir kamu hizmeti standardı olmaktan uzak olduğunu ortaya koymaktadır.

Kürtçenin Çokdilli Hizmetler İçindeki Yeri

Çokdilli hizmet sunduğunu belirten belediyelere hangi dillerde hizmet verdikleri sorulmuştur. Arapça (4 belediye) ve İngilizce (3 belediye) hizmet sunumu öne çıkarken, Kürtçe hizmet sunan belediye sayısının yalnızca 3 ile sınırlı olduğu görülmüştür. Kürtçe hizmet sunduğunu belirten belediyeler Bağcılar, Avcılar ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi'dir.



Kürtçe hizmet sunan belediyeler: Bağcılar, Avcılar ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi

Grafik 3: Çokdilli Hizmet Sunan Belediyelerde Sunulan Diller

Sunulan Dil	Belediye Sayısı
Arapça	4
Kürtçe	3
İngilizce	3

Tablo 5: Çokdilli Hizmet Sunan Belediyelerde Sunulan Diller (çoklu seçenek)

Bu bulgu, çokdilli hizmet uygulamalarının var olduğu belediyelerde dahi Kürtçenin en sınırlı temsil edilen dillerden biri olduğunu ortaya koymaktadır. Arapça ve İngilizce hizmet sunumunun daha görünür olması, çokdilli hizmetlerin ağırlıklı olarak göçmen ve mülteci odaklı

politikalar çerçevesinde ele alındığını düşündürmektedir. Bu durum, İstanbul'da önemli bir nüfus oluşturan anadili Kürtçe olan kadınların, yerel hizmetler içinde ikincil ve görünmez bir konumda kaldığını göstermektedir.

- Kürtçe hizmetler, kurumsal bir sistem yerine Kürtçe bilen personelin birebir iletişimiyle sağlanmaktadır (3 belediyenin tamamında).
- Yalnızca 1 belediye (Bağcılar), bu amaçla özel personel istihdam etmiştir; diğerlerinde hizmet mevcut personelin bireysel dil becerisine dayanmaktadır.

Üç belediyede de Kürtçe hizmetlerin kurumsallaşmış bir sistem ya da resmî mekanizma üzerinden değil, Kürtçe bilen personelin birebir iletişimi aracılığıyla sağlandığı ifade edilmiştir. Bu durum, Kürtçe hizmetlerin belediyelerde hâlen kişisel kapasite ve bireysel inisiyatifte dayalı olarak yürütüldüğünü; dolayısıyla süreklilik, standartlaşma ve kurumsal güvence açısından kırılgan bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Özellikle kadınlara yönelik şiddetle mücadele hizmetleri gibi süreklilik ve güven ilişkisi gerektiren alanlarda, bu tür bireysel çözümler kalıcı ve eşit erişim sağlayan bir kamu hizmeti pratiği oluşturmakta yetersiz kalmaktadır.

Çalışmaya yanıt vermeyen 11 belediyenin profili, verinin eksik kalan kısmını tamamlamak adına dikkat çekicidir. Bu kurumların sessizliği, yalnızca bir 'idari aksama' olarak değil, çokdilli hizmetlerin yerel yönetimlerdeki 'siyasi görünmezliği'nin bir tezahürü olarak okunmalıdır. Özellikle Kürt nüfusun yoğun yaşadığı veya sosyopolitik açıdan farklı dinamiklere sahip

bölgelerdeki bu katılım eksikliği, çokdilli hizmet haritasının neden tam anlamıyla çizilemediğini de açıklamaktadır. Katılım sağlayan belediyelerin profili ile katılmayanların sosyo-ekonomik göstergeleri arasında bir korelasyon olduğu göz önüne alındığında, anadilde hizmetin bir 'tercih' değil, belediyenin demokratik şeffaflık kapasitesinin bir göstergesi olduğu ortaya çıkmaktadır.

Şiddet Durumunda Kürtçe Destek ve Personel İstihdamı

Çokdilli hizmet sunduğunu belirten 8 belediye arasında yapılan değerlendirmede, şiddet durumunda başvuran kadınlar için Kürtçe destek ve bilgilendirme sunumuna ilişkin tablo aşağıdaki gibidir.

Açıklama	Sayı
Hayır, böyle bir politika veya uygulama bulunmuyor	6
Evet, ancak sistematik değil / bireysel inisiyatif	1
Evet, yazılı bir politika veya uygulama var	2

Tablo 6: Şiddet Durumunda Kürtçe Destek ve Bilgilendirme Durumu

Bu kapsamda, çokdilli hizmet sunduğunu ifade eden 8 belediye değerlendirilmiştir. Bu belediyeler arasında 6 belediye şiddet durumunda başvuran kadınlar için Kürtçe destek veya bilgilendirmeye yönelik herhangi bir politika ya da uygulama bulunmadığını belirtmiştir. 1 belediye, Kürtçe desteğin sistematik bir uygulama çerçevesinde değil; Kürtçe bilen personelin bireysel inisiyatifiyle ve duruma bağlı olarak

sağlandığını ifade etmiştir. Bu bulgu, çokdilli hizmet uygulamasının varlığı ile kadınlara yönelik şiddetle mücadele hizmetlerinde anadilde erişimin güvence altına alınması arasında doğrudan bir örtüşme olmadığını göstermektedir. Çokdilli hizmet sunduğunu belirten belediyelerde dahi Kürtçe destek; çoğunlukla kurumsallaşmış, sürdürülebilir ve sistematik bir mekanizma olarak değil, sınırlı, kırılgan ve kişiye bağlı pratikler üzerinden yürütülmektedir.

Personel İstihdamı	Sayı
Hayır, herhangi bir personel desteği bulunmamaktadır	4
Hayır, ancak mevcut Kürtçe bilen personel ihtiyaç hâlinde destek vermektedir	3
Evet, bu amaçla özel personel istihdam edilmiştir (Bağcılar Belediyesi)	1

Tablo 7: Belediyelerde Kürtçe ve Diğer Diller İçin Özel Personel İstihdamı

Bu dağılım, çokdilli hizmet sunduğunu belirten belediyelerde dahi Kürtçe hizmetlerin büyük ölçüde kurumsal kadrolar üzerinden değil, mevcut personelin bireysel dil becerilerine dayalı olarak yürütüldüğünü göstermektedir. Yalnızca tek bir belediyede özel personel istihdamının bulunması, anadilde hizmetin kurumsal bir yatırım alanı olarak henüz benimsenmediğini ortaya koymaktadır.

Çokdilli Hizmeti Olmayan Belediyelerde Destek Mekanizması

Çokdilli hizmet sunmadığını belirten belediyelere, anadili Türkçe olmayan vatandaşlar için nasıl bir destek mekanizması işlediği sorulmuştur. En sık verilen yanıt, desteğin kurumsal bir mekanizma olmaksızın dil bilen personel veya kişiler üzerinden sağlandığı (6 belediye) yönünde olmuştur. Bazı belediyelerde belediye içi çözüm üretilemediği için destek İBB veya sivil toplum kuruluşlarına yönlendirme yoluyla karşılanmaya çalışılmakta; 5 belediyede ise herhangi bir destek veya yönlendirme mekanizması bulunmamaktadır.

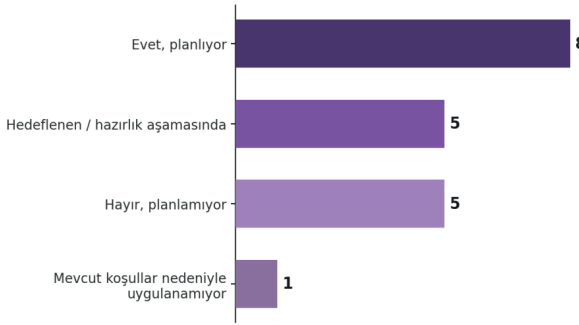


Grafik 4: Çokdilli Hizmeti Olmayan Belediyelerde Destek Mekanizmaları

Bu tablo, çokdilli hizmetlerin yokluğunda anadili Türkçe olmayan vatandaşlar için erişimin kişisel inisiyatiflere, geçici çözümlere ve dış yönlendirmelere bağlı kaldığını; dolayısıyla eşit ve güvenli kamu hizmeti sunumunun kurumsal düzeyde güvence altına alınmadığını ortaya koymaktadır. Hiçbir destek mekanizmasının bulunmadığını belirten 5 belediyenin varlığı, dil bariyerinin bazı belediyelerde tümüyle göz ardı edildiğini göstermesi bakımından kritiktir.

Gelecek Planlarında Çokdilli Hizmetlere Yer Verme Niyeti

Çokdilli hizmet sunmadığını belirten belediyelere yöneltilen “gelecek politikalarınızda çokdilli hizmet uygulamalarına yer vermeyi düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, gelecek döneme ilişkin olumlu ancak temkinli bir yönetime işaret etmektedir.



Grafik 5: Gelecek Planlarında Çokdilli Hizmetlere Yer Verme Niyeti (19 belediye)

Yönelim	Belediye Sayısı
Planlıyor	8
Hedef var, hazırlık aşamasında	5
Planlamıyor	5
Mevcut koşullar nedeniyle uygulayamıyor	1

Tablo 8: Gelecek Planlarında Çokdilli Hizmetlere Yer Verme Niyeti

Yanıt veren 19 belediyenin 8'i çokdilli hizmetlere yer vermeyi planladığını, 5'i bu yönde bir hedef bulunduğunu ancak uygulamanın hazırlık aşamasında olduğunu ifade etmiştir. Buna karşılık 5 belediye gelecek planlarında çokdilli hizmetlere yer vermeyi düşünmediğini belirtmiştir. Bu yanıtlar, anadilde hizmet sunumunun büyük ölçüde “niyet” düzeyinde kaldığını; takvimlendirilmiş, bütçelendirilmiş ve sorumlu birim atanmış somut planlara dönüşmediğini göstermektedir.

Kürtçe Hizmetlere Yönelik Somut Adımların Durumu

Belediyelere, Kürtçe hizmet uygulamalarına yer vermeyi düşünüyorlarsa bu yönde atmayı planladıkları somut adımlar açık uçlu olarak sorulmuş; yanıtlar tekli kategorilendirme yöntemiyle analiz edilmiştir.

Açıklama	Belediye Sayısı
Herhangi bir somut plan veya adım bulunmadığını belirtenler	16
Olumlu niyet ifade eden ancak somutlaşmamış yanıtlar	6
Sınırlı / geçici uygulamalara işaret edenler (broşür, yönlendirme)	4
Dil bariyerini Türkçe öğrenme üzerinden ele alanlar	1
Yapısal ve kurumsal adımlar önerenler (personel, birim, meclis kararı)	2

Tablo 9: Kürtçe Hizmet Uygulamalarına Yönelik Somut Adımların Durumu

Bu analiz, Kürtçe hizmet uygulamalarına yönelik somut adımların belediyelerin büyük çoğunluğunda henüz planlama düzeyine ulaşmadığını göstermektedir. Yanıt veren belediyelerin yarısından fazlası bu alanda tanımlı bir adım veya program bulunmadığını ifade etmiştir. Sınırlı sayıda belediye olumlu bir niyet ortaya koymakta; ancak bu irade henüz takvimlendirilmiş veya kurumsallaştırılmış adımlara dönüşmemektedir. Yapısal ve kurumsal adımlara işaret eden yanıtların oldukça sınırlı olması, Kürtçe hizmetlerin bireysel çabalar yerine kurumsal politika ve karar mekanizmalarıyla ele alınması gerektiğine işaret etmektedir.

Algılanan Engeller

Açık uçlu yanıtların tematik analizi, Kürtçe hizmetlerin hayata geçirilmesine ilişkin zorluk algısının büyük ölçüde hizmetin fiilen sunulmuyor olması üzerinden şekillendiğini göstermektedir. Yanıt veren belediyelerin önemli bir bölümü (12 belediye), Kürtçe hizmet uygulaması bulunmadığı için bu alandaki zorluk ve engelleri tanımlayamadığını ifade etmiştir.

Kürtçe hizmetlerin tamamen personelin bireysel inisiyatifine dayalı yürütülmesi, 'kurumsal hafıza' ve 'hizmet sürekliliği' açısından kritik bir risk barındırmaktadır. Söz konusu personelin rotasyonu, kurum değiştirmesi veya görevden ayrılması durumunda, ilgili belediyenin Kürtçe hizmet kapasitesi tamamen sıfırlanmaktadır. Bu durum, hizmetin bir 'hakkın teslimi' olmaktan çıkıp, şans eseri o belediyede çalışan bir uzmanın varlığına bağlı bir 'lütfa' dönüşmesine neden olmaktadır. Kurumsal bir prosedürü bulunmayan bu modelde, kadınlar her

başvuru anında 'acaba bugün anadilimi bilen bir personel var mı?' kaygısıyla hizmete erişmektedir; bu da şiddet gibi travmatik süreçlerde güvenli başvuru mekanizmasını baştan zedelemektedir.

Algılanan Zorluk / Engel	Belediye Sayısı
Kürtçe hizmet sunulmadığı için zorluk tanımlanamıyor	12
Herhangi bir engel olmadığını düşünenler	6
Mevzuat, kurumsal kapasite ve kaynak sınırlılıkları	4
Talep olmadığı gerekçesiyle engel görmeyenler	3
Siyasi ve yapısal engellere işaret edenler	2
Personel ve uzmanlık eksikliği	1
İletişim ve ifade güçlüğü	1

Tablo 10: Kürtçe Hizmetlerin Hayata Geçirilmesinde Algılanan Zorluk ve Engeller

“Herhangi bir engel yok” yanıtları çoğunlukla “eşit hizmet” vurgusuyla dile getirilmekte; bu yaklaşım, çokdilli hizmet ihtiyacının “eşit hizmet” söylemi içinde görünmez kaldığını ve ayrı, planlı ve hedefli bir politika alanı olarak ele alınmadığını göstermektedir. Bazı belediyeler engelleri talep eksikliği üzerinden tanımlamakta; ancak bu yaklaşım, dil bariyerlerinin başvuru davranışını zaten sınırlayabileceği gerçeğini göz ardı etmektedir. Daha sınırlı sayıda belediye ise engelleri mevzuat, kurumsal kapasite, kaynak yetersizliği ve özellikle siyasi-yönetsel

çekinceler üzerinden tanımlamaktadır; bu yanıtlar, zorlukların teknik değil ağırlıklı olarak yapısal ve politik nitelikte olduğunu ortaya koymaktadır.

Bulgular bir bütün olarak değerlendirildiğinde, Kürtçe hizmetlere ilişkin zorlukların esas olarak teknik yetersizliklerden değil; uygulamaya geçmeme hâli, talebin görünmez kılınması ve siyasi-kurumsal çekincelerden kaynaklandığı görülmektedir. Bu tablo, çokdilli hizmetlerin yerel yönetimler için ikincil bir uygulama değil, ancak açık bir irade ve kurumsal kararlılıkla hayata geçirilebilecek bir politika alanı olduğunu ortaya koymaktadır.

Öne Çıkan Bulgular

- Çokdilli hizmetler, kurumsal politika yerine bireysel inisiyatife dayanmaktadır.
- Kürtçe, çokdilli hizmetler içinde en az temsil edilen dildir (yalnızca 3 belediye).
- Soruları yanıtlayan kişi ve birimlerin çeşitliliği, net bir kurumsal sorumluluk tanımının olmadığını göstermektedir.
- Engel algısının büyük kısmı, hizmetin hiç sunulmamasından kaynaklanmaktadır; az sayıda belediye mevzuat, kaynak veya siyasi/yapısal engellere işaret etmektedir.
- Anadilde hizmet, belediyelerin çoğunda “niyet” düzeyinde kalmakta; somut plan, takvim ve bütçeye dönüşmemektedir.

Saha Görüşmeleri

Elektronik soru formundan elde edilen verilerin sayısal fotoğrafını derinleştirmek ve belediyelerin anadilde hizmete yaklaşımını kendi kurumsal bağlamı içinde anlamak amacıyla, beş ilçe belediyesi (Arnavutköy, Ataşehir, Avcılar, Beyoğlu, Sancaktepe) ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşülecek belediyeler belirlenirken nüfus büyüklüğü ve göç yoğunluğu (özellikle Kürt nüfus), kadınlara yönelik hizmetlerin varlığı, sivil toplumla işbirliğine açıklık, farklı siyasi partilerden olma ve Avrupa-Anadolu yakası dengesi gibi ölçütler gözetilmiştir. Görüşmeler, önceden belirlenmiş temalar etrafında ilerleyen ancak görüşülen kişinin deneyim ve değerlendirmelerine alan açan yarı yapılandırılmış bir yöntemle yürütülmüştür. Sorular temel olarak dört eksende toplanmıştır: belediyenin kadına yönelik şiddetle mücadele alanındaki mevcut hizmet ve birimleri; anadilde (özellikle Kürtçe) hizmet sunup sunmadığı, sunuyorsa bunu hangi mekanizmayla sağladığı; anadilde hizmetin önündeki engelleri nasıl tanımladığı; ve bu alanda gelecek planı bulunup bulunmadığı. Açık uçlu yürütülen bu görüşmeler, soru formundaki sayısal yanıtların arkasındaki kurumsal tutumu, gerekçeleri ve söylemi görünür kılmıştır.

Görüşmeler bir arada değerlendirildiğinde belediyeler, iş birliğine açıklık ve anadilde hizmete yaklaşım bakımından üç farklı profil ortaya koymuştur:

Saha Görüşmesi Yapılan Belediyeler ve İş Birliği Profili

İstanbul Büyükşehir Belediyesi 11 Mart 2026	Kürtçe destek veriyor
Avcılar Belediyesi 7 Nisan 2026	Kürtçe destek veriyor
Beyoğlu Belediyesi 16 Mart 2026	Açık, kaynak kısıtlı
Ataşehir Belediyesi 1 Nisan 2026	Açık, kaynak kısıtlı
Sancaktepe Belediyesi 8 Nisan 2026	Açık, kaynak kısıtlı
Arnavutköy Belediyesi 2 Nisan 2026	İş birliğine kapalı

Grafik 5: Saha Görüşmesi Yapılan Belediyeler ve İş Birliği Profili

İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve Avcılar, saha görüşmesi yapılan belediyeler arasında fiilen Kürtçe destek sunan kurumlar olarak öne çıkmıştır. İBB; Türkçe, Kürtçe, Arapça ve İngilizce destek veren 7/24 bir Kadın Destek Hattı işletmekte, ancak bu kapasite tüm danışma merkezlerine henüz yansımamaktadır. Avcılar ise İBB ile imzalanan ve rapor tarihi itibarıyla 19 belediyenin taraf olduğu Acil Yardım Protokolü kapsamında Kürtçe destek sağlamaktadır; bununla birlikte kurum içinde Kürtçe bilen personel sınırlı olup, daha önce hazırlanan çokdilli hizmet politikası kaynak ve öncelik sınırlılıkları nedeniyle tam olarak hayata geçirilememiştir.

Beyoğlu, Ataşehir ve Sancaktepe konuya açık ve işbirliğine istekli kurumlar olmakla birlikte, anadilde hizmeti kaynak kısıtlılıkları nedeniyle

kurumsal bir politikaya dönüştürememiştir. Bu belediyelerde Kürtçe hizmet, kurumsallaşmış bir uygulama olarak değil; ihtiyaç hâlinde değerlendirilebilecek bir konu olarak ele alınmakta, somut bir uygulama takvimi sunulmamaktadır.

Arnavutköy Belediyesi ise hizmetleri yalnızca Türkçe yürüttüğünü, bu yönde bir talep gelmediğini belirtmiş; dil engelinin hatırlatılması üzerine çalışmayı ayrımcılık olarak değerlendirerek işbirliğine kapalı kalmıştır. Bu örnek, konunun bazı yerel yönetimlerce politik bir mesele olarak çerçevelendiğini somut biçimde göstermektedir.

Tüm görüşmelerin ortak noktası, hiçbir belediyede anadilde hizmetin kurumsallaşmış ve güvence altına alınmış bir politika olmamasıdır. Kürtçe destek sunan belediyelerde dahi uygulama; bireysel inisiyatif, personelin dil becerisine ve siyasi iradeye bağlı, güvencesiz bir alan olarak kalmaktadır.

Savunuculuk ve Paylaşım Süreci

Saha görüşmeleri yalnızca veri toplama amacı taşımamış; aynı zamanda bir savunuculuk ve paylaşım sürecine dönüşmüştür. Çalışma boyunca elde edilen veri analizi ve hazırlanan politika öneri belgesi, görüşme gerçekleştirilen beş ilçe belediyesi ile İstanbul Büyükşehir Belediyesi'ne doğrudan sunulmuştur. Böylece belediyeler, kendi hizmet alanlarına ilişkin bulguları ve anadilde erişimi güçlendirmeye yönelik somut önerileri ilk elden değerlendirme imkânı bulmuştur.

Bu adım, çalışmanın yalnızca mevcut durumu tespit etmekle kalmayıp, bulguları doğrudan karar alıcılarla paylaşarak değişim yaratmayı hedefleyen aktif bir savunuculuk pratiğine dönüştüğünü göstermektedir. Kadın Zamanı Derneği bu süreci tek seferlik bir paylaşım olarak değil;

belediyelerle kurulacak yapısal bir çözüm ortaklığının başlangıcı olarak değerlendirilmektedir.

Dijital Haritalandırma Çalışması: JinMap



jinmap.kadinzamani.org

İstanbul, Türkiye'nin en yoğun Kürt nüfusuna sahip kentlerinden biri olmasına rağmen, kadınların şiddetle mücadele mekanizmalarına ve sosyal destek hizmetlerine anadilde erişimi son derece sınırlıdır. Birçok kadın, yaşadığı ilçede hangi belediyenin hangi biriminden destek alabileceğini bilmemekte; bilgi eksikliği ve hizmetlerin dağınık yapısı, özellikle şiddete maruz kalan kadınlar açısından hayati riskler oluşturmaktadır. Kadın Zamanı Derneği, bu görünmezliği ortadan kaldırmak amacıyla JinMap adlı dijital haritalandırma çalışmasını hayata geçirmiştir.

jinmap.kadinzamani.org adresinden erişilebilen harita; belediyelerin kadına yönelik şiddetle mücadele mekanizmalarını, kadın danışma merkezlerini ve özellikle Kürtçe dil desteği sunan hizmetleri bir araya getirmektedir. Anadilde erişim ilkesiyle tam uyumlu olması için arayüzü ve içeriği bütünüyle Kürtçe hazırlanan JinMap; raporun temel savını kadınların anadilde hizmete ve bilgiye erişim hakkını somut bir uygulamaya dönüştürmekte, ihtiyaç ve geri bildirimler doğrultusunda güncellenmeye devam etmektedir.

3. SONUÇ

Kadına yönelik şiddetle mücadelede dil, çoğu zaman görünmeyen ama belirleyici bir eşiktir. Bir kadının yaşadığı şiddeti anlatabilmesi, haklarını öğrenebilmesi ve koruma mekanizmalarına güvenle erişebilmesi; her şeyden önce kendini en iyi ifade edebildiği dilde, yani anadilinde özne olarak tanınmasına bağlıdır. Anadilde hizmet, bu yönüyle ertelenebilir bir incelik ya da bir “iyi uygulama” değil; eşitliğin, haklara erişimin ve yaşam hakkının ayrılmaz bir bileşenidir. Bu çalışma, İstanbul’daki yerel yönetimlerin bu temel hak karşısındaki tutumunu görünür kılmak amacıyla yürütülmüştür.

Elde edilen veriler, açık ve dikkat çekici bir tablo ortaya koymaktadır. Soru formu gönderilen 40 kurumdan 11’i çalışmaya hiç yanıt vermemiş; yanıt vermeyenlerin bir kısmı, kadına yönelik şiddetle mücadele gibi yaşamsal bir konudaki soruları “politik” bularak yanıtlamaktan kaçınmıştır. Yanıt veren belediyelerin büyük çoğunluğu (yaklaşık dörtte üçü) hiçbir çokdilli hizmet sunmadığını belirtmiştir. Anadili Türkçe olmayan kadınların hizmetlere erişiminin nasıl sağlandığı sorulduğunda ise, beş belediyenin herhangi bir destek ya da yönlendirme mekanizmasının dahi bulunmadığını ifade etmesi; dil engelini bazı kurumlarda tümüyle yok sayıldığını göstermektedir.

Tablonun en çarpıcı yanı, Kürtçe hizmetin görünmezliğidir. Milyonlarca Kürt kadının yaşadığı bir kentte, şiddet durumunda Kürtçe destek sunduğunu belirten belediye sayısı yalnızca üçtür; bu hizmeti kurumsallaştırmak üzere özel personel istihdam etmiş tek bir belediye bulunmaktadır. Çokdilli hizmetin var olduğu yerlerde dahi Arapça ve İngilizcenin Kürtçeden daha görünür olması, çokdilliliğin ağırlıklı olarak

göçmen odaklı politikalarla sınırlandırıldığını; İstanbul’un köklü bir bileşeni olan Kürt kadınların ise yerel hizmetler içinde ısrarla geri planda bırakıldığını ortaya koymaktadır. Sunulan az sayıdaki Kürtçe hizmet de kurumsal bir güvenceye değil; çoğunlukla dil bilen bir çalışanın bireysel çabasına, değişen yönetimlerin önceliklerine ve siyasi iradenin gelgitlerine bağlı, kırılgan bir zemine dayandırmaktadır.

Bu bulgular bir araya geldiğinde, anadilde erişimin yerel yönetimlerde henüz bir politika alanı olarak dahi tanımlanmadığı görülmektedir. Belediyelerle gerçekleştirilen yüz yüze görüşmeler, bu tabloyu yalnızca doğrulamakla kalmamış; sayısal verilerin arkasındaki kurumsal tutumu da görünür kılmıştır. Görüşmeler, en açık işbirliğine sahip belediyelerde bile anadilde hizmetin sorumlu bir birime, tanımlı bir bütçeye ya da bir uygulama takvimine değil; dil bilen personelin varlığına ve yöneticilerin kişisel yaklaşımına bağlı kaldığını göstermiştir. Daha da önemlisi, farklı siyasi kimliklere sahip belediyelerin neredeyse tamamında ortak bir söylemle, “talep gelmediği” gerekçesiyle karşılaşılmıştır. Oysa anadilde bilgilendirme yapılmayan bir kuruma o dilde başvurunun ulaşmaması, talebin yokluğunu değil; dil engelinin başvuruyu en baştan caydırdığını gösterir. “Talep yok” söylemi, böylece var olan bir ihtiyacı görmezden gelmenin ve onu giderme sorumluluğunu reddetmenin zeminine dönüşmektedir.

Soru formuna belediyeler içinde birbirinden farklı birim ve unvanlardan yanıt verilmiş olması, bu alanda net bir kurumsal sorumluluğun ve yetkinin bulunmadığını; anadilde hizmetin çoğu belediyede somut plan,

takvim ve bütçeye dönüşmemiş belirsiz bir “niyet” olarak kaldığını göstermektedir. Oysa bir hak, ancak güvence altına alındığında gerçektir. Kişisel inisiyatiflere bırakılan, bir yöneticinin gidişiyle ortadan kalkabilen bir hizmet; kadınların güvenle dayanabileceği bir hak değil, her an geri çekilebilecek bir lütuf hâline gelmektedir.

Bu raporun ortaya koyduğu bulgular ve geliştirilen politika önerileri, anadilde erişimin yerel yönetimler için ertelenebilir bir tercih değil; somut adımlar gerektiren kurumsal bir sorumluluk olduğunu göstermektedir. Kürtçe bilen personelin istihdamı, çokdilli bilgilendirme materyalleri, anadilde erişimin stratejik planlarda tanımlı bir hedef hâline getirilmesi ve hizmet verilerinin şeffaf biçimde izlenmesi; bu sorumluluğun hayata geçirilebilmesi için atılabilecek erişilebilir ve uygulanabilir adımlardır.

Kadın Zamanı Derneği, bu raporu bir sonuç belgesi olarak değil; süren bir izleme ve savunuculuk çalışmasının parçası olarak değerlendirmektedir. Anadilde erişim sağlanana kadar bu alandaki uygulamaların izlenmesine, kadınların deneyimlerinin görünür kılınmasına ve bulguların karar alıcılarla paylaşılmasına devam edilecektir. Çalışmanın ortaya koyduğu temel beklenti açıktır: Yerel yönetimler, kadına yönelik şiddetle mücadele hizmetlerinde anadilde erişimi bir lütuf ya da iyi niyet meselesi olarak değil; somut hedefler, sorumlu birimler ve ayrılmış bütçelerle güvence altına alınmış bir hak olarak ele almalıdır. Anadilde erişimin kalıcı biçimde sağlanması, bu kurumsal sorumluluğun benimsenmesine bağlıdır.

4. POLİTİKA ÖNERİLERİ

Çalışmanın ortaya koyduğu bulgular, anadilde erişimin yerel yönetimlerde hâlâ kurumsal bir politikaya dönüşmediğini göstermektedir. Bu boşluğu kapatmak ise belediyelerin takdirine bırakılabilecek bir tercih değil; “kimseyi geride bırakmama” ilkesi doğrultusunda planlama, uygulama ve iyileştirme yükümlülüğünün bir gereğidir. Nitekim İstanbul Vizyon 2050 Strateji Belgesi ve İBB Yerel Eşitlik Eylem Planı’nda taahhüt edilen “Adil İstanbul” vizyonu da, kentin tüm kadınlarının belediye hizmetlerine hiçbir ayrımcılık olmaksızın erişebilmesini öngörmektedir.

Bu kapsayıcılık hedefinin ve 5393 sayılı Belediye Kanunu’ndaki hemşehrilik haklarının gereği olarak; İstanbul’un özgün demografik yapısında önemli bir yer tutan Kürt kadınların, şiddetle mücadele mekanizmalarına anadillerinde erişebilmesi stratejik bir zorunluluktur. Bu politika önerileri, Kadın Zamanı Derneği’nin saha bulguları ve stratejik analizleri ışığında, şiddetle mücadele mekanizmalarının Kürt kadınlar için erişilebilir kılınması amacıyla geliştirilmiştir.

Talep yok' argümanı, belediyelerin anadilde erişim engellerini görünmez kılmak için kullandığı en temel savunma mekanizmalarından biridir. Ancak bu argüman, 'erişim engeli' ile 'talep eksikliği' arasındaki nedensellik bağıntı tersyüz etmektedir. Bir belediyede Kürtçe destek mekanizması, tabelası veya uzmanı yoksa, o belediyeye anadilde hizmet için başvuru gelmemesi, talebin olmadığını değil, hizmetin 'erişilemez' olduğunu kanıtlar. Talep, kurumun erişilebilirliği ile doğru orantılıdır; dolayısıyla

'talep yok' söylemi aslında kurumun hizmet sunumundaki yapısal eksikliğini itiraf etmenin bir biçimidir.

Mevcut Durum ve Temel Sorun Alanları

- **Kapsayıcılık:** İstanbul'da yaşayan binlerce Kürt kadın, toplumsal cinsiyet tabanlı şiddetin yanı sıra dil bariyeri nedeniyle katmanlı bir ayrımcılığa maruz kalmaktadır.
- **Travma ve İfade Güçlüğü:** Şiddete maruz bırakılan kadınların travma anında kendilerini ikinci bir dilde (Türkçe) ifade etmeye zorlanmaları, alınan psikolojik desteğin ve hukuki süreçlerin niteliğini düşürmektedir.
- **Bilgiye Erişimde Eşitsizlik:** 6284 Sayılı Kanun ve belediye sosyal destek hizmetlerine dair bilgilendirmelerin yalnızca Türkçe yapılması, kente yeni gelen veya eğitim hakkından mahrum bırakılmış Kürt kadınların yasal haklarını öğrenmesini engellemektedir.
- **Bütçe ve Hedefleme Eksikliği:** Şiddetle mücadele genellikle “sosyal hizmetler” başlığı altında dolaylı ele alınmakta, “anadilde hizmet” gibi uzmanlık gerektiren alanlara bütçe ayrılmamaktadır.
- **Mekanizma ve Haritalama Eksikliği:** Mevcut çözüm merkezlerinde hangi dilde ne kadar talep alındığına dair şeffaf bir veri seti bulunmamaktadır.
- **Uzman Personel Yetersizliği:** Belediyelerin hizmet sunduğu merkezlerin çoğunluğunda Kürtçe hizmet verebilen psikolog,

sosyolog ve sosyal hizmet uzmanı sayısı kritik düzeyde yetersizdir.

- Çok Dilli Materyal Eksikliği: Şiddet durumunda başvurulacak mekanizmaları anlatan Kürtçe broşür, web içeriği ve benzeri materyaller üretilmemektedir.

Mevzuat ve Strateji Uyum Tablosu

Referans Belge	Dayanak Noktası	Politika Önerisiyle Bağlantısı
İstanbul Vizyon 2050	“Eşitlikçi ve adil şehir” vizyonu, kapsayıcı sosyal hizmetler	Dilsel erişilebilirlik, kentin sosyal adalet hedefini tamamlayan teknik bir standarttır.
İBB Yerel Eşitlik Eylem Planı (YEEP)	Kentsel hizmetlerin kırılgan gruplar için erişilebilir kılınması	Anadilde hizmet, YEEP'in uygulama şartıdır.
5393 Sayılı Belediye Kanunu	Md. 13 Hemşehrilik hukuku; Md. 14 konukevi zorunluluğu	Hizmetin dilsel engellerden arındırılması, hemşehrilik hukukunun gereğidir.
6284 Sayılı Kanun	Md. 1/2-a uluslararası standartlar ve ayrımcılık yasağı	Anladığı dilde rehberlik yapılmaması, kanunun etkin koruma ilkesine aykırıdır.

Referans Belge	Dayanak Noktası	Politika Önerisiyle Bağlantısı
Kamu Hizmetleri Usul ve Esasları Yönetmeliği	Kanun önünde eşitlik ve erişim kolaylaştırma ilkesi	Dil bariyeri, idari bir kusur olarak en aza indirilmelidir.
UN Women “Kadın Dostu Kentler”	Korkusuzca kamusal hizmete ve adalete erişim hakkı	Anadil desteği, kadınlar için adalete erişim mekanizmasıdır.
CEMR (Avrupa Eşitlik Şartı), Md. 11	Çoklu ayrımcılıkla mücadele, azınlık ihtiyaçlarının gözetilmesi	Anadilde hizmet talebi, “çeşitlilik içinde eşitlik” ilkesinin parçasıdır.
Kadının Güçlenmesi Strateji Belgesi (2024-2028) / SKA 5	Kurumsal kapasite ve erişilebilirliğin artırılması	Ulusal eylem planı, “tüm kadınlara ulaşma” kapasitesini vurgular.

Tablo 11: Mevzuat ve Strateji Uyum Tablosu

Somut Çözüm Yolları

Saha bulguları ve mevzuat analizi ışığında geliştirilen öneriler, birbirini tamamlayan dört eksende toplanmaktadır.

A. Kurumsal Kapasite ve Hizmet Birimlerinde Çok Dillilik

- Uzman Personel İstihdamı: Kürt nüfusunun yoğun olduğu mahalleler başta olmak üzere tüm Kadın Danışma Merkezlerinde Kürtçe bilen sosyal hizmet uzmanı ve psikolog istihdamının zorunlu hale getirilmesi.
- Merkezi Tercüman Desteği: 7/24 ulaşılabilecek bir “Görüntülü/Sesli Tercüman Havuzu” oluşturularak tüm birimlerin ihtiyaç anında bu destekten yararlanması.
- Personel Eğitimleri: Şiddetle mücadele birimlerindeki tüm personele yönelik “Çok Kültürlü Vaka Yönetimi” ve “Anadilde Hizmet Hakları” eğitimlerinin periyodik olarak düzenlenmesi.

B. Dijital Erişim ve İletişim Modeli

- Çok Dilli İletişim Setleri: 6284 Sayılı Kanun, sığınak hakları ve acil yardım hatlarını içeren bilgilendirme materyallerinin Kürtçe olarak üretilmesi ve dijital mecralarda erişime açılması.
- Kapsayıcı Çözüm Merkezi: Alo 153 ve belediye destek hatlarında, şiddet ihbarları için Kürtçe operatör desteğinin aktif hale getirilmesi.

- İnteraktif Hizmet Haritası: Şiddetle mücadele birimlerinin dil kapasitelerini gösteren bütünlüklü bir dijital haritanın oluşturulması ve mevcut haritalarla entegrasyonu.

C. Katılımcı ve Mahalle Odaklı Çözümler

- Yerel İşbirliği: Kürt kadınların örgütlü olduğu yerel dernekler ile İBB Kadın birimleri arasında vaka takibi ve saha çalışması odaklı doğrudan iletişim mekanizmasının kurulması.
- Anadilde Farkındalık Oturumları: Mahalle Evleri ve İSADEM gibi noktalarda düzenlenen oturumların Kürtçe moderasyon desteğiyle yerinden gerçekleştirilmesi.

D. Stratejik Planlama: Müstakil Hedef ve Göstergeler

Belediyelerin 2025-2029 Stratejik Planlarında, dil bariyerini “sosyal hizmetler” başlığı altında dolaylı bir unsur olarak ele almak yerine; “Hizmet Sunumunda Dilsel Kapsayıcılık ve Anadilde Erişim” başlığının müstakil bir stratejik hedef olarak tanımlanması önerilmektedir.

Gösterge No	Performans Göstergesi	Hedef (2026–2029)
PG 1	Kürtçe hizmet verebilen uzman personel (psikolog, SHU) sayısı	Her Kadın Danışma Merkezi'nde en az 1 uzman
PG 2	Çok dilli (Kürtçe dahil) üretilen bilgilendirme materyallerinin toplam içindeki oranı	Min. %30

Gösterge No	Performans Göstergesi	Hedef (2026–2029)
PG 3	“Çok Kültürlü Vaka Yönetimi ve Dilsel Haklar” eğitimi alan personel oranı	Birim personelinin %100’ü
PG 4	Anadili Türkçe olmayan kadınların şiddet mekanizmalarından yararlanma ve memnuniyet oranı	Yıllık artış ve periyodik ölçüm
PG 5	Anadilde destek verilen sığınak ve danışma birimlerinin toplam birimlere oranı	%100

Tablo 12: Performans Göstergeleri ve 2026–2029 Hedefleri

Öncelikli ve Yapısal Öneriler

Yukarıdaki çözüm eksenlerine ek olarak, çalışmanın bulgularından doğrudan türeyen ve kısa vadede hayata geçirilebilecek beş öncelikli öneri öne çıkmaktadır. Bu öneriler, belediyelerin sıklıkla dile getirdiği “talep yok”, “sorumlu birim belirsiz” ve “kaynak yok” gerekçelerine doğrudan yanıt üretmeyi amaçlamaktadır.

1. “Talep Yok” Savını Test Eden Dil Verisi Kaydı

Belediyelerin en sık başvurduğu “Kürtçe hizmet için talep gelmiyor” gerekçesi, dil bariyerinin başvuruyu en baştan engellediği gerçeğini göz ardı etmektedir; talep, görünmez kılındığı için yok sayılmaktadır. Bu kısır döngüyü kırmak için, kadın danışma merkezleri ve sosyal destek birimlerinde başvuran kişinin tercih ettiği dilin sistematik biçimde (kişisel veri güvenliği gözetilerek ve anonim olarak) kaydedilmesi

önerilmektedir. Böylece anadilde hizmet ihtiyacı nesnel verilerle ortaya konabilir ve “talep yok” söylemi denetlenebilir hâle gelir.

2. Anadilde Hizmet Kapasitesinin Personel ve Satın Alma Kriteri Hâline Getirilmesi

Anadilde hizmetin bireysel inisiyatife bağlı kalması, en temel kırılganlık alanıdır. Bunun aşılması için belediyelerin sosyal hizmet alanındaki personel ilanlarında ve hizmet alımı şartnamelerinde “Kürtçe/çokdilli hizmet kapasitesi” ölçütünün açıkça yer alması önerilmektedir. Böylece anadilde hizmet, kişiye bağlı bir lütuf olmaktan çıkıp kurumsal bir standart hâline gelir.

3. Bağcılar Modelinin İyi Uygulama Örneği Olarak Yaygınlaştırılması

Bulgular, yalnızca tek bir belediyenin (Bağcılar) bu amaçla özel personel istihdam ettiğini göstermektedir. Bu deneyim, soyut bir hedef değil; uygulanabilirliği kanıtlanmış somut bir modeldir. Bağcılar örneğinin (kadro açma, bütçeleme ve hizmet sunum süreçleri dâhil) bir iyi uygulama rehberine dönüştürülerek diğer belediyelerle paylaşılması önerilmektedir.

4. İBB Acil Yardım Protokolü’nün Genişletilmesi ve Standartlaştırılması

Saha görüşmelerinde, İBB ile imzalanan ve rapor tarihi itibarıyla 19 belediyenin taraf olduğu Acil Yardım Protokolü kapsamında Kürtçe destek sağlandığı tespit edilmiştir. Hâlihazırda işleyen bu mekanizmanın, henüz taraf olmayan belediyeleri de kapsayacak biçimde genişletilmesi ve protokol metnine anadilde (özellikle Kürtçe) destek standardının açıkça yazılması önerilmektedir.

5. Yıllık Anadilde Hizmet Karnesi ve Şeffaflık

Hesap verebilirliğin güçlenmesi için belediyelerin yılda bir kez, anadilde hizmet kapasitelerine ilişkin temel verileri (başvuru dilleri, uzman personel sayısı, üretilen çokdilli materyaller) kamuoyu ve sivil toplumla paylaşması önerilmektedir. Bu şeffaflık, hem ilerlemenin izlenmesini sağlar hem de belediyeler arasında olumlu bir teşvik mekanizması oluşturur.

Sonuç ve İş Birliği Çağrısı

Kadına yönelik şiddet, kadının yaşamını en temelde tehdit eden ve toplumsal hayata katılımına engel olan bir sorundur; çok yönlü, bütüncül ve kapsayıcı plan ve politikalarla, toplumsal ve yerel düzeyde ortak ve kararlı bir mücadeleyi gerektirmektedir. Yerel yönetimlerin hayata geçirdiği tüm plan ve çalışmalarda toplumsal cinsiyet eşitliği perspektifinin çok dilli biçimde kurgulanması, kadınların kentsel yaşamın her alanına dâhil olmasını sağlama açısından önem taşımaktadır.

Anadilde destek, haklara erişimi kolaylaştıran en temel eşittir. Bu hizmetin mevcut faaliyetler arasına serpiştirilmesi yerine, belediyenin ana politika eksenlerinden biri olarak kabul edilmesi gerekmektedir. Kadın Zamanı Derneği olarak, bu müstakil hedefin planlanması, göstergelerin takibi ve saha uygulamasında tüm belediyelerle yapısal bir çözüm ortaklığı kurmaya hazır olduğumuzu belirtmek isteriz.

KAYNAKÇA

Bu çalışma kapsamında aşağıdaki mevzuat, strateji belgeleri ve kaynaklar incelenmiştir:

- 5393 Sayılı Belediye Kanunu.
- 5018 Sayılı Kamu Mali Yönetimi ve Kontrol Kanunu.
- 5216 Sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu.
- 6284 Sayılı Ailenin Korunması ve Kadına Karşı Şiddetin Önlenmesine Dair Kanun.
- Kadına Yönelik Şiddetle Mücadele IV. Ulusal Eylem Planı (2021–2025), Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı.
- Kadının Güçlenmesi Strateji Belgesi ve Eylem Planı (2024–2028).
- Ailenin Korunması ve Güçlendirilmesi Vizyon Belgesi ve Eylem Planı (2024–2028).
- Avrupa Cinsiyet Eşitliği Stratejisi (2020–2025).
- Kadınlara Karşı Her Türlü Ayrımcılığın Önlenmesi Uluslararası Sözleşmesi (CEDAW).
- Kadınlara Yönelik Şiddet ve Ev İçi Şiddetin Önlenmesi ve Bunlarla Mücadele Hakkındaki Avrupa Konseyi Sözleşmesi (İstanbul Sözleşmesi).
- On İkinci Kalkınma Planı (2024–2028).
- Sürdürülebilir Kalkınma İçin Küresel Amaçlar (SKA), Birleşmiş Milletler (2015–2030).
- İstanbul 2050 Vizyonu Strateji Belgesi.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi Yerel Eşitlik Eylem Planı (YEEP).
- CEMR – Avrupa Yerel Yaşamda Kadın Erkek Eşitliği Şartı.
- UN Women, “Kadın Dostu Kentler” Programı dokümanları.
- İstanbul Büyükşehir Belediyesi ve 39 ilçe belediyesinin 2025–2029 Stratejik Planları ve faaliyet raporları.
- Türkiye’de Kadına Yönelik Şiddet Araştırması 2024 TÜİK, Marmara Üniversitesi ve Aile Sosyal Hizmetler Bakanlığı (2025)
- Marmara Belediyeler Birliği veri havuzu.
- Kadın Zamanı Derneği (2024). İstanbul’da Yaşayan Kürt Kadınların Anadilde Şiddet Başvuru Mekanizmalarına Erişiminin Yerel Yönetimler Bağlamında İzlenmesi Raporu (2023–2024). www.kadinzamani.org

