

Behoeftesonderzoek vluchtelingen VluchtelingenWerk Nederland

Interne rapportage

Den Haag, 20 augustus 2014

INHOUD

SAMENVATTING	3
1. INLEIDING	6
1.1. Aanleiding	6
1.2. Opbouw rapportage	6
2. VRAAGSTELLING EN AANPAK	7
2.1. Vraag- en doelstelling	7
2.2. Onderzoeksaanpak	7
2.3. Beperking van de onderzoeksaanpak	8
3. BEVINDINGEN INDIVIDUELE BENADERING	9
3.1. Inleiding	9
3.2. Achtergrondkenmerken respondenten	9
3.3. Verloop gesprekken	11
3.4. Ervaringen en behoeften van vluchtelingen	12
3.4.1. Dagingvulling	12
3.4.2. Vrije tijd	14
3.4.3. Leefomgeving	17
3.4.4. Welzijn en thuis voelen	18
3.4.5. Gezinsleven	19
3.4.6. Financiën	19
3.4.7. Contacten met instanties	20
3.5. Verbetersuggesties	21
3.6. Conclusies	23
4. BEVINDINGEN COLLECTIEVE BENADERING	27
4.1. Inleiding	27
4.2. Achtergrondkenmerken respondenten	27
4.3. Verloop groepsgesprekken	29
4.4. Ervaringen en behoeften van vluchtelingen	29
4.4.1. Dagingvulling	30
4.4.2. Vrije tijd	32
4.4.3. Leefomgeving	32
4.4.4. Welzijn en thuis voelen	32
4.4.5. Gezinsleven	33
4.4.6. Financiën	34
4.4.7. Contacten met instanties	34
4.5. Verbetersuggesties	35
4.6. Conclusies	36

5.	SPEERPUNTEN EN AANKNOPINGSPUNTEN	38
5.1.	Inleiding	38
5.2.	Speerpunten	38
5.3.	Aanknopingspunten	40
6.	EVALUATIE ONDERZOEKSAANPAK	43
6.1.	Inleiding	43
6.2.	Evaluatie opbrengst interviews	43
6.3.	Aandachtspunten interviews	45
6.4.	Evaluatie opbrengst groepsgesprekken	46
6.5.	Aandachtspunten groepsgesprekken	48
	BIJLAGE 1. BEGELEIDINGSCOMMISSIE BIJ HET ONDERZOEK	50
	BIJLAGE 2. CHECKLIST INTERVIEWS	51
	BIJLAGE 3. DRAAIBOEK GROEPSGESPREKKEN	55

SAMENVATTING

Onderzoeksvraag en doelstelling

VluchtelingenWerk Nederland heeft in het voorjaar van 2014 een kwalitatief en inventariserend behoefteonderzoek laten verrichten naar de ervaringen van vluchtelingen met een verblijfsvergunning met het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland en de belemmeringen die zij daarbij ervaren. Het onderzoek had twee doelen: informatie verzamelen t.b.v. beleidsontwikkeling en standpuntbepaling, en de onderzoeksaanpak van deze pilot evalueren met het oog op periodieke afname.

Aanpak

De informatie is verzameld door middel van 20 individuele interviews en 4 groepsgesprekken en vond plaats in twee regio's van VluchtelingenWerk: regio Noordwest-Holland en Oost-Nederland. Er zijn gesprekken gevoerd met 42 vluchtelingen. De onderwerpen sloten zo veel mogelijk aan op de persoonlijke situatie en belevingswereld van de vluchtelingen.

Belangrijkste conclusies

- Het inburgeringstraject en het taalonderwijs worden bekritiseerd. Het inburgeringstraject is onvoldoende om de Nederlandse taal goed te leren.
- Een activerende begeleiding door VluchtelingenWerk wordt gezien als manier om vluchtelingen die hier recent zijn te stimuleren om zelfredzaam te worden.
- Veel gemeenten bieden niet (meer) standaard financiële ondersteuning voor opleidingen. Dit heeft effect op de startpositie van vluchtelingen op de arbeidsmarkt.
- Vluchtelingen met een diploma hebben het moeilijk om werk te vinden of zonder onderbreking van 'baan' naar 'baan' over te stappen. Het gebrek aan werkervaring en de huidige economische crisis speelt hun parten.
- Concentratieproblemen leiden nogal eens tot tussentijdse 'uitval' bij onderwijstrajecten. Vooral ten aanzien van de studiekeuze (soort studie en opleidingsniveau) en tijdens het volgen van een opleiding hebben vluchtelingen misschien meer aanvullende begeleiding of advies nodig.
- Het opbouwen van vriendschappen is nog steeds lastig. Het contact met Nederlanders blijft vaak hangen op het niveau van 'even een praatje maken'. De belangrijkste bron van morele steun blijkt de familie of de eigen gemeenschap te zijn.
- Men onderschat psychische problemen. Vluchtelingen passen zich minder snel aan, omdat ze concentratieproblemen hebben en vaak depressief zijn.
- Gezondheid lijkt een belemmerende factor bij het actief deelnemen aan de samenleving. Er wordt regelmatig gewezen op de grote prevalentie van depressie onder vluchtelingen. Vluchtelingen geven aan dat ze door hun fysieke en mentale klachten (concentratieproblemen) beperkt zijn bij het zoeken van werk en bij het opbouwen van sociale contacten.

Speerpunten

- Het verblijf in het azc: de bejegening door COA wordt kritisch beoordeeld, VluchtelingenWerk wordt niet gezien als onafhankelijke organisatie en de informatie-uitwisseling tussen COA, IND en andere betrokkenen stuit op onbegrip.
- De begeleidingsmethodiek van de vrijwilligers van VluchtelingenWerk kan beter door meer aandacht te geven aan een activerende manier van begeleiden.
- Er zouden meer vluchtelingen kunnen worden gevraagd te helpen bij de ondersteuning van nieuwkomers. Ofwel in de rol van vrijwilliger bij VluchtelingenWerk ofwel als 'mentor'.
- Vluchtelingen hebben behoefte aan collectieve activiteiten. De taal is een belemmering om deel te nemen aan activiteiten met Nederlanders. Zo lang men de taal niet spreekt is de eigen kring of gemeenschap een bron van ontspanning. VluchtelingenWerk kan het ondernemen van uitjes vergemakkelijken door kortingen te regelen.
- VluchtelingenWerk zou kunnen nadenken over de aansluiting tussen inburgeringstraject en banenprojecten. Na het afronden van het inburgeringstraject spreken vluchtelingen nog onvoldoende Nederland vinden ze zelf. Ze worden afgewezen bij uitzendbureaus en lokale overheden kunnen ook weinig meer aanbieden. Ze vallen in een gat.
- De mentale gezondheid van vluchtelingen zou beter kunnen worden gesignaleerd, gemonitord en behandeld. Depressies en andere mentale problemen komen veel voor. De achtergrond van vluchtelingen kan een rol spelen bij het vermijden van het ter sprake brengen van deze klachten bij hulpverleners. Dit vormt een belemmering voor deelname aan maatschappelijke activiteiten. Het belang van het signaleren en het behandelen van deze klachten en problemen kan worden benadrukt.

Aanknopingspunten

- Taallessen: de toegankelijkheid van taallessen blijkt van wezenlijk belang, ongeacht de leeftijd van een vluchteling of het aantal jaren dat deze in Nederland woont. Taallessen zouden in verschillende vormen kunnen worden aangeboden. Daarnaast kan er meer informatie worden verspreid over alternatieve manieren om de taal te leren.
- Invulling geven aan het dagelijks leven: het is voor vluchtelingen erg moeilijk een (nieuwe) loopbaan te ontwikkelen. De periode nadat iemand net klaar is met het inburgeringstraject lijkt het lastigste te zijn voor vluchtelingen. Ze spreken de taal onvoldoende, maar zijn wel verplicht te solliciteren. Daarbij is de individuele begeleiding door de contactpersoon bij VluchtelingenWerk ook aan een bepaalde duur gebonden. Ze lijken juist in deze periode in het diepe te worden gegooid. Het stimuleren van vrijwilligerswerk in een vroege fase kan vluchtelingen helpen bij een goede start. Loopbaanadvies is wenselijk. Een systeem van 'mentoren' zou nieuwkomers ook op weg kunnen helpen.
- Welzijn en integratie in Nederland: vluchtelingen hebben behoefte aan ontspanning en gezelligheid en zien VluchtelingenWerk als organisatie die dit zou kunnen aanbieden. Er is behoefte aan bijeenkomsten uitsluitend voor mannen. Zowel

mannen als vrouw willen aandacht voor sociale omgangsvormen in Nederland. Gezamenlijke uitjes zijn ook gewenst.

Evaluatie onderzoeksaanpak – belangrijkste aandachtspunten

De gesprekken verliepen in een ontspannen en prettige sfeer. De vluchtelingen spraken vrijwel allemaal open over hun leven in Nederland. De inhoudelijke gespreksonderwerpen vroegen enerzijds om een goede beheersing van de Nederlandse taal en anderzijds om een grote mate van zelfreflectie.

- De selectie van de respondenten zou iets behoudender kunnen zijn. Men zou eerder voor het inschakelen van een tolk kunnen kiezen.
- Een groot contrast tussen 'net uitgeplaatste' respondenten en vluchtelingen die langer zelfstandig wonen relevant maakt verschillen in wensen, ervaringen en behoeften duidelijker zichtbaar.
- Bij volgende onderzoeken is het interessant om een zelfde groep respondenten te bevragen om zo hun ontwikkeling in kaart te brengen.
- Het onderscheid tussen stad en platteland kan wellicht in een volgend onderzoek nog wat scherper worden gesteld.
- In een volgend onderzoek zou aandacht kunnen zijn voor de groepen vluchtelingen die moeilijker te bereiken zijn door met intermediairs te spreken: maatschappelijk werkers, gemeentelijke contactpersonen of door vragen te inventariseren van vluchtelingen die naar het spreekuur van VluchtelingenWerk komen.

1. INLEIDING

1.1. Aanleiding

VluchtelingenWerk Nederland behartigt de belangen van vluchtelingen en asielzoekers bij toelating, opvang en integratie in Nederland. De vereniging komt op voor hun rechten en biedt als maatschappelijke beweging persoonlijke steun, begeleiding en bescherming door de inzet van vele vrijwilligers die zijn aangesloten bij de 12 regionale stichtingen. De vereniging helpt vluchtelingen een nieuw bestaan op te bouwen in Nederland, bijvoorbeeld door ze te ondersteunen bij de procedure van gezinshereniging of met het Emplooiprogramma.

VluchtelingenWerk Nederland wilde graag meer weten over de ervaringen van vluchtelingen met een verblijfsvergunning met het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland en de belemmeringen die zij daarbij ervaren. De organisatie wilde deze informatie in kaart brengen door middel van een inventariserend behoefteonderzoek onder de doelgroep. Daarbij overweegt de organisatie het behoefteonderzoek periodiek te laten plaatsvinden. Het huidige onderzoek is daarom opgezet als een pilot en de rapportage geeft input aan de vormgeving van het (mogelijke) vervolg aan dit onderzoek. VluchtelingenWerk Nederland heeft Ipsos Facto gevraagd onderzoek te doen om deze informatie te verzamelen. Het onderzoek is uitgevoerd in het voorjaar van 2014 en is afgerond in juli.

1.2. Opbouw rapportage

De rapportage is opgebouwd uit zes hoofdstukken:

- Hoofdstuk 2 gaat kort in op de vraag- en doelstelling en de aanpak van het onderzoek.
- Hoofdstuk 3 bevat de uitkomsten van de individuele gesprekken. Het biedt achtergrondkenmerken van de respondenten, alsook een sfeerimpressie van de omstandigheden waarin de gesprekken hebben plaatsgevonden en gaat vervolgens in op de ervaringen en behoeften van vluchtelingen. Ook worden door respondenten genoemde verbeteringsuggesties weergegeven. Het hoofdstuk wordt afgesloten met enkele conclusies.
- In hoofdstuk 4 zijn de uitkomsten van de groeps gesprekken weergegeven, en heeft dezelfde opbouw als hoofdstuk 3.
- Hoofdstuk 5 biedt de belangrijkste inhoudelijke uitkomsten en enkele aanknopingspunten voor interne discussie.
- Hoofdstuk 6 bevat de evaluatie van het verloop van het pilotonderzoek. Hier staan aandachtspunten gericht op de onderzoeks aanpak.
- De rapportage bevat ten slotte twee bijlagen met daarin de checklist en het draaiboek voor de interviews en groeps gesprekken.

2. VRAAGSTELLING EN AANPAK

2.1. Vraag- en doelstelling

VluchtelingenWerk Nederland wil graag meer weten over de ervaringen van vluchtelingen met een verblijfsvergunning met het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland en de belemmeringen die zij daarbij ervaren.

Het onderzoek kent een tweeledige doelstelling. Enerzijds zullen de uitkomsten input geven aan beleidsontwikkeling, standpuntbepaling, projectontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. Anderzijds denkt de organisatie na over de wijze dit onderzoek periodiek te laten plaatsvinden. De ervaringen met de aanpak en de uitvoering in deze pilot zullen dus ook input geven aan de vormgeving van het (mogelijke) vervolg aan dit onderzoek.

2.2. Onderzoeksaanpak

De organisatie heeft de ervaringen van vluchtelingen in kaart gebracht door middel van een inventariserend behoefteonderzoek onder de doelgroep. Het onderzoek is opgebouwd uit twee delen: de 'individuele benadering' die bestond uit 20 individuele interviews en daarop voortbouwend 'de collectieve benadering' die bestond uit 4 groepsgesprekken.

Het onderzoek vond plaats in twee regio's van VluchtelingenWerk: regio Noordwest-Holland en Oost-Nederland. Voor de organisatie van de interviews en groepsgesprekken is de ondersteuning gevraagd van deze regionale stichtingen. Medewerkers en vrijwilligers hebben respondenten geselecteerd en uitgenodigd en hebben ruimtes ter beschikking gesteld voor de gesprekken. Alle respondenten hebben een VVV-cadeaubon ontvangen voor hun deelname aan het onderzoek.

Tijdens alle gesprekken stonden de eigen ervaringen van vluchtelingen centraal. De gesprekken kenden een open insteek en de onderwerpen sloten zo veel mogelijk aan op de persoonlijke situatie en belevingswereld van de vluchtelingen. De volgende onderwerpen zijn ter sprake gebracht:

- Dagingvulling: taalles, inburgering, werk, vrijwilligerswerk en opleiding;
- Vrije tijd: recreatie, sociale activiteiten, contact en ontmoeting;
- Leefomgeving: woning en buurt, reizen, contacten met bureaus;
- Welzijn en thuis voelen: veiligheid, discriminatie, gezondheidszorg;
- Gezinsleven: kinderen, opvoeding, eenzaamheid;
- Financiën: uitkering, rondkomen, contacten met instanties;
- Algemene verbeteringsuggesties: wat kan worden verbeterd.

De thema's zijn in ieder gesprek op een vergelijkbare wijze aan de orde gekomen. Per thema zijn telkens vijf centrale vragen gesteld waarmee behalve de huidige situatie voornamelijk het toekomstperspectief in beeld is gebracht:

- Wat de huidige situatie is;
- Wat de respondenten in de toekomst het liefste zouden willen;
- Welke plannen zij hebben om die wensen te vervullen;
- De wijze waarop zij dat zouden aanpakken;
- Welke ondersteuning of hulp zij daarbij zouden kunnen gebruiken.

De volgende hoofdstukken gaan uitgebreid in op de uitkomsten van de individuele en de groepsgesprekken en de conclusies die hieraan verbonden kunnen worden. Daarnaast is aandacht voor de organisatie en het verloop van de gesprekken, ten behoeve van de evaluatie van de pilot.

2.3. Beperking van de onderzoeksaanpak

De ervaringen van deze respondenten zijn in de eerste plaats heel persoonlijk. Het doel van deze inventarisatie is ook niet om een representatief beeld te schetsen voor de gehele populatie vluchtelingen in Nederland. Dat is ook niet mogelijk. Daarbij is de doelgroep te divers en de onderzoeksvraag te breed. Het gaat niet specifiek over één onderwerp, maar over alle facetten van het opbouwen van een nieuw bestaan. Het doel van de gesprekken is dan ook om mogelijke interessante signalen, aanknopingspunten of aandachtspunten te distilleren die input geven aan beleidsvorming en dienstenontwikkeling van VluchtelingenWerk Nederland.

Ook tijdens het onderzoek is met betrekking tot de onderzoeksaanpak een aantal beperkingen aan het licht gekomen. We beschouwen deze punten als leerpunten, met name omdat het doel van het pilotonderzoek ook was om te kijken naar welke aanpak het meest effectief is om de gevraagde informatie bij deze doelgroep aan het licht te brengen. Deze punten zullen worden gebruikt bij de vormgeving van de onderzoeksaanpak van het vervolg van dit onderzoek. In de rapportage worden de ervaringen met de organisatie en het verloop van de interviews en groepsgesprekken daarom uitgebreid toegelicht. In het laatste hoofdstuk worden alle mogelijke aandachtspunten opgesomd.

3. BEVINDINGEN INDIVIDUELE BENADERING

3.1. Inleiding

In de individuele gesprekken is ingegaan op de ervaringen en behoeften van vluchtelingen en de belemmeringen die zij ervaren bij het opbouwen van een maatschappelijk leven in Nederland. De vragen (zie de voorgaande paragraaf) zijn gecentreerd rond een aantal thema's die dicht bij de belevingswereld van de respondenten liggen zodat zij hierover – ook in eenvoudige bewoordingen – zonder belemmeringen konden spreken.

Voordat wordt ingegaan op de uitkomsten van de eerste onderzoeksfase (in paragraaf 3.4), is in de volgende paragraaf een schema opgenomen met daarin enkele achtergrondkenmerken van de respondenten. Paragraaf 3.3 gaat kort in op het verloop van de gesprekken.

3.2. Achtergrondkenmerken respondenten

Bij de organisatie van de gesprekken heeft de selectie van de 20 deelnemers een grote rol gespeeld. Het doel hiervan was een groep vluchtelingen te vormen die recht doet aan de grote variëteit van de doelgroep. Deze variëteit is bereikt door rekening te houden met vier achtergrondkenmerken:

- Woonplaats;
- Land van herkomst;
- Verblijfsduur na uitplaatsing (duur zelfstandig wonend);
- Gezinsstelling.

Deze groep respondenten is vervolgens afgebakend door twee criteria te hanteren: er zijn uitsluitend vluchtelingen uitgenodigd die korter dan twee jaar zelfstandig wonen (uitgeplaatst zijn in een gemeente), en met betrekking tot de woonplaats is een onderverdeling gemaakt in twee steden en twee kleinere gemeenten.

In onderstaand schema is weergegeven in welke woonplaats de respondenten wonen, en is het herkomstland, de duur van het verblijf na uitplaatsing in de gemeente en de gezinsstelling van de respondenten opgenomen.

Tabel 3.1. Overzicht respondenten

Woonplaats	Herkomstland	Duur zelfstandig wonend	Gezinssamenstelling
Haarlem	China	5 maanden	Alleenstaande vrouw, drie kinderen
Haarlem	Iran	1,5 jaar	Alleenstaande oudere man
Haarlem	Irak	1,5 jaar	Man, vrouw en drie kinderen
Haarlem	Jamaica	1,5 jaar	Alleenstaande man
Haarlem	Syrië	5 maanden	Alleenstaande man
Haarlem	Eritrea	3 maanden	Alleenstaande vrouw met kind
Heiloo	Irak	6 maanden	Man, vrouw en volwassen kinderen
Heiloo	Somalië	2 jaar	Alleenstaande vrouw
MB*	Congo	8 maanden	Man, vrouw en kind
MB*	Oezbekistan	8 maanden	Man, vrouw en volwassen kinderen
Zwolle	Sierra Leone	7 maanden	Alleenstaande man
Zwolle	China	4 maanden	Broer en zus
Zwolle	Iran	8 maanden	Alleenstaande man
Zwolle	Syrië	8 maanden	Alleenstaande man
Zwolle	Iran	1 jaar	Man, vrouw en kind
Zwolle	Irak	1 jaar	Man, vrouw en twee kinderen
Hardenberg	Birma	2 jaar	Alleenstaande man
Hardenberg	Irak	5 maanden	Man, vrouw en baby
Hardenberg	Jamaica	1 maand	Alleenstaande man
Hardenberg	Irak	2,5 jaar	Man, vrouw en twee kinderen

*MB = Middenbeemster

N.B. Bij twee interviews heeft het gesprek plaatsgevonden in aanwezigheid van het gehele gezin. In deze twee gevallen heeft ieder gezinslid over zijn of haar eigen ervaringen en wensen gesproken.

Zoals hierboven is aangegeven is in de selectie van respondenten gestreefd naar een diverse samenstelling van de onderzoeksgroep om zoveel mogelijk verschillende ervaringen te inventariseren. De respondenten komen uit verschillende landen, zijn zowel hoog als lager opgeleid, zijn hier soms lange tijd, soms nog maar kort. Ook verschilt de tijd die ze in azc's hebben doorgebracht. Sommige respondenten zijn rechtstreeks in een gemeente komen wonen en hebben de reguliere asielpcedure overgeslagen. Sommige respondenten hebben een tijd illegaal in Nederland doorgebracht. Ook de gezinssamenstelling is wisselend. In de meeste gevallen is het gezin compleet, er is één alleenstaande vrouw met een kind die haar man graag hier naartoe zou halen. 12 gesprekken hebben in steden plaatsgevonden: Zwolle en Haarlem. Zes gesprekken in kleine steden: Heiloo en Hardenberg, beide rond de 20 duizend inwoners. Twee gesprekken vonden plaats in een dorp: Middenbeemster.

3.3. Verloop gesprekken

Voordat wordt ingegaan op de inhoudelijke bevindingen van de gesprekken, geven we een beeld van het verloop van de gesprekken. Zoals in de voorgaande paragraaf al is benadrukt was de samenstelling van de groep respondenten sterk gevarieerd. Dit geldt eveneens voor de omstandigheden waarin de gesprekken zijn gevoerd. In het onderstaande schema is samengevat onder welke omstandigheden de gesprekken hebben plaatsgevonden.

Tabel 3.2. Overzicht individuele interviews

Woonplaats	Kantoor VW*	Thuis	Waarvan met tolk	Waarbij met VW-vrijwilliger*	Totaal
Haarlem	5	1	3	0	6
Heiloo/MB*	0	4	0	4	4
Zwolle	6	0	1	1	6
Hardenberg	0	4	0	0	4
Totaal	11	9	(4)	(5)	20

*MB = Middenbeemster

*VW = VluchtelingenWerk

Deels zijn de gevarieerde omstandigheden bewust gekozen, deels zijn deze spontaan ontstaan. Het pilotonderzoek heeft als doel om de rol van deze omstandigheden in kaart te brengen. Zo is bewust gekozen om zowel gesprekken op een centrale locatie als bij mensen thuis te laten plaatsvinden en is bewust gekozen om gesprekken met een tolk (in vier gevallen) en zonder tolk te voeren.

De pilot maakt in de eerste plaats duidelijk dat het taalniveau een grote invloed heeft op het verloop van het gesprek. Ondersteuning van een tolk maakt het voor veel respondenten gemakkelijker om zich te uiten. Respondenten zijn vaak in staat basale of concrete dingen te vertellen, maar gevraagd naar ideeën, wensen of meningen is het lastiger om zich te uiten. Respondenten zien het gesprek wel als een leuke gelegenheid de Nederlandse taal te oefenen. Drie respondenten konden zich heel gemakkelijk uiten in de Nederlandse taal. Deze gesprekken hadden meteen een andere dynamiek en diepgang. De drie gesprekken die in het Engels plaatsvonden verliepen ook zonder moeite.

Het taalniveau heeft ook invloed gehad op de duur en op de inhoudelijke opbrengst van de gesprekken. In een paar gesprekken bleek het erg lastig om door te vragen, zelfs na meerdere pogingen, waardoor het gesprek korter was dan een uur. In andere gevallen duurde het gesprek langer dan een uur, en werd ook nog na afloop van het 'interview' wat met elkaar gepraat. Vrijwel alle respondenten leken het erg leuk te vinden om een gesprek te voeren. Er waren misschien een paar respondenten die het wat spannend vonden. In enkele gesprekken bleef 'beleefd' antwoord geven de boventoon voeren. Er was soms ook sprake van schroom om de eigen (persoonlijke) wensen kenbaar te maken. De aanwezigheid van een tolk hielp in deze gevallen zeker om mensen verder op weg te helpen.

De gesprekken die waren gepland op een centrale locatie vonden uiteindelijk plaats op het kantoor van VluchtelingenWerk (11 gesprekken). 9 gesprekken vonden plaats bij mensen thuis. Het kantoor van VluchtelingenWerk is misschien niet 'neutraal' maar lijkt geen invloed te hebben op de wijze waarop respondenten zich uitlaten over de organisatie. Respondenten waren thuis net zo (weinig) kritisch als op het kantoor. De locatie heeft wel invloed op het verloop van de gesprekken: op het kantoor van VluchtelingenWerk verliepen gesprekken over het algemeen gestructureerd of wat 'zakelijker'. Gesprekken vonden plaats in een aparte ruimte en werden door de respondenten duidelijk gezien als 'afspraak'. De gesprekken thuis werden nogal eens onderbroken door langskomende vrienden of burens, telefoontjes, de televisie die aan bleef staan en kinderen die om aandacht vroegen. Bij deze gesprekken was veel meer sprake van een 'visite'. Er werd thee en koffie gedronken, gebak gegeten en er werden foto's en krantenartikelen bekeken en in een enkel geval werd post doorgenomen dat voor de vrijwilliger van VluchtelingenWerk was bedoeld.

Tijdens vijf gesprekken is een vrijwilliger van VluchtelingenWerk aanwezig geweest. Vier keer was dat zo georganiseerd door de contactpersoon van de regionale afdeling. Eén keer is spontaan hulp ingeschakeld om te vertalen voor een respondent. Dit had als positieve kant dat het gesprek inhoudelijk interessanter werd. Aan de andere kant gaf de vrijwilliger soms antwoord voor de respondent. Ook bij de andere gesprekken was de aanwezigheid soms ondersteunend, bijvoorbeeld bij het geruststellen van de respondent, of om extra informatie te geven en zaken toe te lichten. In een enkel geval was de aanwezigheid van de vrijwilliger wat verstorend, omdat deze zich ging mengen in het gesprek.

Op basis van deze ervaringen en bevindingen wordt in hoofdstuk 6 een aantal aanknopingspunten opgesteld voor het vervolg van deze pilot.

3.4. Ervaringen en behoeften van vluchtelingen

In deze paragraaf schetsen we een stand van zaken op basis van de hiervoor genoemde thema's (daginvulling, vrije tijd etc.).

3.4.1. Daginvulling

Van alle 20 respondenten zijn er 19 actief bezig met het inburgeringstraject. Eén respondent heeft het traject succesvol afgesloten. Geen van de respondenten volgt momenteel een opleiding. De kinderen in de schoolgaande leeftijd van sommige respondenten uiteraard wel, net als enkele jongvolwassen kinderen die het voortgezet onderwijs volgen. Drie respondenten doen vrijwilligerswerk.

Werk

Alle respondenten leven momenteel van een uitkering. Er is één vluchteling die een betaalde baan heeft gehad. Hij is nu gericht op zoek naar werk en staat ingeschreven bij meerdere uitzendbureaus, en is door VluchtelingenWerk gevraagd om een nieuw project

te gaan begeleiden. Weinig respondenten focussen zich op dit moment actief op het vinden van betaald werk. Een enkeling loopt wel eens ergens binnen om te informeren. Het leren van de Nederlandse taal (of het deelnemen aan het inburgeringstraject) heeft bij vrijwel iedereen prioriteit. Dat blijkt ook uit wat zij zelf als belangrijkste actuele doel bestempelen: *“Ik heb nu geen werk, ik wil eerst Nederlands leren en daarna werken”*. De vraag over het soort werk dat ze zouden willen doen na het afsluiten van het inburgeringstraject is lastig. *“Ik ga niet kiezen, alle werk is goed,”* is een veelgehoord antwoord. Tijdens de interviews vertellen respondenten wel over wat ze in het herkomstland deden en soms blijkt dan dat ze in Nederland graag hetzelfde zouden doen.

Een andere respondent verwoordt het als volgt: *“Als je gezond bent en weet wat je wilt, dan weet je dat je eerst een baan moet hebben om dat te bereiken. Ik had een doel: wilde de taal snel leren. Als je op de arbeidsmarkt komt weet je dat je Nederlands moet spreken.”*

Weinig respondenten hebben een activiteit buitenshuis, zoals vrijwilligerswerk. Er zijn drie respondenten actief als vrijwilliger. Een gebrek aan tijd is het argument dat ze noemen. Twee respondenten geven aan dat ze er nooit aan hebben gedacht omdat niemand ze het idee heeft gegeven. Sommigen zouden het wel willen. Alleenstaande mannen zeggen nogal eens dat ze zich vervelen thuis en dat ze het alleen zitten niet prettig vinden. Er is één man die zegt dat hij het eens aan zijn contactpersoon van VluchtelingenWerk heeft gevraagd of hij iets kon doen. Hij kreeg toen als antwoord dat hij zich nu eerst maar moet focussen op de taallessen. Het idee beide paden tegelijk te bewandelen spreekt hem wel meteen aan: *“Als je meteen de taal zou kunnen oefenen zou dat beter zijn. Als je zou werken zou de immigratie sneller gaan. Ik dacht er toen niet zoveel van, maar nu we hierover praten, zie ik de mogelijkheden, realiseer ik het me.”* Alleenstaande vrouwen met of zonder kinderen lijken het niet (heel) erg te vinden. Ze hebben geen tijd, vertellen ze. Ze volgen het inburgeringstraject, verder zijn ze thuis bezig met de kinderen en/of het huishouden.

Volgen van een opleiding – belang diploma

Enkele respondenten zeggen dat ze een studie willen volgen. Er zijn twee gezinnen met ouders die in het land van herkomst een (hogere) opleiding hebben gevolgd. Hun kinderen zijn tussen de achttien en tweeëntwintig jaar en richten zich op de mogelijkheden een studie te volgen. Een enkeling is in contact met het UAF (stichting voor vluchteling-studenten). De mensen met diploma's uit het land van herkomst beseffen allemaal dat hun diploma in Nederland niet wordt erkend. Ook wordt de respondenten die naar werk zoeken wel eens verteld dat ze een diploma nodig hebben voor het werk dat ze willen doen.

Zoeken naar werk

‘Werk’ willen de respondenten uiteindelijk allemaal. De meeste hebben echter geen duidelijk plan of idee over hoe ze een baan gaan vinden. De bekendheid met instanties die vacatures verspreiden of als bemiddelaar optreden, zoals het UWV (Werk.nl) of uitzendbureaus is niet groot. Ondersteuning van VluchtelingenWerk wordt door twee

respondenten genoemd. Zij zeggen naar VluchtelingenWerk te gaan als zij een baan willen. Enkele respondenten stappen ergens naar binnen om te vragen of zij personeel zoeken.

Digitale methoden zijn ook wel eens genoemd. Er zijn enkele respondenten die zeggen dat solliciteren in Nederland via het internet gaat en dat je een cv moet hebben. Er zijn drie respondenten die vrijwilligerswerk doen. De een vindt het belangrijk om iets terug te doen voor de maatschappij, de ander ziet het als leuke bezigheid. Ze vinden het allemaal wel een middel om later betaald werk te kunnen krijgen: *“Het is goed voor je cv”*.

Het werk zoeken via internet is lastig, omdat op internet alles in het Nederlands is, vinden de respondenten die dit geprobeerd hebben. Je moet dan ook een cv hebben. Een van hen kan wel met wat hulp van vrienden een cv maken en zou dan naar VluchtelingenWerk gaan om te vragen of ze dat voor hem kunnen printen, zodat hij er ook mee langs de uitzendbureaus kan gaan.

Welke kansen zien respondenten zelf?

Het beheersen van andere talen (behalve Nederlands) zien de respondenten als toegevoegde waarde. Zij zeggen een of meerdere vreemde talen te spreken en dat dit ze zou kunnen helpen bij het vinden van werk. Het gaat dan met name om werk dat ze via het eigen netwerk kunnen vinden. Enkele wat oudere mensen zeggen dat ze hun eigen netwerk inschakelen als ze werk gaan zoeken (dat zijn meestal mensen uit hetzelfde land van herkomst). De reden die hiervoor wordt opgegeven is dat het gemakkelijker is om via het netwerk op de arbeidsmarkt in te stromen: *“Hier wonen andere Oezbeekse mensen, die gaan helpen bij het zoeken naar werk. Het is makkelijker om met hen samen te werken.”*

3.4.2. Vrije tijd

Veel respondenten hebben kennissen gekregen in het azc waar zij verbleven: *“Vriendschap of omgang met mensen is echt geen probleem voor vluchtelingen. Als je samen in een azc zit heb je genoeg kennissen of vrienden. Dat zijn niet per se mensen uit eigen kring.”* Deze mensen wonen na uitplaatsing vaak verspreid over het hele land, wat het elkaar opzoeken moeilijk maakt. Reizen is duur en de meeste respondenten hebben er geen geld voor. Er wordt veel gebeld.

Contact met andere vluchtelingen is er ook na uitplaatsing in een gemeente wel, maar het gaat dan vaak om mensen uit hetzelfde land van herkomst. Een jonge man zegt daarover dit: *“Vluchtelingen zijn alleen hier, we zijn verschillende culturen en de onderlinge solidariteit is heel moeilijk. We hebben niets gezamenlijks. Vluchtelingen kunnen gemakkelijker in Nederland integreren dan onderling. Het is belangrijk als je in een dorp woont dat je dan samen iets hebt. Bijvoorbeeld het project ‘cultureel samen zijn’. Dan kun je gezamenlijk iets leren, bijvoorbeeld over wat Pasen is. Dat is ook goed om de taal te leren.”*

Contacten met Nederlanders

Het contact met Nederlanders lijkt moeilijker voor de respondenten die in de stad wonen. Er is één iemand die zegt dat in zijn buurt niet zo veel Nederlanders wonen, maar alleen Arabisch sprekende mensen. Op het platteland lijkt het contact met Nederlanders veel soepeler tot stand te komen. In de dorpen is de komst van vluchtelingen ook vaker een 'bijzonderheid'. Bij één gezin werd hun komst in de krant beschreven met een paginagroot verslag. In alle gevallen ontvangen de burens een brief dat er een vluchteling(gezin) naast ze komt wonen. Alle respondenten zijn erg enthousiast over de burens, de andere mensen uit de straat, en eigenlijk alle mensen uit 'het dorp'.

Enkele respondenten uit de stad vertellen over aanvaringen die ze met de burens hebben gehad. Daarentegen zijn er ook twee alleenstaande vrouwen met kinderen in de stad die zeggen dat de burens aardig zijn. Daar doen ze zelf ook hun best voor. Ze zeggen altijd vriendelijk gedag en proberen af en toe iets cadeau te geven, bijvoorbeeld bij een feestdag of als ze iets hebben gekookt.

Recreatie

Uitjes of hobby's zijn voor de meeste respondenten zeldzaam. Het kost veel geld om ergens naartoe te gaan. Hoewel sommige alleenstaande vluchtelingen niet graag alleen thuis zitten en zich vervelen, lijkt het ook geen prioriteit te hebben. Ernaar gevraagd zeggen respondenten wel dat ze een (gezins)uitje leuk zouden vinden, maar dat het lastig te organiseren is en veel geld kost.

In de gemeente waar een sportfonds is, maken de respondenten daar wel gebruik van. In de stad biedt de gemeente geen sportfonds en dat vinden sommige respondenten erg jammer. Maar ook georganiseerd sporten lijkt weinig prioriteit te hebben. De meeste respondenten vinden wandelen en fietsen een fijne bezigheid, zolang de afstanden niet te groot worden. *"Mijn fiets is als een limousine voor me. Waar heb ik een auto voor nodig als ik al een limousine heb?"*

Rol van religie

Zowel respondenten uit de stad als op het platteland gebruiken de kerk als ontmoetingsplaats. Zij zijn christelijk en bouwen een netwerk op via de kerk en de activiteiten die daar plaats vinden. De kerk is een belangrijke ingang om contacten op te bouwen. Het bezoeken van diensten is echter soms nog een belemmering omdat deze in het Nederlands zijn. In één geval heeft VluchtelingenWerk een vrijwilliger gevonden om een respondent te vergezellen naar de kerk. De islamitische respondenten die in een dorp wonen zeggen dat ze er geen problemen mee hebben dat ze niet naar een moskee kunnen gaan. De moskee is voor hen te ver weg, en het is ingewikkeld om er te komen. Ze bidden thuis. Wel geven ze aan dat ze ernaar toe zouden gaan als het vervoer gemakkelijker is, of als ze een auto zouden hebben. Eén respondent vertelt dat ze bij bijzondere gelegenheden kan meerijden, bijvoorbeeld met het Suikerfeest.

Nederlandse taal

Er zijn enkele vluchtelingen die zeggen dat ze verlegen zijn omdat ze de taal niet goed spreken, en dat ze bang zijn om fouten te maken. Het is lastig voor ze om mensen aan te spreken. Zowel in formele situaties als in informele situaties. Het opbouwen van vriendschappen is moeilijk omdat je in gesprekken over jezelf moet praten, persoonlijke dingen gaat delen, en dat vergt meer taalkennis dan het basisniveau. In formele contacten voelen vluchtelingen zich ook belemmerd. Het is lastig voor respondenten om een klantenservice te bellen want je begrijpt de regels niet en er wordt heel snel gesproken.

Een respondent is heel actief aan de gang gegaan sinds hij in Nederland kwam en heeft zich op verschillende activiteiten tegelijk gericht. Hij is al langer in Nederland en spreekt de taal uitstekend. Hij zegt hierover dit: *“We hebben het gevoel dat we verschillend zijn. Als je de taal niet spreekt dan blijft dat gevoel. Als je de taal spreekt dan worden Nederlanders sympathieker. Ik had eens in de trein een gesprek met een Nederlander. Hij vroeg me waar ik vandaag kwam. Ik vertelde mijn verhaal en toen zei hij dat als alle vluchtelingen zo goed Nederlands zouden spreken er geen vooroordelen of problemen zouden zijn. Ik vond dat een compliment, het is een duwtje (in de rug), maar het is ook vreselijk om te merken dat je zo beoordeeld wordt.”*

Interculturele activiteiten

Een andere respondent wil activiteiten met Nederlanders samen. Mede omdat er een verkeerd beeld is ontstaan over ‘buitenlanders’. Als dat beeld gecorrigeerd kan worden door vrijwilligerswerk te doen samen met Nederlanders is dat een oplossing volgens hem: *“In mijn vaderland zit iedereen buiten. Er zijn weinig mensen hier om mee te praten, en om even samen koffie of thee te drinken. Het is daar veel gemakkelijker om vrienden te maken. Voor de integratie hier betekent dat, dat dit moeilijker gaat. Als je ergens heen gaat is het lastig om een gesprek te beginnen, mensen willen hier altijd door en zijn onderweg. Sommigen geven geen antwoord als je hallo zegt. Wat helpt: er zouden activiteiten voor buitenlanders moeten zijn waar ze samen met Nederlanders ouderen kunnen bezoeken om te helpen (de tuin doen, schoonmaken, etc.). Op deze manier zouden Nederlanders buitenlanders leren kennen.”*

Op de plattelandslocatie blijkt dat zulke projecten bestaan. Een vrouw vertelt over een project van VluchtelingenWerk waarbij Nederlandse vrouwen samen met vluchtelingenvrouwen in de tuin werken en samen koken. Ze is er heel enthousiast over. Zo leert ze de taal goed spreken en kan ze in een ontspannen sfeer oefenen. Ze vindt dat erg belangrijk. Ze vertelt dat het vooral voor moslimvrouwen goed is omdat er geen mannen bij zijn. *“Deze vrouwen spreken dan gemakkelijker.”*

Veel respondenten refereren in de gesprekken op verschillende manieren aan koken en het belang van (samen) eten of voedsel delen. De een vertelt dat ze op het azc niet zelf kon koken en stiekem een keukentje op haar kamer had gemaakt. De ander vertelt dat hij graag kookt en met €5 wel twee lekkere maaltijden kan maken. Een alleenstaande moeder vertelt dat er op haar flat geen gasaansluiting is, wat ze erg vervelend vindt, want daardoor kan ze haar eigen vertrouwde voedsel niet zo bereiden zoals ze het zou willen. Sommige

gezinnen gebruiken zelfgemaakte lekkernijen als manier om kennis te maken met de burens en vriendschap te sluiten. Ook het hiervoor genoemde project waarbij vrouwen gezamenlijk voedsel bereiden is populair.

3.4.3. Leefomgeving

Alle respondenten is gevraagd naar waar ze zelf het liefste zouden willen wonen, of ze tevreden zijn met hun huidige woning, woonomgeving en naar de contacten met de burens. Ze zijn gevraagd naar hun ideeën over het wonen in de 'grote' stad versus het platteland en naar hun wensen om in de buurt van hun familie en vrienden te wonen. Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat maar weinig respondenten denken aan verhuizen. Ze vinden hun huidige situatie in de meeste gevallen erg prettig, of zeggen het te (moeten) accepteren dat ze in een bepaalde woonplaats zijn ondergebracht. Een andere woonplaats zien sommige respondenten in de toekomst wel voor zich. Twee gezinnen vinden hun huis te klein, zij hebben al geïnformeerd naar een andere woning, en vertellen dat ze op een wachtlijst staan. Verhuizen is in hun ogen geen reële optie. De lange wachttijd bij de woningcorporatie vinden ze een probleem. Een moeder vertelt dat ze twee volwassen kinderen van 20 en 18 jaar heeft die 5 tot 7 jaar moeten wachten totdat ze zelf een woning kunnen krijgen. Dat duurt volgens haar te lang.

De respondenten vinden Nederland vooral een mooi land. Het aspect van de leefomgeving dat als belangrijkste wordt beschouwd is 'rust'. De ouders met jonge kinderen vinden de speeltuinen geweldig. Ze vinden Nederland een mooi land. De natuur is groen, er zijn veel parken en bloemen. Sommige respondenten vinden het klimaat soms wel wat lastig, het regent en waait veel. Zij zouden graag wat meer buiten zijn, zoals ze gewend zijn in het thuisland. Dat helpt ook bij het ontmoeten van mensen. Alleen binnen zitten vinden ze saai. Andere respondenten zijn blij met hun woning, het uitzicht dat ze hebben, het balkon of juist de tuin.

Woonomgeving

Hoewel de respondenten allemaal gericht zijn op het ontmoeten van mensen, lijken ze bijna allemaal erg gesteld te zijn op een rustige woonomgeving. Ook sommige mensen die in de stad wonen, zeggen over hun woonwijk dat het fijn wonen is omdat het rustig is. Een van de respondenten uit het dorp zegt het als volgt: *"Het is hier rustig, dat is goed. Het is beter om hier (in een dorp) te wonen omdat er hier alleen maar Nederlanders wonen, in Amsterdam wonen allemaal buitenlanders."*

Ook een andere respondent vindt het fijn dat hij een huis heeft gekregen in een dorp, nadat hij werd herenigd met zijn gezin: *"Voor de kinderen zou het moeilijk zijn in de Bijlmer (waar hij eerst alleen woonde). De opvoeding gaat dan soms mis. De kinderen krijgen veel vrijheid en hebben geen of te weinig tijd om te concentreren op werk en school."*

3.4.4. Welzijn en thuis voelen

Je thuis voelen in Nederland betekent voor veel respondenten de veilige en rustige woonomgeving. Het gevaar of de dreiging van oorlog is weggenomen. Voor anderen betekent het zich niet meer opgejaagd voelen, en het volledig zichzelf kunnen zijn. De meeste respondenten die nog maar recent in Nederland voelen zich ook thuis omdat ze zich welkom voelen in Nederland. Zij zeggen vaak dat ze Nederlanders aardige mensen vinden. *“We worden uitgenodigd op verjaardagen.”*

Er is één alleenstaande vrouw met kleine kinderen die zich niet thuis voelt in Nederland en alleen maar contacten heeft met mensen uit hetzelfde land van herkomst. Ze vertelt: *“Ik voel me hier niet thuis want ik heb een beperking in mijn taal. Goed Nederlands spreken is absoluut noodzakelijk.”* Ook voelt ze zich niet veilig. In het azc voelde ze zich veilig omdat er bewaking was. In haar huidige woning voelt ze zich momenteel niet veilig. Ze is een beetje bang omdat onlangs bij een vriendin is ingebroken. Een vriend heeft vervolgens voorgesteld om een alarm te nemen. *“Maar dat heb ik niet gedaan, omdat je daarvoor een code moet hebben en die kan ik niet onthouden. Ik heb een slecht geheugen.”*

Een van de jonge respondenten vertelt dat hij zich nog geen Nederlander voelt: *“Nederland is niet mijn land. Het voelt nog steeds alsof ik hier te gast ben.”* Hij heeft nog niet alle ‘bewijzen’. Zoals een rijbewijs of een id. Dat betekent dat hij nog steeds niet alles kan doen wat hij wil (bijvoorbeeld iets op krediet kopen). *“Dat doet soms pijn. “Hoe ‘breed’ is je vergunning, wat zegt het nou eigenlijk echt? Je moet heel veel geven (kost energie) om te integreren en de taal te leren en dan moet je nóg vijf jaar wachten op je paspoort, nadat je de dus zo je best hebt gedaan om de taal te leren en te integreren. Dat is wéér wachten en dat is een opgave.”* Ook een andere man vertelt dat hij een vergunning, huis en inkomen heeft, maar dat hij zich niet zo voelt als de mensen die hier geboren zijn. Hij denkt dat het kan veranderen als hij een baan zou hebben, maar zeker weet hij dat niet, omdat hij wellicht de cultuur nooit helemaal zou begrijpen.

Twee jonge mannen die beide wat langer in Nederland zijn geven aan dat zij te maken hebben gekregen met discriminatie en noemen zichzelf ‘buitenlander’. Een van deze respondenten spreekt uitstekend Engels en de ander spreekt uitstekend Nederland. Ze zijn zich bewust van de economische crisis. Een van de twee zegt: *“Allochtonen hebben een kleinere kans om aan werk te komen. Er wordt gedacht dat wij dingen niet kunnen. Als ik een test zou krijgen, zou ik kunnen aantonen dat ik het wel kan.”*

Sommige respondenten maken zich zorgen over het welzijn van hun achtergebleven familieleden. Deze gevoelens delen ze met familie die ook is gevlucht, of met vrienden uit hetzelfde herkomstland. Ze praten er niet met andere mensen over en ze zoeken geen professionele hulpverlening hiervoor. Wel zijn ze erg geïnteresseerd in de mogelijkheden van gezinshereniging. Dat blijkt ook uit de informatie die ze zelf al vertellen, ze lijken goed bewust te zijn van de regelgeving.

3.4.5. Gezinsleven

Sommige ouders zijn heel uitgesproken over het toekomstperspectief van hun kinderen. Ze willen dat hun kinderen het beter krijgen dan zij hebben gehad. *“Ik wil dat mijn kinderen doen wat ik niet gedaan heb: studeren. We gaan ze begeleiden.”* Een moeder zegt: *“Ik wil dat ze goed leren en succesvol worden. Niet zoals ik een moeilijk leven leiden. Mijn leven is op dit moment totaal afhankelijk van de overheid en een uitkering, dat is niet leuk. Ik wil dat mijn kinderen zo veel mogelijk zelfstandig worden. Ik wacht tot mijn kinderen groot zijn en dan kom ik aan de beurt.”* De meeste ouders willen hun kinderen juist heel vrij laten en zelf keuzes laten maken over wat ze gaan studeren of doen met hun leven.

Opvoeding of schoolprestaties lijken geen problemen op te leveren onder de respondenten. Er is gesproken met enkele kinderen die het voortgezet onderwijs bezoeken. Zij zijn leergierig en hebben dankzij de school snel veel contacten gekregen. Bij de andere gezinnen zijn de kinderen vaak nog onder de vier jaar. De alleenstaande moeders hebben weinig vrije tijd. Zij kunnen de kinderen alleen naar de opvang brengen als ze zelf naar school gaan. Binnen het eigen netwerk is het geen probleem om de kinderen een uurtje bij iemand anders onder te brengen, maar de vrouwen lijken de omgeving niet te veel te willen belasten. Er is één moeder met een partner die twee volwassen kinderen heeft en één jonger kind. Ook zij geeft aan dat ze weinig tijd voor zichzelf heeft zolang de twee oudste kinderen thuis blijven wonen. Ze wordt niet geholpen door haar zoon, maar blijft wel verantwoordelijk voor de verzorging, het koken en het huishouden. Ze wil dat haar oudste kinderen zelfstandig gaan wonen, maar de wachtlijst voor een woning is erg lang.

Het alleen wonen lijkt zeker in de eerste periode na uitplaatsing als prettig te worden ervaren, het biedt rust en privacy, in tegenstelling tot de situatie in het azc, het moeten delen van kamers, keukens, wc's en douches, die respondenten vaak noemen als vervelend. Na verloop van tijd lijken respondenten dit meer als belemmering te ervaren en het saai vinden om alleen te wonen. Er zijn enkele alleenstaande mannen die het uiteindelijk prettig zouden vinden om samen te leven met een vrouw. Eén alleenstaande vrouw zegt dat ze het fijn vindt dat je in Nederland alleen mag wonen. Een andere vrouw zegt dat ze haar man mist (die een vluchtelingenstatus heeft gekregen in een ander Europees land). Zij zal eerst een betaalde baan moeten vinden voordat hij naar Nederland kan komen. Familie woont slechts in een enkel geval in de buurt. Dat wordt dan zeer op prijs gesteld, er wordt veel steun aan beleefd.

3.4.6. Financiën

Alle respondenten ontvangen momenteel een uitkering. Ze knopen de eindjes aan elkaar. Een paar respondenten vinden dat ze te weinig geld krijgen, maar de meeste respondenten laten wat voorzichtiger doorschemeren dat ze het soms moeilijk hebben. Een enkele respondent vraagt VluchtelingenWerk dan om contact op te nemen met de instantie om een betalingsregeling te regelen. Iemand anders vindt dat VluchtelingenWerk

een potje zou moeten hebben voor mensen die reiskosten moeten maken (bijvoorbeeld als je naar een ziekenhuis moet in een andere stad). Een van de respondenten heeft werk gehad en vertelt dat alles duur wordt als je geen werkt hebt. Dat je dan moet kijken wat prioriteit heeft. Andere respondenten vertellen dat ze veel spullen krijgen, ook van burens, bijvoorbeeld planten voor in de achtertuin. De meeste respondenten spitten alle folders na op aanbiedingen en maken daar gretig gebruik van.

Respondenten lijken zich vooral financieel beperkt te voelen als het gaat om sporten en reizen. Als er een gemeentelijk sportfonds is wordt daar zeker gebruik van gemaakt. Enkele respondenten die in de stad wonen zouden wel naar de sportschool willen gaan, maar kunnen dat niet betalen. Ook reizen is te duur. Sommige respondenten zouden wel een auto willen hebben. Dat daarvoor ook een Nederlands rijbewijs nodig is, weten ze allemaal. Ze benadrukken dat je ook hiervoor de taal goed moet kunnen spreken en dat rijlessen bovendien erg duur zijn. Eén respondent heeft rijlessen. Er is een plattelandsgemeente die een kortingskaart aanbiedt voor het reizen met de trein. Daar maken de respondenten graag gebruik van.

Enkele respondenten noemen spontaan de zorgverzekering als duur. Deze mensen gebruiken medicijnen of kennen anderen die medicijnen gebruiken en daar hoge rekeningen van krijgen. Dat is vooral een probleem als iemand werk vindt (en geen uitkering ontvangt), vertelt één respondent. Eén respondent vindt dat als iemand een therapie volgt dat dan alle daaraan gerelateerde kosten vergoed zou moeten worden: de reiskosten, de kosten van fitness, e.d. Een andere respondent vertelt dat hij in verband met zijn therapiesessies de reiskosten van zijn zorgverzekeraar vergoed krijgt.

3.4.7. Contacten met instanties

Contacten met de gemeente zijn er niet echt veel, behalve de halfjaarlijkse controlemomenten. Veel respondenten zeggen dat ze geen contact hebben met de gemeente omdat ze 'geen problemen' hebben. De contactpersoon bij de gemeente krijgt meestal wel waardering. Een enkeling vindt dat er standaard 1x per maand een contactmoment zou moeten zijn en dat de contactpersoon ook interesse moet tonen, niet alleen moet wachten tot hij met iets komt. Dat komt volgens hem misschien wel omdat er te veel buitenlanders zijn of te veel mensen waarmee de gemeente iets moet doen. *"Er zou interesse moeten zijn. Zij wordt betaald om je contactpersoon te zijn. Ze hoeft niet elke dag te bellen, maar ze zou elke maand een brief kunnen sturen met een uitnodiging om te vragen hoe het gaat."* Hij denkt dat het systeem eenrichtingsverkeer is, dat alleen hij initiatief moet nemen.

Over het inburgeringstraject hebben enkele respondenten wat kritiekpunten gegeven. Het examen gesproken Nederlands is te moeilijk, want er is te weinig tijd om te reageren. Andere respondenten noemen de taallessen niet goed, omdat het leren te langzaam gaat. Daarnaast vindt een respondent het jammer dat er zo veel vakantie is in Nederland. De familie zou graag het gehele jaar lessen willen hebben. Nu vallen er veel weken uit of hebben ze soms maandenlang niets te doen.

Enkele respondenten vinden Nederland een land met veel regels. Het leren van die regels kost energie. Omdat ze niet gemakkelijk de Nederlandse taal lezen moeten ze veel onthouden. Bij de een gaat dat eenvoudiger dan bij de ander. Eén respondent noemde Nederland een land van brieven. Er worden veel brieven gestuurd volgens hem. Een van de respondenten die goed Nederlands spreekt, vertelt over de drempels die hij ervoer toen hij de taal nog niet zo goed beheerste: *“Ik sprak Nederlands, maar sommige woorden begreep ik niet, en die mensen (aan de telefoon) praten heel snel, als ik zei ‘sorry, meneer, kunt u het herhalen?’ dan reageerde de meneer boos. Toen dacht ik ‘laat maar’. Nu kan ik wel alles zelf.”* Een andere respondent vertelt dat je soms voorzichtig moet zijn, bijvoorbeeld bij een verkoper aan de deur, *“want die zijn soms niet eerlijk”*. Iemand anders denkt dat de bank 50% van het bedrijf (de opbrengsten) in bezit zou nemen, als hij daar een lening zou sluiten om een business te starten.

Over VluchtelingenWerk

Er zijn weinig respondenten die uit zichzelf iets over VluchtelingenWerk vertellen. Ze noemen hun contactpersoon bij VluchtelingenWerk vaak als een van de mensen die ze op weg helpen of dingen uitleggen, in hetzelfde rijtje als de taalvrijwilliger, de buren of de mensen bij de kerk. Veel respondenten gaan meteen naar VluchtelingenWerk als ze iets niet begrijpen of begeleiding nodig hebben, en laten daar alle brieven lezen, sommige respondenten noemen het eigen netwerk of in Nederland wonende familie als eerste aanspreekpunt.

3.5. Verbetersuggesties

In deze paragraaf worden mogelijke verbeterpunten genoemd. Deze verbeterpunten zijn aangedragen door respondenten zelf en zijn met name gericht op de begeleiding van VluchtelingenWerk Nederland.

Zelfredzaamheid stimuleren

Respondenten verschillen van elkaar in de mate waarop ze ondersteuning van VluchtelingenWerk vragen. Sommigen weten zichzelf te redden en anderen gaan met iedere brief naar hun contactpersoon. Respondenten zijn erg blij met alle hulp die ze krijgen en vinden het geweldig dat hun contactpersoon ‘altijd’ bereikbaar is, maar de zelfredzaamheid wordt niet gestimuleerd als ze voor iedere vraag direct met hun contactpersoon kunnen bellen.

Een van de respondenten is al lange tijd in Nederland en is zelf vrijwilliger geweest bij VluchtelingenWerk. Hij uit wat kritiek op de organisatie en vertelt over de begeleiding van VluchtelingenWerk: *“Soms duurt de begeleiding van VluchtelingenWerk te lang. En eigenlijk hoeft dat niet. Vluchtelingen denken door VluchtelingenWerk te veel dat ze alles kunnen krijgen. ‘Ik bel VluchtelingenWerk als mijn tv of computer het niet doet.’ Je moet als vluchteling weten dat je dat zelf moet regelen. Dat moet na 1 jaar kunnen. VluchtelingenWerk moet inzet tonen in het leren zelfstandig maken. Dat kost namelijk tijd. VluchtelingenWerk kan een goed plan maken om mensen de weg te wijzen om in de*

toekomst zelfstandig te zijn. Vrijwilligers van VluchtelingenWerk hebben een korte opleiding nodig om mensen te leren zelfstandig te worden.”

Bezichtigen van toegewezen woning

Een respondent heeft een kennis die nog in het azc woont en een woning heeft gekregen via het COA. Hij moest daarvoor gaan tekenen, maar toen bleek dat de woning niet in orde was. Hij moest toch weg van het COA. Als hij de woning niet zou accepteren zou zijn wekelijkse uitkering worden stopgezet. Hij is toen naar VluchtelingenWerk gegaan waar hem werd verteld dat hij de woning toch moest accepteren. *“Ik vind dat het op een eerlijke manier moet gaan. VluchtelingenWerk had met hem mee moeten gaan om naar de woning te kijken. Ik weet dat vluchtelingen soms ook wel iets willen wat niet te krijgen is, maar voordat een beslissing wordt genomen moeten we ook wel kijken of het terecht is. Anders krijg je het gevoel dat iedereen tegen je is. Dat doet (psychisch) pijn. Maar vluchtelingen moeten ook accepteren dat sommige dingen zo gaan.”* Een andere respondent vertelt juist dat VluchtelingenWerk met hem mee is gegaan toen hij de woning kreeg. Dat vond hij geweldig. De organisatie heeft daar heel veel voor hem gedaan om het huis in te richten.

Rol van vrijwilligers bij VluchtelingenWerk

Het wordt door sommige respondenten erg gewaardeerd dat ze met een vrijwilliger kunnen spreken die dezelfde taal spreekt als zij zelf. Dat het gaat om mensen die ook een achtergrond van vluchten hebben. Ze spreken zowel letterlijk als figuurlijk de taal van de nieuwkomers. Een enkele respondent vindt dat de vrijwilligers soms wat te veel aandacht voor een bepaalde groep vluchtelingen hebben. Eén respondent vindt dat gezinnen meer aandacht krijgen dan alleenstaanden. Een andere respondent vindt dat ouderen met meer respect moeten worden behandeld. Een respondent die al heel lang in Nederland is vindt het vooral belangrijk dat vluchtelingen aandacht krijgen van VluchtelingenWerk.

Gezellige activiteiten organiseren

Enkele respondenten, opmerkelijk vaker in het Oosten van Nederland, zouden het leuk vinden als VluchtelingenWerk wat gezellige activiteiten, zoals een feestje, of uitstapjes zou organiseren. *“Dat vinden veel mensen leuk. Bijvoorbeeld voor mensen die nieuw zijn in de stad. Is ook gezellig met een groep.”*

Verblijf in het azc

Alle respondenten is de vraag gesteld wat zou kunnen worden verbeterd voor vluchtelingen in Nederland. Het is opvallend dat redelijk wat respondenten meteen ‘het verblijf in het azc’ als antwoord geven. Ze vertellen over hun eigen ervaringen met de opvang in het azc, met de bejegening door de medewerkers van COA en de wijze waarop in het algemeen met asielzoekers wordt omgegaan. Ze zijn opvallend kritisch en uiten zich geagiteerd over COA en de geboden hulpverlening. Er wordt niet met respect geluisterd en er is geen geduld als asielzoekers zich proberen uit te drukken in het Nederlands. Medewerkers gedragen zich volgens sommige respondenten als ‘tirannen’. Eén respondent vertelt: *“Toen de wc een keer kapot was werd een Somaliër door COA gezegd dat ze in Somalië gewoon naar buiten gaan voor hun behoefte.”*

Werk als integratiemiddel

Het hebben van een baan is erg belangrijk voor het gevoel van eigenwaarde van de respondenten. Ook zien ze het als een manier om te integreren. Het blijkt echter heel lastig een baan te vinden. Een jonge vluchteling heeft nagedacht over een oplossing voor dit probleem: *“Wat zou kunnen helpen is het beschikbaar stellen van banen: als je nieuw bent in Nederland en je weet je de wegen of verbindingen niet is het zelfs moeilijker om een baan te vinden. Wij kennen het systeem en de infrastructuur niet. Bij VluchtelingenWerk zou een database kunnen staan waar alle banen in staan en dat je dan wordt verteld waar je naartoe moet. Je kunt ook naar een uitzendbureau maar dan moet je waarschijnlijk wachten tot er iets is wat matcht met je cv. Als er een directe link zou zijn met een baan (als er voor buitenlanders die een uitkering krijgen meteen banen beschikbaar zouden zijn) dan zou dat veel beter zijn: zowel voor de overheid als voor de buitenlanders, je integreert veel sneller en leert de taal veel sneller.”*

3.6. Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met enkele opvallende bevindingen of conclusies. Hierbij wordt ingegaan op signalen die kunnen wijzen op mogelijke verschillen tussen groepen vluchtelingen. De focus bij deze vergelijking ligt op de verblijfsduur in Nederland (nog maar recent uitgeplaatst of al langer zelfstandig wonend) en de woonsituatie (stad of platteland).

Taal

Taal is het allerbelangrijkste, en speelt een rol in alle facetten van het bestaan. Het beïnvloedt de mate van contact met Nederlanders, het begrip van de Nederlandse cultuur en de mate waarin vluchtelingen deelnemen aan de maatschappij alsook het gevoel onderdeel uit te maken van de samenleving.

Het inburgeren in Nederland wordt als stappenplan gezien, vinden zowel de respondenten als de vrijwilligers van VluchtelingenWerk met wie is gesproken. ‘Stap voor stap’ is een veelgehoorde opmerking. Eerst de taal leren en inburgeren, daarna een opleiding of werk zoeken. Respondenten focussen zich duidelijk op één ding tegelijk, een heel vaak is dat het leren van de Nederlandse taal. Ze vinden het lastig om verder te kijken dan ná het laatste taalexamen en ambities te ontwikkelen. Een paar respondenten zien werk juist als uitgesproken manier om de taal (sneller) te leren en in te burgeren. De meeste respondenten blijven vasthouden aan de school om de Nederlandse taal te leren. Zij zien het leggen van contacten of het verrichten van vrijwilligerswerk ook wel als manier om de taal te oefenen, maar zijn daar minder actief mee bezig. Ze zien het in veel mindere mate als manier om direct te starten met het opbouwen van een maatschappelijk bestaan in Nederland.

Vrijwilligerswerk vinden sommige respondenten wel belangrijk, maar er zijn vrij weinig respondenten die dit doen. Veel respondenten zeggen geen tijd te hebben voor hobby's of

vrijwilligerswerk. Sommigen willen in eerste instantie misschien vooral rust. Ze zeggen dat ze het lastig vinden om contact te leggen met anderen omdat ze hun verleden aan het verwerken zijn. Ook hier speelt schroom misschien een rol, omdat ze vinden dat ze de taal nog onvoldoende spreken. De focus op 'stap voor stap' lijkt in sommige gevallen te worden ingegeven of geadviseerd door anderen, en dan met name vrijwilligers van VluchtelingenWerk: *"Focus je eerst maar op de taallessen."* De opmerking van een vrijwilliger bij VluchtelingenWerk dat sommige vrijwilligers het 'helpen' soms heel letterlijk nemen, en 'hun vluchtelingen' iets te veel bij de hand nemen kan een verklaring zijn. Wellicht is het voor een deel van de vluchtelingen nodig om eerst wat meer rust te hebben, afstand van het verleden te nemen, en te 'wennen' aan Nederland. Andere vluchtelingen hebben wellicht meer baat bij een zelfactiverende manier van begeleiden.

Op het platteland is het gemakkelijker (in ieder geval voor gezinnen) om de taal veel te oefenen. Er zijn relatief meer autochtone mensen om ze heen en het contact met burens of bij de school van de kinderen is veel sneller gelegd. De arbeidsmarkt is wellicht beperkter, ook gezien de reismogelijkheden van respondenten. Contacten via bijvoorbeeld de kerk, de bibliotheek of via VluchtelingenWerk bieden respondenten op een eenvoudige manier directe ingangen tot de maatschappij. Met name het bezoeken van de kerk zou houvast kunnen bieden, omdat het direct iets gemeenschappelijks biedt met Nederlanders en een veilige plaats biedt. Dit zou het gevoel ergens een nieuw thuis te kunnen vinden kunnen versterken. Christelijke vluchtelingen konden in hun eigen land hun religie niet actief uitdragen. Voor de moslims is het aspect religie vaak net zo belangrijk, maar is de rol van het bezoeken van een moskee wat diffuser. Er is niet altijd een moskee in de buurt en er zal ook niet altijd Nederlands worden gesproken. In een enkel geval bezoeken respondenten een orthodoxe kerk, waar ook een andere taal dan Nederlands wordt gesproken.

Ambitieniveau werk

Er zijn respondenten die duidelijk uitgesproken ideeën hebben over wat ze willen. Soms lijken deze wat weinig realistisch. Oudere respondenten willen opnieuw gaan studeren of zien hun kinderen die nu op het VMBO zitten later aan de universiteit studeren. Sommigen zouden hun oude beroep weer willen uitoefenen. Het is de vraag of iemand hier uiteindelijk weer als leerkracht aan de slag zou kunnen gaan. De meeste respondenten hebben echter nog weinig ideeën over waar hun kansen liggen op de arbeidsmarkt en over wat ze zouden willen doen. Hun ambitieniveau is niet heel hoog. Enkele respondenten noemen deze wel, hebben al een aanpak, bijvoorbeeld via het eigen netwerk. Het daadwerkelijk betreden van de arbeidsmarkt, het zoeken van een baan, is iets waar de meeste respondenten geen uitgewerkt plan of strategie voor hebben. Sommige respondenten hebben pogingen gewaagd, zijn bij winkels, restaurants, en dergelijke naar binnen gestapt, maar zijn tegen een muur gelopen: ze kregen te horen geen juist diploma te hebben, of via internet te moeten solliciteren. De respondenten die hier langer zijn, zijn zich meer bewust van de economische crisis.

Sociale netwerk

Vluchtelingen hebben wellicht wat meer behoefte om te reizen: hun naaste contacten wonen vaak niet in de buurt, terwijl deze wel belangrijk voor ze zijn. Vaak hebben ze vriendschappen (en dus ook vertrouwensrelaties) opgebouwd in het azc. De telefoon is een belangrijk middel om in contact te blijven. De vertrouwensbanden lijken juist voor deze groep mensen van groot belang, omdat ze vanwege hun achtergrond of hun taalniveau moeilijk nieuwe contacten leggen en vriendschappen opbouwen. Die vertrouwensband blijkt ook uit de keuze van respondenten om dichtbij hun psychiater, therapeut of huisarts te blijven. Deze mensen kennen vaak hun geschiedenis. In die zin kan gebrek aan mogelijkheden om te reizen een extra belemmering zijn. Geen van de respondenten heeft een auto, terwijl de meeste die wel willen hebben.

Het contact met de burens biedt vaak een eenvoudig begin om kennis te maken met Nederlanders. Er wordt nogal eens samen koffie gedronken en in de meeste gevallen zijn de contacten hartelijk. Het nabije netwerk in de woonomgeving is belangrijk, maar is ook vaak de enige cirkel waarin zij verkeren. Wellicht dat verschillen tussen de regio Noordwest-Holland en Oost-Nederland daarom niet zo duidelijk zichtbaar zijn. Voor beide regio's geldt dat het dagelijks leven zich afspeelt binnen de eigen woonplaats. Ook voor mensen die in Haarlem wonen is de reis naar Amsterdam duur.

Discriminatie

Als vluchtelingen goed Nederlands spreken kunnen ze vooroordelen slechten, maar daarentegen worden ze ook meer geconfronteerd met vooroordelen en herkennen ze deze situaties. Veel jonge donkere respondenten noemen zichzelf 'buitenlander'. Zij nemen op een gegeven moment initiatief, willen werken, maar lopen dan tegen discriminatie aan. Vluchtelingen die hier minder lang zijn lijken dat minder te ervaren, want zij verkeren in de 'veilige' kring van VluchtelingenWerk, soms de kerk of de nabije burens in de straat, vaak in een dorp.

Financiën

Respondenten constateren wel degelijk belemmeringen, maar de meeste lijken zich in de situatie te berusten, deze te accepteren. Ook de hoogte van de uitkering is een belemmering. Een aantal respondenten vindt de uitkering te weinig geld. Ze zeggen dat ze budgetteren en dat ze bezuinigen op voedsel. Ook deze groep respondenten maakt nogal eens de opmerking dat ze in een normale winkel kleding willen kopen en niet altijd tweedehands kleding willen dragen. Een enkeling zegt dat hij VluchtelingenWerk om geld heeft gevraagd, maar de meesten beseffen dat ze daarvoor niet bij VluchtelingenWerk kunnen aankloppen. Waarvoor respondenten wel bij VluchtelingenWerk komen is het helpen bij het opstarten van de toeslagen. Als respondenten een woning krijgen toegewezen dan stromen de rekeningen vaak al binnen, terwijl het ontvangen van toeslagen vaak enige maanden op zich laat wachten.

Veel respondenten zijn redelijk goed bekend met de regels, ze weten wel waar ze dingen kunnen 'halen'. Hoe het werkt met het rijbewijs bijvoorbeeld, of dat ze een nieuw diploma moeten hebben en hoe het werkt met gezinshereniging. Respondenten vertellen

dat ze via hun netwerk hebben gehoord dat bepaalde zaken in andere gemeenten anders geregeld zijn. Dat daar bijvoorbeeld met een 'sportpas' wordt gewerkt, dat je elders geen reiskorting krijgt, of dat de uitkering daar juist niet door de gemeente wordt beheerd.

4. BEVINDINGEN COLLECTIEVE BENADERING

4.1. Inleiding

Net als in de individuele gesprekken is in de groeps gesprekken ingegaan op de ervaringen en behoeften van vluchtelingen en de belemmeringen die zij ervaren bij het opbouwen van een maatschappelijk leven in Nederland. De focus bij de groeps gesprekken lag echter op wat zij in hun dagelijkse leven doen (en wat ze zouden willen doen), welke ervaringen ze hebben met het realiseren van hun plannen, welke belemmeringen zij daarbij tegenkomen en welke ondersteuning zij daarbij zouden willen hebben.

Voordat wordt ingegaan op de uitkomsten van de tweede onderzoeksfase (in paragraaf 4.4), is in de volgende paragraaf wat informatie opgenomen over de achtergrondkenmerken van de respondenten. Paragraaf 4.3 gaat kort in op het verloop van de gesprekken.

4.2. Achtergrondkenmerken respondenten

Bij de organisatie van de groeps gesprekken is ervoor gekozen groepen samen te stellen op basis van achtergrondkenmerken. Het doel hiervan was tweeledig: enerzijds wilden we hiermee verdieping bereiken door groepen vluchtelingen te vormen die over specifieke (voor hun geldende) problematiek zouden kunnen praten. We zijn hierbij uitgegaan van de veronderstelling dat er mogelijk verschillende ervaringen zijn tussen mannen en vrouwen, en tussen jongere vluchtelingen en volwassen vluchtelingen. Ook is ervoor gekozen een groep vluchtelingvrijwilligers bijeen te brengen, ervan uitgaande dat deze groep actief deelneemt aan het maatschappelijk leven en wat meer dan andere vluchtelingen ervaring heeft met de verschillende kanten van het opbouwen van een nieuw bestaan. Anderzijds wilden we groepen vluchtelingen vormen waarin de respondenten zich veilig of op hun gemak zouden voelen om specifieke thema's te bespreken, en zonder schaamte of terughoudendheid met elkaar in discussie zouden kunnen komen.

Er zijn vier groeps gesprekken samengesteld, waaraan 22 respondenten hebben deelgenomen:

- Vrouwen (8);
- Mannen (4);
- Vluchtelingen die vrijwilliger zijn (geweest) bij VluchtelingenWerk (6);
- Jongeren of jongvolwassen (4, uitsluitend jongens).

In onderstaande schema's is per groep weergegeven: het herkomstland, de verblijfsduur in Nederland (sinds de aankomst) en het huishouden van de respondenten.

Tabel 4.1. Overzicht groep vrouwen, locatie Zwolle

Herkomstland	In Nederland sinds	Huishouden
Syrië	2004	Alleenstaand
Irak	2010	Man, twee kinderen
Irak	Onbekend	Man, twee kinderen
Irak	2000	Man, drie kinderen
Irak	1998	Man, twee kinderen
Somalië	2011	Alleenstaand, vier kinderen
Liberia	2006	Man, vijf kinderen (1 in Afrika)
Sierra Leone	2004	Man, drie kinderen (1 in Afrika)

Tabel 4.2. Overzicht groep mannen, locatie Zwolle

Herkomstland	In Nederland sinds	Huishouden
Eritrea (?)	2006	Alleenstaand
Palestina	2000	Alleenstaand, drie kinderen
Irak	2009	Vrouw (woont in verpleeghuis)
Irak	Onbekend	Alleenstaand

Tabel 4.3. Overzicht groep vluchtelingvrijwilligers, locatie Haarlem

Herkomstland	Man/vrouw	In Nederland sinds	Huishouden
Somalië	Man	2009	Vrouw
Afghanistan	Man	1994	Onbekend
Afghanistan	Vrouw	2000	Man, twee kinderen
Congo	Man	2009	Vrouw, drie kinderen
Afghanistan	Vrouw	1996	Man, twee kinderen
Somalië	Man	2008	Vrouw, drie kinderen

Tabel 4.4. Overzicht groep jongeren, locatie Hoofddorp

Herkomstland	In Nederland sinds	Huishouden
Somalië	2010	Woont samen met zes broers en zussen
Somalië	2006	Getrouwd en drie kinderen
Somalië	2013	Alleenstaande (jonge) man
Somalië	2010	Woont samen met zes broers en zussen

In de selectie van respondenten is gestreefd naar een diverse samenstelling van de groepen om zoveel mogelijk verschillende ervaringen te inventariseren. De respondenten komen uit verschillende landen (voornamelijk uit Afrika en het Midden-Oosten), hadden verschillende leeftijden, leven in verschillende gezinssamenstellingen en zijn hier soms lange tijd (20 jaar), soms nog maar relatief kort (1 jaar). Alleen de homogene groep jongeren vormt een uitzondering. Voor dit gesprek waren ook enkele meisjes uitgenodigd, maar bleken uiteindelijk alleen vier Somalische jongens aanwezig.

4.3. Verloop groepsgesprekken

Voordat we ingaan op de inhoudelijke bevindingen van de groepsgesprekken, geven we een beknopt beeld van het verloop van de gesprekken. In hoofdstuk 6 wordt uitgebreider teruggekomen op het verloop en de organisatie van de groepsgesprekken. Op basis van de ervaringen met de groepsgesprekken zijn in dat hoofdstuk aanknopingspunten opgesteld voor het vervolg van de pilot.

Zoals in de voorgaande paragraaf al is benadrukt was de samenstelling van de groepen meestal gevarieerd (afgezien van het achtergrondkenmerk waarop de respondenten zijn geselecteerd). Dit leidde in alle gesprekken tot interessante onderlinge dynamiek en discussies. Veel deelnemers vertelden openhartig hun eigen (persoonlijke) verhaal en de meeste respondenten hadden ook een mening of ideeën over het bestaan van vluchtelingen in het algemeen. Er werd volop op elkaar gereageerd.

Vrijwel alle respondenten leken ook veel plezier te beleven aan de gesprekken. Er werd veel gelachen en ook de moeilijke kanten van het leven werden vaak zonder gêne besproken. Er waren een paar respondenten die het misschien wat spannend vonden.

Tijdens het gesprek met de groep vrouwen liepen ook enkele kinderen rond, maar dit vormde geen storende of afleidende factor. Er is uiteindelijk slechts één gesprek gevoerd waar acht personen aanwezig waren (de groep vrouwen). In dit geval was het lastig om telkens iedereen aan het woord te laten en hebben twee of drie vrouwen minder verteld dan de andere vrouwen. Zij beaamden of bevestigden vaak wat de wat meer 'aanwezige' vrouwen vertelden. Bij het laatste groepsgesprek, de groep jongeren, heeft een medewerker van VluchtelingenWerk het gesprek bijgewoond, omdat ze geïnteresseerd was in de specifieke problemen van deze groep Somalische jongens. De aanwezigheid van deze medewerker was wat verstorend omdat ze zelf vragen ging stellen aan de jongeren.

4.4. Ervaringen en behoeften van vluchtelingen

In deze paragraaf worden de inhoudelijke bevindingen uit de gesprekken samengevat. De groepsgesprekken vormden een verdieping op de individuele interviews en richtten zich daarom op de meest in het oog springende uitkomsten van de eerste fase van het onderzoek. De focus lag met name op de dagelijkse bezigheden van respondenten. Er werden soms flinke discussies gevoerd over de wijze waarop vluchtelingen een bestaan kunnen opbouwen in Nederland. Het meest werd gesproken over werk en opleidingsmogelijkheden. Er was echter ook voldoende ruimte om te praten over andere aspecten van het bestaan in Nederland. Thema's als vrije tijd, leefomgeving, contacten met instanties, welzijn en thuis voelen, financiën en het gezinsleven zijn op deze manier ook in meer of mindere mate aan de orde gekomen. Daar waar relevant wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende groepen vluchtelingen.

4.4.1. Dagingvulling

Van de respondenten die al geruime tijd in Nederland wonen, heeft de helft een opleiding gevolgd (11) en heeft meer dan een kwart een baan (gehad) (6). Ook hebben veel respondenten vrijwilligerswerk (13). Iedereen heeft wel enige ervaring met het zoeken naar werk, en veel respondenten hebben stages gelopen. Opvallend is dat veel respondenten ook vertellen over tussentijds beëindigde opleidingen. Concentratieproblemen worden genoemd als oorzaak hiervoor.

Enkele respondenten nemen deel aan een project van VluchtelingenWerk dat is bedoeld als ondersteuning bij het zoeken naar werk ('Doe Mee' of 'Van Asiel naar Werk' of 'Startbaan'). Enige andere respondenten hebben bij een andere organisatie, op aanraden van de gemeentelijke contactpersoon, een sollicitatietraining gevolgd. Niet alle respondenten zijn even goed bekend met deze projecten, volgens hen krijgen nieuwkomers deze informatie wel van VluchtelingenWerk, maar zij zelf komen niet regelmatig meer naar het kantoor van de organisatie.

Taallessen

Vele respondenten hebben ook na het inburgeringstraject taallessen gevolgd, zijn de lessen bij VluchtelingenWerk blijven volgen of zijn op andere manieren met de verbetering van hun Nederlands bezig geweest (bijvoorbeeld samen met een taalcoach of bij het taalcafé van het COS). Ze vertellen dat een taalcoach eigenlijk pas zinvol is als je de taal wat beter spreekt. Je kunt dan veel meer leren van een gesprek met een taalcoach, er is meer uit te halen. Een oudere man wilde via de gemeente ook een taalcursus volgen, maar kreeg daar geen financiële vergoeding meer voor omdat hij de pensioengerechtigde leeftijd had bereikt. Hij vond dat erg jammer, en is bij VluchtelingenWerk de taallessen blijven volgen.

Opleidingsmogelijkheden

De meeste respondenten vertellen dat zij vroeger meer kansen hebben gehad om via de gemeente een opleiding te volgen dan mensen die recenter naar Nederland zijn gevlucht. Nu komt het vaak voor dat de gemeente daar geen geld meer voor beschikbaar stelt. Sommige respondenten zijn van mening dat er niet meer wordt geïnvesteerd in vluchtelingen. De reguliere mogelijkheden om te studeren zijn bekend bij de respondenten. Alle jongeren weten van studiefinanciering. Eén vrouw kwam er te laat achter dat ze gezien haar leeftijd geen recht meer heeft op studiefinanciering. Een enkeling heeft via het UAF een beurs of subsidie gekregen om te studeren, of heeft via het UWV een opleiding aangeboden gekregen.

De Somalische respondenten noemen nog een extra belemmering: zij hebben vrijwel allemaal geen enkele ervaring met reguliere onderwijssystemen, omdat deze ontbreken sinds het uitbreken van de oorlog in hun thuisland. Dit leidt ertoe dat zij, misschien meer dan andere groepen vluchtelingen, moeite hebben met schriftelijk onderwijs. Lezen en schrijven kost meer tijd. De Somalische jongens zijn geïnteresseerd in technische opleidingen en zeggen graag dingen met hun handen te willen doen.

Werk zoeken

De werkloosheid is erg hoog door de economische crisis, daar is iedereen het over eens. Samen met de veranderingen in het politieke klimaat leidt dat ertoe dat 'buitenlanders' nu minder vaak worden aangenomen en veel meer moeite hebben met het zoeken van werk. Om dat als vorm van discriminatie te bestempelen is voor de meeste respondenten wat te stellig. Een enkeling zegt dat het te vroeg is om die conclusie te trekken. Zijdelings geven sommige respondenten het wel aan dat ze het 'geroddel' vervelend vinden en dat het politieke klimaat is veranderd. Een van de Somalische respondenten vertelt dat ervaringen met Somaliërs in het verleden misschien hebben bijgedragen aan het beeld dat gemeentelijke medewerkers nu hebben van Somaliërs. Destijds heeft slechts een minderheid van de Somaliërs de kans gegrepen te gaan studeren, de meerderheid heeft geen gebruik gemaakt van dit aanbod van gemeenten. Hij wil wel heel graag studeren, maar krijgt nu de kans niet. Hij vindt dat hij als individu zou moeten worden behandeld.

Iedereen vindt dat het inburgeringstraject onvoldoende is om te kunnen starten op de arbeidsmarkt. *"Je bent eigenlijk niet klaar om te solliciteren, maar het moet al wel. Je bent het verplicht. Dat geeft teleurstelling en frustratie."* De meest basale diploma's blijken in de praktijk te weinig om ergens te worden aangenomen (bijvoorbeeld verzorgende niveau 1). En als de respondenten diploma's hebben, en deze kunnen laten zien, dan wordt om werkervaring gevraagd. Veel respondenten hebben die ervaring nog niet (voldoende), of hebben alleen stage gelopen. Iedereen is wel goed op de hoogte van de reguliere manieren waarop werk wordt gezocht. Het eigen netwerk lijkt minder vaak een mogelijke ingang dan voor de respondenten die nog maar kort in Nederland zijn. Een van de respondenten zegt: *"Je wilt niet afhankelijk zijn van een Koerdisch restaurant voor werk, als ze je niet meer nodig hebben dan moet je nog steeds ergens anders aan de slag. Je moet altijd één gemeenschappelijke taal spreken, Nederlands dus."*

Een respondent vertelt dat hij als politicoloog is opgeleid en het moeilijk vindt om hier een nieuwe loopbaan te starten. Hij weet nog niet goed wat nu mogelijk is, en bij hem past. Het werk dat hij nu doet, horecawerk, vindt hij niet erg leuk. Hij zegt dat hij zich realiseert dat hij onderaan moet beginnen. Het is een strategie, zegt dat hij op deze manier stap voor stap naar boven zal werken. Een enkele vrouw vertelt dat ze niet graag schoonmaakwerk doet. Dat wordt beaamd door anderen: ze vertellen dat er mensen zijn die niet alle soorten werk willen doen, vooral omdat ze in hun thuisland hoger opgeleid waren en nu geen stapje terug willen doen. Maar net zo goed spelen lichamelijke of psychosociale problemen een rol bij het niet (volledig) kunnen werken. Enkele andere vrouwen vertellen dat het werk in een restaurant ook lastig wordt, omdat ze dan in contact kunnen komen met alcohol of varkensvlees en dat dit vanwege religieuze regels verboden is.

Zelf iets ondernemen, bijvoorbeeld een eigen bedrijf starten, wordt niet echt als serieus alternatief gezien. De belangrijkste reden daarvoor is het gebrek aan geld. Het kost veel geld om te investeren in een eigen zaak. Daarbij komt een gebrek aan inzicht in de markt. Respondenten weten niet goed wat ze dan zouden moeten starten. Ten slotte wordt de

opmerking gemaakt dat ze dan geld zouden moeten lenen, maar dat dit om twee redenen lastig is. Als moslims geld lenen van een bank moet er rente worden betaald, en dat mag niet volgens de Islam. Anderzijds komen ze in problemen met de UWV als ze geld binnen de eigen gemeenschap lenen. Er worden dan veel vragen over gesteld.

Vrijwilligerswerk wordt door veel respondenten gezien als manier om dingen te leren, niet alleen om de taal (beter) te leren, maar ook om vaardigheden op te doen en om wat meer zelfredzaam of mondiger te worden. Ook zien respondenten vrijwilligerswerk als manier om mensen te ontmoeten, niet alleen thuis te zitten en om hun eigen ervaringen op een positieve wijze in te zetten voor anderen.

4.4.2. Vrije tijd

VluchtelingenWerk in Zwolle heeft een ruime 'huiskamer' die dagelijks open staat voor iedereen. De respondenten stellen deze ontmoetingsmogelijkheid zeer op prijs. Ze vinden het leuk om andere mensen tegen te komen, en kunnen gemakkelijk in hun eigen taal een praatje maken. Veel alleenstaande respondenten benadrukken het belang van sociale ontmoetingen. Ze vinden het eenzaam thuis, en zeggen de afleiding en ontspanning nodig te hebben. Het opbouwen van 'echte' vriendschappen blijkt lastig. *"Ik heb alleen kennissen,"* zegt een respondent.

4.4.3. Leefomgeving

De leefomgeving is geen onderwerp van de discussies geweest. Er zijn wel enkele zijdelingse opmerkingen gemaakt over de eigen omgeving. Twee respondenten in Zwolle hebben gezegd dat ze het beter hebben dan vluchtelingen die in grote steden terecht zijn gekomen. Daarnaast zeggen enkele respondenten dat ze een auto nodig hebben in hun (landelijke) omgeving. Zo zijn ze flexibeler op de arbeidsmarkt en kunnen ze dus meer werklocaties bereiken. Er zijn enkele vluchtelingen die een rijbewijs hebben gehaald en een auto hebben.

4.4.4. Welzijn en thuis voelen

Nederland is voor alle respondenten ook na een aantal jaren nog steeds een veilige haven. Iedereen is het erover eens dat vrijheid en veiligheid de belangrijkste positieve aspecten zijn aan het wonen in Nederland. Maar daarnaast wordt duidelijk dat naarmate de tijd verstrijkt, de realiteit van het bestaan in Nederland tot vluchtelingen doordringt. Er wordt verteld dat iedereen met hoge verwachtingen komt, maar dat de realiteit zelf haar werk doet: mensen realiseren en begrijpen gaandeweg vanzelf dat niet alles (nog) kan. De verschillen tussen de eigen cultuur en afkomst en de Nederlandse cultuur worden wat duidelijker zichtbaar. Respondenten zijn zeker enthousiast over de Nederlandse cultuur, maar schromen ook niet om kritiek te uiten en negatieve aspecten te benoemen. Een van de mannen zegt: *"Ieder jaar worden mijn verwachtingen minder."* Maar ook de Somalische jongens zijn wat pessimistisch: *"Niemand helpt, je zit iedere dag thuis, het verandert hier niet, je krijgt geen kans."* Het opbouwen van een nieuw bestaan blijkt

moeilijk in de praktijk. Het begint al met het lange wachten op een verblijfsvergunning. Iedereen heeft hun verwachtingen ten aanzien van het volgen van opleidingen en het vinden van werk moeten bijstellen.

Sommige respondenten vertellen dat ze graag terug zouden gaan naar het land van herkomst, als de situatie daar stabiel en veilig is. Ook benadrukken respondenten hun trots op de eigen afkomst en cultuur. Vooral in de opvoeding van de kinderen wordt dat duidelijk: de kinderen worden tweetalig opgevoed en de culturele gebruiken worden thuis in stand gehouden.

Eén respondent vertelt dat mensen die snel een verblijfsvergunning krijgen (bijvoorbeeld nu de mensen uit Syrië) minder hechting voelen met de Nederlandse samenleving, en eerder geneigd zijn om naar een ander (Europees) land te verhuizen. Deze mensen krijgen heel snel een uitkering en zijn minder gemotiveerd om werk te zoeken, volgens deze respondent.

4.4.5. Gezinsleven

Voor mannen is het moeilijk dat ze in hun eigen ogen vaak niet voldoen aan hun verantwoordelijkheid voor het inkomen van het gezin te zorgen. Ze vertellen dat het frustrerend is dat ze niet aan werk kunnen komen. Andere mannen schamen zich soms, omdat ze geen werk hebben kunnen vinden, vooral als ze wat ouder zijn en hier al langer wonen. In hun land van herkomst wordt dat gezien als 'falen'. Soms spreken vrouwen de taal beter en voeren vrouwen de gesprekken met de officiële instanties. Dat krenkt de mannelijke trots. Ze vertellen ook dat het soms lastig is om de vrijheid van vrouwen te accepteren. Ze benoemen dit als cultuurschok en zeggen dat mannen ook wel moeten leren accepteren dat er verschillende meningen bestaan en dat wederzijds respect nodig is. Ze vinden het een goed idee om voorlichting te geven over culturele gewoontes in Nederland. Er worden drie concrete voorbeelden gegeven: vrouwen een hand geven, oogcontact maken met vrouwen tijdens een gesprek en grapjes maken.

Ook de vrouwelijke respondenten vertellen dat ze het vaak zwaar hebben met alle verantwoordelijkheden binnen het gezin. Ze hebben veel last van stress en concentratieproblemen, met name door hun herinneringen aan het verleden. Maar ook de huidige leefomstandigheden zijn soms lastig. Ze hebben soms grote gezinnen, de kinderen zitten tussen twee culturen wat soms problemen oplevert en er is weinig geld. Het sociale vangnet ontbreekt soms, de mannen helpen niet altijd en de vrouwen zeggen veel alleen te moeten doen.

Veel vrouwen vinden dat Nederlanders behulpzaam zijn. Dat helpt ze bij het overwinnen van hun verlegenheid. Ze durven daardoor eerder iets te vragen. De vrouwen vertellen dat hun cultuur anders is dan de Nederlandse, ze zijn daardoor wat minder direct of schamen zich. Ook andere ervaringen hebben sommige vrouwen geholpen om meer zelfredzaam te worden. Vrijwilligerswerk wordt genoemd, en ook de vele bijeenkomsten die specifiek voor vrouwen worden georganiseerd vormen een bron van informatie. De vrouwen

vinden dat er voor mannen minder wordt georganiseerd. Ook de mannelijke respondenten vinden dat er voor mannen weinig wordt gedaan. Dit leidt er volgens de vrouwen toe dat zij een voorsprong op mannen hebben als het gaat om de Nederlandse 'rolpatronen'. Ze vertellen dat ze zelf graag meer willen ondernemen, en dat ze de opvoeding van hun kinderen graag iets zouden aanpassen aan de Nederlandse situatie, maar dat hun mannen nog de baas blijven spelen.

De aanwezigheid van andere familieleden blijkt een belangrijke bron van steun, zowel emotioneel als praktisch (zie de volgende paragraaf over financiën). Soms zijn familieleden al langer in Nederland en hebben ze meer kennis van en ervaring met de samenleving. Problemen of zorgen lijken eerder met familie dan met vrienden te worden gedeeld. Zij kunnen adviseren en fungeren als voorbeeldfiguur. Anderzijds werpt de familie soms ook een drempel op. Zo zijn er twee vrouwen die vertellen dat de verwachtingen ten aanzien van hun 'rol' als vrouw hun mogelijkheden te participeren hebben beperkt. Een van de vrouwen is met een Nederlandse man getrouwd, heeft een lange tijd een baan gehad en spreekt uitstekend Nederlands. Ze vertelt dat ze zich heeft moeten afsluiten van haar familie, en dat ze het niet altijd eens waren met haar keuzes.

4.4.6. Financiën

Een groot deel van de respondenten die al langere tijd in Nederland wonen, vertelt dat ze wel eens geld hebben geleend, of lenen, vaak van familieleden maar soms ook binnen de eigen gemeenschap. Zo is er één respondent die tijdens haar verblijf in het azc al taallessen kon volgen, omdat haar moeder en broer die konden betalen. Men vindt het normaal dat rijkdom binnen de familiebanden, of zelfs binnen de gemeenschap, wordt gedeeld. Deze mentaliteit is volgens hen echt anders dan die van Nederlanders, waar iedereen verantwoordelijk is voor zichzelf.

Een paar respondenten vertellen dat het te lang duurt voordat je een uitkering ontvangt, als je die hebt aangevraagd nadat je contract is afgelopen. In de tussentijd lopen alle financiële verplichtingen door en bouw je een schuld op. Het zou een goed idee zijn als daarover meer voorlichting zou komen, zodat mensen weten wat hun rechten zijn.

4.4.7. Contacten met instanties

De bekendheid met de regels neemt logischerwijs toe naarmate mensen hier langer zijn. Maar ook de mensen die hier langer zijn, zouden het prettig vinden als er bijeenkomsten worden georganiseerd waarin uitleg wordt gegeven over bepaalde onderwerpen, zoals de belastingaangifte, of belastingteruggave ziektekosten.

De vrouwen stellen voor dat het weer net als vroeger zou moeten worden georganiseerd: bijeenkomsten in wijkcentra, waar vrouwen voorlichting krijgen in de eigen taal. Ze vertellen dat je er dan veel meer voordeel van hebt. Ze hebben wat moeite met de meer recente insteek dat wanneer er activiteiten worden georganiseerd, de verplichte voertaal Nederlands is, omdat het leren van de Nederlandse taal dan het eigenlijke doel is.

Respondenten vinden allemaal dat vluchtelingen gestimuleerd moeten worden een zelfstandig en onafhankelijk bestaan op te bouwen. Vluchtelingen hebben soms een verkeerd beeld van hulpverleners, wordt gezegd. Ze verwachten dat de contactpersoon bij VluchtelingenWerk of bij de gemeente alles voor ze doet. Vluchtelingen moeten niet uitsluitend binnen de eigen gemeenschap hun informatie 'halen', want dat leidt ertoe dat ze soms verkeerd geïnformeerd worden, ze moeten bedenken wat ze willen, dingen durven vragen en het zelf leren doen. De vrijwilligers bij VluchtelingenWerk vertellen dat ze mensen proberen over te halen zelf de telefoon te pakken om dingen te regelen. Het is volgens hen belangrijk om optimisme te blijven uitstralen, maar tegelijkertijd realistisch te zijn over de toekomst, de waarheid te vertellen en langzaam het vertrouwen op te bouwen. Veel respondenten concluderen dat de persoonlijke motivatie en het doorzettingsvermogen uiteindelijk de belangrijkste factoren zijn voor het al dan niet 'slagen' als nieuwkomer in Nederland.

4.5. Verbetersuggesties

Tijdens de discussies die zijn ontstaan tussen de respondenten werden meerdere ideeën genoemd om de dienstverlening van VluchtelingenWerk of andere ondersteunende organisaties te verbeteren. Met betrekking tot VluchtelingenWerk gaat het om drie zaken: het imago van de organisatie, de activiteiten die worden georganiseerd, en de diversiteit van de vrijwilligers die voor de organisatie actief zijn.

Imago VluchtelingenWerk

Het beeld van VluchtelingenWerk zou direct na aankomst in Nederland kunnen worden verbeterd. Men is het erover eens dat VluchtelingenWerk als onderdeel van de Nederlandse overheid wordt gezien en wordt gelijkgeschakeld aan de IND en COA en dat betekent in veel gevallen dat VluchtelingenWerk niet meteen wordt vertrouwd. Het uitwisselen van informatie tussen de samenwerkende partijen, bijvoorbeeld met COA of de huisarts, daar zou specifiek om toestemming voor moeten worden gevraagd. Vaak duurt het lang voordat vluchtelingen doorhebben wat VluchtelingenWerk precies doet en dat de organisatie voor hun belangen opkomt. Dus niet alleen informatie geven over de asielprocedure maar ook inzichtelijk maken wat VluchtelingenWerk zelf doet.

VluchtelingenWerk en vrije tijd

VluchtelingenWerk biedt zowel praktische hulp, bij het wegwijs worden in de Nederlandse samenleving, als een bron van gezelligheid en ontspanning. Respondenten hebben behoefte aan mogelijkheden om samen te komen, of iets te ondernemen. De huiskamer in Zwolle wordt erg gewaardeerd. Het organiseren van uitjes, of kortingsmogelijkheden voor uitstapjes wordt door moeders nogal eens genoemd.

Diversiteit van de vrijwilligers

Een deel van de vluchtelingen die hebben gewerkt of nu nog steeds werken als vrijwilliger bij VluchtelingenWerk vinden dat de organisatie wat meer vluchtelingen als vrijwilliger

zou moeten vragen. Dat zijn de mensen met vergelijkbare ervaringen als nieuwkomers, en zij kunnen zich gemakkelijker verplaatsen in de doelgroep van VluchtelingenWerk. Eén vrijwilliger vertelt dat er vaak nog huiverig naar nieuwe vluchtelingvrijwilligers wordt gekeken en dat ook zij zelf wel eens de opmerking heeft gekregen dat ze 'nog veel moest leren'. Andere respondenten bevestigen dat het fijn is om hulp te krijgen van iemand die dezelfde taal spreekt en dezelfde achtergrond heeft.

Inburgering versnellen

Overige spontaan genoemde verbeterpunten hadden betrekking op het versnellen van de integratie. Volgens een van de respondenten zou de integratie en het leren van de Nederlandse taal veel sneller gaan als vluchtelingen een tijd bij een Nederlands gastgezin zouden worden geplaatst. Hij denkt dan met name aan jongeren en alleenstaande vluchtelingen.

Andere respondenten noemen een soort 'banenplan' als mogelijk effectief. Zij vergelijken de Nederlandse situatie vaak met die van andere Europese landen, waar vluchtelingen wel meteen een baan krijgen. Iemand vindt dat de gemeente geen duidelijk aanpak heeft om (jonge) mensen aan een baan te helpen.

4.6. Conclusies

Dit hoofdstuk wordt afgesloten met enkele opvallende bevindingen of conclusies. Hierbij wordt ingegaan op signalen die kunnen wijzen op mogelijke verschillen tussen vluchtelingen die hier al langere tijd wonen en vluchtelingen die nog bezig zijn met het inburgeringstraject.

Van de respondenten die al geruime tijd in Nederland wonen, heeft een redelijk groot deel een opleiding gevolgd, of een baan gehad. Ook hebben meer respondenten vrijwilligerswerk (gedaan). De situatie is nu echter een stuk lastiger voor vluchtelingen, omdat gemeenten geen financiële ondersteuning meer bieden. Vluchtelingen die nu onderwijs willen volgen, hebben mogelijk veel minder kansen dan voorheen. Dit heeft uiteraard ook effect op hun startpositie op de arbeidsmarkt. Maar ook voor vluchtelingen met een diploma, blijft het heel moeilijk om werk te vinden of zonder onderbreking van 'baan' naar 'baan' over te stappen. Het gebrek aan werkervaring en de huidige economische crisis speelt hun parten.

Er is misschien meer dan bij andere groepen studenten tussentijdse 'uitval' door concentratieproblemen. Vooral ten aanzien van de studiekeuze (soort studie en opleidingsniveau) en tijdens het volgen van opleidingen hebben vluchtelingen misschien meer aanvullende begeleiding of advies nodig.

Anders dan bij de groep nieuwkomers vinden de respondenten die hier langere tijd zijn dat het zoeken van werk binnen de eigen kring te weinig zekerheid biedt. Zij zijn veel meer bekend met de reguliere manieren om aan werk te komen. Ze noemen een groot

netwerk wel als belangrijk, maar focussen zich niet uitsluitend op de mogelijkheden binnen de eigen gemeenschap.

Zowel respondenten die hier nog maar recent zijn, als respondenten die hier al jarenlang zijn, vinden dat ze te weinig taalonderwijs krijgen of dat het onderwijs niet goed van kwaliteit is. Ze zeggen dat het inburgeringstraject beslist onvoldoende is om de Nederlandse taal goed te leren spreken. Kinderen en jongere vluchtelingen leren de taal snel omdat ze ook regulier onderwijs volgen, maar voor volwassenen en oudere vluchtelingen houden de mogelijkheden soms op na het inburgeringstraject. De gemeente vergoedt aanvullend taalonderwijs niet in alle gevallen.

Vluchtelingen die nog maar kort in Nederland leven en zoekende zijn naar een nieuwe invulling van hun bestaan, kunnen zelfredzaam worden door een activerende begeleiding door VluchtelingenWerk. Ze moeten worden gestimuleerd om dingen zelf te doen. Dat is lastig: sommige mensen durven niet, schamen zich, beheersen de taal niet goed genoeg (vinden ze zelf), zijn analfabeet, niet goed gemotiveerd. Ook psychische problemen worden onderschat. Vluchtelingen passen zich minder snel aan, omdat ze concentratieproblemen hebben en vaak depressief zijn. Aan de andere kant wordt ook wel opgemerkt dat sommige vluchtelingen lui zijn, gericht op een toekomst elders of hun verwachtingen niet willen bijstellen.

Het opbouwen van vriendschappen is nog steeds lastig. Vluchtelingen leren wel gemakkelijk Nederlandse mensen kennen, maar het contact blijft vaak hangen op het niveau van 'even een praatje maken'. De belangrijkste bron van morele steun blijkt de familie of de eigen gemeenschap te zijn.

Gezondheid lijkt een belemmerende factor bij het actief deelnemen aan de samenleving. Enkele respondenten vertellen zijdelings over hun eigen klachten. Ze noemen zowel fysieke als mentale klachten, zoals concentratieproblemen. Meer in het algemeen wordt regelmatig gewezen op de grote prevalentie van depressie onder vluchtelingen. De respondenten geven aan dat ze door hun fysieke en mentale klachten beperkt zijn bij het zoeken van werk en bij het opbouwen van sociale contacten.

5. SPEERPUNTEN EN AANKNOPINGSPUNTEN

5.1. Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit de eerste en tweede fase van het onderzoek in onderlinge verhouding beschouwd. In de volgende paragraaf worden deze weergegeven als speerpunten en wordt ingegaan op verschillen tussen de vluchtelingen die recent in een gemeente zijn uitgeplaatst en de vluchtelingen die al geruime tijd in Nederland wonen. Als input voor de interne discussie binnen VluchtelingenWerk Nederland worden in de tweede paragraaf aanknopingspunten voor beleidsontwikkeling geformuleerd.

5.2. Speerpunten

In de voorgaande twee hoofdstukken zijn de opbrengsten van de individuele interviews en de groepsgesprekken uitgebreid toegelicht. In deze paragraaf worden de belangrijkste bevindingen bijeengebracht.

Speerpunt 1: Verblijf in het azc

- Vluchtelingen zijn erg kritisch geweest op de bejegening door COA tijdens de asielprocedure en het verblijf in de asielzoekerscentra. Dit geldt voor zowel respondenten die recent een verblijfsvergunning hebben gekregen als voor respondenten die hier langer zijn.
- Vluchtelingen beschouwen VluchtelingenWerk niet als onafhankelijke organisatie maar als onderdeel van de overheid en als partner van IND en COA. De organisatie is niet zichtbaar als belangenbehartiger. Dit vertellen respondenten die hier langer zijn, als ze terugblikken op hun verblijf in het asielzoekerscentrum.
- Vluchtelingen vertellen dat VluchtelingenWerk hun privacy schendt, omdat informatie zonder hun toestemming met andere betrokken partijen wordt gedeeld. Dit vertellen respondenten die hier langer zijn, als ze terugblikken op hun verblijf in het asielzoekerscentrum.

Speerpunt 2: Begeleidingsmethodiek vrijwilligers VluchtelingenWerk

- Vluchtelingen die recent een verblijfsvergunning hebben gekregen, hebben een wat afwachtende en afhankelijke houding ten opzichte van VluchtelingenWerk. Ze zijn nog redelijk optimistisch over hun toekomst, hebben wat ideeën omtrent opleiding en werk, maar zijn niet heel actief bezig daarover plannen te maken. Ze focussen zich op het inburgeringstraject. Een activerende wijze van begeleiding lijkt wenselijk om deze groep te stimuleren sneller zelfredzaam te worden, realistische plannen te maken en te helpen een invulling te geven aan het maatschappelijk bestaan.
- Vluchtelingen die langere tijd in Nederland wonen, zijn somber. Ze hebben pogingen ondernomen een actief maatschappelijk bestaan op te bouwen en ze zijn

gefrustreerd geraakt over het gebrek aan mogelijkheden en kansen. De verwachtingen ten aanzien van de toekomst zijn niet uitgekomen.

- Vrijwilligers van VluchtelingenWerk lijken te benadrukken dat het opbouwen van een bestaan in Nederland 'stap voor stap' dient te gebeuren. Deze benadering kan ertoe leiden dat vluchtelingen minder worden geactiveerd initiatief te nemen en verschillende dingen tegelijkertijd te ondernemen.
- Vrijwilligers van VluchtelingenWerk hebben een lastige taak: enerzijds zullen ze vluchtelingen op een bemoedigende en optimistische wijze moeten enthousiasmeren en stimuleren. Anderzijds zullen ze nieuwkomers een realistisch beeld moeten voorspiegelen over de samenleving in Nederland. Dit vraagt om een minder beschermende rol als begeleider. Het vraagt ook om een flexibele of gedifferentieerde manier van begeleiden, een goede match tussen een vluchteling en zijn of haar begeleider.

Speerpunt 3: Selectie vrijwilligers VluchtelingenWerk

- Zowel vluchtelingen die recent een verblijfsvergunning hebben gekregen als vluchtelingen die hier langer zijn vinden het prettig als ze begeleiding van iemand kunnen krijgen die dezelfde taal spreekt als zij.
- Vluchtelingen die als vrijwilliger actief zijn bij VluchtelingenWerk vinden dat ze niet altijd met respect worden behandeld door andere (Nederlandse) vrijwilligers.
- Vluchtelingen worden zelfredzaam als ze andere vluchtelingen kunnen helpen. Ze zouden ook als mentor kunnen worden ingeschakeld.

Speerpunt 4: Het aanbieden van collectieve activiteiten

- Het is voor zowel vluchtelingen die recent in een verblijfsvergunning hebben gekregen als vluchtelingen die hier langer wonen lastig om vriendschappen met Nederlandse mensen te ontwikkelen.
- Vluchtelingen die recent in Nederland zijn richten zich op het leren van de Nederlandse taal. Ze beschouwen hun taalkennis vaak als 'te' laag om activiteiten te ontplooiën samen met Nederlanders of bij Nederlandse verenigingen. Ze richten zich op solitaire activiteiten.
- Vluchtelingen die langer in Nederland zijn vertellen dat vooral verlegenheid en schaamte een rol spelen bij het niet durven aanspreken van Nederlanders of deelnemen aan activiteiten samen met Nederlanders.
- Beide groepen hebben behoefte aan gezellige activiteiten. Het gaat zowel om mogelijkheden om elkaar te ontmoeten als het ondernemen van uitjes.
- VluchtelingenWerk is volgens beide groepen de organisatie die zou kunnen helpen bij het organiseren van uitjes, zowel in collectief verband als afzonderlijk van elkaar (bijvoorbeeld met het gezin) en dan met name als organisator van kortingen op uitjes.

Speerpunt 5: Aansluiting tussen inburgeringstraject en banenprojecten

- De groep vluchtelingen die langere tijd in Nederland woont is kritisch over de startpositie die ze hebben gekregen. Na de afsluiting van het inburgeringstraject vallen ze in een gat. VluchtelingenWerk biedt verschillende projecten aan voor vluchtelingen die met een klein zetje aan een betaalde baan kunnen beginnen, maar

dan gaat het dus om vluchtelingen die al ‘dichtbij’ een baan staan. Andere vluchtelingen zijn nog niet zo ver, en hebben meer aan andere ondersteuning. Vrijwilligerswerk wordt door deze groep gezien als opstap naar een betaalde baan.

Speerpunt 6: Gezondheid

- Vluchtelingen die langere tijd in Nederland wonen vertellen dat veel vluchtelingen kampen met depressies, concentratieproblemen en andere mentale problemen. De achtergrond van vluchtelingen kan een rol spelen bij het vermijden van het ter sprake brengen van deze klachten bij huisartsen en andere hulpverleners. De respondenten geven aan dat deze klachten (evenals lichamelijke klachten) een belemmering vormen voor deelname aan maatschappelijke activiteiten. Het belang van het signaleren en het behandelen van deze klachten en problemen kan worden benadrukt.

5.3. Aanknopingspunten

Om input te geven aan de interne discussie binnen VluchtelingenWerk Nederland worden in deze paragraaf enkele aanknopingspunten geformuleerd.

Het verblijf in het azc

- De zichtbaarheid van VluchtelingenWerk als onafhankelijke organisatie en belangenbehartiger kan worden verbeterd;
- In het azc al volop aandacht geven voor mentale problemen, signaleren of regelmatig informeren naar gemoedstoestand. Informatie geven over psychische gezondheid in het algemeen.
- Vluchtelingen bevragen over bejegening door COA en IND.

Taallessen

De toegankelijkheid van taallessen blijkt van wezenlijk belang, ongeacht de leeftijd van de vluchteling of het aantal jaren dat een vluchteling in Nederland woont. Taallessen zouden in verschillende vormen kunnen worden aangeboden.

- Voor vluchtelingen die taallessen tevens zien als manier om andere mensen te ontmoeten zijn klassikale lessen aantrekkelijk.
- Voor vluchtelingen die beschikken over een computer en thuis extra willen studeren zou een (interactief) digitaal lespakket kunnen worden ontwikkeld.
- Er is interesse in het leren van de Engelse taal.
- De beschikbaarheid van taalcoaches zou kunnen worden vergroot, evenals de duur van een regulier coachingstraject.
- Informatieverspreiding over andere mogelijkheden om de taal te leren zou kunnen worden uitgebreid.
- Er is behoefte aan diversificatie van de taallessen: de ene groep vluchtelingen wil meer conversatie oefenen, de andere groep wil meer ondersteuning bij lezen en schrijven.

Invulling geven aan het dagelijks leven

Het is voor vluchtelingen erg moeilijk een (nieuwe) loopbaan te ontwikkelen. De periode nadat iemand net klaar is met het inburgeringstraject lijkt het lastigste te zijn voor vluchtelingen. Ze spreken de taal onvoldoende, maar zijn wel verplicht te solliciteren. Daarbij is de individuele begeleiding door de contactpersoon bij VluchtelingenWerk ook aan een bepaalde duur gebonden. Ze lijken juist in deze periode in het diepe te worden gegooid.

- Stimuleer vrijwilligerswerk in een vroege fase: vrijwilligerswerk is vaak eenvoudig te vinden en het kan gemakkelijk naast het inburgeringstraject worden gedaan. Het helpt mensen bij het leren van de taal, bij het vergroten van de zelfredzaamheid en het leren kennen van de nieuwe samenleving.
- Vluchtelingen die hier al langer zijn, zouden mogelijk goed de nieuwkomers kunnen helpen tijdens deze fase. Zij kunnen in de rol van mentoren advies geven en hun eigen ervaringen delen.
- Loopbaanadvies is wenselijk. Vluchtelingen zijn vaak zoekende naar een nieuwe invulling van hun leven, en zoeken iets dat goed bij ze past. Ze hebben weinig inzicht in de mogelijkheden in Nederland en hun kansen op de arbeidsmarkt. 'Startbaan' lijkt aan de behoefte te voldoen.
- Projecten van VluchtelingenWerk als 'Doe Mee' of 'Startbaan' zijn populair. De bekendheid met dergelijke projecten onder de groep vluchtelingen die hier al langer zijn, kan beter. VluchtelingenWerk zou kunnen nadenken over manieren om contact te onderhouden met vluchtelingen.

Welzijn en integratie in Nederland

Vluchtelingen beginnen aan een nieuw leven in Nederland en dat komt na verloop van tijd vaak niet overeen met de verwachtingen die zij hadden toen ze in Nederland aankwamen. Ze komen in veel gevallen al met psychische problemen aan, moeten hun verleden verwerken, moeten wennen aan de Nederlandse cultuur, en worden gaandeweg geconfronteerd met nieuwe tegenslagen. Er is veel frustratie en teleurstelling. Vluchtelingen hebben (uiteraard) ook behoefte aan ontspanning en gezelligheid en zien VluchtelingenWerk ook als organisatie die dit zou kunnen aanbieden.

- Zowel mannen als vrouwen vinden het een goed idee als er bijeenkomsten voor uitsluitend mannen zouden worden georganiseerd. Er zijn wel aparte bijeenkomsten voor vrouwen, maar niet voor mannen.
- Er zouden meer cursussen of voorlichtingsbijeenkomsten kunnen komen over Nederlandse rolpatronen ten aanzien van mannen en vrouwen, gericht op gedrag en sociale omgangsvormen.
- Ook de opvoeding is een mogelijk onderwerp voor een cursus.
- Aandacht geven aan psychische gezondheid.
- Er is behoefte aan gezamenlijke activiteiten, uitjes voor gezinnen (met kortingen of subsidie) en aan het elkaar kunnen opzoeken in bijvoorbeeld een 'woonkamer'.
- Er wordt door veel vluchtelingen een groot belang gehecht aan religie: de kerk en de moskee vormen bronnen van rust en steun. Hier zijn misschien ook mensen te vinden die vluchtelingen (vrijwillig) willen begeleiden, of die gezelschap kunnen bieden.

- Het organiseren van gezellige maar ook informatieve bijeenkomsten in de eigen taal: het is en blijft vaak inspannend om Nederlands te praten.
- Help vluchtelingen elkaar te helpen: ze kunnen veel voor elkaar betekenen.

6. EVALUATIE ONDERZOEKSAANPAK

6.1. Inleiding

Het behoefteonderzoek onder vluchtelingen vond voor de eerste keer plaats. VluchtelingenWerk Nederland wil de ervaringen tijdens de uitvoering van het onderzoek gebruiken bij de toekomstige invulling van periodiek onderzoek onder de doelgroep. Deze pilot heeft dus als secundair doel om de ervaringen met de onderzoeks aanpak in kaart te brengen.

6.2. Evaluatie opbrengst interviews

Na het afronden van het onderzoek kunnen we in beeld brengen wat de interviews hebben opgeleverd en wat mogelijk nog zou kunnen worden verbeterd aan de organisatie om de opbrengst te vergroten. Deze ervaringen kunnen dienen als input voor de volgende inventarisatie en de onderzoeks aanpak die dan wordt gekozen.

In de onderstaande tabel wordt samengevat hoe de respondenten zijn verdeeld naar woongebied en duur van zelfstandig verblijf na uitplaatsing.

Tabel 6.1. Overzicht zelfstandige verblijfsduur in gemeente

Woonplaats	Net uitgeplaatst (< 0,5 jr)	Langer zelfstandig wonend (1,5-2 jr)
Stad	7	5 (waarvan 2 ongeveer één jaar)
Platteland	5	3

De regionale stichtingen van VluchtelingenWerk hebben een selectie gemaakt van mogelijke respondenten en hebben deze vervolgens uitgenodigd deel te nemen aan het onderzoek. Bovenstaande tabel laat zien dat relatief weinig vluchtelingen hebben deelgenomen die al langer zelfstandig wonen. Wellicht is het lastig om deze groep uit te nodigen, omdat zij minder in beeld zijn bij de organisatie.

Voor de informatieopbrengst is een groter contrast tussen 'net uitgeplaatste' respondenten en vluchtelingen die langer zelfstandig wonen relevant. Het maakt mogelijke verschillen in wensen, ervaringen en behoeften duidelijker zichtbaar.

Over de deelnamebereidheid onder de uitgenodigde respondenten kan weinig worden gezegd, omdat de organisatie in handen van de regionale stichtingen lag. De groep respondenten die heeft deelgenomen aan het onderzoek, deed dat om verschillende redenen. In de eerste plaats zijn ze nieuwsgierig. Ze vragen waar het onderzoek of het gesprek over gaat. Enkele respondenten vinden het onderzoek of het gesprek belangrijk en zien er mogelijkheden in om de situatie van vluchtelingen te verbeteren. Zij zijn ook meestal degenen die een uitgesproken mening hebben en kritiek formuleren. Andere respondenten doen mee omdat ze zeggen niets te doen te hebben en het leuk vinden om

met iemand te praten of met iemand Nederlands te oefenen. De meeste respondenten zeggen na afloop het een leuk gesprek te hebben gevonden.

Wellicht kan het doel van het gesprek bij het uitnodigen van vluchtelingen duidelijker worden gemaakt, of worden voor besproken met de vrijwilliger van VluchtelingenWerk zodat mensen de gelegenheid hebben zich voor te bereiden op het gesprek, misschien alvast na kunnen denken over de vragen, zodat respondenten niet meteen worden overvallen met ingewikkelde vragen.

Het verloop van de gesprekken was heel wisselend. Er waren respondenten bij die al lange tijd in Nederland wonen en zich goed konden uiten. Daartegenover wonen andere respondenten ook al lang in Nederland zonder dat veel aan hun situatie veranderd lijkt (ze spreken nog nauwelijks Nederlands en hebben een gering netwerk). Er waren ook wat respondenten die wat meer onderdeel lijken uit te maken van de maatschappij of wat actiever zijn ten opzichte van anderen. Sommige respondenten vertelden niets over het verleden, andere deden dat spontaan. Sommige respondenten hadden wat schroom, andere niet. Wellicht dat met betrekking tot de hulp van VluchtelingenWerk sociaal wenselijke antwoorden zijn gegeven. Respondenten gaven in eerste instantie vaak aan dat alles 'prima' is. Na enig doorvragen kwamen de meeste mensen uiteindelijk wel met verbeterpunten. Opvallend was de mate van kritiek op het verblijf in het azc.

Het kan interessant zijn de groep vluchtelingen te bevragen die al geruime tijd in Nederland verblijft en weinig of geen contact meer heeft met VluchtelingenWerk zodat zij met een wat neutralere blik kunnen reflecteren op de begintijd na uitplaatsing in een gemeente.

Ook de informatieopbrengst is heel wisselend per gesprek. Alle respondenten hebben gesproken over het belang van de taal. Het leren spreken, lezen en schrijven van Nederlands plaatst iedere respondent op de voorgrond. Andere aspecten die veel besproken zijn, zijn de woonomgeving, de financiën en het thuis voelen in Nederland. Het blijkt lastig om behoeften van respondenten naar voren te krijgen. Zij hebben over het algemeen een heel afwachtende en dankbare houding ten opzichte van VluchtelingenWerk of - in een breder kader gezien - hun nieuwe 'vaderland'. Respondenten die wat meer deel uitmaken van de maatschappij vertellen vaak over andere (soms wat meer negatieve) ervaringen dan mensen die nog een beperkt netwerk hebben.

Ook hiervoor geldt dat mensen die langer in Nederland zijn wellicht meer kunnen vertellen over behoeften, een duidelijker oordeel hebben en kunnen nadenken over verbeterpunten. Wellicht is het mogelijk bij een vervolgonderzoek respondenten te betrekken die een baan hebben (gehad).

De hiervoor genoemde suggesties wijzen in de richting van de selectie van andere respondenten dan we in deze pilot hebben gesproken. Uitgangspunt bij de individuele interviews was echter dat in jaarlijkse vervolgonderzoeken met dezelfde respondenten zou worden gesproken om op deze manier in beeld te brengen welke ontwikkelingen

respondenten doormaken. Vrijwel alle respondenten hadden er geen bezwaar tegen om volgend jaar opnieuw geïnterviewd te worden. Omdat het onderzoek kwalitatief van aard is zal door het inventariseren van enkel de concrete ontwikkelingen weinig extra informatie worden vergaard. Het is daarentegen wel interessant om het denkpatroon of mentale proces van vluchtelingen te volgen, door kwesties als verwachtingen, acceptatie en aanpassingsvermogen te bevragen.

Bij volgende onderzoeken is het interessant om een zelfde groep respondenten te bevragen om zo hun ontwikkeling in kaart te brengen. De inhoudelijke gespreksonderwerpen vragen wel om een grote mate van zelfreflectie. Dit vraagt om een goede beheersing van de Nederlandse taal, of de ondersteuning van een tolk bij elk gesprek.

6.3. Aandachtspunten interviews

In deze paragraaf beschrijven we enkele aandachtspunten die van belang kunnen zijn bij de organisatie van individuele interviews.

Locatie van de gesprekken

In de huidige pilot is door de regionale stichtingen van VluchtelingenWerk onder de noemer 'platteland' de keuze gemaakt voor Heiloo en Hardenberg als interviewlocaties, beide steden van rond de 20.000 inwoners. Er zijn twee interviews afgenomen in Middenbeemster, een dorp van ongeveer 4.000 inwoners. De gesprekken met de respondenten in Middenbeemster wekken de indruk dat het wonen en de sfeer in een dorp een positieve bijdrage levert aan het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland.

Om deze lijn verder te onderzoeken zouden bij voorkeur meer gesprekken met vluchtelingen in kleine dorpen plaatsvinden. Het onderscheid tussen stad en platteland kan wellicht in een volgend onderzoek nog wat scherper worden gesteld.

Aanwezigheid tolk

De onderzoeksvragen die in het onderzoek centraal worden gesteld vereisen een bepaalde mate van abstract kunnen denken. De ene respondent heeft meer ideeën of een duidelijker uitgesproken mening dan de ander. Daarbij beheerst niet iedereen hetzelfde niveau van de Nederlandse taal. De aanwezigheid van een tolk maakt het al veel gemakkelijker om vrijuit te kunnen spreken. Het is eenvoudiger om naar voorbeelden of uitleg te vragen, zodat de context of de nuances wat duidelijker zichtbaar worden.

Hoewel de meeste respondenten zich verstaanbaar kunnen maken als het gaat om hele concrete zaken, is het aan te bevelen bij de selectie van de respondenten iets behoudender te werk te gaan en daarom eerder voor het inschakelen van een tolk te kiezen.

Rol van VluchtelingenWerk in het onderzoek

VluchtelingenWerk wilde graag de onafhankelijkheid van de onderzoekers benadrukken. Tijdens de contacten met de respondenten bleek dat zij het juist prettig en geruststellend vonden om de naam van VluchtelingenWerk te horen. Bij een enkel interview was de aanwezigheid van een vrijwilliger van VluchtelingenWerk van toegevoegde waarde voor het gesprek, omdat het de respondent duidelijk hielp ontspannen. In andere gevallen gaf de aanwezige vrijwilliger wat contextinformatie en was de aanwezigheid niet verstrend. In een enkel interview was de aanwezigheid van een vrijwilliger wel enigszins van invloed op het verloop van het gesprek omdat de respondenten zelf geen moeite hadden hun ideeën en meningen over te brengen.

Bij voorkeur worden de gesprekken zonder aanwezigheid van een vrijwilliger van VluchtelingenWerk gehouden. Uitzonderingen kunnen worden gemaakt als het gaat om heel kwetsbare mensen, of bijvoorbeeld bij een verdiepend gesprek over gevoelige onderwerpen, zoals de tijd in het azc.

6.4. Evaluatie opbrengst groepsgesprekken

De ervaringen met de organisatie en het verloop van de individuele interviews zijn uitgebreid besproken met de opdrachtgever en vervolgens gebruikt bij de organisatie van de verdiepende groepsgesprekken in de tweede fase van het onderzoek. Er is rekening gehouden met de volgende aandachtspunten:

- Selectie van respondenten met hoog taalniveau;
- Selectie van respondenten die al langer in Nederland wonen en actief deelnemen aan het maatschappelijk leven (of dat proberen);
- Wat meer uitleg over de inhoud van het groepsgesprek tijdens het uitnodigen van de respondenten.

Ook met betrekking tot de groepsgesprekken kunnen we beschouwen wat de opbrengst is geweest. De ervaringen met de aanpak (organisatie en verloop van de groepsgesprekken) kunnen dienen als input voor de volgende inventarisatie en de onderzoeks aanpak die dan wordt gekozen.

De verdiepingsfase van het onderzoek bevestigt de eerdere ervaring dat het taalniveau een grote invloed heeft op het verloop van het gesprek. Respondenten van de groepsgesprekken wonen vaak (veel) langer in Nederland, beheersen de taal goed of uitstekend, en zijn goed in staat hun ideeën, wensen of meningen te verwoorden en een discussie aan te gaan. Vermoedelijk wordt dit verschil met het verloop van sommige individuele interviews ook deels verklaard door het selectiemechanisme: de respondenten die mee wilden doen aan de groepsgesprekken zijn van zichzelf misschien al mondiger dan andere vluchtelingen die hier langer wonen. De vrijwilliger die het groepsgesprek met jongeren heeft georganiseerd, vertelde dat de incentive in de vorm van een cadeaubon wel een reden is geweest om deel te nemen.

Het is interessant om na te gaan of vluchtelingen een zelfde proces doormaken bij het opbouwen van een nieuw bestaan, en of de groep vluchtelingen die 'mondiger' zijn, zelfredzaam zijn en voor zichzelf opkomen wellicht ook gemakkelijker integreren (zie ook het puntje selectie van deelnemers, in paragraaf 6.5).

Opvallend was het mondige karakter van de deelnemers, in tegenstelling tot de soms wat minder uitgesproken gesprekspartners tijdens de eerste onderzoeksfase. Vrijwel alle deelnemende respondenten hebben vrijuit gesproken, hadden ook een duidelijke mening, konden deze goed onder woorden brengen en waren zichtbaar op hun gemak.

De respondenten waren goed in staat hun mening te verwoorden. Het gebruik van hulpmiddelen als vragenkaartjes of tekenmateriaal is niet nodig geweest om reacties te ontlokken of een discussie tot stand te brengen.

Vrijwel alle deelnemers kwamen oorspronkelijk uit het Midden-Oosten en Afrika. Vluchtelingen uit andere landen ontbraken. Omdat de selectie in handen lag van de regionale afdeling van VluchtelingenWerk is het onduidelijk om welke reden deze groepen niet waren vertegenwoordigd. De diversiteit van de huidige deelnemers (herkomstgebieden, religie, leeftijd en sekse) bleek geen enkel probleem te vormen, er werd telkens positief op elkaar gereageerd.

Aziatische vluchtelingen (bijvoorbeeld Chinezen) en vluchtelingen uit andere landen (bijvoorbeeld Centraal-Azië, Rusland, Jamaica) waren niet aanwezig tijdens de groeps gesprekken. Het is te overwegen bij een volgend onderzoek meer aandacht aan te besteden aan de selectie van deze groepen vluchtelingen.

Voor de organisatie van de groeps gesprekken was een keuze voor steden meer voor de hand liggend. Het was op deze manier eenvoudiger een grotere groep respondenten bijeen te brengen. Alleen voor het groeps gesprek in Haarlem hebben vijf van de zes deelnemers buiten hun eigen woonplaats moeten reizen. Het is op basis van deze selectie niet mogelijk om inhoudelijke uitspraken te doen over verschillen tussen vluchtelingen die gerelateerd kunnen zijn aan de woonomgeving. Respondenten hebben het niet zelf genoemd als belemmerende of opbouwende factor.

Binnen de groep recente nieuwkomers lijkt de woonomgeving wel invloed te hebben op de mate waarin vluchtelingen zich welkom voelen in Nederland. Het is interessant na te gaan of dat voor de groep vluchtelingen die hier langer woont ook (nog) geldt en of het een rol zou kunnen spelen bij het tot stand brengen van een actief maatschappelijk leven. Bij de organisatie van nieuwe groeps gesprekken zou daar wel rekening mee kunnen worden gehouden.

6.5. Aandachtspunten groepsgesprekken

In deze paragraaf beschrijven we enkele aandachtspunten die van belang kunnen zijn bij de organisatie van de groepsgesprekken.

Selectie van deelnemers

Een van de uitgangspunten bij de selectie van deelnemers was de mate waarin vluchtelingen in staat zijn zich duidelijk uit te drukken in de Nederlandse taal. Vrijwel alle respondenten bleken heel goed Nederlands te spreken. Hoewel het goed Nederlands kunnen spreken voor deelname aan het onderzoek eigenlijk onontbeerlijk is, rijst de vraag of deze taalbeheersing niet ook een effect heeft op de wijze waarop vluchtelingen een nieuw bestaan hebben opgebouwd, en de mate waarin zij daarin 'succesvol' zijn. De groep vluchtelingen die bijvoorbeeld een teruggetrokken of eenzaam bestaan leiden, de taal nauwelijks spreken, of kampen met ernstige trauma's is buiten beeld gebleven. Deze groep is waarschijnlijk ook heel moeilijk te bereiken, laat staan te bewegen deel te nemen aan een interview of groepsgesprek.

Voorafgaand aan het onderzoek is al weergegeven dat we met de gekozen onderzoeksaanpak geen representatieve weergave van de populatie kunnen geven. Wel zou in een volgend onderzoek aandacht kunnen zijn voor deze groep, door met intermediairs te spreken, bijvoorbeeld psychiaters of maatschappelijk werkers.

Nota bene: ook de groep vluchtelingen die een baan heeft is een interessante groep om te bevragen. Ook deze groep is lastig te bereiken, en heeft wellicht geen tijd of zin om aan een groepsgesprek deel te nemen.

In het verlengde hiervan kan worden overwogen ook op andere manieren informatie in te winnen over specifieke problematiek onder alle vluchtelingen (dus zowel vluchtelingen die naar hun eigen mening tevreden zijn met hun nieuwe bestaan en vluchtelingen die dat niet zijn). In dit pilotonderzoek is ervoor gekozen uitsluitend gesprekken te voeren met vluchtelingen zelf en ze vrijuit te laten praten over hun leven, wensen en dromen. Echter, veel van wat de vluchtelingen hebben verteld, blijkt niet af te wijken van wat vluchtelingen bij andere gelegenheden of tijdens de reguliere contacten en afspraken aan VluchtelingenWerk vertellen.

Om andersoortige informatie in te winnen zou ook aan andere ingangen of betrokkenen kunnen worden gedacht, bijvoorbeeld gesprekken met gemeentelijke contactpersonen of inventarisaties van vragen van vluchtelingen die naar het spreekuur van VluchtelingenWerk komen.

Aantal deelnemers

Het bleek lastig om voldoende deelnemers te vinden. De contactpersonen bij de regionale stichtingen noemden dat vluchtelingen die hier al langer wonen vaak wat meer buiten beeld zijn geraakt bij VluchtelingenWerk. Van alle vier de groepsgesprekken was er één groep met 8 deelnemers. Voor de groep vluchtelingvrijwilligers waren 8 mensen

uitgenodigd en haakten twee deelnemers af omdat ze de pont vanaf Texel hadden gemist. Voor de groep jongeren waren 10 deelnemers uitgenodigd, maar bleken uiteindelijk 4 jongens bereid naar het kantoor te komen. Ook waren er wat minder mannen te vinden (4) die wilden deelnemen aan een groeps gesprek. Juist in de groep met 8 deelnemers bleek dat twee vrouwen zich wat op de achtergrond hielden en vrij weinig hebben bijgedragen aan de discussie.

Voor de onderlinge dynamiek maakte het aantal deelnemers niet veel uit. Tijdens alle gesprekken was er volop interactie.

Verhouding interviews en groeps gesprekken

Tot slot kunnen we het verloop en de inhoudelijke opbrengst van de interviews en de groeps gesprekken met elkaar vergelijken. Tijdens de interviews werd veel verteld over alle aspecten van het persoonlijke leven (zie de gekozen thema's als vrije tijd, sociale contacten, leefomgeving, etc.), maar was verdieping – mede door het taalniveau - wat lastig. De groeps gesprekken vormden hierop een waardevolle aanvulling. Hoewel we niet alle thema's in de volle breedte hebben kunnen behandelen, was het wel mogelijk om verdieping te bereiken. Dit werd veroorzaakt door de gekozen aanpak: in de vorm van groepen, waardoor discussie ontstond, en door te kiezen voor mensen die al langere tijd in Nederland wonen, mondig zijn en de taal goed spreken.

In een volgend behoefteonderzoek kan worden overwogen om het aantal individuele gesprekken wat te verminderen en het aantal groeps gesprekken uit te breiden. Op deze manier kan wat meer verdieping worden bereikt op kwesties die vaak al bekend zijn bij VluchtelingenWerk.

BIJLAGE 1. BEGELEIDINGSCOMMISSIE BIJ HET ONDERZOEK

- Ingrid van den Elsen
- Sander Kramer
- Tineke Parson
- Sara Rezai
- Roswitha Weiler

BIJLAGE 2. CHECKLIST INTERVIEWS

Checklist voor de individuele interviews van het inventariserend behoefteonderzoek vluchtelingen

4 april 2014 (n.a.v. input Aziz Azizi en Thelanie Vink)

Inleiding:

- Bedankt voor uw interesse in het onderzoek.
- Ik ben Mieke van der Veer en ben door VluchtelingenWerk gevraagd voor de uitvoering van het onderzoek. Het doel van het gesprek is inzicht krijgen in de behoeften van vluchtelingen bij het opbouwen van een leven in Nederland. Het gaat om wat u in de toekomst wilt, welke plannen u heeft en hoe u dat gaat aanpakken. Ik spreek met vluchtelingen in verschillende gemeenten. Uw persoonlijke verhaal/ervaringen staan centraal. De informatie van alle vluchtelingen die ik spreek wordt 'samengevat' en wordt gedeeld met VluchtelingenWerk. Hiermee kan VluchtelingenWerk beter opkomen voor de belangen van vluchtelingen, en haar dienstverlening voor alle vluchtelingen verbeteren.
- Het gesprek zal ongeveer een uur duren.
- We voeren een open gesprek, u mag alles zeggen wat u wilt en wat u mij vertelt zal ik vertrouwelijk behandelen. U blijft anoniem.
- Wilt u met u aangesproken worden, of mag ik ook jij zeggen?
- Er is een aantal thema's die ik in het gesprek met u wil bespreken, zoals: welzijn/gezondheid: hoe het met u (en evt. gezinsleden) gaat. Leefomgeving: wat u van uw omgeving/buurt vindt, en van het leven in NL. Activiteiten: wat u doet in het dagelijks leven (zoals inburgering/taalles, zorg voor kinderen, werk, maar ook in uw vrije tijd), of in de toekomst zou willen doen. Mogelijk zijn er ook onderwerpen die u zelf belangrijk vindt om te bespreken.
- Mag ik een geluidsopname van het gesprek maken?
- Heeft u nu vragen?

Dan kunnen we als u verder geen vragen heeft beginnen met het gesprek. Ten eerste wil ik graag wat algemene informatie over uw achtergrond. Hiermee kan ik uw verhaal beter vergelijken met dat van anderen.

- Leeftijd;
- Huishouden;
- Uit welk land;
- Sinds wanneer in NL;
- Laatste AZC en datum verblijfsvergunning;
- Hoe lang woont u in deze gemeente?
- Kunt u ook aangeven waarom u wilde deelnemen aan het onderzoek?

Taalles, inburgering, werk, opleiding

Centrale vraag: wat deed u vroeger en wat doet u nu in Nederland? Gaat dat zoals u zou willen?

- Wat wilde u doen toen u in Nederland kwam, wat heeft u (evt.) niet kunnen doen?
- Wat zou u het liefste willen doen in Nederland?
- Als u iets wilt veranderen: hoe gaat u dat aanpakken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou u kunnen helpen om uw plan uit te voeren?

Mogelijke onderwerpen:

- Oorspronkelijke opleiding en beroep
- Inburgering, taalles en integratie
- Werk en opleiding in Nederland
- Werk zoeken
- Instanties

Vrije tijd, recreatie, sociale activiteiten, contact en ontmoeting

Centrale vraag: bent u tevreden over uw 'sociale leven' in Nederland?

- Wat zou u het liefste (nog meer) in uw vrije tijd willen doen in Nederland? En met wie?
- Als u iets wilt veranderen: hoe gaat u dat aanpakken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou u kunnen helpen om uw plan uit te voeren?

Mogelijke onderwerpen:

- Activiteiten, dagje weg
- Contacten: burens, landgenoten, andere mensen
- Contacten beleven: anders dan in land van herkomst
- Contact met familie

Leefomgeving/wegwijs in de buurt

Centrale vraag: wat vindt u van uw huis en buurt? Zijn er dingen die verbeterd kunnen worden?

- Waar en met wie zou u het liefste willen wonen?
- Als u iets wilt veranderen: hoe gaat u dat aanpakken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou u kunnen helpen om uw plan uit te voeren?

Mogelijke onderwerpen:

- Woning en buurt
- Onderweg zijn: reizen, boodschappen doen
- Contacten: burens, landgenoten
- Instanties: woningcorporatie, gemeente
- Hulp krijgen

Welzijn en gezondheid

Centrale vraag: hoe voelt u zich in Nederland? Voelt u zich thuis hier?

- Wat helpt u om u hier thuis en veilig te voelen?
- Als u iets wilt veranderen: hoe gaat u dat aanpakken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou u kunnen helpen om uw plan uit te voeren?

Mogelijke onderwerpen:

- Discriminatie
- Praten over gevoelens (heimwee, rouw)
- (Huis)arts bezoeken, evt. gezondheidszorg

Als de deelnemer kinderen heeft

Centrale vraag: hoe gaat het met uw kind/eren, op school? Hoe vinden zij het in NL?

- Wat wilt u het liefste voor uw kinderen?
- Als u iets wilt veranderen: hoe gaat u dat aanpakken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou u kunnen helpen om dat uit te voeren?

Mogelijke onderwerpen:

- School en leren
- Vriendschappen
- Opvoeding

Financiën en instellingen die u helpen met uw inkomen

Centrale vraag: Heeft u voldoende geld (inkomen) om te kunnen leven zoals u wilt?

- Bij financiële problemen: wat vindt u van deze situatie?
- Als u iets wilt veranderen: hoe gaat u dat aanpakken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou u kunnen helpen om uw plan uit te voeren?

Mogelijke onderwerpen:

- Uitkeringsverstrekken instanties (UWV, gemeente, sociale dienst)
- Behandeling, praten met instanties en hulp krijgen
- Informatie vinden of begrijpen uitleg van de regels en administratie

Toekomstperspectief en afronding

Centrale vraag: Wat zou beter moeten voor vluchtelingen in Nederland als het gaat om het opbouwen van een nieuw bestaan?

- Wat kunnen vluchtelingen zelf doen om dat te bereiken?
- Denkt u dat dit makkelijk gaat? Wat zou moeilijk kunnen zijn?
- Wat of wie zou vluchtelingen kunnen helpen?
- Zijn er nog andere punten die u wilt bespreken/mee wilt geven?

Afronding

- Afronden gesprek
- Hoe vond u het gesprek zelf gaan?
- Samenvatten
- Vervolg, wenst u een verslag van het gesprek te ontvangen?
- Vragen naar bereidheid deelname in vervolgonderzoek na een jaar
- Overhandigen presentje/vvv-bon

BIJLAGE 3. DRAAIBOEK GROEPSGESPREKKEN

Draaiboek voor de groeps gesprekken van het inventariserend behoefteonderzoek vluchtelingen

10 juni 2014 (n.a.v. input Thelanie Vink)

Algemene aandachtspunten

- We rekenen ongeveer anderhalf uur per groeps gesprek. Belangrijk is om te zorgen voor voldoende tijd voor het gesprek en enige uitloopmogelijkheid.
- Het gesprek vindt plaats in een rustige omgeving waarbij we zo veel mogelijk zorgen voor de afwezigheid van verstorende elementen.
- Het gesprek vindt plaats op een centrale locatie, die voor iedereen goed bereikbaar is, bijvoorbeeld het kantoor van VluchtelingenWerk of een wijkcentrum.

Benaderingswijze, wijze van uitvoering

- We proberen de vragen zo neutraal mogelijk te formuleren, zodat de deelnemers zo min mogelijk worden beïnvloed in zijn/haar antwoorden.
- De gesprekken willen we zo veel mogelijk voeren aan de hand van open vragen. We leggen de deelnemers wel een aantal uitkomsten van de eerste onderzoeksfase voor, zodat ze daarop kunnen reageren.
- Aanspreekvorm: we vragen bij aanvang hoe de deelnemer wil worden aangesproken ('je' of 'u').
- Iedere deelnemer ontvangt na afloop van het groeps gesprek een VVV-cadeaubon.

Inleiding op het gesprek

- We geven voorafgaand aan het interview een inleiding op het onderzoek, waarin wordt uitgelegd wie we zijn, dat we een onafhankelijke organisatie zijn (ingehuurd door VluchtelingenWerk voor de uitvoering van het onderzoek) en we leggen uit wat het doel is van het gesprek: inzicht krijgen in de behoeften van vluchtelingen bij het opbouwen van een leven in Nederland. We spreken met vluchtelingen in verschillende gemeenten. Het persoonlijke verhaal/ervaringen van de vluchteling staan centraal. De informatie van alle vluchtelingen wordt 'samengevat' en wordt gedeeld met de opdrachtgever van het onderzoek. Hiermee kan VluchtelingenWerk beter opkomen voor de belangen van vluchtelingen, en haar dienstverlening voor alle vluchtelingen verbeteren.
- We benadrukken dat deelname vrijwillig is, en geen gevolgen heeft voor de persoonlijke situatie of status (noch in positieve, noch in negatieve zin). De verwerking van de gegevens gebeurt anoniem, de deelnemers zullen niet herkenbaar zijn in de rapportages. Er zijn geen goede of foute antwoorden.
- We geven aan dat het gesprek ongeveer anderhalf uur duurt en dat het gesprek uit verschillende onderdelen bestaat (zie hieronder)
- Na de inleiding vragen we de deelnemers of de inleiding duidelijk is, en zij op dat moment vragen hebben.

- We vragen iedere deelnemer naar zijn/haar verwachtingen of motivatie om aan het gesprek deel te nemen (omdat in dit onderzoek sprake is van een pilot en de redenen van deelname interessante informatie kunnen opleveren).
- We vertellen dat er tijdens het gesprek ook schriftelijke aantekeningen worden gemaakt.

Verslaglegging

- Van elk gesprek wordt een uitgebreid gespreksverslag gemaakt op basis van aantekeningen. De gespreksverslagen van alle vier de groepsgesprekken samen vormen de basis voor verdere (kwalitatieve) analyse en rapportage.

Leidraad groepsgesprek

1. Welkomstwoord – duur 2 minuten

Bedankt voor jullie komst en jullie bereidheid deel te nemen aan het groepsgesprek. Wij zijn Danielle Turmel en Mieke van der Veer en wij zijn door VluchtelingenWerk Nederland gevraagd een onderzoek uit te voeren onder vluchtelingen. We gaan vandaag met jullie in gesprek over hoe het is om een nieuw bestaan in Nederland op te bouwen. We hopen dat jullie ook op elkaars ervaringen reageren zodat we er echt een discussie van kunnen maken.

2. Inleiding – duur 2 minuten

Het onderzoek bestaat uit twee fasen. We hebben twee maanden geleden met 20 vluchtelingen individuele gesprekken gevoerd in de eerste fase van het onderzoek. Dit waren vaak hele interessante gesprekken waardoor we veel te weten zijn gekomen over de ervaringen van vluchtelingen met het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland. In deze tweede en laatste fase van het onderzoek praten we graag met jullie. We hebben gekozen om een aantal specifieke groepen vluchtelingen samen uit te nodigen om met elkaar te praten. Het gaat dan om een groep mannen, vrouwen, vluchtelingen die zelf als vrijwilliger bij VluchtelingenWerk hebben gewerkt en om jongvolwassenen. Dat hebben we gedaan omdat het misschien gemakkelijker praat met mensen met dezelfde achtergrond.

Het gesprek gaat grotendeels in op de negen onderwerpen waarmee jullie allemaal te maken hebben. Mogelijk zijn er ook andere onderwerpen, die jullie zelf belangrijk vinden om te bespreken. Daar is ook ruimte voor.

1. Taal/inburgering;
2. Werk;
3. School/opleiding;
4. Contacten/sociale participatie;
5. Wonen;
6. Gezondheid;
7. Inkomen;
8. Kinderen/opvoeding;
9. Bejegening/beeldvorming.

We zijn benieuwd naar jullie verhalen omdat deze ons iets kunnen vertellen over hoe jullie bepaalde dingen hebben aangepakt, bijvoorbeeld het zoeken naar werk of het opbouwen van een vriendenkring in Nederland. Met de informatie die jullie geven kan VluchtelingenWerk beter opkomen voor de belangen van vluchtelingen, en haar dienstverlening voor alle vluchtelingen verbeteren.

3. Agendapunten – duur 1 minuut

We hebben het groepsgesprek in drie delen opgedeeld. We beginnen met een korte introductie zodat we elkaar een beetje leren kennen. Daarna stellen we jullie graag wat vragen waarover we kunnen discussiëren. We hebben dan een korte pauze om even iets te drinken. Ten slotte willen we graag een korte groepsoopdracht aan jullie geven, zodat we ook even iets kunnen doen. Aan het eind van het gesprek bespreken we deze opdracht.

4. Introductie – duur 10 minuten

Een voor een krijgen de deelnemers de kans om zich te introduceren. Hierbij worden de volgende vragen gesteld:

1. Wat is je naam, leeftijd, herkomst?
2. Wat deed je in je land van herkomst?
3. Wat doe je nu in je dagelijks leven (werken, studeren, huismoeder/vader, werkzoekend, vrijwilligerswerk)?
4. Ben je tevreden met het leven zoals je dat nu leidt?
5. Waar wil je over 5 jaar zijn? (wat wil je dan doen, studeren, thuis blijven, werken, een andere baan, vrijwilligerswerk)
6. Wat vind je leuk aan Nederland of Nederlanders?
7. Wat vind je misschien vreemd aan Nederland of Nederlanders?

Terwijl de deelnemers uitleggen wie ze zijn, schrijven de onderzoekers een aantal kernwaarden op een flip-over. Zo kunnen de onderzoekers bijhouden welke informatie verstrekt is in het eerste onderdeel.

5. Vragen – duur 40 minuten

De deelnemers is van tevoren gevraagd alvast na te denken over de vraag waar ze over 5 jaar willen zijn. Deze vraag wordt besproken in dit onderdeel. Met behulp van de steekwoorden (antwoorden) uit het eerste onderdeel wordt het gesprek gestart.

Vragen bij het gesprek:

Mensen die aangeven tevreden te zijn met hun dagelijks leven, krijgen vragen als:

1. Heb je bewust voor deze ‘invulling van je dagelijks leven’ gekozen of is het meer een gevolg van omstandigheden?
2. Heb je stappen ondernomen om te kunnen doen wat je nu doet? (vrijwilligerswerk, studie, werkervaring).
 - a. Ja, en dat heeft gewerkt: welke eigenschappen, kennis of vaardigheden van de deelnemers zijn waardevol gebleken? Speelt het kennen van de Nederlandse taal een rol? Spelen andere achtergrondkenmerken een rol?

- b. Ja, maar dat heeft niet gewerkt: welke belemmeringen zijn er?
- c. Nee, geen stappen ondernomen: waarom heb je geen stappen ondernomen?
3. Zie je het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland als een stappenplan? Eerst het één (bijvoorbeeld leren van de taal) en dan het ander? Waarom wel of niet? Wat denk je zelf dat het beste werkt?
4. Hoe moeilijk is het geweest om te bereiken wat je nu hebt bereikt? Welke ambities had je toen je kwam (of eenmaal een verblijfsvergunning had)? Had je verwacht dat het zo zou gaan?
5. Welke rol spelen anderen/professionele diensten? (heb je instanties of een organisatie om hulp gevraagd, of via VluchtelingenWerk?)
6. Hoe zit dat met je vriendenkring: heb je daar hulp van gekregen? Vind je dat je gemakkelijk in contact bent gekomen met mensen? Is het gemakkelijk om contact te houden met mensen? Welke belemmeringen spelen hierbij een rol? (bijvoorbeeld de reisafstand)

Mensen die aangeven iets anders te willen doen (nu of over 5 jaar), kun je vragen:

1. Waarom denk je zelf dat je dit doel nog niet hebt gehaald? (Is het realistisch wat je wilt doen? Of moet je je doel misschien bijstellen? Heb je stappen ondernomen?)
2. Wat voor belemmeringen zijn er? Welke eigenschappen, kennis of vaardigheden van de deelnemers zijn waardevol gebleken? Spelen andere achtergrondkenmerken een rol? Bijvoorbeeld opleidingsniveau, het nog moeten verwerken van de ervaringen in het herkomstland, grootte van het gezin, doorzettingsvermogen, taalproblemen, beperkt netwerk?
3. Wat zou je zelf kunnen doen om dit doel te halen?
4. Zie je het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland als een stappenplan? Eerst het één (bijvoorbeeld leren van de taal) en dan het ander? Waarom wel of niet? Wat denk je zelf dat het beste werkt?
5. Op welke punten is ondersteuning van anderen nodig en waar zou die uit moeten bestaan? Van wie krijg je nu ondersteuning?
6. Welke rol spelen anderen/professionele diensten? (heb je instanties of een organisatie om hulp gevraagd, of via VluchtelingenWerk?)
7. Hoe zit dat met je vriendenkring: heb je daar hulp van gekregen? Vind je dat je gemakkelijk in contact bent gekomen met mensen? Is het gemakkelijk om contact te houden met mensen? Welke belemmeringen spelen hierbij een rol? (bijvoorbeeld de reisafstand)

Bij dit onderdeel worden weer steekwoorden op een flip-over geschreven. Het gaat daarbij om de volgende thema's:

- Redenen voor niet ondernemen van stappen.
- Redenen/stappen die bijdragen aan het behalen van een 'realistisch' doel.
- Belemmeringen die het behalen van een doel in de weg staan.
- Praktische punten hoe VluchtelingenWerk hieraan zou kunnen bijdragen (wat wel/niet werkt).

Zo kunnen de onderzoekers aan het eind van dit onderdeel het eindresultaat laten zien en samen met de deelnemers tot een 'conclusie' hierover komen.

6. Korte pauze voor thee, koffie etc. – duur 5 minuten

7. Opdracht en discussie – duur 20 minuten

We zijn benieuwd of jullie beeld over het opbouwen van een nieuw bestaan is veranderd in de tijd die jullie hier nu wonen. Misschien waren jullie toen jullie hier net kwamen heel opgelucht en blij, en is dat nu anders geworden omdat het bijvoorbeeld lastig was (of is) om een baan te vinden, of misschien doen jullie nu juist hele andere dingen dan in jullie geboorteland en hebben jullie veel nieuwe mogelijkheden of vrijheden gekregen. Wat kunnen jullie vertellen?

1) Is het beeld positief, negatief of niet veranderd?

1. Als het beeld meer positief is geworden: waarom, oorzaak? Welke punten hebben bijgedragen aan positiever beeld?
2. Als het beeld meer negatief is geworden: waarom, oorzaak? Is die aan te pakken? Hoe? Wat is jullie eigen rol daarin? De rol van anderen daarin?
3. Als het beeld niet is veranderd: waarom, oorzaak? (positief of negatief beeld) Is die aan te pakken? Hoe? Wat is jullie eigen rol daarin? De rol van anderen daarin? Evt.: Is dat voor je kinderen anders denk je?

2) Wat is de achterliggende reden voor deze ontwikkeling?

Vragen ter ondersteuning om meer inzicht te krijgen in de redenen voor een meer positief of meer negatief beeld:

1. Waarom is het beeld dat je van Nederland hebt veranderd?
2. Heb je ondertussen meer contact met Nederlandse burenen/mensen?
3. Is het beeld veranderd, omdat je de taal nu spreekt en beter kunt communiceren?
4. Is het beeld veranderd, omdat je je nu meer gediscrimineerd of buitengesloten voelt?
5. Is het beeld veranderd, omdat je bent verhuisd? Of omdat je nu buiten het azc woont?
6. Is het beeld veranderd, omdat gewoonten, normen & waarden botsen?
7. Voel je een druk om je aan te passen?

Eventueel kunnen we vragen stellen ter ondersteuning om meer inzicht te krijgen in de redenen waarom het beeld hetzelfde is gebleven (positief of negatief):

1. Op welke manier ben je bekend geworden met de regels en mogelijkheden in Nederland?
2. Waar heb je je informatie vandaan, of van wie?
3. Was en is dit beeld positief of negatief?
4. Hoe komt dat denk je? (cultuurverschillen, verhalen van anderen, religie, gewoonten, normen en waarden?)

3) Heeft voorgaande ook invloed op wat je nu doet & wat je (over 5 jaar) zou willen doen?

Nu hebben we besproken wat het beeld van Nederland was bij aankomst en in hoeverre dit beeld naar verloop van tijd is veranderd. Denken jullie dat dit ook effect heeft gehad op wat jullie nu doen of wie jullie nu zien in het dagelijks leven en op wat jullie (over 5 jaar) zouden willen doen? Evt.: Hoe is dat voor je kinderen denk je?

Oftewel zijn er nu extra punten die we op kunnen schrijven bij de uitkomsten van onderdeel 2? Het gaat dan om de flip-overs met steekwoorden over een viertal thema's:

- Redenen voor niet ondernemen van stappen (passiviteit).
- Redenen/stappen die bijdragen aan het behalen van een 'realistisch' doel.
- Belemmeringen die het behalen van een doel in de weg staan.
- Praktische punten hoe VluchtelingenWerk hieraan zou kunnen bijdragen (wat wel/niet werkt).

8. Afsluiting – 5 minuten

Deelnemers worden bedankt voor hun aanwezigheid. Er kunnen nog vragen worden gesteld en de VVV-cadeaubonnen worden uitgedeeld.