

2016

Informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen m.b.t. online diensten



Auteurs:

- Tessa Bootsveld (326653)
- Laurien Veldhuis (326533)
- Nienke Kruiskamp (320027)

Klas: EMM4VN

Academie: Mens en Maatschappij

Datum: 06-06-2016

Informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen m.b.t. online diensten

Studenten	: Tessa Bootsveld Laurien Veldhuis Nienke Kruiskamp
Studenten nummers	: 326653 326533 320027
Klas	: EMM4VN
Opleiding	: Sociaal Pedagogisch Hulpverlener
Opdrachtgever	: Jillis Kors
Intervisie	: Jillis Kors
Toetscode	: T.AMM.37555
Academie	: Mens en Maatschappij
Versie	: 1

Voorwoord

Voor u ligt de rapportage die gemaakt is voor het 'Bachelor onderzoek' van leerpakket 9.2. De opdracht, voor dit leerpakket, was om een bachelor onderzoek uit te voeren. In dit verslag wordt er een rapportage weergegeven van het uitgevoerde bachelor onderzoek. De titel van dit bachelor onderzoeksrapport is 'Informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen m.b.t. online diensten'. In dit rapport wordt onderzocht welke informatiebehoeften Syrische vluchtelingen hebben, die in Nederland zijn aangekomen, m.b.t. online diensten. Met het onderzoek hopen wij de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen in beeld te kunnen brengen, m.b.t. online diensten, zodat hulpverleningsorganisaties hierop kunnen inspelen.

Via deze weg zouden wij graag een aantal personen bedanken, die een belangrijke rol hebben gespeeld binnen dit onderzoek. Wij willen hen graag bedanken voor de begeleiding, medewerking en stimulatie die wij tijdens de uitvoering van dit onderzoek hebben mogen ontvangen. Allereerst willen wij onze dank betuigen aan de respondenten die deel hebben genomen aan de interviews. Zij hebben een enorme bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de resultaten van dit onderzoek. Daarnaast willen wij onze waardering uitspreken naar Jillis Kors. Zijn gedetailleerde- en kritische blik en ondersteuning hebben ertoe geleid dat wij het onderzoek correct konden uitvoeren. Fransje Immink heeft ook bijgedragen aan dit onderzoek en wij willen haar graag bedanken. Zij heeft haar ervaringen met ons gedeeld, wat betreft haar vrijwilligerswerk op het eiland Lesbos. Door dit ervaringsverhaal konden wij ons beter inleven in vluchtelingen en konden wij deze voorkennis gebruiken tijdens het uitvoeren van dit onderzoek. Tevens gaat onze dank uit naar Paul Nijman. Hij heeft ons geholpen bij de contactlegging met het AZC in Azelo. Als laatste willen wij de medewerkers van het asielzoekerscentrum (AZC) bedanken voor hun medewerking. Door hen konden wij de respondenten interviewen, waardoor de uitvoering van het onderzoek mogelijk is gemaakt.

L. Veldhuis, N. Kruiskamp, T. Bootsvelt
06-06-2016

Samenvatting

In Syrië is er al ruim vijf jaar oorlog, tussen het leger van de president Assad, de Islamitische Staat (IS) en het verzet. Hierdoor vluchtten er in totaal 4,5 miljoen Syriërs naar buurlanden om hun veiligheid te kunnen waarborgen. Door het aantal Syrische vluchtelingen, raken de buurlanden overvol, waardoor zij door reizen naar landen in Europa. Zij vluchten op gegronde vrees voor vervolging in hun thuisland en worden ook wel politieke vluchtelingen genoemd. Op het moment dat vluchtelingen vluchten, is het aspect veiligheid voor hen niet meer aanwezig. Vluchtelingen moeten eerst voor hun basisbehoefte (eten, drinken, slaapplek, veilige omgeving) zorgen, om te kunnen overleven. Betrouwbare informatie over een veilige omgeving, is een belangrijk aspect om te kunnen overleven. Syrische vluchtelingen maken gebruik van informatie van familie en vrienden, omdat zij dit als betrouwbaar ervaren. Door het gebruik van online diensten, zoals: apps (Whatsapp, Facebook), sociale media en webapplicaties, wordt dit voor hen mogelijk gemaakt en kunnen zij contact leggen met familie en vrienden. Vluchtelingen maken gebruik van online diensten, door het gebruik van een smartphone/ tablet. Dit maakt een smartphone/ tablet één van de belangrijkste levensbehoefte van vluchtelingen.

Dit onderzoek is gestart om Syrische vluchtelingen te bereiken en hen te ondersteunen met bruikbare informatie over Nederland (asielprocedure, cultuur, landkaart, gezondheidszorg). Er is d.m.v. interviews onderzocht wat de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen zijn en van welke online diensten zij gebruik maken. Hulpverleningsorganisaties, zoals: Vluchtelingen werk Nederland, het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), het Rode Kruis en het Leger des Heils, kunnen inspelen op de resultaten van het onderzoek en Syrische vluchtelingen de informatie bieden, waaraan zij behoefte hebben.

De resultaten in dit onderzoek laten ten eerste zien dat Syrische vluchtelingen veelal behoefte hebben aan informatie over de start van hun asielprocedure en de start van hun leven in Nederland. De resultaten laten ten tweede zien dat de informatiebehoeften afhankelijk zijn van leeftijd. Tot slot is het leren van de Nederlandse taal een belangrijke informatiebehoefte onder Syrische vluchtelingen. Zij gebruiken online diensten om contact te houden met vrienden en familie en om de Nederlandse taal te leren. Face-to-face informatie wordt echter het meest vertrouwd en online diensten worden minder vertrouwd. Er wordt dan ook het meest gebruik gemaakt van informatie verkregen van bekenden, Nederlandse burgers en/of het COA.

Online diensten kunnen de informatiebehoeften van vluchtelingen niet goed versterken en geen grote bijdrage leveren aan deze behoeften. De vluchtelingen in dit onderzoek vertrouwen de online-informatie minder dan van het COA of Nederlandse mensen. In Syrië wordt, volgens de vluchtelingen van dit onderzoek, bovendien weinig gebruik gemaakt van online diensten. Hierdoor zijn de online diensten minder bekend onder Syrische vluchtelingen en worden minder snel vertrouwd.

Inhoudsopgave

1.1	Aanleiding van het onderzoek	6
1.2	Doelstelling	8
1.2.1	Korte termijn doel	9
1.2.2	Lange termijn doel	9
1.2	Onderzoeksvraag	9
1.3.1	Theoretische deelvragen	9
1.3.2	Praktische deelvragen	9
1.4	Leeswijzer	9
2	Theoretisch kader	10
2.1	Vluchtelingen	10
2.2	Informatiebehoeften	16
2.3	Ontwikkeling van online diensten	19
2.4	Conclusie	24
3	Methode van het onderzoek	26
3.1	Onderzoekstype- en methode	26
3.2	Populatie en steekproef	26
3.3	Data-verzamelingsinstrumenten	26
3.4	Betrouwbaarheid	27
3.5	Validiteit	28
3.6	Ethische overwegingen	29
3.7	Verantwoording van de gemaakte keuzes	29
4	Resultaten	31
4.1	Kenmerken respondenten	31
4.2	Verwachtingen	32
4.3	Informatiebehoefte	32
4.4	Vertrouwen	33
5	Conclusie	35
5.1	Conclusie praktische deelvragen	35
5.1.1	Conclusie deelvraag 1	35
5.1.2	Conclusie deelvraag 2	36
5.2	Conclusie onderzoeksvraag	37
5.3	Aanbevelingen	37
5.4	Sterkte/ zwakte analyse	38
5.4.1	Sterktes	38
5.4.2	Zwaktes	39

5.5 Discussie	40
Bronnenlijst	42
Overzicht bijlagen.....	47
Bijlage 1 Vragenlijst interviews (Engels).....	48
Bijlage 2 Voorbeeld labelschema interview	49
Bijlage 3 Benaderingsbrief AZC Azelo.....	52
Bijlage 4 Overeenkomst onderzoeksopdracht	53
Bijlage 5 Evaluatieformulier opdrachtgever	57
Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2015-2016)	59

1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de aanleiding van het onderzoek beschreven, met betrekking tot het macro- meso- en microniveau. Er is beschreven waarom dit onderzoek uitgevoerd wordt. In paragraaf 1.2 is de doelstelling beschreven, die betrekking heeft op dit onderzoek. De doelstelling is opgesplitst in een korte- en langetermijn doel. In paragraaf 1.3 is de onderzoeksvraag beschreven en in paragraaf 1.3.1 en 1.3.2 zijn de theoretische en praktische deelvragen beschreven. Deze deelvragen beantwoorden uiteindelijk de onderzoeksvraag. In de laatste paragraaf 1.4 is de leeswijzer voor dit onderzoek beschreven.

1.1 Aanleiding van het onderzoek

Stel je voor: je bent net klaar met je studie en besluit te gaan reizen. Je gaat naar een land met een andere cultuur, andere mensen en een ander klimaat. Je kiest een land dat je aanspreekt en waar je graag plaatsen van wil zien. Je gaat er hoogstwaarschijnlijk heen met een vliegtuig en veel comfort. De mensen om je heen gaan je missen, maar weten dat je terugkomt en je veilig bent. Wat neem je mee op zo'n reis? Je rugzak natuurlijk! Maar voor de moderne reiziger is één ding nog belangrijker, namelijk een mobiel. Door middel van je mobiel blijf je in contact met mensen die je dierbaar zijn, kan je andere mensen bereiken en kan je informatie vinden over het land van bestemming.

Toch is het bovenstaande proces anders voor iemand die er niet voor kiest om te gaan reizen, maar simpelweg geen keus heeft. Vluchtelingen zijn gedwongen weg te gaan uit hun land. Zij kiezen geen land waarvan zij dingen willen zien, maar een land waar ze veilig zijn en waar ze hun gezin naartoe kunnen halen. De reis is zwaar en bevat levensbedreigende omstandigheden. Ze moeten dierbaren achterlaten en weten niet of ze hen weer zien. Zij weten niet of hun familie veilig is en of zij zelf veilig zijn, maar hebben geen keus.

Er is wel een overeenkomst, namelijk wat ze meenemen. Een vluchteling heeft één rugzak om te vullen met alle benodigde spullen voor de reis, maar nog belangrijker is hun mobiel (Persoonlijk gesprek: Ferdi, 2016). Hiermee kunnen zij contact houden met het thuisfront en hebben hierdoor iets meer zekerheid over de veiligheid van elkaar. De reis is onzeker, maar door hun mobiel, worden ze op de hoogte gehouden van de omstandigheden in de wereld. Zowel omstandigheden in het thuisland als het land van bestemming.

Vanaf maart 2011 worden grote demonstraties georganiseerd tegen het repressieve regime van Assad (Vluchtelingenwerk, 2016). Na de terugtrekking van de Amerikaanse troepen uit Irak in 2011 escaleerde het onderlinge geweld, de IS kwam hierbij op als sterkste verzetsbeweging (Brinkel, 2015). Zij trokken ook naar Syrië. In 2014 heeft een internationale coalitie van westerse en Arabische landen besloten om luchtaanvallen te beginnen en op te treden tegen de IS (Brinkel, 2015). Nederland doet hier ook aan mee.

Een gevolg van het geweld in en rondom Syrië, zijn de vluchtelingen. De oorlog in Syrië is al vijf jaar bezig en de IS, is al twee jaar actief. Toch is de vluchtelingenstroom pas sinds een paar jaar een probleem. Volgens de NOS (2015) is de belangrijkste reden hiervoor dat de buurlanden vol zitten. Ook Vluchtelingenwerk (2016) geeft aan dat opvang in de regio van Syrië wel gebeurd. Het merendeel wordt opgevangen in Libanon, Jordanië of Turkije. Deze landen zijn nu overvol en hierdoor trekken de vluchtelingen door naar Europa. Ruim 1,25 miljoen vluchtelingen hebben in 2015 asiel aangevraagd in Europa en zijn er in de eerste twee maanden van 2016 4318 vluchtelingen die in Nederland asiel aanvragen. In 2015 waren er 43.093 aanvragen (Vluchtelingenwerk, 2016).

Er moet worden nagedacht over de politieke toekomst van de betrokken landen. De verschillende religieuze groeperingen moeten samen kunnen leven, maar de recente aanslagen in Europa voeden het wantrouwen tegen religie, de Islam en de vluchtelingen (Brinkel, 2015).

Jihadisten worden opgeroepen op om terreuraanvallen uit te voeren en er zijn steeds meer verhalen over westerse jongeren die naar Syrië trekken, om mee te vechten (Brinkel, 2015). Wat er momenteel gaande is, heeft zich eerder afgespeeld. Aanslagen in de naam van Al-Qaeda en Bin Laden zijn ook voorgevallen. In alle gevallen is het patroon hetzelfde: een politiek actieve opdrachtgever, in het huidige geval de IS en Assad, rekruteert een aantal jongeren, die over het algemeen al ervaring hebben in kleine misdaad. Voor deze jongeren betekent hun etnische afsporang minder dan hun maatschappelijke uitsluiting en de herontdekking van de puur islamitische identiteit. (Roy, 2003). Vluchtelingen worden ook afgewezen in de huidige maatschappij en lopen gevaar.

Door alle haat en angst is er momenteel veel discussie over het toelaten en opvangen van asielzoekers. De mogelijke gevolgen van het toelaten van asielzoekers in Nederland voor de openbare orde en veiligheid wordt regelmatig gebruikt als argument voor het beperken van de migratiestroom (van Gool, 2016).

De helft van deze vluchtelingen komt uit Syrië en de rest uit Afghanistan, Eritrea, Somalië, Irak, Pakistan en Nigeria. Van de Syrische Vluchtelingen is 90% islamitisch (Vluchtelingenwerk, 2016). Ongeveer 3770 mensen vonden, tijdens de oversteek in 2015, de dood en dit aantal blijft oplopen. Volgens Ross Mountain (United Nations, 2015) is de vluchtelingenstroom uit Syrië, het ergste sinds het einde van de Tweede Wereldoorlog, met meer dan 3.9 miljoen mensen die naar de buurlanden gevlucht zijn.

Griekse en Italiaanse autoriteiten hebben meerdere keren aan de bel getrokken, omdat ze de vluchtelingenstroom niet aankonden. Doordat de landen in Europa hun grenzen bewaken en er niks wordt gedaan aan de omstandigheden in Syrië en de buurlanden, worden de levensomstandigheden voor de vluchtelingen er niet beter op en blijft de vluchtelingenstroom aanhouden (NOS, 2015). Volgens Vluchtelingenwerk Nederland (2016), leven veel Syrische vluchtelingen in armoedige omstandigheden in vluchtelingenkampen aan de grens van de buurlanden van Syrië. Er is nog geen perspectief dat de levensomstandigheden in Europa en de buurlanden van Syrië beter gaan worden voor vluchtelingen en of de vluchtelingenstroom afneemt.

In Europa zijn verschillende afspraken gemaakt over vluchtelingen. In deze afspraken, die voor de zomer van 2015 zijn gemaakt, vangt Nederland de komende twee jaar nog 2047 Syrische, Eritrese en Iraakse vluchtelingen op. Daarnaast moet Nederland nog 732 vluchtelingen van buiten de EU uitnodigen. Zij kunnen als vluchteling, met een verblijfstatus, naar Nederland komen en worden dan in verschillende gemeenten geplaatst. In de praktijk verandert er niets, want Nederland verwelkomt al 500 vluchtelingen per jaar. Volgens de nieuwe afspraken komen er de komende twee jaar ook nog 7214 asielzoekers, die een grote kans op een verblijfstatus hebben in Nederland. Dit aantal komt bovenop de 2047 vluchtelingen van de eerste afspraak. Ten slotte zullen er volgens Europese afspraken nog 182 asielzoekers extra per week naar Nederland komen (NOS, 2015).

Er zijn verschillende organisaties die betrokken zijn bij de vluchtelingenstroom in Nederland. Vluchtelingen werk Nederland, het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), het Rode

Kruis en het Leger des Heils houden zich hiermee bezig. De organisaties geven aan problemen te ondervinden met o.a. het bereiken van de vluchtelingen aan de grenzen van de landen van Europa. Ook is er volgens deze organisaties gebrek aan kennis over online diensten die de vluchtelingen gebruiken, waardoor ze moeilijk te bereiken en te informeren zijn. Hierdoor wordt het communiceren met de vluchtelingen erg moeilijk.

Het is volgens de opdrachtgever, voor de bovenstaande genoemde organisaties, van belang dat zij de vluchtelingen bij hun aankomst in Nederland kunnen bereiken. Vluchtelingen die net in Nederland zijn aangekomen, hebben vaak geen idee waar ze zich bevinden. Het is dus van belang dat zij weten waar zij op dat moment zijn, hoe de gezondheidszorg er in Nederland uitziet, waar in de buurt een moskee, kerk of apotheek is.

Het gebruik van online diensten, is in de afgelopen jaren sterk toegenomen (Lenhart, A., Purchell, K., Smith, A. & Zickurh, K., 2010). Ferdi mocht bijvoorbeeld tijdens zijn reis een kleine tas meenemen. Op de vraag wat hij mee had genomen tijdens zijn vluchtreis, antwoorde hij: *'Mijn tablet en mobiele telefoon'. 'Op deze manier kon ik toch nog contact blijven houden met mijn gezin, die achtergebleven is in Syrië. 'Ook heb ik mijn tablet gebruikt om informatie op te zoeken over de verblijfsprocedures van landen in Europa'.*

Vluchtelingen houden elkaar ook op de hoogte door middel van online diensten, waaronder Social Media. Tegenwoordig worden ervaringsverhalen of persoonlijke verhalen, steeds vaker gebruikt als een vorm van kennis. Hierbij is te denken aan verhalen over het leven van vluchtelingen. Zij kunnen per dag beschrijven hoe de situatie is en in welke stad zij verblijven (Innovation, 2015). Deze verhalen worden gedeeld, d.m.v. het 'micro-bloggen', op bijvoorbeeld Twitter, Facebook en/of andere sociale media. Het micro-bloggen is in de afgelopen jaren flink toegenomen (Lenhart, A., Purchell, K., Smith, A. & Zickurh, K., 2010). Voor organisaties is het van belang dat zij weten van welke online diensten vluchtelingen gebruik maken (Persoonlijk gesprek: Jillis Kors, 2016). Op deze manier kunnen hulpverleners hen bereiken, via de mobiele telefoons/ tablets, om met hen te kunnen communiceren en hen van informatie te voorzien.

Vluchtelingen worden naar verschillende plaatsen gestuurd en er wordt geen rekening met hun belangen gehouden. Familie en vrienden worden uit elkaar gehaald, tijdens de overplaatsing naar verschillende opvangcentra. Dit blijkt ook uit het verhaal van Ferdi. Hij vertelt dat hij gevlucht is van Syrië naar Nederland, wegens de oorlog die daar gaande is. Hij is alleen gevlucht en zijn gezin in Syrië is achtergebleven, in de hoop dat zij later ook naar Nederland zouden kunnen komen. Ferdi is een aantal keren verplaatst naar verschillende opvangcentra binnen Nederland. Hij geeft aan, dat wanneer hij net nieuwe mensen had leren kennen, zij weer uit elkaar werden gehaald. Hij vond het verschrikkelijk om dit iedere keer weer mee te moeten maken. Ferdi voelde zich hierdoor ook een nummertje, onbegrepen en gediscrimineerd. Hij kan niet begrijpen waarom vluchtelingen zo onmenselijk behandeld worden, in een land zoals Nederland (Persoonlijk gesprek: Ferdi, 2016).

Om inzicht te krijgen in de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen, m.b.t. online diensten, zal er eerst een beeld moeten worden geschetst over welke informatiebehoeften vluchtelingen hebben en van welke online diensten zij gebruik maken.

1.2 Doelstelling

-  Inzicht verschaffen in de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen in de regio Twente, en op welke wijze zij gebruik maken van online diensten.

1.2.1 Korte termijn doel

- Weten hoe online diensten kunnen bijdragen aan de informatiebehoefte van Syrische vluchtelingen.

1.2.2 Lange termijn doel

- De kennis inzetten om de kwaliteit van leven, van Syrische vluchtelingen, op verschillende levensgebieden in Nederland te verbeteren.

1.2 Onderzoeksvraag

- Hoe kunnen online diensten de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen, in de regio Twente, versterken?

1.3.1 Theoretische deelvragen

- Wat zegt de literatuur over het thema vluchtelingen?
- Wat zegt de literatuur over informatiebehoeften van vluchtelingen?
- Wat zegt de literatuur over de ontwikkeling van online diensten?

1.3.2 Praktische deelvragen

- Welke informatiebehoeften hebben Syrische vluchtelingen?
- Van welke online diensten maken Syrische vluchtelingen gebruik?
- Hoe zijn Syrische vluchtelingen aan deze online diensten gekomen?

1.4 Leeswijzer

Het bachelorrapport bestaat uit vijf hoofdstukken. Als eerste is het voorwoord beschreven en daaropvolgend een samenvatting van het onderzoek. Na deze samenvatting is de inhoudsopgave beschreven en daarna in hoofdstuk 1 de inleiding van het bachelorrapport. Daaropvolgend is in paragraaf 1.1. de aanleiding van dit onderzoek beschreven en in paragraaf 1.2 de doelstelling. De doelstelling is daarnaast opgesplitst in een korte- en lange termijn doel. In paragraaf 1.3 is de onderzoeksvraag beschreven en in 1.3.1 en 1.3.2 de theoretische en praktische deelvragen. In hoofdstuk 2 is het theoretisch kader beschreven en hierin worden de theoretische deelvragen beantwoord. Aan het einde van dit hoofdstuk is er een conclusie beschreven, a.d.h.v. de theoretische deelvragen. In hoofdstuk 3 is de methode van het onderzoek beschreven waarin de volgende aspecten naar voren komen: onderzoekstype, onderzoeks- vorm en methode, populatie en steekproef, data-verzamelingsinstrument, procedure, betrouwbaarheid, validiteit, ethische overwegingen en verantwoording van de gemaakte keuzes. In hoofdstuk 4 zijn de resultaten van het onderzoek beschreven en in hoofdstuk 5 worden de praktische deelvragen beantwoord d.m.v. conclusies. Daarnaast worden er in dit hoofdstuk twee aanbevelingen gedaan en er is een sterkte/zwakte analyse beschreven, die tijdens de uitvoering van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Als laatste is er in dit hoofdstuk een discussie beschreven.

2 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretische deelvragen van het onderzoek beantwoord.

Paragraaf 2.1 geeft antwoord op de theoretische deelvraag 1, deelvraag 2 wordt beantwoord in paragraaf 2.2 en in paragraaf 2.3 wordt antwoord gegeven op deelvraag 3. De conclusie van de theoretische deelvragen zijn beschreven in paragraaf 2.4.

2.1 Vluchtelingen

In de middeleeuwen was er een komen en gaan van mensen die in hun stad niet meer veilig waren en daarom vluchtten naar andere landen (Bronkhorst, 1990). Van vluchtelingenopvang, asielrecht en beleid kan pas gesproken worden vanaf de 16^e eeuw. In deze tijd begon Nederland met het opvangen van grote groep vluchtelingen. Tot eind jarig zestig hadden vluchtelingen verschillende redenen om de toevlucht te zoeken naar Nederland. Zij kwamen vooral van over de oostgrens, uit Duitsland en later uit Oost-Europa. Tot aan de Vreemdelingenwet van in 1965 (de wet die nog steeds een basis vorm voor toelatingsbeleid) kende Nederland bijna geen andere vluchtelingen dan hen. De vluchtelingen uit Oost-Europa kwamen uit een Europese cultuur. Vluchtelingen werden toen vrij snel toegelaten in ons land, omdat wij een tekort hadden aan arbeidskrachten (Bronkhorst, 1990).

Vier eeuwen later, in de Tweede Wereldoorlog waren er miljoenen mensen dakloos geraakt. Deze mensen moesten teruggestuurd worden of in een ander land worden geplaatst (Bronkhorst, 1990). Veel daklozen wensten niet teruggestuurd te worden naar hun vaderland. In het jaar 1956 werd er een uitspraak gedaan door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties (VN), waarin naar voren kwam dat de onvrijwillige terugkeer vermeden moest worden. Het International Refugees Organisation (IRO) werd toen opgericht om terugkeer naar het vaderland mogelijk te maken. De IRO kreeg het mandaat voor drie jaar (men hoopten dat het vluchtelingenprobleem in deze tijd werd opgelost). Drie jaar bleek onmogelijk, omdat er voor honderden vluchtelingen een nieuw land gevonden moest worden. De oude en de nieuwe vluchtelingen (vanuit de Koude Oorlog) dwongen de Staten om een nieuw vluchtelingenbeleid te produceren. Naar aanleiding hiervan werd er in juli 1951, door de VN een vergadering gehouden in Geneve met achtentwintig Staten. Na drie weken werd het Verdrag aangenomen, die op 22 april 1954 in werking trad. Dit was het eerste Verdrag waarin het begrip vluchteling algemeen omschreven was. De definitie luidde vanaf toen: *'Een vluchteling is elk persoon die ten gevolge van gebeurtenissen welke hebben plaatsgevonden voor 1951 een gegronde vrees voor vervolging heeft op grond van: ras, godsdienst, nationaliteit, het behoren tot een speciale groep of politieke overtuiging* (Bronkhorst, 1990). Dit wordt ook wel het beginsel van *non-refoulement* genoemd. Het beginsel van *'non-refoulement'* is naast artikel 33 van het VN-Vluchtelingenverdrag, tegenwoordig ook beschreven in het VN-Verdrag tegen Foltering, het VN-Verdrag inzake Burger- en Politieke Rechten en het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens (Spijkerboer, Vermeulen, 2005).

Na de Tweede Wereldoorlog werd er een behoefte gevoeld voor een nieuwe grondwet (Bronkhorst, 1990). Nederland was tekort geschoten in de opvang van vluchtelingen uit Duitsland in de jaren dertig. Velen hoopten dat er ook een grondwet zou komen over de bepaling van asielverlening. De juridische positie van vluchtelingen was in de jaren dertig zeer eenvoudig beschreven in de wetgeving namelijk: De Vreemdelingenwet van 1849, de Vreemdelingentoezichtwet 1918 en een aantal geheime wetten die door het Ministerie van

Justitie waren afgekondigd. Nadat Nederland was toegetreden tot de IRO in 1947, kreeg de gemachtigde van die organisatie de bevoegdheid om te verklaren wie vluchteling mocht heten, de zogenoemde '*mandaatverklaringen*'. Deze bevoegdheden gingen vanaf 1952 over op de vertegenwoordiger van de UNHCR. Zij hebben deze mandaatverklaringen uitgegeven tot 1975. In 1951 tekende de Nederlandse regering het Internationaal Vluchtelingenverdrag en ging pas wettelijk van kracht toen het parlement, dit in 1956 had bevestigd. In 1953 werd begonnen met het registreren van asielzoekers. Illegalen die het land waren binnengekomen, werden meestal direct in een politiebureau of Huis van Bewaring opgesloten. In januari 1966 kwam de Vreemdelingenwet tot stand. Vluchtelingen moeten volgens deze wet, ruimhartiger worden behandeld (Bronkhorst, 1990).

Ongeveer vier jaar later, in de jaren zeventig, krijgt het Vluchtelingenwerk in Nederland een ander aanzien dan in de voorgaande jaren. Voor het eerst krijgen zij te maken met vluchtelingen buiten Oost-Europese landen, zoals: Portugal, Oeganda, Chili, Oost Turkije en Vietnam. Hierdoor wordt Nederland geconfronteerd met de derde wereld. De verzuilde vluchtelingehulp moet plaatsmaken voor een samenwerking van groepen met zeer uiteenlopende politieke en humanitaire doelstellingen (Bronkhorst, 1990).

Tien jaar later, in de eerste helft van de jaren tachtig, zochten veel meer mensen uit verschillende landen asiel aan in Nederland (Bronkhorst, 1990). De overheid reageerde met steeds nieuwe maatregelen en was vooral gericht op het weren van asielzoekers (iemand die vlucht uit eigen land en bescherming van een ander land inroept). Staatssecretaris Haars, stelde een aparte asielafdeling op het ministerie van Justitie in. Hij deed dit, omdat volgens hem het wemelde van avonturiers en gelukszoekers, die met een bepaalde opzet naar Nederland komen (Bronkhorst, 1990). Vanaf 1981 ontstond er het '*in-huis*' model, dat betekent dat vluchtelingen niet langer dan drie maanden in een centrale opvang mochten zitten, maar zo gauw mogelijk geplaatst moesten worden in gemeenten. In 1983 kwam er een nieuwe staatssecretaris Korte- van Hemel die een nieuwe asielprocedure invoerde. Iedere asielzoeker kon een asielverzoek doen. De asielprocedure duurde toen gemiddeld tweeëndertig maanden. In 1987 was het aantal asielzoekers verdubbeld van het voorgaande jaar. Steeds meer was er sprake in de media van economische vluchtelingen (een asielzoeker die vanwege de kans op een beter economisch leven, asiel aanvraagt in een ander land). In de krant verschenen koppen als '*Invasie van asielzoekers*'. Amsterdam en andere grote steden waren overspoeld. Het Leger Des Heils en andere opvangen raakten overvol. Dit maakte duidelijk dat er een gecoördineerde vorm van opvang nodig was. De overheid wilde de grote steden ontlasten door een spreiding over de gemeenten. De Regeling Opvang Asielzoekers (ROA) stelde dat elke gemeente één of twee duizend van haar inwonerstal in opvangplaatsen ter beschikking zou moeten stellen. In november 1987 ging dit in werking. Zonodig in asielzoekerscentra voor de eerste tot negen weken en verder in woningen van de gemeente (Bronkhorst, 1990).

In de tweede helft van de jaren tachtig was er een sterke groei van het aantal uitgeprocedeerde vluchtelingen (Bronkhorst, 1990). Van het jaar 1983 t/m 1989 waren er 23.000 asielzoekers afgewezen, waarvan een klein deel door de politie over de grens gezet is. Eind 1988 legde het tweede kabinet- Lubbers het parlement een Algehele Herziening Vreemdelingenwet voor. Het ontwerp had voor asielzoekers negatieve kanten. Begin 1991 moest de commissie met aanbevelingen komen voor een nieuwe, en vooral kortere asielprocedure. Ondertussen werd er door de landen van de Europese Gemeenschap

gewerkt aan een Europees Asielverdrag. Toen Nederland in 1990 dit verdrag ondertekende, onder voorbehoud dat er ook andere landen van de Europese Gemeenschap daartoe zouden overgaan, was het onduidelijk wat precies de inhoud van het verdrag was (Bronkhorst, 1990).

Door de oorlog in de Balkan in het jaar 1994, was er eind jaren negentig, een piek aan asielzoekers in de opvang van Nederland. Dit zorgde voor meer dan 50.000 asielaanvragen (Van der Lans, 2015). Sinds het jaar 1999 werkt de Europese Unie (EU) aan een gemeenschappelijk Europees asielstelsel (Europese Unie, 2014). De nieuwe wetgeving is goedgekeurd in 2013 om bepaalde aspecten van nationale asielprocedures op een lijn te trekken. Dit wordt gedaan om te zorgen dat regels veilig, eerlijk en doeltreffend zijn en om misbruik te voorkomen. In de nieuwe wetgeving staan normen voor bescherming en opvang in de EU. Dat garandeert dat asielzoekers overal in de EU dezelfde kans op internationale bescherming krijgen. Ook berust het gemeenschappelijke stelsel op samenwerking en solidariteit, tussen zowel de EU-landen onderling als met de landen van herkomst en doorreis. Om te voorkomen dat een asielzoeker van het ene EU-land naar het andere wordt gestuurd, zonder dat een van die landen de verantwoordelijkheid neemt, en hij in meerdere landen een asielaanvraag indient, moet elke EU-land kunnen behappen of het verantwoordelijk is voor de asielaanvraag. Met de gemeenschappelijke EU-regels kan snel worden vastgelegd welk land verantwoordelijk is voor de behandeling van de asielaanvraag. De regels zijn gebaseerd op criteria, zoals: waar de aanvrager woont, waar zijn familieleden wonen, welk land hem een visum heeft gegeven, welke land hij/zij de EU is binnengekomen. De EU promoot internationale bescherming en helpt landen buiten de EU om hun asielstelsel te verbeteren. Op deze manier worden mensen in nood beter beschermd en zo veel mogelijk in hun eigen regio opgevangen. In samenwerking met de UNHCR, voert de EU regionale beschermingsprogramma's uit om de opvangcapaciteit in de betrokken regio's te vergroten en de bescherming van vluchtelingen te verbeteren met behulp van duurzame oplossingen. Hierbij gaat het om terugkeer, lokale integratie of vestiging buiten de EU (Europese Unie, 2014).

De piek van asielzoekers daalde in de jaren 2000 door minder aanvragen. Maar ongeveer tien jaar later neemt het asielzoekers in Nederland weer toe, door nieuwe conflicten in Syrië (Van der Lans, 2015). Sinds het jaar 2011 heerst er een burgeroorlog in Syrië. Het leger van de president Assad, de terroristische groepering Islamitische Staat (IS) en het verzet vechten tegen elkaar. Dagelijks vallen er doden en gewonden en mensen lijden honger. Hun angst en onzekerheid zijn groot. De Syrische oorlog wordt gezien als de grootste humanitaire crisis van dit moment. Syrische vluchtelingen worden opgevangen in buurlanden, zoals: Libanon, Turkije, Egypte, Jordanië en het noorden van Irak. Zij wonen hier in tenten, scholen, gastgezinnen of kleine appartementen. Er zijn in totaal 4,5 miljoen Syriërs gevlucht en vluchten via de oostelijke Middellandse Zee naar Europa. Zolang de Syrische oorlog duurt komen er dagelijks (politieke) vluchtelingen bij (cordaidmenseninnood, z.j.). Ook komen er vluchtelingen vanuit landen, zoals: Eritrea, Afghanistan, Irak, Iran om in Nederland asiel aan te vragen. Dit doen zij vanwege gegronde vrees voor vervolging (CBS, 2015). Veel mannen kiezen ervoor om zonder hun gezin de vluchtreis te maken. Dit doen zij, omdat de vluchtreis gevaarlijk is, omdat zij met overvolle gammele bootjes over de Middellandse Zee gaan. Daarnaast vragen smokkelaars veel geld van hen en niet iedereen kan dat betalen voor hun gezin. De mannen hopen dat hun vrouw en kinderen later over kunnen komen naar hun eindbestemming (Vluchtelingenwerk, 2015).

Doordat er veel politieke en economische vluchtelingen naar Europa kwamen, stelde de Europese Commissie in mei 2015, een noodprocedure in om de stroom te herverdelen in Europa. De Europese Commissie ging akkoord met het eerste pakket van maatregelen voor het nieuwe immigratiebeleid. In juli 2015 werd er uiteindelijk besloten door de EU-lidstaten om hier en vrijwillig systeem van te maken. De EU en Turkije maakte in maart 2016 gezamenlijke afspraken over een aanpak in de migrantencrisis. Een onderdeel daarvan is het naar Turkije terugsturen van vluchtelingen die illegaal per boot naar Europa komen. In ruil daarvoor kunnen vluchtelingen legaal vanuit Turkije naar de EU (Europa-nu, z.j.)

De vluchtelingen die wel de oversteek hebben kunnen maken naar de EU, zitten in opvangcentra in landen, zoals: Duitsland, Zweden en Nederland (cordaidmenseninnood, z.j.). Wanneer je als asielzoeker (vluchteling) asiel wil aanvragen in Nederland, moet je een asielaanvraag doen bij de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). De IND is een agentschap van het Ministerie van Veiligheid en Justitie en voert, namens de Staatssecretaris van Veiligheid en Justitie, de Vreemdelingenwet en de Rijkswet in Nederland uit (IND, z.j.). De IND beoordeelt alle verblijfsaanvragen van mensen die in Nederland een asielaanvraag doen. Niet iedereen kan in Nederland verblijven of Nederlander worden, maar voor vluchtelingen is er altijd plaats.

Om asiel in Nederland aan te vragen, hoort de asielzoeker (vluchteling) zich te melden bij de vreemdelingenpolitie bij het aanmeldcentrum in Ter Apel. Minderjarige vreemdelingen melden zich bij de vreemdelingenpolitie in het aanmeldcentrum Schiphol. De gegevens van de persoon worden in het aanmeldcentrum genoteerd. Er worden pasfoto's gemaakt en vingerafdrukken genomen. Voor onderzoek moesten vluchtelingen hun documenten, paspoorten, diploma's of vliegtickets inleveren (IND, z.j.).

Na deze aanmelding is er een rust- en voorbereidingstermijn van zes dagen, dat inhoudt dat de asielzoeker informatie over de asielprocedure krijgt. In dit termijn krijgt hij ook hulp van een advocaat en heeft een afspraak met een verpleegkundige. De verpleegkundige onderzoekt hem en als het nodig is stuurt de verpleegkundige hem door naar een arts voor nader onderzoek. Tijdens dit termijn verblijft de asielzoeker in een opvanglocatie van de IND. Hier dient hij een asielaanvraag in. Voor iemand die naar het aanmeldcentrum Schiphol is gebracht geldt hetzelfde m.b.t de advocaat en verpleegkundige. Het enige verschil is dat hij op het aanmeldcentrum geen rust- en voorbereidingstermijn krijgt, maar wel informatie over de asielprocedure in het verblijf van het aanmeldcentrum Schiphol (IND, z.j.).

Als asielzoekers dit termijn hebben afgesloten, wordt er op de dag van de asielaanvraag, een gesprek gehouden met de asielzoeker in het aanmeldcentrum van de IND. Er wordt onderzocht: wie je bent, waar je vandaan komt en wat je reisroute is geweest. Dit wordt het eerste gehoor genoemd en hiermee start de algemene asielprocedure. Na afloop van het eerste gehoor krijgt de asielzoeker een verslag en een dag erna bespreekt de asielzoeker dit met zijn advocaat. Het tweede gesprek vindt plaats op de volgende dag met het IND. Dit gesprek gaat over de redenen van de asielaanvraag. Dit wordt het nader gehoor genoemd. Er worden daarnaast vragen gesteld rondom de situatie van de asielzoeker om de situatie beter in beeld te krijgen. Tijdens dit gesprek is er altijd een tolk aanwezig. De IND beoordeelt na de gehoren of de asielaanvraag binnen acht dagen kan worden behandeld. Het kan zijn dat de IND zegt dat er geen nader onderzoek nodig is en dat zij verwachten dat er binnen acht dagen een beslissing kan worden genomen. Hiermee gaat de algemene asielprocedure verder. Het kan ook zijn dat ze zeggen dat er meer tijd nodig is voor onderzoek. De

algemene asielprocedure stopt en de asielaanvraag wordt verder behandeld in een verlengde asielprocedure (IND, z.j.).

Vanwege de hoge instroom van asielzoekers, is sinds februari 2016 het wettelijke termijn waarop de IND een beslissing moet nemen over de aanvraag, verruimd naar 15 maanden (COA, z.j.). Dit termijn kan verlengd worden met drie maanden. Er wordt d.m.v. het eerste gehoor en het nader verhoor gekeken over de asielzoeker recht heeft op asiel. Hier zijn een aantal wetten en verdragen voor, die beschreven staan in de Nederlandse Vreemdelingenwet, het internationale Vluchtelingenverdrag en het Europese Verdrag van de Rechten van de Mens. Het IND maakt gebruik van informatie over het land waar de asielzoeker vandaan komt. Op het moment dat de asielzoeker recht heeft op asiel, dan krijgt de asielzoeker een verblijfsvergunning. Hierbij gaat het meestal om een verblijfsvergunning van 5 jaar. Als die verblijfsvergunning verlopen is, bekijkt het IND of de asielzoeker nog steeds bescherming nodig heeft en wanneer dit zo is krijgt hij een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd. De asielzoeker krijgt hulp van een rechtshulpverlener, omdat de asielprocedure ingewikkeld is. Dit regelt De Raad voor Rechtsbijstand. Ook Vluchtelingenwerk Nederland geeft uitleg en helpt de asielzoeker (IND, z.j.).

Op het moment dat de IND vindt dat je als asielzoeker bescherming nodig hebt, dan zal er een asielvergunning af worden gegeven (IND, z.j.). Wanneer de asielzoeker is afgewezen, dient hij/zij weer terug te gaan naar land van herkomst. Voor minderjarige asielzoekers jonger dan 15 jaar, is er een speciaal beleid bij de eerste verblijfsaanvraag. Dit op het moment, als blijkt dat diegene binnen drie jaar nog niet terug kon naar het land van herkomst, door schuld van buitenaf. Om voor het verruimde buitenschuldbeleid, in aanmerking te komen moet een minderjarige asielzoeker aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals: hij/zij is jonger dan 15 jaar en ongehuwd, er is geen geschikte opvang in het land van herkomst of in een ander land, er zijn geen ouders aanwezig, er is geen opvang in het land van herkomst, hij/zij heeft meegewerkt aan de terugkeer van het land van herkomst en wanneer hij/zij buiten zijn schuld om niet kon terugkeren naar land van herkomst of een ander land van eerder verblijf. Voor minderjarige asielzoekers die ouder zijn dan 15 jaar, wordt er ingezet op de terugkeer naar het land van herkomst. Ook wanneer blijkt dat hij/zij niet terug kan keren, maar hij/zij wel heeft meegewerkt, wordt er een vangnet geboden door Nederland. Het blijft voor hen net als volwassenen mogelijk om in aanmerking te komen voor een reguliere buitenschuldvergunning. Ook willen mensen in Nederland wonen, zonder dat er problemen zijn in hun eigen land. Bijvoorbeeld om te werken bij een Nederlands bedrijf of omdat ze een tijdje willen studeren. Ook kan het zijn dat de vreemdeling verliefd is geworden op een Nederlander en wil samenwonen en trouwen. Deze mensen vragen dus geen bescherming aan en zijn geen asielzoekers. Zij hebben een reguliere aanvraag nodig, om in Nederland te kunnen wonen (IND, z.j.).

Een asielaanvraag kan dus worden afgegeven, maar ook afgewezen op het moment dat de IND vindt, dat er alleen maar armoede of een politieke onrustige situatie in het land van herkomst is (IND, z.j.). Dit is geen reden om hier te mogen wonen. Op het moment dat de beslissing negatief is van het IND, moet de asielzoeker het land verlaten. Een asielzoeker kan tegen een negatieve beslissing in beroep gaan. Wanneer de rechter zegt dat de IND een juiste beslissing heeft gemaakt, moet de asielzoeker Nederland alsnog verlaten. Hiervoor krijgt hij vier weken de tijd, waarbij hulp kan krijgen van de Internationale Organisatie voor Migratie (IOM). Zij kunnen de asielzoeker helpen bij een visum te regelen en de vliegtickets

te betalen. Als de asielzoeker binnen de vier weken niet is vertrokken, kan hij in een speciale gevangenis voor vreemdelingen worden gezet en gedwongen Nederland worden uitgezet (IND, z.j.). Ook kan je volgens artikel 1F van het Vluchtelingenverdrag uitgesloten worden van asiel. Hierbij kan het gaan om een oorlogsmisdrijf, handelingen die in strijd zijn met doelstellingen en beginselen van de Verenigde Naties en om ernstige (niet-politieke) misdrijven buiten het land van toevlucht, voordat hij in het land als vluchteling is toegelaten (Spijkerboer, Vermeulen, 2005).

Uitgeprocedeerde hebben na het beëindigen van hun vergunning nog maximaal vier tot twaalf weken recht op opvang in een AZC (COA, z.j.). In deze tijd worden de bewoners voorbereid op de terug keer naar hun land van herkomst. Zelf zijn zij verantwoordelijk voor hun vertrek uit Nederland. Er zijn uitzonderingen voor gezinnen met minderjarige kinderen, want zij mogen nooit dakloos worden. Ook voor minderjarige jongeren, die alleen zonder familie zijn gevlucht naar Nederland, geldt een andere regeling. Dit is afhankelijk van de omstandigheden van de jongere. Ook hebben jongeren tot en met 18 jaar recht op opvang, daarna geldt dezelfde procedure als voor volwassen asielzoekers (COA, z.j.).

Doordat er een kans is dat er jihadisten mee komen met de vluchtelingenstroom, zijn de Nederlandse inlichtingen- en veiligheidsdiensten en de Nationale Politie alert op signalen van radicalisering of ronseling (Vluchtelingenwerk, 2015). De IND, het COA en de Dienst Terugkeer en Vertrek, zullen de signalen die hierop wijzen doorgeven aan de Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst (AIVD) (Vluchtelingenwerk, 2015). In Nederland is er namelijk veel angst voor asielzoekers die naar Nederland komen. Leo Lucassen (hoogleraar migratiehistorie in Leiden) stelt dat dit voortkomt uit de gruwelijke beelden van de IS, waarvan vele Nederlanders denken dat vluchtelingen dit ook wel zullen doen. Ook is er nog de media die volstaan met berichten over vluchtelingen. Daarnaast stelt hij dat er uit een soort klopjacht tegen moslims en de islam die al gaande is sinds Pim Fortuyn en verder is aangewakkerd door Geert Wilders (Van Mersbergen, Rosman, 2015).

Door verschillende meningen en visies vanuit de politiek en media, zijn er momenteel veel discussies over het toelaten en opvangen van asielzoekers (van Gool, 2016). De mogelijke gevolgen van het toelaten van asielzoekers in Nederland voor de openbare orde en veiligheid wordt regelmatig gebruikt als argument voor het beperken van de migratiestroom. Wilders: "Sluit alle mannelijke asielzoekers op in AZC's (2016). Wilders vindt de islamitische cultuur achterlijk en het aantal moslims in Nederland een gevaar voor de samenleving (Duijghuisen, 2015). De meeste vluchtelingen zijn moslim, het aantal moslims stijgt dus door de vluchtelingenstroom. Vluchtelingen zijn volgens Wilders onderdeel van de islamitische invasie. Volgens hem zet onze huidige premier de veiligheid, vrijheid van cultuur, geld en toekomst van het Nederlandse volk op het spel. De grenzen moeten dicht en de premier moet weg (PVV, 2015). De belangrijkste opgave is volgens premier Rutte het stelpen van de vluchtelingenstroom. Tegelijkertijd geeft hij aan dat de lasten eerlijk verdeeld moeten worden tussen de EU-landen en dat er adequate opvang is in de landen waar de meeste asielzoekers komen. Volgens Rutte hebben we te maken met een enorme toevloed van vluchtelingen en de gevaren van terrorisme, terwijl we langzaam uit de ergste economisch crisis sinds de Tweede Wereldoorlog komen. In zijn ogen moet Europa verenigd zijn om sterk genoeg te zijn (FD, 2016). Dit zijn twee totaal tegenovergestelde ideeën over de vluchtelingenstroom. Volgens de literatuur speelt eigenbelang een grote rol bij de verklaring voor steun voor één van beide standpunten. Mensen met een zwakkere sociaal-structurele positie maken gebruik van de verzorgingsstaat en willen deze in stand houden. Toch gaat

het volgens van Gool (2016) er eerder om of iemand tevreden is met het huidige inkomen en comfortabel kan leven. Er een sterk verband tussen opleiding en standpunt. Mensen met een hogere opleiding spreken meer steun voor opvang dan mensen met een lagere opleiding, doordat ze de democratische waarden die uitgedragen worden in het schoolsysteem overnemen. Zij staan eerder aan de kant van Rutte.

Ook Frans Timmerman (eurocommissaris) heeft zijn mening over het toelaten van de vluchtelingen in Europa. Hij stelt dat 60% (meer dan de helft) van de vluchtelingen, die naar Europa komen, niet op de vlucht zijn voor oorlog (economische vluchtelingen) (NOS, 2016). Volgens hem zijn het vooral Noord-Afrikanen die om economische redenen hun thuisland verlaten. Ook mensen uit landen als Marokko en Tunesië gaan via Turkije naar Europa. Zij hebben volgens hem geen enkele reden om een vluchtelingenstatus aan te vragen. Hij baseert zijn visie op de laatste cijfers van het Europese grensbewakingsagentschap Frontex. Volgens Frans moeten deze economische vluchtelingen zo snel mogelijk worden teruggestuurd om het draagvlak voor vluchtelingenopvang in stand te houden. Als er geen haast gemaakt wordt moeten wij volgens Frans teruggrijpen naar de interne grenscontroles (NOS, 2016).

2.2 Informatiebehoeften

Een mens heeft verschillende (maatschappelijke) rollen in het leven. Onder rollen worden de verwachtingen die mensen hebben over gedrag dat iemand in een bepaalde positie moet vertonen verstaan. Een mens vertoont rolgedrag wanneer zijn/haar gedrag laat zien dat past bij zijn/haar rol. De verschillen (maatschappelijke) rollen die vervuld kunnen worden zijn: dochter/zoon, vader/moeder, tante/oom, broer/zus, patiënt, student en functie van het werk bijvoorbeeld leerkracht etc. (Wijsman, 2013). De behoefte van informatie hangt samen met welke rol men dat moment aanneemt. De informatiebehoefte van een patiënt is heel anders dan de informatiebehoefte van ouders. Een patiënt heeft behoefte aan informatie over de aandoeningen en/of zorg die nodig is, terwijl ouders van kinderen behoefte hebben aan informatie over het (veilig) opvoeden (Elbers, 2011).

Naast de maatschappelijke rol die een mens heeft aangenomen, zijn er nog meer aspecten waardoor de informatiebehoeften kunnen verschillen. Deze aspecten zijn: het geslacht, de leeftijd, sociale leefwereld en ontwikkelingsperiode. Het verschil van informatiebehoeften tussen het geslacht zou samen kunnen hangen met de verschillende zorgen van jongens en meisjes. Uit onderzoek is gebleken dat meisjes zich meer zorgen maken dan jongens, doordat ze meer ervaring hebben met verschillende problemen. Leeftijd is een van de belangrijkste punten die invloed heeft op de informatiebehoeften. Afhankelijk van zijn/haar leeftijd zal een persoon meer of minder belang hechten aan bepaalde zaken en zal deze meer of minder nood hebben aan informatie over bepaalde onderwerpen (De Clerck, Vandenbosch, Opgenhaffen & Eggermont, 2008). Een tiener (puber) van 12 tot 22 jaar zal bijvoorbeeld meer behoefte hebben aan informatie over de ontwikkeling van zijn lichaam en onafhankelijkheid van de ouders. De jong volwassenen van 22-40 jaar zullen meer behoefte hebben aan informatie over het naderende volwassen leven zoals het vormen van een gezin en over het opvoeden van een kind. Ook kunnen ze behoefte hebben om zijn eigen identiteit te vormen. De rijpere volwassene (40-60 jaar) heeft misschien meer behoefte aan informatie over het ouder worden en om hier mee om te gaan. In de fase van de oudere volwassene het ouder worden kan het zelfbeeld, de identiteit, de sociale contacten en de financiële situatie enorm veranderen. Met name dit laatste punt, de pensionering is een belangrijke

levensgebeurtenis. De oudere volwassene heeft dus te maken met het pensioen en kan behoefte hebben aan informatie hierover (Tieleman, 2011). Iemand die op de vlucht is heeft andere informatiebehoeften dan iemand niet op de vlucht is, ongeacht in welke levensfase diegene zit. De informatiebehoeften voor een vluchteling die bekend zijn worden in deze deelvraag besproken. De huidige informatiebehoefte met betrekking tot digitalisering moet nog uit dit onderzoek blijken.

Maslow probeerde met zijn humanistische theorie een verklaring te geven voor het hele spectrum van menselijke motivaties, van biologische drijfveren tot sociale motieven en creativiteit. Volgens Maslow krijgen de basale of terwijl de biologische behoeften voorrang. De behoeftehiërarchie begint met biologische behoeften, behoefte aan veiligheid, behoefte aan hechting, behoefte aan waardering en als hoogste zelfactualisatie (Zimbardo, Johnson & McCann, 2009). Onder de biologische behoeften worden de behoeften verstaan om in leven te kunnen blijven. Hieronder wordt het volgende verstaand: eten, drinken, voldoende slaap om uit te rusten/te herstellen, indrukken te verwerken en bescherming tegen de wisselende temperaturen (Wijsman, 2013). Wanneer er aan deze behoefte is voldaan is er volgens de theorie behoefte aan veiligheid. Deze behoefte motiveert de mens om gevaar te vermijden. Veiligheid wordt gezocht in een hut of huis. Als er geen zorgen meer wordt gemaakt over de basale behoeften, dus de dorst, honger en veiligheid is er behoefte aan de hechting en verbondenheid. Dit maakt dat de mens ergens bij wil horen en er is een verlangen naar een band met anderen door vriendschap en/of liefde. De volgende stap op de behoeftehiërarchie is behoefte aan waardering. Hierbij gaat het om van jezelf te houden en te doen wat nodig is om door jezelf en anderen gerespecteerd te worden. De laatste trede is zelfactualisatie. De motivatie om jezelf zoveel mogelijk te ontplooien staat hier centraal (Zimbardo, Johnson & McCann, 2009).

Wanneer de mens voldoet aan de basisbehoeften kan de mens sociale contacten leggen en zichzelf volwaardig ontwikkelen. Dit geldt ook voor vluchtelingen. Uit een persoonlijk gesprek met Ferdi (2016), een Syrische vluchteling, is gebleken dat bijna alle vluchtelingen alles hadden in hun thuisland. Dit kan gekoppeld worden aan de behoeftehiërarchie van Maslow, waarop ze in hun thuisland misschien wel aan alle aspecten voldeden. Zij hadden eten en drinken, veiligheid, sociale contacten, wederzijds respect, werk en waren ze zichzelf aan het ontwikkelen. Zij moesten vluchten uit eigen land, omdat hun leven in gevaar was en ze niet meer veilig waren. Wanneer ze eerder misschien wel bezig waren met zelfactualisatie, moesten ze nu in een keer voor hun veiligheid zorgen. Een van de basisbehoeftes waar ze eerder geen zorgen over hoefden te maken. Het is van belang om voldoende eten, drinken en rust te krijgen wanneer men voor hun veiligheid moet zorgen. Om ervoor te zorgen dat ze tijdens hun vlucht zo veilig mogelijk zijn en dat ze naar een veilig land kunnen, is het van belang dat ze beschikken over de juiste informatie. Er kan dus gesteld worden dat het beschikken over de juiste informatie kan bijdragen aan de veiligheid. Het is belangrijk dat vluchtelingen betrouwbare informatie hebben over smokkelaars, omdat ze hun leven in de handen van smokkelaars leggen. Aan betrouwbare informatie is veel behoefte en tegelijkertijd is dit een basisbehoefte. Betrouwbare informatie draagt bij aan de veiligheid van de vluchtelingen en veiligheid is een van de basisbehoeftes van de behoeftehiërarchie van Maslow. Ook is het van belang dat ze beschikken over informatie over waar ze kunnen eten, drinken en een veilige slaapplek kunnen krijgen. De juiste informatie over een bepaald land waar ze naartoe gaan, kan ook bijdragen voor de veiligheid, of in ieder geval een veilig gevoel. Tijdens hun vluchtreis leven vluchtelingen van dag tot dag. In de landen waar zij

tijdens hun reis verblijven is er zowel chronisch als acuut gebrek aan informatie. Volgens Internews (2013) is er voor vluchtelingen te weinig betrouwbare informatie over waar en hoe ze hulp kunnen vinden wat betreft het dag-tot-dag leven. Dit is voor vluchtelingen een bron van dagelijkse stress en zorgt voor frustratie van en naar het gastland. Wanneer de regels van een bepaald land bekend zijn kunnen ze hier makkelijker op inspelen en hoeft er geen gevoel van onmacht en onbegrip te bestaan. Mohammed, een Syrische vluchteling, gaf aan dat hij in een jaar tijd in vijf verschillende opvangcentra heeft gezeten. De verhuizingen heeft hij nooit begrepen en er werd in de centra gesproken over een systeem waaraan ze zich moesten houden. Hij had alleen geen idee wat dat systeem inhield en voor wie dat was. Hij heeft de regels nooit begrepen. Doordat mensen elkaar kunnen begrijpen kan er een wederzijds respect ontstaan (VluchtelingenWerk, z.j.). Raafat, ook een Syrische vluchteling, wil anderen helpen. Dit heeft hij gedaan door een website heeft op te richten met informatie over Nederland. Deze website is geschikt voor Nederlanders zelf, maar ook voor vluchtelingen om op deze manier kennis over dit land op te doen. Deze website is in het Nederlands, Engels en Arabisch (VluchtelingenWerk, z.j.).

Van de vluchtelingen die in Nederland zijn aankomen heeft naar schatting 90% een smartphone (Rode Kruis, 2015). Vluchtelingen leven in onzekerheid, zo weten ze vaak niet precies waar ze zijn, hoe hun procedure bij het land van aankomst eruit ziet, hoe de gezondheidszorg werkt in het land van aankomst of waar ze hun boodschappen kunnen doen. Dit zijn allemaal informatie behoeften van de vluchtelingen, wanneer ze aankomen in het land waar ze verblijven. Ook praktische zaken zoals verkeer en vervoer en cultuur zijn informatiebehoeften van vluchtelingen. Dit zijn dingen die van toepassing zijn, als vluchtelingen al aangekomen zijn in het land van bestemming. Het Rode kruis heeft een app ontwikkelt voor deze informatiebehoeften.

Uit een persoonlijk gesprek met Fransje Immink, een docente op het Saxion, is gebleken dat vluchtelingen gebruik maken van een smartphone en tablet. Met behulp van een smartphone en tablet houden zij via bijvoorbeeld WhatsApp en Skype, contact met hun familie en vrienden uit hun thuisland.

Fransje vertelde dat bijna alle vluchtelingen een telefoonnummer hadden van een Duitse man. De vluchtelingen konden deze man bellen of sms'en, voor als ze in nood waren op zee. Deze man belt dan de kustwacht, zodat ze gered kunnen worden.

Verder wordt er, volgens Fransje, door vluchtelingen gebruik gemaakt van GPS (Global Positioning System). Met behulp van GPS kunnen vluchtelingen zien in welke plaats en/of welk land zij zijn. Voor zover bekend waren er geen informatiepunten op de kampen in Lesbos. Wel waren er hulpverleners die informatie gaven aan vluchtelingen over bijvoorbeeld humanitaire hulp. Vluchtelingen hadden onderling, volgens Fransje, contact met elkaar waarmee zij elkaar op de hoogte hielden van belangrijke ontwikkelingen en routes.

Volgens Fransje Immink was de belangrijkste manier van informatieoverdracht mond-op-mond reclame. Dit wordt ook bevestigd door Internews (2013), een media-ontwikkelingsorganisatie. Een aanzienlijke meerderheid gebruikt andere mensen als informatiebron, zoals vrienden en familie. Vertrouwen speelt hierbij een grote rol. Dit blijkt ook uit een persoonlijk verhaal van Rasheed blijkt dat hij de regering in Syrië niet vertrouwt. Zijn vrouw zit nog in Syrië en hij houdt contact met haar via WhatsApp of skype, omdat bellen te gevaarlijk is. Hij gaf aan dat de regering alles afluistert. Ze stuurden elkaar foto's van het eten, de omgeving en de dagelijkse dingen om toch nog een beetje bij elkaar te zijn (vluchtelingenwerk, z.j.).

Niet alle Syrische vluchtelingen hebben vertrouwen in de Syrische regering en ook niet in de media. Betrouwbare lokale media is afwezig, waardoor hier geen gebruik van kan worden gemaakt. Vluchtelingen worden vaak misleidt vanaf het punt van vertrek. Vooral in Syrië is er een klimaat van geruchten en verkeerde informatie. Dit klimaat wordt veroorzaakt door wantrouwen in nieuwsbronnen en teveel vertrouwen in mond-op-mond reclame (Internews, 2013).

2.3 Ontwikkeling van online diensten

Volgens Wijsman (2013) is het telefoneren in 2012, verdrongen door het versturen van tekstberichten. Telefoneren wordt toenemend gezien als iets wat tijd in beslag neemt. Een tekstbericht sturen is namelijk makkelijker en sneller. Ook hier zie je al dat de individualisering een belangrijk kenmerk is van veranderingen in onze samenleving in de laatste eeuw. Volgens Duyvendak (2004) betekent de individualisering, dat er een verminderde greep van nabije banden is, zoals de familie, de buurt of de kerk. Het heeft ook te maken met de toename van de keuzevrijheid en het koesteren van individuele waarden. Opvattingen en gedrag van een individu binnen sociale categorieën (seks, leeftijd en klasse) worden minder relevant. Dit resulteert in een grotere diversiteit van gedrag en opvattingen. De versnelde ontwikkeling van de online diensten komen voort uit een radicale transformatie van de economie. De mobiele telefoniesystemen, satelliet-tv en internet geven vorm aan de manier waarop we leven, werken en met elkaar omgaan (Charmakeh, 2011). Wijsman, Charmakeh en Duyvendak laten zien dat de online diensten invloed hebben op onze manier van leven. De banden tussen mensen door zijn de individualisering minder persoonlijk worden. Mensen zijn meer met hun eigen dingen bezig dan vroeger en online diensten zorgen ervoor dat we op een bepaald niveau wel contact kunnen onderhouden.

Met deze online diensten wordt onder anderen bedoeld: apps (Whatsapp, Facebook) social media en webapplicaties. Sinds het opkomen van deze online diensten zijn er nieuwe Engelse computertermen, zoals: browser, bluetooth, webcam, Wifi en app. Veel mensen hebben nu beroepen die twintig jaar geleden nog niet bestonden. Zij werken in de informatisering en houden zich bezig met het digitaliseren van informatiestromen en werkzaamheden in bedrijven. Bij veel organisaties wordt er gewerkt met een 'papierloos kantoor'. Archieven en bestanden worden digitaal opgeslagen. Ook bij de migratie van vluchtelingen wordt tegenwoordig gebruik gemaakt van online diensten. Een voorbeeld hiervan is spraakherkenning voor het inburgeringsexamen of DNA-tests die worden gebruikt voor gezinshereniging. Een ander voorbeeld is heeft betrekking op het recht hebben op een verblijfvergunning van alleenstaande minderjarige vreemdelingen, dit onderzoek stelt hun leeftijd vast. Het gebruik van de online diensten zorgt ervoor, dat aanvragen sneller worden verwerkt en dat gegevens makkelijker met andere landen uit kunnen worden gewisseld (Rathenau Instituut, 2008).

Toch roept het gebruik van online diensten in het migratiebeleid vragen op. Volgens Willems (2008) van het Rathenau Instituut is het maar de vraag of de betrouwbaarheid gegarandeerd kan worden. Er kan misbruik worden gemaakt van de gevoelige en betrouwbare informatie, de informatie kan voor andere doeleinden worden gebruikt.

Online diensten hebben ook de ervaring van de internationale migratie veranderd. Asielzoekers kunnen door middel van de online diensten sterke banden handhaven tussen het gastland en het land van herkomst. Voor vluchtelingen en mensen die beïnvloed worden door migratie hebben de online diensten een speciale betekenis. Toch vindt Charmakeh

(2011) dat er een kloof is tussen de vooruitgang over de kennis van het gebruik van online diensten door vluchtelingen en de problemen met de migratie.

In de afgelopen jaren zijn ook problemen met het identificeren van migranten aangepakt. Er zijn verschillende digitale systemen geïntroduceerd om een effectieve preventieve modus tot identificatie van migranten te vinden. De huidige digitale systemen zijn daarom met name gericht op het spotten van identiteitsfraude en illegalen. Migrantten moeten bewijzen dat hun zaak waardig is voor de asielstatus, omdat ze 'in gevaar' zijn van politieke onrust of andere levensbedreigende omstandigheden. Als dit niet het geval is, worden ze teruggestuurd. Tegenwoordig worden vluchtelingen, met een andere afkomst dan Syrië, teruggestuurd (LA Fors, 2016).

We leven nu in een digitale samenleving (Wijsman, 2013). Waar mensen ook zijn, zij kunnen overal hun e-mail checken, bellen en sms'jes versturen. Ongeveer 90% van de Nederlandse bevolking maakt thuis gebruik van een computer met internet.

Ook vluchtelingen maken gebruik van een smartphone/ tablet. Naar schatting heeft 90% van de grote groep vluchtelingen, een smartphone of tablet (Rode Kruis, 2015). Smartphones en tablets zijn een basisbehoefte voor vluchtelingen. Naast eten, drinken en onderdak hebben vluchtelingen vooral behoefte aan informatie. Zij willen graag weten hoe zij bij de grens komen, hoe ze aan werk komen, hoe ze aan een huis komen, wat ze moeten doen als ze in nood zijn, etc. Naast WhatsApp, Facebook en Fiber maken vluchtelingen ook gebruik van apps, webapplicaties en onlinediensten die in de afgelopen tijd ontwikkeld zijn (Oving, 2015). Hieronder is een overzicht van deze beschikbare apps, webapplicaties en onlinediensten.

Online diensten	Land	Doelgroep	Informatiebehoefte(n)
Gherbetna	Turkije	Syrische vluchtelingen	Deze app is gemaakt door een Syrische vluchteling en is bedoeld om vluchtelingen in Turkije te helpen hun weg te vinden. Ook is er informatie te vinden over overheidsprocessen en hulporganisaties (S. Asokan, 2015).
InfoAid	Hongarije	Vluchtelingen in de Balkan	Een echtpaar heeft vrijwillig deze app opgezet, omdat autoriteiten in Hongarije opzettelijke informatie achterhouden. Er is informatie te vinden over het sluiten van grenzen, procedures en de wetten in Hongarije. Beschikbaar in zes talen (hln, 2015).
Welcome- App Dresden	Duitsland	Asielzoekers	Helpt asielzoekers door de Duitse bureaucratie heen worstelen en zich settelen. Juridisch advies, relevante contactgegevens en informatie waar informatie gehaald kan worden. In het Engels, Arabisch en Duits (Van der Kolk, 2015).

Refuchat	-	Vluchtelingen	Als er een taalbarrière is kan deze app helpen. De talen Engels, Duits, Arabisch en Farsi, kan worden vertaald. Er staat een lijst met woorden die je aan kan klikken. De app kan ook praten (Oving, 2015).
Facebook	Kroatië	Vluchtelingen	De Kroatische overheid heeft de Facebookpagina 'Dear Regugees: Welcome to Croatia' samengesteld, die vluchtelingen waarschuwen voor de mijnenvelden in hun land. Vluchtelingen worden d.m.v. deze Facebookpagina, langs veilige wegen in Kroatië geleid. Daarnaast bevat deze pagina, telefoonnummers om hulp en informatie te kunnen aanvragen (Kooten, 2015).
Refugee Connect	Oostenrijk	Vluchtelingen	Vluchtelingen kunnen communiceren met andere vluchtelingen en hulpverleners. Op het platteland is het vaak lastig om contact te leggen vanwege het netwerk (Kolk van der, 2015). Door middel van de location-based chat, kunnen vluchtelingen met elkaar chatten en zien waar andere vluchtelingen zijn (Ilsley, 2015).
Crisis Info Hub	-	Vluchtelingen	Gemaakt door Google. De vluchteling kan aangeven wat zijn/haar locatie is. komt een pagina met informatie over registreren, medische hulp, verblijf en transport. Vraagt weinig van de batterij (Kolk van der, 2015).
Refugees Buddy app	Nederland	Vluchtelingen	Gemaakt door het Rode Kruis. Informatie over procedure, gezondheidszorg, verkeer en vervoer en de Nederlandse cultuur. De app is in vier talen beschikbaar (Rode Kruis, 2015).

Tabel 1: Overzicht online diensten

Hierboven staat een tabel met een overzicht van online diensten voor vluchtelingen. Houssain Charmakeh is een Franse onderzoeker die onderzoek heeft gedaan naar het gebruik van online diensten onder Somalische vluchtelingen. Hij vindt het onder andere belangrijk om te weten welke kennis vluchtelingen hebben van online diensten, om zo de kloof tussen vluchtelingen en de online diensten te verkleinen. Het belang van contact met het thuisfront staat centraal bij de online diensten en in het onderzoek (Charmakeh, 2010).

Hieronder in de tabel wordt het onderzoek van Charmakeh weergegeven.

Online diensten	Informatiebehoefte(n)
MSN Messenger	Contact onderhouden met familie en vrienden. Zij helpen met de volgende stap in de reis en via MSN kan er informatie worden gezocht over waar aanvragen van welke vluchtelingen worden geaccepteerd.
Hotmail	E-mails sturen en contact onderhouden.
Hawalass	Familie kan d.m.v. dit programma geld overmaken naar de vluchteling.
Skype	Met skype kan je videochatten met familie en vrienden. In Somalië wordt dit vooral in cybercafés gedaan, omdat het internet thuis vaak niet goed is. Volgens Charmakeh (2010) heeft skype de sterke emotionele en affectieve effecten, omdat je "je geliefden" kan zien.
Voice over Internet Protocol (VoIP)	Bellen via het internet.
Facebook	Volgens Charmakeh kan Facebook o.a. worden gebruikt om contact te houden met je geliefde. Voor Somaliërs gaat dit ook over met iemand trouwen die een Europees burgerschap hebben (Charmakeh, 2010).

Tabel 2: Onderzoek Charmakeh (2010)

In de 21e eeuw wordt er steeds meer gebruik gemaakt van social media (online diensten). Dit wordt vooral gebruikt door het onderwijs en in het bedrijfsleven en worden ingezet om de productiviteit te verbeteren en de tevredenheid te vergroten. Door het gebruik van social media, worden de volgende aspecten veranderd: het bedrijfsleven, de samenwerking, communicatie en verbindingen. Mensen die belang hebben bij social media worden bijvoorbeeld geïnformeerd over: het onderwijs, de marketing, de politiek, het online winkelen, amusement en de gezondheidszorg. Het gebruik van social media verbetert de productiviteit, de kosten worden verlaagd, de duurzaamheid wordt verbeterd en de tevredenheid van gebruikers wordt verhoogd. Social media brengt niet alleen voordelen met zich mee, want door het gebruik hiervan is er weinig tot geen privacy, er is een slechte beveiliging en er is kans op een slecht reputatie (iadis, 2016).

Hierboven wordt veel gezegd over social media, maar wat houdt die term in? Volgens Wijsman (2013) is social media een verzameling van online instrumenten en platformen die mensen gebruiken voor het delen van hun meningen, inzichten, ervaringen en gevoelens met elkaar. Als sociale wezens hebben we het internet ongevormd van informatiemiddel tot communicatiemiddel (Wijsman, 2013). Hoogleraar Jan van Dijk ziet het gebruik van social media als compensatie van de individualisering. Door de individualisering zijn mensen steeds meer op zichzelf komen te staan, maar er is nog een behoefte om sociaal actief te zijn en ergens bij te horen. Dit kan door middel van social media. Op social media kan je zaken met elkaar delen, zoals het uitwisselen van informatie (via Twitter) of het onderhouden van contacten (via Facebook). Social media stelt volgens Wijsman (2013) mensen ook in staat om intensief contact te onderhouden met mensen die ver weg wonen, de wereld wordt hierdoor als kleiner ervaren. Ook Charmakeh (2011)

verklaart dat online diensten op alle niveaus in de samenleving bijdragen aan een gevoel van beperkte ruimte en tijd. De wereld lijkt hierdoor kleiner.

Je kan je voorstellen dat de mogelijkheid tot dit contact van groot belang is voor vluchtelingen. Via social media delen zij informatie met elkaar over naar welk land je het beste heen kan gaan, waar mogelijkheid tot vervoer is, maar hebben zij ook de mogelijkheid om zich minder eenzaam te voelen. Maar wat misschien nog belangrijker is voor vluchtelingen is het contact met het thuisfront. Door middel van Whatsapp, Facebook of bellen kunnen zij hun familie en vrienden op de hoogte houden van hun reis en hoe het met ze gaat. Andersom kunnen hun dierbaren dit ook bij hen doen. Als je op een levensgevaarlijke reis bent en je laat je dierbaren achter in een land waar ze niet veilig zijn is het natuurlijk belangrijk om contact te kunnen houden. "Nieuws over thuis" is een primaire informatiebehoefte en een tweede prioriteit is hoe werk te krijgen i.p.v. hoe hulp te krijgen (Internews, 2013). Uit een ervaringsverhaal van Sara blijkt hoe belangrijk het contact is: *'Als ik mijn man aan de telefoon spreek, kan ik alleen maar huilen. Het gemis is zo enorm. Als ik mijn zoontjes aan de telefoon spreek, houd ik me groot. Mijn jongste zoon Kareem is gek op eendjes. Ik vertel hem over de vele eendjes die ik hier in Nederland zie en dat we allemaal naar de dierentuin gaan, als we straks weer samen zijn'* (Vluchtelingenwerk, 2016).

Social media is een belangrijk middel voor vluchtelingen, maar lijkt niet zo belangrijk als het wordt vergeleken met de levensbedreigende omstandigheden waarin vluchtelingen leven. Toch speelt het een cruciale rol bij het navigeren van de reis en trajecten van de vluchteling (Charmakeh, 2010). Het is dan ook belangrijk dat vluchtelingen hier verstand van hebben, maar ook de toegang hebben.

Kenmerkend voor social media, is dat informatie snel gedeeld kan worden (Wijsman, 2010). Dit maakt het mogelijk dat nieuws op het moment zelf publiek kan worden gemaakt. Voor vluchtelingen is dit erg belangrijk, omdat de situatie in Europa steeds veranderd. Grenzen gaan open of dicht en vluchtelingen moeten weten waar ze heen moeten.

Voor vluchtelingen zijn er ook specifieke online diensten, waar zij gebruik van kunnen maken. Volgens Charmakeh (2010) gebruiken vluchtelingen hun smartphone voor het doeleinde om te communiceren en voor noodgevallen.

Een andere manier waarop informatie kan worden gedeeld is via het nieuws. Nieuwssites, journaal en kranten brengen dagelijks het nieuws uit de hele wereld. Beslissingen die in één land worden genomen, hebben steeds vaker ook gevolgen voor andere landen (Wijsman, 2013). Dit heeft ook veel invloed op de vluchtelingenstroom, want als de grenzen in een land dicht gaan, betekend dit dat ze hier niet meer naartoe kunnen en een andere oplossing moeten vinden.

Voor vluchtelingen is vertrouwen in de media ook lastig. Betrouwbare lokale media is afwezig, waardoor hier niet gebruik van kan worden gemaakt. Vluchtelingen worden vaak misleidt vanaf het punt van vertrek, vooral in Syrië is er een klimaat van geruchten en verkeerde informatie. Dit klimaat wordt veroorzaakt door wantrouwen in nieuwsbronnen en teveel vertrouwen in mond-op-mond reclame. Ook blijkt uit het verhaal van Sara dat het bereik in Syrië ook slecht is: *'Het internet- en telefoonbereik is slecht in Syrië, soms heb ik dagen geen contact met mijn gezin. Ik heb dan het gevoel dat ik gek word.'*

De mondialisering, wereldwijde netwerken van mensen die een sociale relatie met elkaar hebben, zorgt ervoor dat de beleving van wat ver weg is, is veranderd. Een eerdere uitvinding wat mondialisering betreft zijn de uitvinding van de telegraaf (Wijsman, 2013). Een telegraaf is een apparaat waarmee je met morsetekens boodschappen via een kabel kon

overbrengen. Het ontstond rond 1850 en werd ouderwets door de uitvinding van de telefonie in 1880.

Ongeveer honderd jaar later ontstond het internet. Het internet heeft de bereikbaarheid en verspreiding van informatie en kennis enorm vergroot (Wijsman, 2013). De toenamen van de capaciteit en het goedkoper worden van de servers zorgt ervoor dat grote hoeveelheden informatie beschikbaar zijn. Het lijkt er hierdoor op dat er een netwerksamenleving ontstaat, en de sociale netwerken zorgen hiervoor. Volgens Wijsman (2013) is een netwerksamenleving een samenleving waarin de belangrijkste sociale structuren en activiteiten zijn georganiseerd rond elektronische informatienetwerken.

2.4 Conclusie

Om de vraag te beantwoorden, wat de literatuur zegt over het thema vluchtelingen, de informatiebehoeften van vluchtelingen en de ontwikkelingen van online diensten, is bovenstaande informatie geïnventariseerd. Hieronder wordt belangrijke informatie samengevat en er worden conclusies getrokken.

Al jarenlang is er sprake van vluchtelingen in Nederland, maar vanaf het jaar 2011 is door conflicten in Syrië het aantal vluchtelingen weer toegenomen. Het is de grootste humanitaire crisis van dit moment. Niet alleen Syrische vluchtelingen, maar ook vluchtelingen uit andere landen, zoals: Eritrea, Afghanistan, Irak en Iran vluchten naar Nederland. Zij doen dit op gegronde vrees voor vervolging in hun thuisland. Deze vluchtelingen worden ook wel politieke vluchtelingen genoemd. Op het moment dat vluchtelingen vluchten uit hun thuisland, is het aspect veiligheid, vanuit de behoeftehiërarchie van Maslow, voor hen niet meer aanwezig. Het gevolg van het wegvallen van dit aspect is dat sociale contacten en zelfactualisatie op dat moment niet van toepassing zijn. Vluchtelingen moeten eerst voor hun basisbehoefte (eten, drinken, slaapplek, veilige omgeving) zorgen, om te kunnen overleven. Betrouwbare informatie over een veilige omgeving, is één van de aspecten, dat belangrijk is om te kunnen overleven. Familie en vrienden zijn te vertrouwen en de informatie die zij geven wordt al snel als betrouwbaar ervaren. Informatie vanuit de Syrische media wordt als niet betrouwbaar gezien, omdat de media gemanipuleerd wordt. Dit heeft ervoor gezorgd dat vluchtelingen soms ook geen vertrouwen hebben in de hulpverlening van Nederland, dat er weer voor zorgt dat er niet effectief ingespeeld kan worden op de informatiebehoeften van vluchtelingen. Nederland wil hen graag helpen, maar vluchtelingen wantrouwen de hulpverleners. Dit komt, doordat zij te vaak zijn misleidt, al vanaf het punt van vertrek in Syrië, waardoor ze alleen informatie aannemen van betrouwbare bronnen (familie/ vrienden). Vluchtelingen komen aan vertrouwelijke informatie door het gebruik van verschillende online diensten. Door middel van online diensten kunnen vluchtelingen belangrijke informatie vinden en hun ervaringen delen. Dit maakt dat een smartphone één van de belangrijkste levensbehoeften van de vluchtelingen is. Voor vluchtelingen zijn er al vele online diensten, zoals: apps (Whatsapp, Facebook), sociale media en webapplicaties ontwikkeld in verschillende landen. Deze online diensten hebben vaak als doeleinde, om vluchtelingen wegwijs te maken in het land van bestemming. Ze illustreren waar je informatie kan vinden over bijvoorbeeld de procedures van verschillende landen.

Uit het bovenstaande is te concluderen dat vluchtelingen behoefte hebben aan betrouwbare informatie. Het gebrek aan betrouwbare informatie kan voor levensbedreigende situaties zorgen, omdat ze niet weten waar humanitaire hulp is. Het is bekend dat vluchtelingen

gebruik maken van verschillende onlinediensten (apps, social media, webapplicaties), maar onduidelijk is of deze online diensten ook daadwerkelijk worden gebruikt en of ze betrouwbaar zijn. Door middel van dit onderzoek, kan dit in kaart worden gebracht.

3 Methode van het onderzoek

In paragraaf 3.1 is het onderzoekstype- en methode van het onderzoek beschreven. Vervolgens zijn in paragraaf 3.2 de populatie en de steekproef beschreven en in paragraaf 3.3 wordt duidelijk welk data-verzamelingsinstrument(en) worden ingezet tijdens de uitvoering van het onderzoek. Daaropvolgend in paragraaf 3.4 wordt de betrouwbaarheid van dit onderzoek beschreven en in paragraaf 3.5 de validiteit. Ten slotte zijn in paragraaf 3.6, de ethische overwegingen beschreven die betrekking hebben op dit onderzoek en in paragraaf 3.7 komt de verantwoording van de gemaakte keuzes tot stand.

3.1 Onderzoekstype- en methode

Dit onderzoek is kwalitatief en inventariserend. Het is inventariserend, omdat het doel het als doel heeft om tot een inventarisatie te komen van factoren die mee kunnen spelen in de informatiebehoeften, m.b.t. online diensten, van Syrische vluchtelingen binnen het AZC Azelo (Migchelbrink, 2006). Dit kwalitatieve onderzoek is niet gebonden aan het verzamelen van cijfermatige gegevens, maar aan achtergronden van verzamelde gegevens (Verhoeven, 2008). Er is gekozen voor een kwalitatief onderzoek, omdat er bij een kwalitatief onderzoek geanalyseerd en doorgevraagd kan worden om een duidelijk beeld te krijgen van de verkregen data. Daarnaast kunnen er d.m.v. kwalitatief onderzoek, nieuwe inzichten en ideeën gegeven worden, door de respondenten (Baarda, 2014). Ook is er gekozen voor een kwalitatief onderzoek, om de betrouwbaarheid te waarborgen. Voor dit onderzoek worden Syrische vluchtelingen geïnterviewd, die de Nederlandse en Engelse taal nauwelijks tot redelijk beheersen. Tijdens het interview kan de interviewer checken of de respondent de vraag heeft begrepen. Op het moment dat de vraag niet begrepen of onduidelijk is, kan de interviewer de vraag verder toelichten (Baarda, 2014).

3.2 Populatie en steekproef

De onderzoeksomvang maakt duidelijk wie de respondenten van dit onderzoek zijn (Baarda et al., 2013). De onderzoeksomvang wordt ook wel de populatie genoemd. De populatie van dit onderzoek zijn tien Syrische vluchtelingen, in de leeftijd van 20 t/m 40 jaar, die in Nederland zijn aangekomen en momenteel verblijven in het asielzoekerscentrum in Azelo. In dit onderzoek is er sprake van een doelgerichte steekproef, omdat er is gekozen voor een Syrische afkomst en leeftijd (Baarda, 2014). Volgens Baarda (2014), wordt er bij een doelgerichte steekproef een homogene doelgroep gekozen. Bij een aselechte steekproef heeft elke eenheid uit de populatie, een gelijkwaardige kans om in de steekproef te komen. Binnen deze populatie zijn er andere factoren die van invloed kunnen zijn, op de steekproef. De respondenten worden niet alleen op leeftijd en afkomst geselecteerd, maar ook op basis van beschikbaarheid en vrijwilligheid. Deze factoren spelen ook een rol bij het selectieproces van de respondenten (Baarda, 2014).

3.3 Data-verzamelingsinstrumenten

In paragraaf 3.2 is te lezen dat dit onderzoek kwalitatief is. De data-verzamelingsinstrumenten die ingezet worden voor dit onderzoek zijn interviews (kwalitatief). Er zijn verschillende vormen van interviews. De interviewvorm die voor dit onderzoek is gekozen, is een half- of gedeeltelijk gestructureerd interview. Voor dit interview wordt er een lijst met vragen opgesteld, met onderwerpen die besproken gaan worden tijdens het interview. Er worden open vragen gesteld om zoveel mogelijk data te kunnen verkrijgen van de respondenten (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009).

De interviews worden individueel, zittend en zonder audio-opnames afgenomen. Er is gekozen om geen audio-opnames te maken, om op deze manier de anonimiteit van de respondenten te kunnen waarborgen. Voor het interview wordt er gezorgd voor een rustige en vertrouwde plek voor de respondenten. Tijdens het interview wordt de respondent geobserveerd door de tweede onderzoeker. Op deze manier kunnen de interviewer en tweede onderzoeker controleren of de respondent de vraag begrepen heeft (Baarda, 2014). De respondent kan antwoord geven op een vraag, terwijl zijn gezichtsuitdrukking iets anders uitstraalt. Wanneer zijn woorden en gezichtsuitdrukking niet bij elkaar passen, kan dat een teken zijn van dat de respondent het niet begrijpt. Hier kan de interviewer op inspelen, door de vraag te herhalen of het te verduidelijken.

Een valkuil van de interviewers kan zijn dat er onbewust teveel wordt aangestuurd op een bepaald antwoord (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009). Om dit te voorkomen zijn er, naast de interviewer, nog twee onderzoekers aanwezig om dit te controleren en observeren.

3.4 Betrouwbaarheid

Om het onderzoek betrouwbaar en herhaalbaar te maken, is er in hoofdstuk 2 – Theoretisch kader, met behulp van bronnen, onderzocht wat er al bekend is over het onderzoeksthema. Voor het theoretische kader is gebruik gemaakt van literatuurboeken uit de openbare bibliotheek van Saxion en van online databanken (Google- Scholar en Narcis). De gebruikte bronnen zijn te vinden in de literatuurlijst van dit verslag. Door dit vooronderzoek wordt er kennis opgedaan dat ingezet kan worden tijdens het afnemen van de interviews. Om de respondenten zoveel mogelijk op hun gemak te stellen wordt er in het begin van het interview contact gelegd d.m.v. inleidende vragen. Op deze manier is er de mogelijkheid om elkaar beter te leren kennen, waardoor er vertrouwen kan worden opgewerkt bij de respondenten.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting onafhankelijk is van toeval (Baarda, 2014). Het gaat bij betrouwbaarheid om de stabiliteit van de meting. Als je dezelfde test een week later weer afneemt en de uitslag is anders, is de meting niet stabiel en dus niet betrouwbaar. Het instrument, de onderzochte persoon, de omstandigheden en de onderzoeker hebben invloed op de betrouwbaarheid.

Bij de interviews kunnen onduidelijke vragen zitten die verschillend geïnterpreteerd kunnen worden. Hierdoor krijg je wisselende antwoorden en zijn de resultaten niet betrouwbaar. Bij dit onderzoek worden de interviews in het Engels afgenomen, waardoor de taalbarrière een belangrijke rol speelt. De vragen zijn gebaseerd op verschillende thema's en de eerste paar vragen hebben als doel om te peilen in hoeverre de respondenten de vragen begrijpen. Op deze manier wordt er richting gegeven aan de interpretatie van de respondenten. Hierdoor wordt de homogeniteit, de mate waarin de interviews meten wat er moet worden gemeten, in kaart gehouden (Baarda, 2014). Ook de respondenten hebben invloed op de betrouwbaarheid. De ene keer kan een persoon onzekerder of angstiger zijn dan de andere daardoor kan de test anders worden ingevuld. Ook vermoeidheid speelt een rol. De interviews van dit onderzoek zijn intensief, de respondenten en de onderzoeker spreken beiden niet in hun moedertaal en het interview duurt ongeveer 30 minuten. Hierdoor kunnen respondenten vermoeid raken en de vragen anders beantwoorden. De omstandigheden waarin de interviews worden afgenomen hebben ook invloed op de antwoorden die de respondenten geven. De interviews worden bij dit onderzoek in een aparte ruimte afgenomen, waardoor er geen invloed is van buitenaf. Ten slotte heeft ook de onderzoeker of interviewer zelf invloed op de antwoorden van de respondenten. De houding speelt hierin

een grote rol en bij dit onderzoek is het van belang dat de interviewers een rustige, open houding aannemen en geduld hebben.

Een risico voor de betrouwbaarheid van dit onderzoek is dat de interviews niet opgenomen mochten worden in verband met de anonimiteit van de respondenten. Om de anonimiteit van de respondenten te kunnen waarborgen, wordt er geen gebruik gemaakt van audio-opnames tijdens de interviews. Hier is voor gekozen, omdat hier een schriftelijk contract voor nodig is met de naam en gegevens van de respondenten. Het AZC vond dat hierdoor de anonimiteit van de respondenten niet kon worden gewaarborgd. Daarom is ervoor gekozen om tijdens de interviews direct mee te schrijven, om op deze manier de anonimiteit en betrouwbaarheid van de respondenten te kunnen waarborgen.

3.5 Validiteit

Validiteit wordt gedefinieerd als de mate waarin het onderzoek meet wat ze zal meten (Baarda, 2013). Binnen validiteit kan er nog onderscheid gemaakt worden tussen interne- en externe validiteit. Bij interne validiteit wordt er gekeken of de steekproef voldoende representatief is voor de gehele onderzoekspopulatie. Ook wordt er gekeken of de uitspraken alleen geldig zijn voor een bepaalde doelgroep. Doordat de steekproef aselekt is, heeft elke respondent uit de leeftijdsklasse, een even grote kans op geselecteerd te worden voor het onderzoek (Heerink., Pinkster., & Bratti-van der Werf., 2009).

De uitspraken van dit onderzoek zijn intern valide, omdat de uitspraken geldig zijn voor Syrische vluchtelingen in de leeftijd van 20 t/m 40 jaar, die verblijven in het asielzoekerscentrum in Azelo. De uitspraken van dit onderzoek zijn niet extern valide, omdat de steekproef uit te weinig respondenten bestaat.

Een risico dat bij de validiteit hoort is dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden kunnen gaan geven (Oosterbaan, 2014). Valkuilen kunnen zijn dat de dat de respondenten zich graag positief uitlaten vanuit beleefdheid, maar ook om anderen niet te beledigen. Om dit te voorkomen wordt er duidelijk uitgelegd wat er van de respondenten verwacht wordt. Dit kan eventueel met ondersteuning van de medewerkers van het asielzoekerscentrum in Azelo. Daarnaast zijn er twee onderzoekers extra aanwezig tijdens het interview. Eén persoon die het interview afneemt, één persoon die de interviewer controleert en één persoon die de het gesprek observeert. De interviews worden in het Engels afgenomen. Doordat bij kwalitatief onderzoek de onderzoeker vaak dicht bij de werkelijkheid blijft dan bij kwantitatief onderzoek, is de ecologische validiteit vaak groter. De resultaten liggen dicht bij de dagelijkse praktijk en zijn minder gekunsteld. De ecologische validiteit zegt iets over de geldigheid van de resultaten wat betreft de dagelijkse praktijk (Baarda, 2014). Bij kwalitatief onderzoek is subjectiviteit wel een gevaar. Om de geldigheid van de resultaten te vergroten wordt er bij dit onderzoek gebruik gemaakt van triangulatie. Volgens Baarda (2014) wordt een punt dan vanuit verschillende perspectieven bekeken. Er wordt niet alleen geobserveerd, maar er worden voor de interviews gesprekken gehouden met de Nederlandse leraar en twee begeleiders. De validiteit wordt in de paragraaf 'data-informatie instrumenten' gewaarborgd door de interviewvragen als bijlage toe te voegen. De interviews zijn verdeeld in verschillende thema's en de vragen geven weer hoe deze thema's gemeten zijn. In dit onderzoek worden de thema's: redenen, rollen, informatiebehoeften, online diensten en vertrouwen gemeten. Dit wordt door middel van de interviewvragen gemeten.

Om de validiteit nog meer te kunnen waarborgen, wordt er tijdens de interviews een tolk ingezet om de interviews te kunnen vertalen, voor diegene die de Engelse of Nederlandse taal matig beheersen. Hierdoor kan ervoor worden gezorgd, dat de uitspraken van de respondenten juist worden geformuleerd en de onderzoekers de uitspraken krijgen die zij daadwerkelijk nodig hebben voor het onderzoek.

3.6 Ethische overwegingen

In dit onderzoek zijn er een aantal ethische overwegingen waar rekening mee gehouden moet worden, tijdens de uitvoering. In de gedragscode 'Praktijkgericht onderzoek voor het HBO', is beschreven dat tijdens het verzamelen van data, er respectvol moet worden omgegaan met de privacy en belangen van de respondenten en de invloed die diverse belanggroepen kunnen hebben (Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H. & Peij, S., 2010). Tijdens het afnemen van de interviews gaan wij ons hier aan houden. Daarnaast doen de respondenten op geheel vrijwillige- en anonieme basis mee aan het onderzoek en de resultaten zullen anoniem worden verwerkt. De respondenten mogen namelijk geen nadelige effecten ervaren van de uitkomsten van het onderzoek. Er is een brief gestuurd naar het AZC met daarin nadrukkelijk beschreven, dat zij op gehele vrijwillige basis mogen deelnemen. Daarnaast worden de interviews in een vertrouwelijke sfeer afgenomen, omdat deze vertrouwelijke omgeving, voor rust kan zorgen bij de respondent. Wanneer iemand in een vertrouwde omgeving en zich op zijn gemak voelt, is de kans groter dat er betrouwbare informatie geven wordt. Tijdens het afnemen van de interviews kan het voorkomen (door de taalbarrière) dat er een antwoord wordt gegeven op een vraag, terwijl de vraag niet of verkeerd begrepen wordt door de respondenten. Door middel van non-verbale houding (bv: verbaast kijken, schouders optrekken) van de respondenten, kan dit worden opgemerkt door de observator. Wanneer de observator dit merkt, kan de vraag nog een keer of op een andere manier worden gesteld, door de interviewer.

3.7 Verantwoording van de gemaakte keuzes

Tijdens het uitvoeren van het onderzoek, zijn de onderzoekers tot de conclusie gekomen dat de derde praktische deelvraag: *'Hoe zijn Syrische vluchtelingen aan deze online diensten gekomen?'*, niet van toepassing is op het onderzoek. Hoe Syrische vluchtelingen aan de online diensten zijn gekomen, heeft geen toegevoegde waarde. Het helpt de onderzoekers niet om de doelstelling te realiseren. Wel, is het belangrijk om te weten welke online diensten de vluchtelingen gebruiken (deelvraag 1) en welke informatiebehoeften zij hebben (deelvraag 2). Daarom is ervoor gekozen om de derde praktische deelvraag te verwijderen en het onderzoek te richten op de eerste twee praktische deelvragen.

Voor het afnemen van de interviews, waren er door medewerkers van het COA (Centraal Orgaan Asielzoekers), 16 respondenten geworven. Echter zijn er 8 van de 16 respondenten op komen dagen. Er is gekozen om eerst deze 8 respondenten te interviewen en daarna meerdere respondenten te werven. Uiteindelijk zijn er twee respondenten meer geïnterviewd, waardoor het aantal respondenten is uitgekomen op 10.

Van te voren was er besloten om de interviews individueel af te nemen. Op het moment dat de onderzoekers in contact kwamen met de respondenten werd het al snel duidelijk dat het makkelijker en prettiger voor de respondenten was, om een aantal interviews in groepsverband af te nemen. De eerste dag was er een groep van vier respondenten die wij in groepsverband hebben geïnterviewd, maar wel één voor één. Tijdens de eerste en de tweede bijeenkomst was er een respondent aanwezig, die als tolk fungeerde. De tweede

keer was er besloten om alle respondenten tegelijk te interviewen, omdat gebleken was uit de eerder afgenomen interviews, dat dit effectiever en efficiënter was. Het derde interview, met één persoon, werd individueel afgenomen en hierbij werd de Nederlandse leraar als tolk ingezet.

4 Resultaten

In paragraaf 4.1 zijn de kenmerken van de respondenten beschreven, waarna in de volgende paragrafen de resultaten van de interviews worden beschreven. In dit hoofdstuk worden de uitkomsten van de tien interviews, met de Syrische vluchtelingen van het AZC in Azelo, weergegeven. De interviewvragen zijn opgesteld vanuit 21 vragen en uitgewerkt in vier thema's.

4.1 Kenmerken respondenten

De respondenten voor dit onderzoek zijn tien Syrische vluchtelingen, die op dit moment in het asielzoekerscentrum in Azelo verblijven. Zij zijn in de leeftijd van 20 t/m 40 jaar. De meerderheid van de respondenten zijn mannen, namelijk zeven. Het aantal vrouwen dat deel heeft genomen aan het onderzoek is drie. Gemiddeld zijn de respondenten een half jaar in Nederland. Een groot deel van de respondenten beheersen de Engelse taal matig. 2 van de 10 beheersen de Engelse taal goed en zijn ingezet als tolk. Zij hebben de interviewvragen van het Engels naar het Arabisch vertaald en weer teruggespeeld naar de onderzoekers in het Engels.

Uit de interviews blijkt dat alle Syrische vluchtelingen zijn gevlucht vanwege de oorlog in Syrië. Een kwart van de respondenten is gevlucht voor het leger van Assad. Zij zijn door het leger gevangen genomen, omdat zij mee moesten vechten in het leger.

Eén van de respondenten vertelde het volgende: *'I was taken out of my house by the army of Assad, because people under the 40 have to fight in his army'*. Uiteindelijk zijn zij gevlucht naar Nederland, vanwege hun eigen veiligheid. De meerderheid van de respondenten, boven de 22 jaar, hadden in hun thuisland een baan. De rest van de respondenten, onder de 22 jaar, studeerden aan de Hoge school in Syrië. Een respondent zei hier het volgende over: *'I was a student. I just finished high school. I wanted to complete university'*.

Hieronder een tabel met de algemene gegevens van de respondenten:

Respondent nummer	Geslacht	Leeftijd	Getrouwd ja/nee	Kinderen ja/nee	Gestudeerd in Syrië ja/nee
1	Man	37	Ja	Ja	Nee
2	Man	20	Nee	Nee	Ja
3	Man	32	Ja	Nee	Ja
4	Man	33	Ja	Ja	Nee
5	Vrouw	20	Nee	Nee	Ja
6	Vrouw	24	Nee	Nee	Ja
7	Man	29	Ja	Nee	Ja
8	Vrouw	27	Ja	Nee	Nee
9	Man	38	Ja	Ja	Ja
10	Man	32	Ja	Ja	Nee

Tabel 3: Kenmerken respondenten

In de bovenstaande tabel wordt weergegeven dat er drie vrouwen en zeven mannen deel hebben genomen aan dit onderzoek. Vier van de respondenten hebben kinderen, drie zijn

getrouwd zonder kinderen en de rest is alleenstaand. Respondent 7 en 8 zijn met elkaar getrouwd en van de rest waren hun vrouw en/of kinderen nog in Syrië.

Zes van de respondenten studeerden of hadden gestudeerd aan de 'university'. De anderen werkten in de productie, mobiele accessoires of was huisvrouw.

Voor de toekomst willen zes respondenten de Nederlandse taal leren en hiervoor studeren, één respondent wil de Nederlandse taal leren en zijn bedrijf opzetten. De andere respondenten wilden graag werken en niet studeren, hiervoor moeten zij ook de Nederlandse taal leren.

4.2 Verwachtingen

Voordat de respondenten naar Nederland kwamen had de meerderheid van de respondenten verwachtingen van het land. Deze verwachtingen gingen over de veiligheid in Nederland, de documentatie en procedure, de Nederlandse mensen, werk en over Europa. Zo werd het volgende gezegd over de documentatie: *'The documentation came very quick. It's not the same with other countries. Because other countries are not so quickly'*. Eén van de respondenten gaf het volgende aan over Nederlandse mensen: *'Dutch people are cute and gentle'* en *'.....Dutch people always smile and like u'*.

Bijna de helft van de respondenten gaf aan geen beeld te hebben van Nederland voordat zij hier kwamen, maar een deel hiervan gaf aan wel verwachtingen van Europa te hebben. *'I thought that Europe is not a good place to live, many mafias. Bad life here. But when I came here I was surprised'*. Deze verwachting waren gecreëerd door de media.

Andere verwachtingen kregen de respondenten van familie, vrienden en Nederlandse collega's. Over familie werd het volgende gezegd: *'I get the expectations from family in the Netherlands and they told me what I can expect'*.

4.3 Informatiebehoefte

Een aantal van de respondenten wilden bij aankomst in Nederland als eerste weten, waar zij hun documentatie konden krijgen. Het ging hierbij om ID kaart en verblijfsvergunning. Eén respondent vertelde: *'The first thing I wanted to know was where I can get my documentation'*. Ook de procedure en waar je deze kan starten, werd genoemd.

Een aantal respondenten vertelden dat zij graag als eerste wilden weten wanneer en hoe, ze hun familie naar Nederland konden krijgen. Hier is het volgende over gezegd: *'How long does it take to get my family here'*. Anderen wilden weten of hun familie veilig was.

De vader van één van de respondenten woont al in Nederland en zij wilde als eerste weten waar hij woont. Ook gaf één van de respondenten aan wat hij als tweede wilde weten, toen hij in Nederland aankwam: *'Second I wanted to know what the style of the Dutch people was so I can understand them'*.

Bijna alle respondenten gaven aan dat de informatie die zij als eerst wilden weten bij aankomst in Nederland, ook het meeste belangrijk was. Familie kwam hierbij het hoogst uit. Hierbij ging het om hoe lang het zou duren om familie naar Nederland te krijgen of om te weten hoe het met hun familie ging.

Ook de documentatie en het verblijf in Nederland werd benoemd. Eén respondent gaf aan dat hij het volgende wilde weten: *'How can I go to ter Apel for documentation'*. Een andere

respondent vond het belangrijk om te weten of er een school dicht bij zijn woonplaats is: *'Is there a university near the place I will live'*.

Geen van de respondenten misten informatie toen zij in Nederland aankwamen.

4.4 Vertrouwen

De meerderheid van de respondenten geeft aan dat zij de informatie, die zij in Nederland krijgen, vertrouwen. De volgende uitspraken zijn hierover gedaan: *'I trust the information I get from the Dutch people (...), 'COA I trust.'* en *'Yes I trust the information I get from the people in the Netherlands and 75% of COA'*. Bijna een kwart van de respondenten, geeft aan dat zij niet alle informatie uit Nederland vertrouwen, niet om de informatie geven en het niet begrijpen van de informatie, omdat zij de Nederlandse taal niet beheersen. Over dit laatste genoemde vertelde één van de respondenten het volgende: *'I don't understand Dutch media so I can't trust them'*.

Zoals hierboven is genoemd, vertrouwt de meerderheid de informatie die ze in Nederland verkregen hebben. De redenen dat zij deze informatie vertrouwen, zijn: de Nederlandse mensen zich aan het woord houden, de informatie die gekregen was bleek juist te zijn, vertrouwen in COA en het moeten vertrouwen. De volgende uitspraken werden gedaan: *'I have to trust it. I don't have another way'* en *'I trust the information I get from the Dutch people because they have kept their word'*.

De minderheid heeft aangegeven dat zij de informatie niet vertrouwen, omdat mensen zich niet aan het woord hebben gehouden, de informatie foutief was, zij de Nederlandse taal niet begrijpen, de bronnen niet kennen, geen vertrouwen hebben in de mensen en Facebook. Facebook wordt niet vertrouwd, omdat iedereen je hierop kan traceren. Hierover werd het volgende gezegd:

'I had Facebook before I came here, but it gave me a headache. So many people can see where you are for free. People ask me why I am in the Netherlands and say bad things. Also bad people can find me. So I don't use it anymore'.

De informatie wordt het meest vertrouwd, wanneer het wordt gegeven door een bekende van de respondent. De meerderheid van de respondenten heeft aangegeven het meeste vertrouwen te hebben in informatie die gegeven is door vrienden, familie en kennissen. De minderheid van de respondenten heeft aangegeven dat zij de informatie, die van het COA komt, vertrouwen. Ook vertrouwen zij de informatie die zij van mensen hebben gekregen, die zij in het echt hebben ontmoet. Een klein deel van de respondenten heeft aangegeven vertrouwen te hebben in online diensten zoals, Facebook, Google en de Chat.

Uit de interviews is gebleken dat de respondenten het meeste vertrouwen hebben in informatie van mensen die zij persoonlijk kennen. De volgende redenen zijn hiervoor gegeven: zij houden zich aan het woord, informatie komt van vrienden, het zijn vriendelijke mensen en zij worden niet verraden/voorgelogen door hen. De volgende uitspraken zijn hierover gedaan: *'Because the information we got from COA and Dutch persons always turned out to be true'* en *'Because they wouldn't lie to me'*.

4.5 Online diensten

Een smartphone wordt door iedere respondent gebruikt en is erg belangrijk voor hen. Het is

zo belangrijk, omdat zij op deze manier contact kunnen houden met familie en vrienden in Syrië. Eén van de respondenten zei hierover het volgende: *'Very important. For contact with my friends and family in Syria'*. Daarnaast geven alle respondenten aan te weten wat online diensten zijn en maken hier gebruik van in Nederland. Eén van de respondenten gaf aan in Syrië geen gebruik te maken van online diensten. Hij vertelde het volgende: *'... but in Syria we don't use email. It's not important there. We can speak to each other in person'*.

De online diensten die het meest worden gebruikt door de respondenten zijn: Whatsapp, YouTube, Facebook, Gmail en Fiber. De minst gebruikte online diensten zijn: Overige apps, Dutch app, Google, Messenger, Vocabulary Dutch en Line. De apps zoals: Whatsapp, Facebook, Gmail, Line en Fiber worden gebruikt om contact te kunnen houden met familie en vrienden. YouTube, Vocabulary Dutch en Dutchapp worden vooral gebruikt om de Nederlandse taal mee te leren. Eén van de respondenten zei hier het volgende over: *'From YouTube I learned the Dutch language'*. De meerderheid van de respondenten geeft ook aan graag Nederlands te willen leren, om op deze manier werk te kunnen vinden in Nederland. Informatie over Nederland, wordt vooral verkregen van YouTube, Google en websites. Daarnaast worden de online diensten gebruikt door de respondenten om: winkels te vinden, de weg te vinden, te weten hoe Nederlanders leven, het nieuws te bekijken en om plezier te beleven.

Whatsapp is één van de online diensten die, de helft van de respondenten, het meest geholpen heeft. Eén van de respondenten vertelde hier het volgende over: *'I think it was Whatsapp, because I talked to people who could tell me where to go'*. Ook Facebook was een helpende online dienst, voor een kwart van de respondenten. Hierover werd het volgende gezegd: *'...and the Facebook page Dalilak fi Hollanda'*. Volgens een aantal respondenten, is de Facebookpagina Dalilak fi Hollanda een openbare pagina waar informatie over Nederland wordt opgezet, door vluchtelingen die een aantal jaren geleden naar Nederland zijn gekomen. Daarnaast zijn Google en Youtube, voor een klein deel van de respondenten, ook helpend geweest. Hierover werd het volgende gezegd: *'YouTube for information...'* en *'Google was very helpful. I type a question and find an answer'*.

Een groot deel van de respondenten geeft aan geen kennis te hebben van speciale online diensten voor vluchtelingen. *'I didn't know that there are special apps for refugees'*, was een uitspraak van één van de respondenten. Een kleine deel van de respondenten geeft aan wel kennis te hebben van apps voor vluchtelingen. Hierover werd het volgende gezegd: *'A general page for Syrian refugees, that everyone knows. This page called Dalilak fi Hollanda'*. De helft van de respondenten geeft aan geen online diensten aan te raden aan andere vluchtelingen. Een kwart van de respondenten raad Facebook aan, om bijvoorbeeld de Nederlandse taal te leren. Ook wordt COA (Centraal Orgaan Asielzoekers), door een kwart van de respondenten aangeraden. Bijna de helft van respondenten raad aan om, naast het gebruik van online diensten, in gesprek te gaan met vrienden of andere personen. Eén van de respondenten vertelt waarom hij dit anderen graag wil aanraden: *'When you get wrong mail, go to other people to be clear'*.

5 Conclusie

In dit hoofdstuk worden de conclusies van het onderzoek beschreven. In paragraaf 5.1 worden er conclusies op de praktische deelvragen gegeven en in paragraaf 5.2 wordt de conclusie op de onderzoeksvraag van het onderzoek beschreven. Vervolgens worden er in paragraaf 5.3 twee aanbevelingen gedaan. Daarnaast is er in paragraaf 5.4 een sterke/zwakte analyse weergegeven en in paragraaf 5.5 wordt het hoofdstuk afgesloten met een discussie.

5.1 Conclusie praktische deelvragen

5.1.1 Conclusie deelvraag 1

De eerste praktische deelvraag luidt: *‘Welke informatiebehoeften hebben Syrische vluchtelingen?’*

Een Syrische vluchteling komt naar Nederland en wil weten hoe hij zijn procedure kan starten. Hij kan hierbij informatie opzoeken via online diensten, bijvoorbeeld Google of informatie opvragen bij hulpverleningsorganisaties. Als de informatiebehoefte de procedure is in hoeverre kunnen online diensten deze behoefte dan versterken?

Het is eerst belangrijk om de informatiebehoeften in kaart te brengen. Bij deze deelvraag wordt hier een beeld van gegeven.

Ten eerste willen zij weten hoe ze hun procedure kunnen starten en hun leven kunnen beginnen. Voor mensen met een gezin is het hierbij belangrijk om te weten hoe zij hun gezin hiernaartoe kunnen krijgen. Uit de praktijk blijkt dat de meeste vluchtelingen wel weten dat zij naar Ter Apel moeten om hun procedure te starten en dat zij geen informatie hebben gemist. De jongere vluchtelingen, dus zonder gezin, willen weten hoe zij hun leven in Nederland kunnen starten en studeren. Zij willen wel weten hoe het met hun familie in Syrië gaat.

Ten tweede is het leren van de Nederlandse taal een stap om in Nederland een leven op te bouwen. Vluchtelingen in dit onderzoek doen dit ieder op hun eigen manier. De jongere vluchtelingen willen studeren en de meeste oudere willen werken. Er zijn voor vluchtelingen verschillende manieren om de Nederlandse taal te leren. Er wordt op het AZC les gegeven, ze kunnen Nederlands studeren op het Saxion en sommige leren het door de TV of te praten met Nederlandse mensen. De Nederlandse taal leren is dus een informatiebehoefte.

Face-to-face informatie wordt het meest vertrouwd. Vluchtelingen uit dit onderzoek maken dus het meest gebruik van informatie vanuit vrienden, familie, het COA of de Nederlandse mensen. Het vertrouwen is gebaseerd op de ervaring dat deze mensen zich aan hun woord houden en is een grote informatiebehoefte.

Kijkend naar de theorie leven vluchtelingen in onzekerheid, zo weten ze vaak niet precies waar ze zijn, hoe hun procedure bij het land van aankomst eruit ziet, hoe de gezondheidszorg werkt in het land van aankomst of waar ze hun boodschappen kunnen doen (Rode Kruis, 2015). Om asiel in Nederland aan te vragen, hoort de asielzoeker (vluchteling) zich te melden bij de vreemdelingenpolitie bij het aanmeldcentrum in Ter Apel (IND, z.j.). De leeftijd is een van de belangrijkste punten die invloed heeft op de informatiebehoeften. Afhankelijk van zijn/haar leeftijd zal een persoon meer of minder belang hechten aan bepaalde zaken en zal deze meer of minder nood hebben aan informatie over bepaalde

onderwerpen (De Clerck, Vandenbosch, Opgenhaffen & Eggermont, 2008). Ook blijkt dat als er geen zorgen meer wordt gemaakt over de basale behoeften, dus de dorst, honger en veiligheid is er behoefte aan de hechting en verbondenheid. Dit maakt dat de mens ergens bij wil horen en er is een verlangen naar een band met anderen door vriendschap en/of liefde (Zimbardo, Johnson & McCann, 2009). Vluchtelingen met een gezin zijn vaak ouder en willen dus weten hoe ze hun gezin naar Nederland kunnen krijgen en alleenstaande vluchtelingen zijn meestal jonger en willen weten hoe ze hun eigen leven kunnen starten in Nederland en bij de maatschappij horen.

Betrouwbare informatie draagt bij aan de veiligheid van de vluchtelingen en veiligheid is een van de basisbehoefte van de behoeftehiërarchie van Maslow (Internews, 2013). Er kan kortom worden geconcludeerd dat op deze deelvraag praktijk en theorie overeenkomen.

5.1.2 Conclusie deelvraag 2

De tweede praktische deelvraag luidt: *'Van welke online diensten maken Syrische vluchtelingen gebruik?'*.

Bij de vorige deelvraag zijn de informatiebehoeften van de vluchtelingen in kaart gebracht. Het is ook van belang om een beeld te krijgen van het gebruik van de online diensten van de vluchtelingen, om vervolgens in te kunnen spelen op de hoofdvraag.

Vluchtelingen maken gebruik van diverse online diensten, voor verschillende doeleinden.

Ten eerste blijkt dat vluchtelingen, uit dit onderzoek, het meest gebruik maken van Facebook, YouTube en Whatsapp. Daarnaast maken zij ook gebruik van Google, Gmail, Fiber en apps om de Nederlandse taal te leren. De online diensten worden vooral gebruikt voor contact met familie en vrienden en om de Nederlandse taal te leren. De informatie op de online diensten wordt niet altijd vertrouwt en klopt ook niet altijd.

Uit dit onderzoek blijkt dat er in Syrië weinig gebruik wordt gemaakt van online services. In eerste instantie werd gedacht dat dit door de onderdrukking in Syrië komt, maar de vluchtelingen uit dit onderzoek geven aan dit niet de reden is. Bij hun cultuur is de saamhorigheid meer van belang, waardoor Social Media minder wordt gebruikt. Ook Whatsapp wordt daar niet als 'echt contact' gezien en is meer voor de lol. Het weinig gebruik maken van online services door vluchtelingen, heeft volgens dit onderzoek niet te maken met de onderdrukking, maar meer met de cultuur.

Doordat vluchtelingen online diensten niet kennen, hebben zij hier ook geen vertrouwen in. Er zijn veel apps en online diensten voor vluchtelingen gemaakt, maar uit dit onderzoek blijkt dat zij deze niet kennen en er niet gebruik van maken.

Kijkend naar de theorie blijkt dat 90% van vluchtelingen een smartphone heeft (Rode Kruis, 2015). Naast WhatsApp, Facebook en Fiber maken vluchtelingen ook gebruik van apps, webapplicaties en online diensten die in de afgelopen tijd ontwikkeld zijn (Oving, 2015). Vluchtelingen hebben onderling contact met elkaar waarmee zij elkaar op de hoogte houden van belangrijke ontwikkelingen en routes. Volgens Fransje Immink was de belangrijkste manier van informatieoverdracht, mond-op-mond reclame. Dit wordt ook bevestigd door Internews (2013), een media-ontwikkelingsorganisatie. Een aanzienlijke meerderheid gebruikt andere mensen als informatiebron, zoals vrienden en familie. Vertrouwen speelt hierbij een grote rol.

Niet alle Syrische vluchtelingen hebben vertrouwen in de Syrische regering en ook niet in de media. Betrouwbare lokale media is afwezig, waardoor hier geen gebruik van kan worden

gemaakt. Vluchtelingen worden vaak misleidt vanaf het punt van vertrek. Vooral in Syrië is er een klimaat van geruchten en verkeerde informatie. Dit klimaat wordt veroorzaakt door wantrouwen in nieuwsbronnen en teveel vertrouwen in mond-op-mond reclame. Voor vluchtelingen zijn er ook specifieke online diensten, waar zij gebruik van kunnen maken. Hier blijken vluchtelingen dus niet van op de hoogte te zijn. Volgens Charmakeh (2010) gebruiken vluchtelingen hun smartphone voor het doeleinde om te communiceren en voor noodgevallen.

Het gebruik van online diensten is dus niet zo groot als in eerste instantie werd gedacht en het doeleinde is vaak contact met familie en vrienden. De informatie op online diensten wordt niet vertrouwt, alleen als dit via bekenden is. Er kan kortom worden geconcludeerd dat op deze deelvraag de theorie en praktijk niet overeenkomen.

5.2 Conclusie onderzoeksvraag

In deze paragraaf zal er antwoord worden gegeven op de onderzoeksvraag van het onderzoek: *'Hoe kunnen online diensten de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen, in de regio Twente, versterken?'*.

De vorige deelvragen hebben de informatiebehoeften en het gebruik van online diensten van vluchtelingen van dit onderzoek in kaart gebracht. Dit wordt gebruikt voor het beantwoorden van de hoofdvraag.

Online diensten kunnen de informatiebehoeften van vluchtelingen niet goed versterken en hebben geen grote bijdrage aan de informatiebehoeften.

Ten eerste vertrouwen vluchtelingen de informatie het meest als het van bekenden komt en dus niet van speciale apps of online diensten. Hier wordt ook minder gebruik van gemaakt dan gedacht. Zij vertrouwen vluchtelingenorganisaties wel.

De grootste factor die hier een rol bij speelt is volgens de vluchtelingen van dit onderzoek de cultuur. In Syrië wordt weinig gebruik gemaakt van online shoppen of bijvoorbeeld kaartjes kopen. Als je daar iets nodig hebt ga je naar de winkel en als je contact wil hebben met iemand loop je naar diegene toe.

Online diensten waarbij communicatie het doeleinde is, zoals Whatsapp, Fiber of Facebook, wordt het meeste gebruikt tijdens de reis en in Nederland. Hierbij is de informatiebehoefte het welzijn van de familie en vrienden peilen. Ook YouTube of apps voor het leren van Nederlands, leveren een bijdrage aan de informatiebehoefte: Nederlands leren.

De vluchtelingen die geen gebruik maken van online diensten vertrouwen de informatie hierop ook niet.

Ten tweede kennen de meeste vluchtelingen de procedure in Nederland, via verhalen van bekenden en als zij in Nederland aankomen, volgen zij de weg via ter Apel. Hiervoor maken zij ook geen gebruik van online diensten, maar van bekenden of organisaties.

Online diensten spelen dus geen versterkende rol bij de informatiebehoeften van vluchtelingen, van dit onderzoek. Kortom kan er worden geconcludeerd dat op deze hoofdvraag de theorie en praktijk niet overeenkomen.

5.3 Aanbevelingen

Aan de hand van de geschreven conclusies, worden er aanbevelingen gedaan. Deze aanbevelingen kunnen bijdrage aan een betere hulpverlening voor vluchtelingen, bij aankomst in Nederland.

Aanbeveling 1: Leer vluchtelingen omgaan met online diensten

Vanuit het onderzoek is gebleken dat vluchtelingen in Syrië en Nederland weinig gebruik maken van online diensten. Zij gebruiken dit weinig, omdat in Syrië de saamhorigheid en face to face contact meer van belang is, dan in Nederland. Doordat vluchtelingen de online diensten van Nederland niet kennen, hebben zij hier ook geen vertrouwen in. Online diensten worden in de huidige samenleving steeds meer een belangrijke informatiebron en een manier om zaken te regelen. Het is voor vluchtelingen dus van belang dat zij hier gebruik van kunnen maken. Als vluchtelingen in Nederland willen verblijven is het van belang dat zij met online diensten leren omgaan en dat zij er vertrouwen in krijgen. Het is daarom een aanbeveling voor het COA, om cursussen/ trainingen te organiseren voor vluchtelingen, m.b.t. het omgaan met online diensten.

Aanbeveling 2: Aandacht blijven besteden aan vertrouwenspersonen

Uit het onderzoek is gebleken dat vertrouwen een belangrijke factor is voor vluchtelingen. Vluchtelingen hebben weinig vertrouwen in informatie die komt van de online diensten, maar vertrouwen wel informatie van medewerkers van het COA en andere hulpverleningsorganisaties (face-to-face). Vluchtelingen maken al gebruik van betrouwbare informatie van het COA, maar het is belangrijk dat het COA en andere hulpverleningsorganisaties hier aandacht aan blijven steden. Op deze manier krijgen vluchtelingen de juiste informatie, waar zij behoefte aan hebben.

5.4 Sterkte/ zwakte analyse

In de tabel, die hieronder is weergegeven, zijn de sterktes en zwaktes beschreven van het onderzoek, die tijdens de uitvoering van het onderzoek naar voren zijn gekomen. Deze sterktes en zwaktes zijn verder toegelicht in paragraaf 5.4.1 en 5.4.2.

Sterktes	Zwaktes
Vooronderzoek	Geen medewerking door de vorige opdrachtgever
Ervaren opdrachtgever	Complexiteit
Aanwezigheid onderzoekers	Te afwachtend
Korte en gemakkelijke interviewvragen	Dezelfde interviewvragen

Tabel 4: Sterkte en zwakte analyse

5.4.1 Sterktes

Vooronderzoek: Voordat de interviews waren afgenomen, is er door de onderzoekers een vooronderzoek gestart, naar het thema vluchtelingen en het door hen gebruik van online diensten. De onderzoekers hebben deelgenomen aan de workshop van Fransje Immink, dat ging over haar eigen ervaringen met vluchtelingen(werk) op het eiland Lesbos. Daarnaast hebben de onderzoekers, d.m.v. een persoonlijke gesprek met Fransje, informatie verworven over het gebruik van online diensten, door vluchtelingen op het eiland Lesbos. Hierdoor konden de onderzoekers gerichte vragen stellen aan de respondenten, tijdens de interviews.

Ervaren opdrachtgever: Het onderzoek is begeleid door een ervaren opdrachtgever. Hij heeft ervaring in het doen van onderzoek. Door zijn ervaring kon hij de onderzoekers kritische

feedback en nieuwe inzichten geven. Hierdoor was het mogelijk om het onderzoek weer aan te passen en te verbeteren, waardoor de onderzoekers konden werken aan een optimaal resultaat.

Aanwezigheid onderzoekers: Tijdens het afnemen van de interviews, waren alle drie de onderzoekers aanwezig. Eén persoon nam het interview af er één persoon die de interviewer controleerde en één persoon die de het interview observeerde. Hierdoor kon de betrouwbaarheid van het onderzoek worden gewaarborgd.

Korte en gemakkelijke interviewvragen: Tijdens het interview is er gebruik gemaakt van gemakkelijker en korte interviewvragen, omdat er in dit onderzoek een taalbarrière meespeelt (zie paragraaf 5.4.2). De vragen zijn op een bepaalde manier geformuleerd, zodat ze gemakkelijk te begrijpen zijn en te vertalen naar het Engels. Ook zijn de vragen kort geformuleerd, zodat de respondenten de kans krijgen om de vraag in hun hoofd om te kunnen zetten vanuit het Nederlands of Engels naar het Arabisch en/of Syrisch. Door korte vragen te stellen, weten de respondenten vrijwel nog wat er gevraagd is en kunnen zij hier een gericht antwoord op geven.

Complexiteit: Ondanks dat de eerste insteek, van de toenmalige opdrachtgever van dit onderzoek, niet realistisch en haalbaar was, hebben de onderzoekers er zelf voor gezorgd dat er uiteindelijk een uitvoerbaar onderzoek is neergezet.

5.4.2 Zwaktes

Geen medewerking door de toenmalige opdrachtgever: Tijdens het uitvoeren van het onderzoek, kregen wij na enige tijd geen respons meer van onze toenmalige opdrachtgever. Haar taak als opdrachtgever was om feedback te geven op het onderzoek en de onderzoekers in de juiste richting te sturen. Tijdens het opstellen van het onderzoeksplan, heeft dit hindernissen met zich meegebracht voor de onderzoekers.

Complexiteit, hieronder wordt het volgende verstaan:

 *Taalbarrière:* De respondenten van dit onderzoek spreken de Nederlandse en Engelse taal matig, waardoor er een taalbarrière is ontstaan tijdens het uitvoeren van het onderzoek. De interviews werden in het Engels afgenomen. Tijdens de interviews was er een tolk aanwezig, maar op bepaalde momenten kwamen de vragen toch anders over dan dat ze bedoeld waren.

 *Onzekerheid aantal respondenten:* een ander aspect waardoor dit onderzoek zo complex is doordat er geen zekerheid was over het aantal beschikbare respondenten. Er waren in totaal 16 respondenten uitgenodigd, maar uiteindelijk zijn er 8 op komen dagen. Hierdoor moesten de onderzoekers zelf twee nieuwe respondenten werven, dat enige tijd met zich mee heeft gebracht.

 *Vertalen van interviews:* Voordat de interviews zijn afgenomen zijn de interviewvragen van het Nederlands naar het Engels vertaald. Dit heeft weer enige tijd met zich meegebracht. Tijdens het uitvoeren van de interviews werden de interviewvragen vertaald door een tolk. Dit heeft ervoor gezorgd dat de interviews langer duurde dan verwacht.

Te afwachtend: Tijdens de contactlegging met het AZC zijn wij als onderzoekers te afwachtend geweest, waardoor de interviews later zijn uitgevoerd dan verwacht. Hierdoor liepen wij achter op onze planning en werd het bachelorrapport later ingeleverd. Dit heeft onrust met zich meegebracht tijdens het uitvoeren van het onderzoek.

Dezelfde interviewvragen: Tijdens het uitvoeren van de interviews zijn wij erachter gekomen dat er dezelfde vragen zijn gesteld aan de respondenten. Deze vragen waren wel anders geformuleerd, maar kwamen uiteindelijk op hetzelfde neer. Er werd gemerkt dat de respondenten hier soms geïrriteerd op reageerde.

5.5 Discussie

Sinds de aanslagen van 9/11 gaat er nauwelijks een maand voorbij zonder dat de media aandacht besteedt aan de overeenstemming van 'de islam' met de 'Westerse democratie', of dreigende scenes in beeld brengt van gewelddadige, intolerante of fundamentalistische moslims die erop uit zijn onze manier van leven te vernietigen (Fadil, 2011).

De aanslagen van het afgelopen jaar, in Europa, hebben de angst voor moslims vergroot. Er wordt zelfs gesproken van de islamfobie. Volgens Segers (2010) kan deze term omschreven worden als het continu kleineren van de islam om moslims te raken en te discrimineren en daarnaast als de ongefundeerde vijandschap tegen moslims, met concrete discriminatie van moslimindividueen en groepen. Het gevolg hiervan is dat moslims worden buitengesloten op politiek en sociaal vlak. In het artikel haalt Segers (2010) een onderzoek uit 2006 naar voren van de K.U. Leuven dat aantoonde dat men met name contact met moslims wil vermijden. Moslims vinden geen aansluiting in de Westerse maatschappij.

De belangrijkste factor bij het ontstaan van de islamfobie is informatie (Segers, 2010). Informatie wordt door de media echter onvoldoende gegeven en de informatie die ze geven, brengen een gekleurd beeld (Shadid, 2005).

Door de oorlog in Syrië is een groot deel van de Syrische bevolking naar Europa gevlucht, waaronder Nederland. Onder de Syriërs zijn bijna alle mensen moslim.

Wanneer iemand zichzelf een moslim noemt, betekent dit niet dat zij ook altijd actief met het geloof bezig zijn. Jezelf moslim noemen kan ook een onderdeel van je cultuur en opvoeding zijn, terwijl diegene er het geloof niet belangrijk vindt of er actief mee bezig bent.

Iemand die het islamitische geloof heeft, gelooft in een god. Deze god heet Allah, die zijn wil aan de mensheid heeft geopenbaard via zijn boodschapper Mohammed. In de koran staat het woord van Allah en moslim geloven dat ze Allah zijn eigen woorden lezen. Andere kenmerken kunnen zijn dat ze naar de moskee gaan, een aantal keer per dag bidden en doen ze mee aan de ramadan (vastentijd) (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2012).

Moslims die niet aansluiten in de maatschappij zijn een makkelijk doelwit voor de IS. Zij trekken naar Syrië. De fundamentalisten hebben volgens Cliteur (2016) wel te maken met religie. Een terrorist die de dood niet vreest gaat hij uitgaat van een beloning in een leven na dit leven en een geloof hierin.

Volgens Cliteur (2016) is religiekritiek van belang om onze wereld in gunstige zin te beïnvloeden. Er wordt gezegd dat religieus fundamentalisme 'de ware religie' kaapt. Het belangrijkste punt is dat dit de religie is waar wij nu mee hebben te leven. Het antwoord op dit probleem is enerzijds het opsporen, vervolgen en bestraffen, maar ook kritiek. Als religieus fundamentalisten erin slagen om kritiek te smoren dan is de hoop op een vreedzame wereld en een democratische rechtstaat vervlogen (Cliteur, 2016).

De enige verantwoordelijken van de aanslagen zijn de aanslagplegers zelf (Colsaet, 2016). Toch is een opvatting die ingang heeft gevonden bij de politiek in Europa, bij brede lagen van de bevolking en in decradicaliseringsprogramma's: met name de islam, en dan vooral de orthodoxe interpretatie ervan, het probleem is. Volgens deze opvatting is de oplossing voor dit probleem om 'radicale moslims op andere gedachten te brengen', niet wetende of deze inspanningen effect hebben.

Volgens Colsaet (2016) wordt iemand geen terrorist omdat ze radicale ideeën omhelst. De redenen waarom Europese jongeren naar Syrië gaan, zijn erg divers. Intussen heeft ook Europol geconcludeerd dat de Syriëgang weinig te maken heeft met religie.

De islam is niet de hoofdrede van het vertrek van jongeren. De netwerken van de jongeren worden gesmeed in scholen, parken, sportclubs en de marge van de samenleving. Waar het volgens Colsaet (2016) op aankomt is doordringen tot deze jongeren en hen te laten verstaan dat er in onze huidige maatschappij een plek voor hen is en dat zij hier een toekomst hebben.

De aanname dat iemand met het uiterlijk van een moslim gevaarlijk is of een Jihadist kan zijn, heeft te maken met stigmatisering. Met deze aannames worden mensen negatief gelabeld, veroordeeld, maar ook uitgestoten. Als één van deze aspecten aan de orde is, kan er worden gesproken van stigma (psychiatrie-nederland, 2015). Mensen stigmatiseren, op het moment dat iets angst of afkeer oproept. Hierbij is te denken aan mensen die zich 'anders' gedragen dan dat normaal is in de samenleving. Door de aanslagen is de angst voor moslims en vluchtelingen gegroeid. Stigma is verweven in onze maatschappij en mensen stigmatiseren vanuit onwetendheid, door verkeerde informatie of door schrikbeelden die in de media worden getoond (helpikhebeenpsychose, 2014).

In onze ogen versterkt stigmatisering de islamfobie. Mensen, ook hulpverleners maken snel negatieve aannames. Dit heeft ook uitwerking op de vluchtelingen, omdat de meerderheid moslim is. Mensen denken dat terroristen werken vanuit het geloof en nemen dan aan dat jihadisten via de 'vluchtelingenroute' naar binnen komen. Deze aannames worden veroorzaakt door angst en gevoed door de media.

Het thema stigmatisering komt niet aan bod gekomen tijdens de lessen van de studie Sociaal Pedagogisch Hulpverlening (SPH). Toch is het een onmisbaar thema in de scholing voor sociaalagogisch hulpverleners. Niet alleen wat betreft vluchtelingen of moslims, maar ook voor andere beperkingen.

Bronnenlijst

- Aken, D. (2015). *Vluchtelingen op Facebook: ga niet naar Nederland*. Verkregen van: <http://www.metronieuws.nl/binnenland/2015/10/vluchtelingen-op-facebook-ga-niet-naar-nederland>
- Amanda Lenhart, Kristen Purcell, Aaron Smith & Kathryn Zickuhr. (2010). *Social Media & Mobile Internet Use Among Teens and Young Adults*. Verkregen van: <http://eric.ed.gov/?id=ED525056>
- Amnesty. (z.j.). *Economische vluchtelingen*. Verkregen van: <https://www.amnesty.nl/mensenrechten/encyclopedie/economische-vluchtelingen>
- Andriessen, D., Onstenk, J., Delnooz, P., Smeijsters, H. & Peij, S. (2010). *Gedragscode praktijkgericht onderzoek voor het hbo. Gedragscode voor het voorbereiden en uitvoeren van praktijkgericht onderzoek binnen het Hoger Beroepsonderwijs in Nederland*. Verkregen van: PDF bestand.
- Asokan, S. (2015). *The Gherbetna app*. Verkregen van: <http://www.buzzfeed.com/shyamanthaasokan/this-app-wants-to-make-life-a-little-easier-for-syrian-refug#.svr0Q9GDe>
- Baard, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Peters, V., Van der Velden, T., de Goede, M. (2013). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek – Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen Houten: Noordhoff Uitgevers
- Baarda, B. (2014). *Dit is onderzoek! Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers
- Brinkel. (2015). *Een westers antwoord op de Islamitische Staat*. Verkregen van: <http://www.militairespectator.nl/thema/internationale-samenwerking/artikel/een-westers-antwoord-op-de-islamitische-staat>
- Bronkhorst, D. (1990). *Een tijd van komen*. Amsterdam: Uitgeverij Jan Mets
- CBS. (2015). *Ruim 7 duizend asielzoekers en nareizigers geregistreerd in november*. Verkregen van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2015/51/ruim-7-duizend-asielzoekers-en-nareizigers-geregistreerd-in-november>
- Charmakeh, H. (2010). *Social Media Usage, Tahriib (Migration), and Settlement among Somali Refugees in France*. <http://refuge.journals.yorku.ca/index.php/refuge/article/view/37505/34042>
- Clerck de, M., Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., & Eggermont, S. (2008). *Een onderzoek naar de informatiebehoeften van kinderen, tieners en jongeren*. Verkregen van: <https://lirias.kuleuven.be/handle/123456789/218903>
- CMO. (2015). *Vluchtelingen en social media*. Verkregen van: <http://www.cmo.nl/an/index.php/5e-editie-vluchten-kan-nog-steeds/extra-info/vluchtelingen-en-de-sociale-media>

COA. (z.j.). *Asielprocedure*. Verkregen van: <https://www.coa.nl/nl/asielopvang/asielprocedure>

COA. (z.j.). *Vertrek uit de opvang*. Verkregen van: <https://www.coa.nl/nl/asielzoekers/opvangproces/terugkeer-en-vertrek>

Cordaidmenseninnood. (z.j.). *Syrië*. Verkregen van: <https://www.cordaidmenseninnood.nl/landen/syrie/?gclid=C1vela3QhswCFQtAGwodTxMFEw>

Coolsaet, R. (2016). *Jihadisten in onze wijken: Leven na 22/3*. Verkregen van: <https://biblio.ugent.be/publication/7192383/file/7192385.pdf>

Duijghuisen, L. (2015). *De vluchteling*. Verkregen van: <http://theses-test.ubn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/587/Duijghuisen%2c%20L.%200541680%2017-08-2015.pdf?sequence=1>

Duyvendak, J. (2004). *Eensgezinde, vooruitstrevende natie*. Verkregen van: <http://dare.uva.nl/document/2/46134>

Elbers, J. (2011). *Informatiebehoefte en zorgen van ouders over risico's bij kleine kinderen*. Verkregen van: <http://essay.utwente.nl/60959/>

Europa-nu. (z.j.). *Asiel- en migratiebeleid*. Verkregen van: http://www.europa-nu.nl/id/vh1aly4653wh/asiel_en_migratiebeleid?noframes=1

Europese Unie. (2014). *Migratie en asiel*. Verkregen van: http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/nl/migration_nl.pdf

Fadil, N. (2016). *Islamofobie als laatste strohalm voor het Euro-centrisch denken*. Verkregen van: http://www.manavzw.be/_files/file/dossiers/MANAZINE_islamofobie.pdf

FD. (2016). Rutte noemt stelpen van stroom vluchtelingen 'absoluut cruciaal'. Verkregen van: <http://fd.nl/economie-politiek/1134268/rutte-stelpen-vluchtelingenstroom-cruciaal>

Fors LA, F. (2016). *Monitoring migrants or making migrants 'misfit'?* Verkregen van <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0267364916300243>

Gool van, F. (2016). Wel of geen opvang voor uitgeprocedeerde asielzoekers? Standpunten in Bed, Bad en Brood discussie. Verkregen van: <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/327981>

Heerink, M., Pinkster, S. & Bratti-van der Werf, M. (2009). *Onderzoek in zorg en welzijn: een praktische inleiding*. Uitgever: Pearson Benelux B.V

Helpikhebeenpsychose. (2014). *Stigma*. Verkregen van: <https://www.helpikhebeenpsychose.nl/psychose/stigma>

HNL. (2015). *App geeft rondzwervende vluchtelingen in Balkan nuttige info*. Verkregen van: <http://www.hln.be/hln/nl/34662/Vluchtelingencrisis/article/detail/2461629/2015/09/20/App-geeft-rondzwervende-vluchtelingen-in-Balkan-nuttige-info.dhtml>

- Iadis. (2016). *The Impact of Smart Technology on Users and Society*. Verkregen van: <http://www.iadisportal.org/the-impact-of-smart-technology-on-users-and-society>
- Ilsley, N. (2015). *WEB APPS ASSIST REFUGEE EFFORTS IN AUSTRIA*. Verkregen van: <http://europe.newsweek.com/web-apps-assist-refugee-efforts-austria-334922>
- IND. (z.j.). *Wat is asiel?* Verkregen van: <https://ind.nl/organisatie/informatie-jongeren/wat-is-asiel>
- IND. (z.j.). *Het werk van de IND*. Verkregen van: <https://ind.nl/organisatie/Paginas/ind.aspx>
- Internews. (2013). *Lost: Syrian Refugees and the Information Gap*. Verkregen van: file:///C:/Users/LaurienV/Downloads/Internews_Lost_SyriaReport_Nov2013_web%20deelvraag%20drie.pdf
- Kleber, R., Knipscheer, J. (2012). *Psychologie en de multiculturele samenleving*. 3^e druk. Uitgeverij: Boom Lemma
- Innovation. (2015). *Social Media and SMS Outreach*. Verkregen van: http://innovation.unhcr.org/labs_post/social-media-and-sms-outreach/
- Kolk van der, T. (2015). *Nieuw in Europa? Deze apps helpen u op weg*. Verkregen van: <http://www.volkskrant.nl/tech/nieuw-in-europa-deze-apps-helpen-u-op-weg~a4168109/>
- Kooten, T. (2015). *Kroatië loodst vluchtelingen langs mijnen via Facebook*. Verkregen van: <http://www.ad.nl/ad/nl/1013/Buitenland/article/detail/4143415/2015/09/16/Kroatie-loodst-vluchtelingen-langs-mijnen-via-Facebook.dhtml>
- Lans van der, J. (2015). *1987 Opvang vluchtelingen in asielzoekerscentra (azc's)*. Verkregen van: http://www.canonsociaalwerk.eu/nl_mo/details_verwant.php?cps=1&verwant=225
- McCann, V., Johnson, P.L., Zimbardo, M. (2009). *Psychologie een inleiding*. Uitgeverij: Amsterdam Pearson Education Benelux
- Migchelbrink, F. (2006). *Praktijkgericht onderzoek in zorg en welzijn*. Amsterdam: SWP
- NOS.(2015). *De vluchtelingenstroom; wat verandert er voor Nederland?* Verkregen van: <http://nos.nl/artikel/2056971-de-vluchtelingenstroom-wat-verandert-er-voor-nederland.html>
- NOS. (2015). *Syrische vluchtelingen waarschuwen elkaar: ga niet naar Nederland*. Verkregen van: <http://nos.nl/artikel/2064396-syrische-vluchtelingen-waarschuwen-elkaar-ga-niet-naar-nederland.html>
- NOS. (2016). *Timmermans: meer dan helft vluchtelingen heeft economisch motief*. Verkregen van: <http://nos.nl/artikel/2082786-timmermans-meer-dan-helft-vluchtelingen-heeft-economisch-motief.html>
- NOS. (2015). *Waarom steeds meer Syriërs naar Europa komen*. Verkregen van: <http://nos.nl/artikel/2055528-waarom-steeds-meer-syriërs-naar-europa-komen.html>
- NU. (2015). *Bijna drieduizend vluchtelingen dit jaar verdronken*. Verkregen van: <http://www.nu.nl/buitenland/4130324/bijna-drieduizend-vluchtelingen-jaar-verdronken.html>

Oosterbaan, A. (2014). *'Vluchtelingen in Nederland hebben meer nodig dan een huis'*. Verkregen van:
<http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/297959>

Oving, R. (2015). *Reisapps voor vluchtelingen zijn razend populair*. Verkregen van:
<http://www.metronieuws.nl/buitenland/2015/09/reisapps-voor-vluchtelingen-zijn-razend-populair>

Psychiatrie-Nederland. (2015). *Psychiatrische aandoeningen, stigmatisering én de invloed van media*. Verkregen van: <http://psychiatrie-nederland.nl/nieuws/psychiatrische-aandoeningen-stigmatisering-en-de-invloed-van-media/>

PVV. (2015). *Inbreng Geert Wilders bij vluchtelingendebat*. Verkregen van:
<http://www.pvv.nl/index.php/36-fj-related/geert-wilders/8729-vluchtelingendebat14102015.html>

Rathenau Instituut. (2008). *Migratietechnologie*. Verkregen van:
<http://www.narcis.nl/research/RecordID/OND1327459/id/2/Language/NL/uquery/informatie%20vluchtelingen/coll/research>

Rode Kruis. (2015). *Refugee Buddy App*. Verkregen van:
<http://www.rodekruis.nl/actueel/nieuws/rode-kruis-lanceert-refugee-buddy-app-voor-vluchtelingen?gclid=CJX-49qh7coCFQITwwodvZMMnQ>

Rode Kruis. (2015). *Refugee Buddy App*. Verkregen van:
<http://www.rodekruis.nl/actueel/nieuws/rode-kruis-lanceert-refugee-buddy-app-voor-vluchtelingen?gclid=CLn7v7uMkcsCFelp0wodFLcEeg>

Rosman, C., Mersbergen van, S. (2015). *Vluchtelingenvrees, maar waar zijn we bang voor?* Verkregen van:
<http://www.ad.nl/ad/nl/1012/Nederland/article/detail/4149584/2015/09/25/Vluchtelingenvrees-maar-waar-zijn-we-bang-voor.dhtml>

Roy, O. (2003). *De globalisering van de islam*. Amsterdam: Van Gennep

Segers, R. (2010). *Levensbeschouwelijke diversiteit in het onderwijs*. vzw Motief.
Shadid, W. A. R. (2009). *Het multiculturalismedebat en de islam in Nederland*. Tilburg: Universiteit van Tilburg.

Sociaal en Cultureel Planbureau. (2012). *Moslim in Nederland*. Verkregen van:
http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2012/Moslim_in_Nederland_2012

Spijkerboer, T.P., Vermeulen, B.P. (2005). *Vluchtelingenrecht*. 1^e druk. Uitgeverij: Vluchtelingenwerk Nederland

Tieleman, M. (2011). *Levensfasen: de psychologische ontwikkeling van de mens*. Uitgeverij: Den Haag Boom Lemma Uitgevers.

United Nations. (2015). *Ross Mountain on World Refugee Day*. Verkregen van:
<http://un.org.lb/english/latest-news/humanitarian-coordinator-ross-mountain-calls-for-sharing->

the-burden-of-the-refugee-crisis-with-lebanon

Verhoeven, N. (2008). *Wat is onderzoek?* Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs. Amsterdam: boomonderwijs.

Vluchtelingenwerk Nederland. (2016). *Bescherming in Europa*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/cijfers/bescherming-europa>

Vluchtelingenwerk Nederland. (2016). *Bescherming in Nederland*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/cijfers/bescherming-nederland>

Vluchtelingenwerk Nederland (2016). *Feiten en cijfers*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/feiten-cijfers/landen-van-herkomst/syri%C3%AB>

Vluchtelingenwerk. (z.j.). *Mohammad uit Syrië: 'Ik ben een jaar van mijn leven verloren'*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/persoonlijke-verhalen/vluchteling/mohammad-uit-syri%C3%AB>

Vluchtelingenwerk. (z.j.). *Raafat uit Syrië: 'Mijn website staat boordevol info over Nederland'*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/persoonlijke-verhalen/vluchteling/raafat-uit-syri%C3%AB>

Vluchtelingenwerk. (z.j.). Rasheed (29), Syrië: 'Opeens alles verloren, maar we blijven positief'. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/persoonlijke-verhalen/vluchteling/rasheed-29-0>

Vluchtelingenwerk. (z.j.). *Sara (Syrië): 'Het gemis is zo enorm'*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/persoonlijke-verhalen/vluchteling/sara-syri%C3%AB>

Vluchtelingenwerk. (2015). *Veelgestelde vragen over vluchtelingen*. Verkregen van: <http://www.vluchtelingenwerk.nl/actueel/nieuws/veelgestelde-vragen-over-vluchtelingen?gclid=CJ7Uo-fViMwCFY8y0wodR9QD2A>

Wijnen, A.A., Ficq-Weijnen, A.P.G.M.A., & Hofman, M.A. (2007). *Prisma woordenboek Nederlands*. Uitgeverij: Utrecht Het Spectrum

Wijsman, E. (2013). *Psychologie & sociologie: basisboek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers

Wilders: *Sluit alle mannelijke asielzoekers op in azc*. (2016, 18 januari). AD. Ontleend aan: <http://www.ad.nl/ad/nl/30561/Geert-Wilders/article/detail/4226762/2016/01/18/Wilders-Sluit-alle-mannelijke-asielzoekers-op-in-azc.dhtml>

Overzicht bijlagen

Bijlage 1:	Vragenlijst interviews Engels
Bijlage 2:	Voorbeeld labelschema interview
Bijlage 3:	Benaderingsbrief AZC Azelo
Bijlage 4:	Overeenkomst onderzoeksopdracht
Bijlage 5:	Evaluatieformulier opdrachtgever

Bijlage 1 Vragenlijst interviews (Engels)

- 🚩 Bedanken voor medewerking
- 🚩 Introductie Nienke, Tessa en Laurien
- 🚩 Inleiding onderzoek en interview
- 🚩 Duur interview
- 🚩 Opname en vertrouwelijkheid
- 🚩 Tijdens de interviews wordt er rekening gehouden met de taalbarrière (interviews worden ook in het Engels geschreven).
- 🚩 Er wordt gekeken naar de mogelijkheid om medewerkers in te zetten tijdens de interviews

Inleidende vragen

1. What is your age?
2. Where are you from?

Redenen

1. Why did you come to the Netherlands?
2. What expectations did you have of the Netherlands, before you came here?
3. How did you get these expectations?

Rollen

1. What role did you have in your home country? (father/mother/teacher/construction worker)
2. What kind of role do you have in the Netherlands?

Informatiebehoefte

1. What was the first thing you wanted to know (about the Netherlands,) when you arrived in the Netherlands?
2. What was the most important thing for you to know, when you arrived in the Netherlands?
3. What information did you miss when you arrived in the Netherlands?

Online diensten

1. Do you have a smartphone?
2. How important is your smartphone for you?
3. Do you know what online services are?
4. Do you use online services?
5. Do you know which online services are available for refugees?
6. Which online services do you use?
7. Why do you use these online services?
8. For what purpose do you use these online services?
9. Which online services have assisted you the most?

Vertrouwen

1. Do you trust the information you get in the Netherlands?
2. Why do or don't you trust the information that you get?
3. What information sources do you trust the most?
4. Why do you trust these information sources the most?
5. Which online services would you recommend to other refugees?

Bijlage 2 Voorbeeld labelschema interview

De reden voor het gebruik van online diensten	Nederlandse taal leren	<i>'For information about the language of the Netherlands...'</i> (res. 1). <i>'...and learn Dutch'</i> (res. 3). <i>'To learn Dutch...'</i> (res 4). <i>'Learn Dutch...'</i> (res. 5, 6, 7, 8).
	Landkaart	<i>'...for a map of the Netherlands...'</i> (res. 1).
	Communiceren met familie/vrienden	<i>'...for communicate with family...'</i> (res. 1). <i>'Contact with family by Whatsapp, Messenger, Fiber, and Gmail'</i> (res. 2). <i>'I also can contact my family'</i> (res. 3). <i>'....contact with friends...'</i> (res. 4). <i>'... contact with friends'</i> (res. 5,6,7). <i>'Also to tell our family where we are'</i> (res. 6). <i>'Whatsapp and Facebook for...contact with friends'</i> (res. 8). <i>'Contact...to let people know where I am'</i> (res. 9). <i>'Social communication'</i> (res. 10).
	Winkels	<i>'...the way to the shops...'</i> (res. 1).
	Het leven	<i>'...everything for to live in the Netherlands'</i> (res. 1).
	Informatie	<i>'So I can get information...'</i> (res. 3). <i>'For information...'</i> (res. 5, 6, 7). <i>'Sometimes there are new rules or accident. On Facebook we could find information about this'</i> (res. 6). <i>'Youtube for information...'</i> (res. 8). <i>'... and information'</i> (res. 9).
	Nieuws	<i>'...and watch the news from Syria and the Netherlands'</i> (res. 4).

		<i>'...to get news' (res. 5, 6, 7).</i> <i>'Facebook for news all over the world' (res. 10).</i>
	Plezier	<i>'...fun...' (res. 5, 6, 7).</i> <i>'Whatsapp and Facebook for fun' (res. 8).</i>
Het vertrouwen in informatie van Nederland	Ja	<i>'Yes I trust the information of the Netherlands. Because they are kind and they want to help me' (res. 1).</i> <i>'I trust the information I get from the Dutch people because they have kept their word' (res. 3).</i> <i>'...but I trust COA about other subjects' (res. 5).</i> <i>'Yes most of them' (res. 6).</i> <i>'I trust information I get from COA' (res. 6).</i> <i>'COA I trust. I don't understand the Dutch language so I can't check if it's true' (res. 7).</i> <i>'I trust COA. I don't trust the media because I can't understand the language' (res. 8).</i> <i>'Yes I trust the information I get from the people in the Netherlands and 75% of COA' (res. 10).</i>
	Nee	<i>'Not so much. Because someone tells me that I get my ID resident of Holland around six months but It was eight months' (res. 2).</i> <i>'Not all the news, some I don't trust...' (res. 4).</i> <i>'The Syrian people I don't know have betrayed people I know a lot' (res. 3).</i> <i>'The other Syrian people want to scare the others and say things that aren't right' (res. 3).</i> <i>'COA not about the house....' (res. 5).</i>
	Verskillend	<i>'...some I do...' (res. 4).</i> <i>'Sometimes' (res. 9).</i>
	Er niet om geven	<i>'...some I don't care' (res. 4).</i>

	Niet begrijpen	<i>'I don't understand Dutch media so I can of can't trust them'</i> (res. 6).
--	----------------	--

Bijlage 3 Benaderingsbrief AZC Azelo

Betreft: Onderzoek over de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen m.b.t. online diensten

Beste Brenda en Folkert,

Van Paul Nijman hebben wij begrepen, dat het mogelijk is om interviews af te nemen bij het AZC in Azelo. Graag willen wij u hier alvorens voor bedanken. Hieronder geven wij een beeld van ons onderzoek betreft: de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen.

Door de toename van de vluchtelingenstroom is het van belang, voor hulpverleningsorganisaties (COA, Vluchtelingenwerk, Rode Kruis, Leger de Heils), dat er inzicht komt in de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen, en op welke wijze zij gebruik maken van de online diensten (social media, apps, webapplicaties, Facebook, etc.)

Vanuit het Saxion kwam het onderzoek beschikbaar om de informatie behoeften, met betrekking tot online diensten, van Syrische vluchtelingen te onderzoeken.

Door middel van het interviewen van vluchtelingen, bij het AZC in Azelo, proberen wij een beeld te schetsen welke informatiebehoeften Syrische vluchtelingen hebben en van welke online diensten zij gebruik hebben gemaakt.

Graag zouden wij Syrische vluchtelingen interviewen, in de leeftijd van 18 tot en met 40 jaar, die redelijk Engels en/of Nederlands spreken. Dit is van belang, om de communicatie goed te kunnen laten verlopen. Wij zouden daarnaast graag willen weten hoeveel vluchtelingen wij kunnen interviewen? Wij hadden zelf in gedachten om 16 vluchtelingen te interviewen.

De periode waarin wij graag zouden willen interviewen, is de week van 9 tot en met 13 mei (met voorkeur maandag, dinsdag en woensdag). Wij hopen dat dit mogelijk is.

De interviews worden met audio-opnames opgenomen. Wij hebben hier toestemming voor nodig van de Syrische vluchtelingen die aan dit onderzoek deel willen nemen.

Wij willen graag benadrukken dat dit onderzoek anoniem blijft.

Graag horen wij van u of dit mogelijk is.

Met vriendelijke groeten,

Nienke Kruiskamp, Laurien Veldhuis en Tessa Bootsveld

Tel: 0622871084 (Tessa Bootsveld)

Ps. Is er eventueel een tolk aanwezig die ons kan helpen wanneer dat nodig is.

Bijlage 4 Overeenkomst onderzoeksopdracht

OVEREENKOMST ONDERZOEKSOPDRACHT

STUDENTGEGEVENS (1)	
Naam	Laurien Veldhuis
Adres	Trompstraat 1
Postcode/woonplaats	7622 JB Borne
Mobiel	0638066204
Email	326533@student.saxion.nl
Opleiding	Sociaal Pedagogisch Hulpverlener
STUDENTGEGEVENS (2)	
Naam	Tessa Bootsvelt
Adres	L.C. van der Vluchtstraat 9
Postcode/ woonplaats	7425 AG Deventer
Mobiel	0622871084
Email	326653@student.saxion.nl
Opleiding	Sociaal Pedagogisch Hulpverlener
STUDENTGEGEVENS (3)	
Naam	Nienke Kruiskamp
Adres	Ligtenbergerdijk 33
Postcode/ woonplaats	7462 PV Rijssen
Mobiel	0615173821
Email	320027@student.saxion.nl
Opleiding	Sociaal Pedagogisch Hulpverlener
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam Organisatie + afdeling	Asielzoekerscentrum (AZC) Azelo

Eindverantwoordelijke onderzoek	Jillis Kors
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Jillis Kors
Adres	Bornerbroeksestraat 103
Postcode/woonplaats	7621 AE Borne
Telefoonnummer	026-3838 955
Email	azcazelo@vwon.nl
De organisatie geeft wel/niet* toestemming voor publicatie van het bachelorrapport.	
GEGEVENS ACADEMIE MENS EN MAATSCHAPPIJ	
Naam Organisatie + afdeling	Saxion, Academie Mens en Maatschappij
Eindverantwoordelijke onderzoek	Karin Kremer-Baars
Onderzoeksbegeleider + opleiding	Jillis Kors
Adres	M.H. Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	j.kors@saxion.nl
GEGEVENS ONDERZOEK	
Onderwerp en achtergrondsheets	Onderwerp: Informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen m.b.t. online diensten. Door de toename van de vluchtelingenstroom, is het van belang voor hulpverleningsorganisaties (COA, Vluchtelingenwerk, Rode Kruis, Leger de Heils), dat er inzicht komt in de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen en op welke wijze zij gebruik maken van de online diensten. Zij kunnen hen bij aankomst in Nederland ondersteunen en helpen met bruikbare informatie, zoals: medische voorzieningen, landkaart, asielprocedure, etc.
Doelstelling/vraagstelling	Doelstelling: Inzicht verschaffen in de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen in de regio Twente, en op welke wijze zij gebruik maken van online diensten. - Korte termijn doel

	Weten hoe online diensten kunnen bijdragen aan de informatiebehoefte van Syrische vluchtelingen. - Lange termijn doel De kennis inzetten om de kwaliteit van leven, van Syrische vluchtelingen, op verschillende levensgebieden in Nederland te verbeteren. Onderzoeksvraag: Hoe kunnen online diensten de informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen, in de regio Twente, versterken?
Project omschrijving/ werkwijze	Er is een inventariserend onderzoek verricht naar het thema vluchtelingen, de informatiebehoeften van vluchtelingen en het gebruik van online diensten door vluchtelingen. Door middel van deze informatie zijn er interviewvragen opgesteld en is er een kwalitatief onderzoek verricht. Er zijn 10 Syrische vluchtelingen geïnterviewd, in het Asielzoekerscentrum in Azelo.
Middelen (bijv. financiën, overlegtijd)	Eén keer in de week overleg met onderzoekers en opdrachtgever.
Tijdsfasering (start-, loop- eindtijd) Let op: dit mag maximaal zeven maanden in totaal beslaan.	Starttijd: 8 februari 2016 Eindtijd: 20 mei 2016
Beoogde tussenproducten	Onderzoeksplan
Producten ter beschikking	Onderzoeksplan
Geheimhoudingsplicht (bijv. privacy)	Ondertekenen contract over geheimhouding

OVERIGE AFSPRAKEN / CONDITIES:

Het onderzoeksplan is gelezen en geaccordeerd door de opdrachtgever.

Overige afspraken en condities, indien van toepassing, *kunnen* gemaakt worden door opdrachtgever en studenten met betrekking tot onder meer:

- de te leveren aantallen eindrapporten (en de mogelijke extra kosten daarvan) en daarmee samenhangende extra inspanningen, zoals een handzame samenvatting van de rapportage en/of persbericht;
- de presentatie van de onderzoeksresultaten;
- het copyright/auteursrecht. (In de vorm van een zinsnede als: "Het auteursrecht van de eindrapportage / eindproduct berust bij");

- het al dan niet hebben van publicatierecht van een rapport voor Academie M&M dan wel de betrokken organisatie (sluit direct aan bij voorgaande punt);
- het al dan niet gemeenschappelijk dragen van de kosten van een (mogelijke) publicatie;
- door de opdrachtgever te leveren inspanningen m.b.t. bijvoorbeeld het aanleveren van materiaal en informatie of te regelen voorzieningen ten behoeve van het onderzoek;
- afspraken m.b.t. de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van het onderzoek vanuit AMM. Dat is formeel de manager onderwijsuitvoering, die de verantwoordelijkheid delegeert aan de onderzoeksbegeleider;
- investerings- en betalingscondities: de naar verwachting vereiste financiële investering van de opdrachtgever (en eventuele bijdrage van de opdrachtnemer in de kosten), afspraken over mogelijk meerwerk en over betalingstermijnen/deelfacturen.

VOOR AKKOORD

- Handtekening Eindverantwoordelijke Opleiding

- Handtekening Eindverantwoordelijke Instelling

- Handtekening Studenten

Datum en Plaats: 1 juni 2016,
Enschede

Bijlage 5 Evaluatieformulier opdrachtgever

EVALUATIE ONDERZOEKSOPDRACHT	
STUDENTGEGEVENS	
Naam	Tessa Bootsveld, Laurien Veldhuis, Nienke Kruiskamp
Onderwerp bacheloronderzoek	Informatiebehoeften van Syrische vluchtelingen, m.b.t. online diensten
Opleiding	Sociaal Pedagogisch Hulpverlener
GEGEVENS INSTELLING/ORGANISATIE	
Naam organisatie + afdeling	Saxion te Enschede
Onderzoeksbegeleider	Jillis Kors
Adres	M.H Tromplaan 28
Postcode/woonplaats	Postbus 70.000/7513 AB Enschede
Telefoonnummer	053-4871111
Email	j.kors@saxion.nl
Datum	

Hieronder kunt u aangeven wat uw mening is over het bacheloronderzoek.

1. Graag uw mening over het product dat het bacheloronderzoek heeft opgeleverd (aankruisen wat van toepassing is):

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Inhoud (duidelijk, juiste weergave van feiten, voldoende diepgang etc.)				
Argumentatie (m.n. conclusies en aanbevelingen)				
Bereiken van de afgesproken doelen				
Bruikbaarheid voor de organisatie				

Heeft u aanvullende opmerkingen over de opdracht? (bijvoorbeeld welke nieuwe gezichtspunten heeft het opgeleverd) Vermeld ze dan hieronder:

--

2. Graag uw mening over de wijze waarop het bacheloronderzoek tot stand is gekomen:

	Onvoldoende	Voldoende	Ruim voldoende	Goed
Samenwerking tussen studenten (o.a. taakverdeling)				
Samenwerking studenten vs. organisatie				
Zelfstandigheid studenten				
Effectiviteit van werken van studenten				
Omgaan met afspraken/planning				
Communicatie van studenten				
Afronding van de opdracht door studenten				

Heeft u aanvullende opmerkingen over de wijze waarop de opdracht tot stand is gekomen? (bijvoorbeeld individuele inbreng in geval van groepen / de mate, waarin de uitvoering binnen de organisatie heeft plaatsgevonden, etc).

--

Bedankt voor het invullen!

Beoordelingsformulier T.AMM.37555 Bachelorrapport (2015-2016)

Naam student	Tessa Bootsveld, Laurien Veldhuis, Nienke Kruiskamp				
Studentnummer	326653, 326533, 320027				
Datum	06-06-2016				
1^e Beoordelaar	Jillis Kors				
2^{de} Beoordelaar					
Beoordelingsvoorwaarden			Feedback		
Aangeleverd zijn: Modelovereenkomst onderzoeksopdracht (bijlage 1 handboek) Evaluatieformulier opdrachtgever (bijlage 2 handboek)					
Ruwe data en instrument zijn gezien door de tweede beoordelaar tijdens het onderzoeksproces.					
Format (omslag, titelpagina, voorwoord, samenvatting, inhoudsopgave, inleiding (met aanleiding, doelstelling, vraagstelling, leeswijzer), beschrijving onderzoeksmethode, resultaten, conclusies, aanbevelingen, discussie) is zakelijk, helder en volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Er is gebruik gemaakt van juiste, relevante, actuele, buitenlandse, valide en betrouwbare bronnen en vermelding is correct volgens "Handleiding professioneel schrijven".					
Het rapport is geschreven in de vorm van een lopend verhaal met een logische opbouw, welke met behulp van inleidingen en overgangszinnen wordt verhelderd.					
Het rapport is geschreven in een correcte zakelijke schrijfstijl, de spelling is correct, grammatica is correct, formuleringen zijn correct (geen beschuldigingen, persoonlijke ontboezemingen, waardeoordelen, etc.)					
Alle bijlagen zijn relevant, spaarzaam, maar wel voldoende aanwezig ten behoeve van de reproduceerbaarheid van het onderzoek.					
Criteria	0	3	6	8	10
1. Het onderzoek is maatschappelijk relevant. Het onderzoek is bruikbaar en/ of vernieuwend voor de beroepspraktijk.	De maatschappelijke relevantie, bruikbaarheid en meerwaarde voor de praktijk worden niet beschreven of zijn niet aanwezig.	Het onderzoek heeft summiere maatschappelijke relevantie en meerwaarde voor de beroepspraktijk. Het onderzoek is weinig bruikbaar.	Het onderzoek draagt bij aan optimalisering van de methodiek en/of methode van de opdrachtgevende instelling.	Tevens draagt het onderzoek bij aan andere, gelijksoortige instellingen op grond van maatschappelijk relevante ontwikkelingen. Hierbij zijn theorieën kritisch met elkaar vergeleken en geïntegreerd met de onderzoeksresultaten.	Daarnaast draagt het onderzoek bij aan het evidence based handelen in de beroepspraktijk. Hierbij wordt gekomen tot nieuwe inzichten, kennis ten aanzien van innovatie van de beroepspraktijk en een visie van de onderzoeker.

Criteria	0	3	6	8	10
2. Het onderzoek heeft <i>diepgang</i> , er wordt relevante theorie gebruikt inclusief (buitenlandse) vaktijdschriftartikelen, waarbij een afweging wordt gemaakt over de bruikbaarheid ervan voor het onderzoek.	Er is geen diepgang te onderscheiden en gebruik gemaakt van literatuur.	Er is gebruik gemaakt van (weinig) verschillende bronnen waarbij de meerwaarde niet relevant en logisch is.	Er wordt theorie gebruikt, waarbij de meerwaarde hoofdzakelijk relevant en logisch is. Richtlijn: 15 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een beschrijving van een of meerdere relevante internationale methodieken, of internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte theorie in de meeste paragrafen geïntegreerd in het rapport en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 16-20 bronnen, incl. 4 artikelen. Ook is er een vergelijking beschreven tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of nationale en internationale ontwikkelingen.	Daarnaast is de gebruikte literatuur geïntegreerd in het rapport en vergelijkend en in eigen woorden weergegeven. Richtlijn: 20 bronnen, incl. 5 artikelen. De betekenis van de vergelijking tussen een of meerdere relevante nationale en internationale methodieken of internationale ontwikkelingen voor de beroepspraktijk is beschreven.
3. De onderzoeksvraag is helder, komt voort uit de doelstelling; is haalbaar, afgebakend en precies. De gebruikte onderzoeksmethode is transparant en verantwoord.	De doelstelling, onderzoeksvraag en/of deelvragen de gebruikte onderzoeksmethode worden niet weergegeven.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn niet helder en komen niet logisch uit elkaar voort.	De onderzoeksvraag, doelstelling en deelvragen zijn voldoende helder en sluiten op elkaar aan. Interview/enquêtevragen zijn geformuleerd op basis van geoperationaliseerde theorie.	Daarnaast zijn de items duidelijk geformuleerd, komen logisch uit elkaar voort en zijn voor één interpretatie vatbaar.	Daarnaast is de onderzoeksmethode complex en/of er wordt gebruik gemaakt van passende onderzoeksmethoden waardoor triangulatie bereikt kan worden.
4. De resultaten zijn reproduceerbaar en transparant. Het analysekader is duidelijk (bijvoorbeeld SPSS, Kwalitan), dataverwerking en weergave van resultaten is correct.	Het analysekader en/of de dataverwerking worden niet weergegeven.	De data zijn niet systematisch, verifieerbaar en op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt.	De data zijn plausibel. De weergave van de resultaten is correct, maar de resultaten hadden duidelijker weergegeven kunnen worden.	De data zijn op basis van een geaccepteerde methode verzameld en verwerkt. De data zijn controleerbaar, betrouwbaar en valide.	Daarnaast zijn de items toe te passen in een bredere context dan de opdrachtgevende instantie.
5. De conclusies en aanbevelingen geven antwoord op de vraagstelling en worden gekoppeld aan theorie.	De conclusie en aanbevelingen zijn niet beschreven.	Er wordt onvoldoende specifiek antwoord gegeven op de vraagstelling of het antwoord op de vraagstelling is niet logisch beredeneerd.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is sprake van een minimale koppeling tussen resultaten en theorie.	Er wordt antwoord gegeven op de vraagstelling en er is een koppeling tussen resultaten en theorie. De inzichten zijn echter voorspelbaar en niet (geheel) vernieuwend te noemen.	Er is een duidelijke koppeling gemaakt tussen de resultaten en de theorie en hierdoor is tot vernieuwende inzichten gekomen die bruikbaar en toepasbaar zijn voor de verbetering/innovatie van de beroepspraktijk.

Criteria	0	3	6	8	10					
6.De sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. Er is een discussie aanwezig. De discussie omvat het eigen professioneel standpunt over het onderzoeksonderwerp onderbouwd met argumenten. De discussie wordt gevoerd vanuit diverse perspectieven (denk aan diverse personen en/of micro-, meso- en/of macroniveau).	De sterktes en/of zwaktes van het onderzoek en/of de discussie zijn niet beschreven.	De sterktes en zwaktes van het onderzoek bevatten informatie die niet kloppend is. De discussie bevat informatie die niet kloppend is en/of is niet onderbouwd met argumenten.	Diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek zijn beschreven. De discussie is aanwezig, bevat kloppende informatie welke onderbouwd is met argumenten, maar is weinig kritisch en vernieuwend en wordt belicht vanuit slechts één perspectief.	Daarnaast zijn diverse sterktes en zwaktes van het onderzoek en de mogelijke implicaties voor het onderzoek aangegeven. Daarnaast is de discussie vanuit diverse perspectieven beschreven en wordt het eigen professionele standpunt onderbouwd met argumenten. Nieuwe bronnen worden gebruikt om de discussie te onderbouwen.	Daarnaast staan voor vervolgonderzoek alternatieven beschreven om de zwaktes van dit onderzoek in de toekomst te voorkomen. Daarnaast is er sprake van oordeelsvorming van de onderzoeker(s) waarbij kennis en inzicht naar voren komt en (leer)vaardigheden duidelijk worden in een eigen professioneel standpunt.					
Totaal aantal behaalde punten (max. 6 x 10 = 60)=										
Cijfer										
Feedback op totaalproduct										
Cesuur bepalen eindcijfer:										
– Er dient aan de voorwaardelijke vormcriteria voldaan te zijn. Indien dit niet het geval is wordt de toets in <i>Bison</i> beoordeeld met het cijfer 1. – Om een voldoende (= 6) te krijgen, moeten minimaal 34 punten worden behaald. – Het cijfer wordt bepaald door de afzonderlijke punten op elk criterium op te tellen en het puntentotaal af te lezen in de onderstaande tabel.										
Cijfer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Max. 60 Punten	0-9	10-15	16-21	22-27	28-33	34-40	41-46	47-52	53-57	58-60