

# Een stroef begin

Vroege integratie en eerste ervaringen van  
statushouders met het SNTR-programma  
en gemeentelijk beleid

**Roxy Damen, Meta van der Linden,  
Angelique van Dam & Jaco Dagevos**



# Een stroef begin

Vroege integratie en eerste ervaringen van statushouders met het SNTR-programma en gemeentelijk beleid

Roxy Damen MSc., dr. Meta van der Linden,  
Angelique van Dam MSc. & prof. dr. Jaco Dagevos



Dit rapport is tot stand gekomen dankzij de inzet van meerdere mensen. Wij willen de volgende mensen hartelijk danken voor hun bijdrage als gespreksleider, assistent en/of vertaler: Maryam Kurdi, Rahma Sbita, Alaa Abdulfatah, Merhawi Fessehazion en Beylula Yosef. Daarnaast willen wij het team van Labyrinth Onderzoek & Advies bedanken voor het werven van de deelnemers voor de focusgroepen. Tot slot gaat onze grote dank uit naar de deelnemers zelf en hun openheid tijdens de focusgroepen.

## **Illustratie kapt: Fadi Mousa**

Fadi (18) komt uit Afrin in Syrië en woont sinds vier jaar in Rotterdam. Hij houdt van bodybuilding en tekenen. Fadi gaat naar school en werkt bij een constructiebedrijf.

## **Colofon**

Een stroef begin. Vroege integratie en eerste ervaringen van statushouders met het SNTR-programma en gemeentelijk beleid

Auteurs: Roxy Damen, Meta van der Linden, Angelique van Dam & Jaco Dagevos

### **Reeks**

Bridge project: Statushouders in Rotterdam, 2

### **Uitgave**

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences (ESSB)

Erasmus Universiteit Rotterdam

Rotterdam, december 2019

ISBN: 978-90-75289-37-4

### **Vormgeving**

Ebenezer Tafese

© 2019, ESSB, Roxy Damen, Meta van der Linden, Angelique van Dam & Jaco Dagevos

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

# Inhoudsopgave

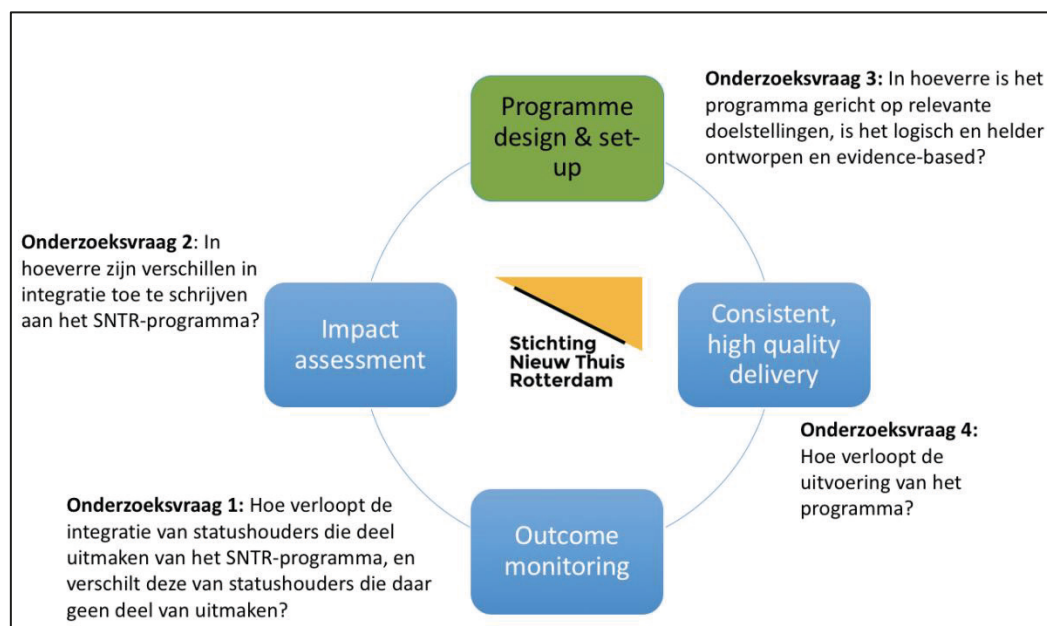
<b>Hoofdstuk 1: Inleiding en methoden.....</b>	<b>3</b>
1.1. Inleiding .....	3
1.2. Methoden .....	4
1.3. Analyse.....	7
1.4. Reikwijdte van de focusgroep methode: enkele methodologische kanttekeningen .....	8
1.5. Plaats van deze studie in het onderzoeksproject .....	10
<b>Hoofdstuk 2: Wat is integratie volgens de statushouders en wat helpt en wat hindert?... 12</b>	<b>12</b>
2.1. Integratie-associaties.....	12
2.2. Helpende en hinderende factoren bij integratie.....	15
2.2.1. <i>Helpende factoren</i> .....	15
2.2.2. <i>Hinderende factoren</i> .....	15
2.3. Verbeterpunten vanuit de doelgroep.....	18
2.4. Samenvatting.....	20
<b>Hoofdstuk 3: Eerste stappen in Rotterdam: ervaringen met integratie.....</b>	<b>22</b>
3.1. Sociale contacten.....	22
3.1.1. <i>Contacten met Nederlanders</i> .....	22
3.1.2. <i>Contacten binnen de eigen herkomstgroep</i> .....	25
3.1.3. <i>Eenzaamheid</i> .....	26
3.2. Culturele verschillen .....	26
3.2.1. <i>Culturele verschillen uitgelicht</i> .....	27
3.2.2. <i>Verwachtingen van omgang met instanties</i> .....	28
3.3. Emotioneel-affectief: het leven in Nederland, Rotterdam en de buurt.....	29
3.3.1. <i>(On)veiligheid</i> .....	29
3.3.2. <i>Discriminatie</i> .....	30
3.3.3. <i>Rotterdam en de buurt</i> .....	31
3.3.4. <i>Verlies aan status en individuele autonomie</i> .....	34
3.4. Arbeidspositie .....	37
3.5. Samenvatting .....	40
<b>Hoofdstuk 4: Ervaringen met programma's.....</b>	<b>42</b>
4.1. Huisvesting.....	42
4.1.1. <i>Ervaringen huisvesting SNTR</i> .....	42
4.1.2. <i>Ervaringen huisvesting gemeente</i> .....	46
4.2. Taal .....	49
4.2.1. <i>Ervaringen taal SNTR</i> .....	49
4.2.2. <i>Ervaringen taal gemeente</i> .....	54
4.3. Maatschappelijke begeleiding .....	58
4.3.1. <i>Ervaringen maatschappelijke begeleiding SNTR</i> .....	58
4.3.2. <i>Ervaringen maatschappelijke begeleiding gemeente</i> .....	62
4.4. Samenvatting .....	67

<b>Hoofdstuk 5: Concluderende opmerkingen .....</b>	<b>69</b>
5.1. Over integratie van statushouders .....	69
5.2. Over de ervaringen met het programma .....	70
5.3. Tot slot .....	71
Literatuurlijst .....	<b>72</b>
Bijlage 1. Topiclijst focusgroepen binnen Gemeente-programma .....	<b>74</b>
Bijlage 2. Topiclijst focusgroepen binnen SNTR-programma .....	<b>80</b>

## Hoofdstuk 1: Inleiding en methoden

### 1.1. Inleiding

Door de grote vluchtelingenstroom sinds de zomer van 2015 is het aantal statushouders<sup>1</sup> van Syrische en Eritrese herkomst fors toegenomen in Rotterdam. Deze statushouders worden in hun eerste jaren in Rotterdam begeleid door de gemeente Rotterdam<sup>2</sup> of door een initiatief van Stichting De Verre Bergen; Stichting Nieuw Thuis Rotterdam (SNTR), dat is opgericht vlak na het hoogtepunt van de instroom van vluchtelingen. Onderdeel van het SNTR-programma is dat circa 200 Syrische gezinnen met een verblijfsstatus die aan Rotterdam zijn toegewezen een woning wordt aangeboden. De ambitie is dat deze statushouders binnen afzienbare tijd de Nederlandse taal leren, zelfredzaam zijn en zich thuis gaan voelen in Rotterdam. Stichting De Verre Bergen heeft de Erasmus Universiteit Rotterdam gevraagd om onderzoek uit te voeren naar de werking van het SNTR-programma voor het integratieproces van haar deelnemers. Dit rapport is gebaseerd op de eerste kwalitatieve studie die is opgezet in het kader van het meerjarige EUR Bridge project. Hierbij is een wisselwerking voorzien tussen kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Door beide methoden te combineren, verwerven we een bredere kennis van de integratie-ervaringen van de statushouders en worden deze vanuit verschillende gezichtspunten onderzocht. In dit project willen we vaststellen in hoeverre het SNTR-programma een bijdrage levert aan de integratie van statushouders in Rotterdam. We onderscheiden vier onderzoeksvragen (zie Figuur 1.1).



Figuur 1.1. Onderzoeksvragen EUR Bridge project.

<sup>1</sup> Asielmigranten van wie de asielaanvraag is gehonoreerd met een asielstatus, worden statushouders genoemd.

<sup>2</sup> Daarbij speelt bij de statushouders in dit onderzoek Vluchtelingenwerk een rol in de maatschappelijke begeleiding van statushouders. Deze activiteiten voerde VWN ten tijde van het onderzoek uit in opdracht van de gemeente Rotterdam. De gemeente is ook verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders en de toeleiding naar de arbeidsmarkt. We spreken in dit onderzoek dan ook over de gemeentegroep ter onderscheiding van de statushouders die deelnemen aan het SNTR-programma.

Dit rapport is een deelonderzoek in een reeks van andere studies die in het kader van dit project worden uitgevoerd (kwantitatief onderzoek, procesevaluatie). Het huidige onderzoeksrapport richt zich primair op de eerste twee onderzoeksvragen. We trachten een bijdrage te leveren aan het inzicht in de vroege integratieprocessen en we gaan in op de ervaringen met het SNTR-programma en het gemeentelijk beleid van de recent gearriveerde statushouders in Rotterdam. We stellen vast wat deelnemers goed en minder goed vinden aan het programma en krijgen daarmee een beeld van hoe deelnemers de meerwaarde inschatten van het SDVB- en gemeentelijk programma. In het vervolg van het project worden deze bevindingen gerelateerd aan de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek naar de effectiviteit van het programma en aan de uitkomsten van de procesevaluatie.

De bevindingen in dit rapport zijn gebaseerd op uitgebreid kwalitatief onderzoek naar het perspectief van de statushouders zelf. Doordat we in dit onderzoek focussen op de ervaringen van de deelnemers kan het zo zijn dat deze afwijken van de feitelijke situatie. Dit is echter een logische consequentie van kwalitatief onderzoek omdat men de focus legt op de beleving en perceptie van de deelnemers. Inzicht krijgen in deze ervaring en de beleving van de deelnemers los van de feitelijke situatie is van belang omdat dit voor de deelnemers wel bepalend is voor het beeld dat zij hebben van SNTR, de gemeente en meer in het algemeen: het leven en hun integratie in Rotterdam en Nederland. Het beroemde Thomas-theorema is hier van toepassing: *if men define their situation as real, they are real in their consequences* (Thomas & Thomas, 1928).

Met betrekking tot de onderzoeksvraag naar integratie zijn we allereerst ingegaan op hoe statushouders zelf integratie omschrijven. Wat zijn volgens hen belangrijke elementen van integratie, en welke factoren helpen en welke hinderen bij integratie. De bevindingen over het perspectief van de deelnemers beschrijven we in hoofdstuk 2. Vervolgens geven we een beeld van de eerste ervaringen met integratie in Rotterdam, onderscheiden naar de sociaal-culturele en arbeidspositie (hoofdstuk 3). Hoofdstuk vier is gewijd aan de ervaringen met het SNTR-programma en het gemeentelijk beleid. Bij dit laatste thema richten we ons specifiek op de ervaringen met huisvesting, het leren van de Nederlandse taal en de taalcursus en maatschappelijke begeleiding. Het rapport sluit af met een concluderend en beschouwend hoofdstuk.

## 1.2. Methodes

Voor dit rapport zijn focusgroepen met statushouders georganiseerd. Focusgroepen geven een beeld van ervaringen, meningen én de groepsinteractie en daarmee inzicht in de mate van overeenstemming over bepaalde onderwerpen. Dit laat zien over welke onderwerpen mensen fel zijn of juist gematigd, welke argumenten gebruikt worden, etc. In paragraaf 1.4 gaan we nader in op de voor- en nadelen van focusgroeponderzoek en de mogelijke verschillen in bevindingen met andere onderzoeksmethoden.

Vooraf opgestelde topiclijsten gaven richting aan de focusgroepen, maar lieten tevens ruimte voor onvoorziene onderwerpen. De topiclijsten zijn opgesteld vanuit een brede interesse in ervaringen van de doelgroep en verbeterpunten die zij aandragen. De topiclijsten in de SNTR- en gemeentegroepen waren grotendeels identiek, maar in overleg met medewerkers van het SNTR-programma en de gemeente zijn kleine aanpassingen gemaakt om de topiclijsten goed aan te laten sluiten bij het betreffende programma. De topiclijsten



voor de focusgroepen met gemeentedeelnemers en deelnemers van het SNTR-programma zijn weergegeven in Bijlage 1 (gemeente) en 2 (SNTR).

De deelnemers voor de focusgroepen zijn benaderd op basis van wave 1, 1<sup>e</sup> cohort<sup>3</sup> van de EUR Bridge Survey (2017-2020). De survey betreft statushouders die 15 jaar of ouder zijn, vanaf 1 januari 2016<sup>4</sup> in Nederland een verblijfsvergunning asiel bepaalde tijd hebben ontvangen en vanaf 1 juni 2016 in Rotterdam zijn gevestigd. De geselecteerde periode vanaf 2016 omvat deels het hoogtepunt van de asielaanvragen in Nederland met als grootste instroom Syrische vluchtelingen gevolgd door Eritrese vluchtelingen. In deze periode is tevens het SNTR-programma van start gegaan in Rotterdam. Voor de kwalitatieve studie zijn statushouders benaderd op basis van hun deelname aan de EUR Bridge survey. Hierbij is tevens geselecteerd op statushouders die hadden ingestemd mee te willen doen aan vervolgonderzoek, hiervoor hun telefoonnummer hadden opgegeven en die minimaal één jaar in Rotterdam woonden, zodat zij voldoende ervaring zouden hebben met de integratieprogramma's van SNTR of de gemeente.

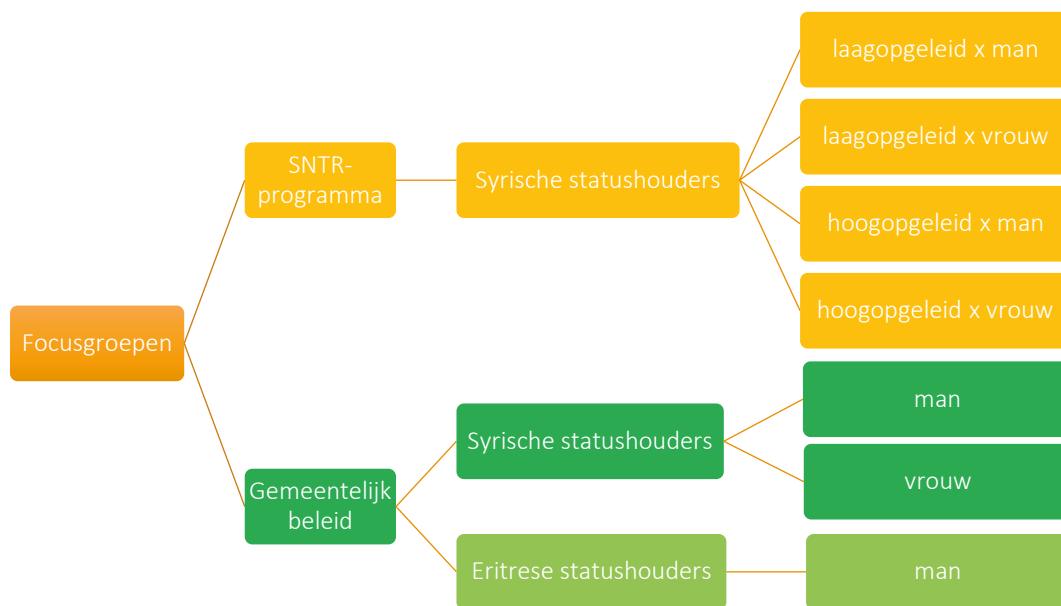
Er zijn uiteindelijk zeven focusgroepen georganiseerd (zie Figuur 1.2 voor een visuele presentatie). Voor de focusgroepen met gemeentedeelnemers is gebruik gemaakt van de onderscheidingscriteria afkomst (Syrisch of Eritreeërs) en geslacht. Voor focusgroepen met (de alleen Syrische) SNTR-deelnemers is gebruik gemaakt van de onderscheidingscriteria opleidingsniveau<sup>5</sup> en geslacht. Een selectie op basis van geslacht en opleidingsniveau dient om voldoende homogeniteit te creëren om ervaringen te delen en de lijn van de gesprekken te waarborgen. De veronderstelling daarbij is dat de kwaliteit van gesprekken hoger is en iedereen beter tot zijn/haar recht komt indien mannen en vrouwen en hoger en lager opgeleiden in homogene groepen aan de gesprekken deelnemen. Overeenkomstig met de samenstelling van de SNTR-deelnemers worden voor deze focusgroepen alleen Syrische statushouders geselecteerd. Idealiter hadden we voor de focusgroepen van de gemeentelijke deelnemers ook homogene groepen naar opleidingsniveau gevormd. Hiervoor hebben we echter niet gekozen. Omdat binnen de gemeentegroep verschillende herkomstgroepen (met Syriërs en Eritreeërs als de twee grootste) aanwezig zijn, zou deze keuze al snel leiden tot een groot aantal focusgroepen. Dit ging de beschikbare onderzoekscapaciteit te boven. Bovendien heeft het onderzoek onder gemeentelijke deelnemers vooral als doel om een vergelijking te kunnen maken met SNTR-deelnemers. Er is gekozen voor drie groepen: een Eritrese groep met mannen en twee Syrische groepen, mannen en vrouwen apart. De onderscheidingscriteria van de SNTR-groep zijn dus niet dezelfde als die van de gemeentegroep. De onderscheidingscriteria resulteren in vier focusgroepen binnen het SNTR-programma en drie focusgroepen binnen het gemeentelijk beleid (figuur 1.2).

---

<sup>3</sup> Het veldwerk voor het eerste surveyonderzoek, aangeduid als wave I, is uitgevoerd in twee delen, namelijk een 1e en 2e cohort. Dit is gedaan omdat de instroom van statushouders in het SNTR-programma trager verliep dan vooraf verwacht, waardoor een langere periode van veldwerk nodig was om een zo breed en representatief mogelijke respons te verkrijgen. Het veldwerk voor de 1e cohort is uitgevoerd in juli tot en met oktober 2017 en de 2e cohort in januari tot en met juni 2018. Beide cohorten zijn uitgevoerd door veldwerkbureau Labyrinth Onderzoek & Advies onder leiding van de Erasmus Universiteit.

<sup>4</sup> Het gaat hier om de datum dat statushouders een verblijfsvergunning hebben gekregen in Nederland, het is dus mogelijk dat zij al eerder in Nederland aankwamen.

<sup>5</sup> Een mediaansplit op basis van de hoogst gevolgde opleiding in het land van herkomst verdeelde de deelnemers in relatief lager en hoger opgeleiden.



*Figuur 1.2. Opzet focusgroepen*

Elke focusgroep bestond uit minimaal zes tot maximaal acht deelnemers om in voldoende diversiteit van meningen te voorzien terwijl de groepsgrootte hanteerbaar blijft. De statushouders zijn op willekeurige wijze (i.e. at random) geselecteerd voor deelname: iedereen die aan onze selectiecriteria voldeed, had dezelfde kans had om geselecteerd te worden. Allen die we hebben gevraagd om mee te doen, hebben daarmee ingestemd. Deze wijze van selectie van deelnemers is erop gericht om te voorkomen dat vooral deelnemers met bepaalde – negatieve of positieve – opvattingen over het programma zich zouden melden. Deze wijze van selectie betekent niet dat de resultaten te generaliseren zijn voor de gehele groep SNTR-deelnemers of de gehele groep Rotterdamse statushouders. Generaliseerbaarheid is echter niet het primaire doel van kwalitatief onderzoek. Dergelijk onderzoek wil meer duidelijkheid bieden over ervaringen en opvattingen van de deelnemers. Of de bevindingen die zijn opgedaan in de groepsgesprekken de ervaringen weerspiegelen van alle deelnemers is met behulp van kwalitatief onderzoek altijd lastig te zeggen. Wat we wel kunnen vaststellen is dat er tussen de vier focusgroepen met SNTR-deelnemers een behoorlijke mate van overeenstemming was over een breed aantal onderwerpen. Dit is een indicatie voor saturatie, en daarmee voor de veronderstelling dat dit rapport eveneens zeggingskracht heeft voor een bredere groep dan alleen de focusgroep deelnemers.

De deelnemers voor de focusgroepen zijn geworven door veldwerkbureau Labyrinth Onderzoek Advies. Interviewers van Labyrinth hebben de geselecteerde deelnemers telefonisch benaderd in het Syrisch-Arabisch of Tigrinya. Er was voor deze benadering gekozen aangezien (meermaals) bellen respons verhogend werkt, met name bij moeilijk bereikbare (sub)groepen. De interviewers van Labyrinth hebben de deelnemers tevens ontvangen op de

locatie<sup>6</sup> om de deelnemers op hun gemak te stellen. De focusgroepen hebben plaatsgevonden in de periode mei – juni 2018. Uiteindelijk hebben 53 statushouders uit Syrië en Eritrea deelgenomen aan de focusgroepen. Van hen maken 32 deelnemers deel uit van het SNTR-programma en 21 vallen onder het gemeentelijk beleid. Verder zijn 23 deelnemers vrouw, 30 zijn man. De leeftijd van de deelnemers varieert van 16 tot 57 jaar en het opleidingsniveau varieert van geen opleiding tot masterniveau aan de universiteit.

De focusgroepen zijn uitgevoerd door tweetalige gespreksleiders en assistenten met ervaring met de doelgroep en kwalitatief onderzoek<sup>7</sup>. Bij de focusgroepen was altijd een gespreksleider en een assistent aanwezig, deze laatste diende ter ondersteuning en het noteren van non-verbaal gedrag, indrukken en bijzonderheden. De gespreksleiders hebben geen betrokkenheid bij het SNTR-programma of het gemeentelijk beleid en kenden de deelnemers van de gesprekken niet. De gespreksleiders en assistenten hebben een training in kwalitatieve gespreksmethoden gevolgd gegeven door het EUR Bridge team. In deze training is tevens aandacht besteed aan het opbouwen van het onderling vertrouwen in de focusgroepen en cultuurspecifieke aandachtspunten. Na afloop van de focusgroepen zijn de audio-opnamen door de gespreksleiders en assistenten getranscribeerd, geanonimiseerd en woordelijk vertaald van het Syrisch-Arabisch of Tigrinya naar het Nederlands. Een deel van de opnamen zijn dubbel vertaald om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de vertalingen.

### 1.3. Analyse

In totaal hebben drie onderzoekers van het EUR Bridge team gewerkt aan de analyse van de focusgroepen. In de eerste fase hebben twee onderzoekers op basis van de topiclijst en de transcripten een ordening gemaakt in de thema's. Belangrijke thema's die naar voren kwamen zijn de reflectie van de doelgroep op integratie, het leven in Nederland, sociaal-culturele aspecten, de arbeidsmarktpositie en de verschillende typen ondersteuning (huisvesting, taal en maatschappelijke begeleiding) vanuit het SNTR-programma en het gemeentelijk beleid in samenwerking met Vluchtelingenwerk. De hoofdstukken in dit rapport zijn dan ook gebaseerd op deze thema's.

Na het identificeren van de thema's zijn deze in de volgende stap van de analyse uitgewerkt en is er door twee onderzoekers een codeboom opgesteld. De codeboom is vervolgens getest door dezelfde twee onderzoekers die beiden los van elkaar eenzelfde transcript hebben gecodeerd om na te gaan of zijn dezelfde codes gebruiken voor hetzelfde deel van de tekst. Het codeerwerk kwam overeen en na overeenstemming over de codeboom begon het daadwerkelijk coderen van de transcripten. Dit gebeurde door in het programma ATLAS.Ti de opgestelde codes (of combinaties daarvan) te hangen aan een stuk tekst, ofwel te coderen. Op deze manier kan door de verschillende transcripten heen gezocht worden naar patronen en krijgt men inzicht in wat belangrijk wordt bevonden in verschillende focusgroepen of per thema. Twee onderzoekers hebben alle zeven transcripten onafhankelijk van elkaar gecodeerd en geanalyseerd. Vervolgens is nagegaan of de gebruikte codes overeenkwamen en is, na overeenstemming van de te gebruiken codes, het codeerwerk

---

<sup>6</sup> De focusgroepen zijn alle georganiseerd op dezelfde locatie van de Erasmus Universiteit in het centrum van Rotterdam.

<sup>7</sup> Het gaat om in totaal vier mensen: een vrouwelijke gespreksleider en assistent voor de Syrische focusgroepen en een vrouwelijke gespreksleider en mannelijke assistent voor de Eritrese focusgroep.

afgerond. Naast de codes zijn er per transcript notities gemaakt over de belangrijkste punten per focusgroep en is er specifiek aandacht besteed aan hoe breed bepaalde ervaringen en meningen in de focusgroepen werden gedeeld. Vervolgens zijn op basis van deze gecodeerde transcripten en notities per thema de belangrijkste punten uitgewerkt in dit rapport. Ook gedurende de fase van het schrijven is er door de twee onderzoekers die alle transcripten hebben gecodeerd overlegd over de strekking van het rapport. Om de bevindingen te illustreren worden quotes van de deelnemers uit de focusgroepen weergegeven. Het is belangrijk om te begrijpen dat het rapport gebaseerd is op de volledige transcripten, de quotes die worden gebruikt zijn ter illustratie van de bevindingen die in de tekst van dit rapport worden gerapporteerd.<sup>8</sup>

#### 1.4. Reikwijdte van de focusgroep methode: enkele methodologische kanttekeningen

Voor dit rapport is dus gebruik gemaakt van focusgroepen. Doordat er tijdens een focusgroep een gesprek wordt gevoerd met meerdere deelnemers tegelijk is sprake van interactie: deelnemers kunnen hun standpunt met dat van anderen vergelijken, kunnen onderling vragen stellen en hun opvattingen beargumenteren. De achterliggende gedachte is dat de interactie de groepsdiscussie stimuleert en daardoor tot bevindingen leidt die in individuele interviews niet naar voren komen.

Er zitten er ook nadelen aan het gebruik van focusgroepen. Een van de nadelen is dat de gespreksleider in een focusgroep minder controle heeft over het verloop van het groeps gesprek dan bij individuele interviews. De gespreksleider heeft de taak om te zorgen dat iedere deelnemer zich comfortabel voelt om zijn of haar perspectief te delen, en om te zorgen dat het gesprek niet wordt gedomineerd door een of enkele deelnemers. Dit kan de gespreksleider doen door de wat terughoudendere personen expliciet om hun mening te vragen. Daarnaast is het van belang om goed aan te voelen wanneer een onderwerp kan worden afgesloten. Ondanks dat groepsdynamiek een kracht is van focusgroepen vormt deze dynamiek ook een risico. Het kan voorkomen dat afwijkende meningen niet goed voor het voetlicht komen waardoor een bepaald perspectief dominant lijkt. Daarnaast kan het zijn dat het gesprek door een of enkele deelnemers wordt gedomineerd waardoor de wat terughoudendere personen zich minder snel zullen uiten.

Er bestaat een uitgebreide literatuur die duidelijk maakt dat focusgroepen tot andere bevindingen en accenten kunnen leiden dan individuele interviews (o.a. Caillaud & Flick, 2017). Er is veel onderzoek gedaan naar tot welke verschillen individuele en groepsinterviews leiden. De bevindingen wijzen niet allemaal dezelfde kant op, maar er zijn diverse studies die erop wijzen dat in groeps gesprekken vaker persoonlijke en gevoelige informatie naar voren wordt gebracht dan in individuele interviews (b.v. Coenen et. al., 2012; Guest et al., 2017; Hyde et. al., 2005). Ook zijn er aanwijzingen dat in een groeps gesprek meer negatieve opvattingen worden geventileerd dan in individuele interviews (Bristol & Fern, 2003). Bij deze bevindingen spelen tal van factoren een rol. In welke richting focusgroepen afwijken van individuele interviews is onder meer afhankelijk van het onderwerp en wie de groeps- en individuele gesprekken uitvoert. Met betrekking tot onderzoek onder migranten, blijkt bijvoorbeeld dat de herkomst van de interviewer ertoe doet, en dat de betekenis hiervan afhangt van het concrete onderwerp (vgl. Kappelhof, 2015). Methodologen zijn het er over eens dat de ene methode niet beter is dan de andere, ze zijn complementair. Om die reden is het belangrijk om verschillende methoden naast elkaar te gebruiken, wat in dit project het

---

<sup>8</sup> Zie ook Boeije (2014) voor een uitgebreide toelichting op analyseren binnen kwalitatief onderzoek.

geval is. Naast focusgroepen, worden surveygegevens verzameld en individuele interviews gehouden (zie verder par. 1.5)

Bij de analyse van onze focusgroepen hebben we geprobeerd rekening te houden met de nadelen van het groepsgesprek. In de focusgroep met hoogopgeleide Syrische mannen was er een deelnemer die zijn overwegend negatieve zienswijze op een dominante manier naar voren bracht. De gespreksleider heeft geprobeerd deze persoon het gesprek niet te laten domineren door hem hier en daar voorzichtig af te kappen en ook expliciet naar de opvattingen van andere deelnemers te vragen. In de rapportage zijn citaten van de wat dominantere personen niet vaker weergegeven dan citaten van andere deelnemers. Echter, in vrijwel alle groepsgesprekken is het zo dat een aantal personen vaker aan het woord is dan anderen. De weergegeven quotes in dit rapport zijn echter redelijk goed gespreid over de verschillende focusgroepen en deelnemers<sup>9</sup>. Het is dus niet zo dat de strekking van dit rapport is gebaseerd op het perspectief van een of enkele dominante deelnemers. Het blijft echter lastig om de groepsdynamiek goed weer te geven, een dominante deelnemer kan bijvoorbeeld wel de sfeer bepalen en dit is niet altijd even goed te traceren in de transcripten. Om meer inzicht te geven in het verloop van de gesprekken hebben we gekozen voor een afwisseling van individuele quotes en quotes van meerdere deelnemers die op elkaar reageren.

Zoals eerder aangegeven zijn er voor dit rapport focusgroepen gehouden met deelnemers van het SNTR-programma en deelnemers die onder het gemeentelijk beleid vallen. De samenstelling van deze groepen kan van invloed zijn geweest op de uitkomsten. Ten eerste zijn de deelnemers in de SNTR-focusgroepen meer homogeen dan in de gemeentefocusgroepen. De deelnemers van SNTR zijn namelijk allen onderdeel van een gezin en de focusgroepen met SNTR-deelnemers zijn behalve op basis van herkomst en geslacht ook ingedeeld op basis van opleidingsniveau. Het opleidingsniveau van de deelnemers in de gemeentegroepen is meer divers. Binnen de gemeentegroep Syrische mannen loopt het niveau van 'geen opleiding' tot 'aanvullend voortgezet onderwijs'. Bij de Syrische vrouwen in de gemeentegroep loopt het niveau van 'geen opleiding' tot een 'universitaire bachelor' evenals bij de Eritrese groep. Het kan door de wat strengere selectie op homogeniteit van de SNTR-groepen zo zijn dat SNTR-deelnemers vaker dezelfde ervaringen delen omdat zij bijvoorbeeld dezelfde dingen belangrijk vinden. Daarnaast kennen de meeste SNTR-deelnemers elkaar al, dit kan ertoe leiden dat men het aan de ene kant gemakkelijk vindt om met elkaar in discussie te gaan en hun perspectief te delen, maar het kan ook zijn dat men zich juist bezwaard voelt. Het valt bovendien niet uit te sluiten dat de deelnemers van de gemeente elkaar ook al kennen. Binnen de Eritrese focusgroep gaf bijvoorbeeld de helft aan elkaar al te kennen. Een laatste punt is dat er vier focusgroepen met SNTR-deelnemers zijn gehouden en drie focusgroepen met deelnemers van de gemeente. Dit leidt ertoe dat we meer materiaal hebben wat betreft de perspectieven van de SNTR-deelnemers.

---

<sup>9</sup> Bij elke quote is weergegeven om welke respondent het gaat (met behulp van een respondentnummer, RC) en aan welke focusgroep deze respondent heeft deelgenomen. Wanneer Rs0 wordt weergegeven betekent dit dat de transcribent niet kon achterhalen welke respondent aan het woord was.

### Kader 1. Contrasterende bevindingen op basis van focusgroepen en survey

De bevindingen uit deze kwalitatieve studie geven een somberder beeld dan wat uit de survey naar voren komt (Van der Linden en Dagevos 2019). Dit is geen ongebruikelijke situatie; ook uit andere onderzoeken blijkt dat over dezelfde vraagstukken kwantitatieve en kwalitatieve methoden tot andere bevindingen leiden. In par 1.4 is hier al op ingegaan. Een concreet empirisch voorbeeld is het SCP-onderzoek naar de integratie van Syrische statushouders. Het uitgevoerde kwantitatieve onderzoek wijst over het geheel genomen op een tamelijk grote tevredenheid over het leven in Nederland en gunstige ervaringen met instanties (Dagevos et al. 2018). Kwalitatief onderzoek (Van Liempt en Staring, te verschijnen) gebaseerd op individuele diepte-interviews en focusgroepen wijst op de soms stroeve interactie tussen uitvoerders van het beleid, voortkomend uit onder meer onduidelijke informatie en verschillende verwachtingen. De ontevredenheid is soms groot, omdat er veel wordt verwacht van de hulp voor soms levensbepalende zaken (taal, gezinshereniging), terwijl in de ogen van de statushouders de kwaliteit van de dienstverlening of dienstverleners te kort schiet. Tegelijkertijd zijn statushouders vaak dankbaar voor de beschikbare hulp en de afwezigheid van corruptie bij de uitvoering. Deze aspecten kunnen in algemene surveyvragen tot uiting worden gebracht in hoge tevredenheidsscores terwijl bij dieper doorvragen het accent komt te liggen op knelpunten in de uitvoering en ontevredenheid over de doelen. Kwalitatieve interviews leggen andere zaken bloot dan surveygegevens, zonder dat dit hoeft te betekenen dat bevindingen strijdig met elkaar zijn. Een respondent uit deze studie zegt het mooi. Op de vraag welke verbeteringen denkbaar zijn in het SNTR-programma, zegt ze: *“Als we niet in details gaan dan is alles goed.”* Ze mag in Nederland wonen en ze wordt geaccepteerd, daar is ze dankbaar voor, maar dat wil niet zeggen dat er in de uitvoering geen knelpunten worden ervaren.

Een andere reden voor verschillen tussen survey- en kwalitatieve bevindingen zou te maken kunnen hebben met de benadering tijdens de focusgroep. Hoewel in eerste instantie alle thema's worden ingeluid met een brede vraag naar ervaringen (bijvoorbeeld: Wat vindt u van de taalles? / Wat vindt u van de maatschappelijke begeleiding?) is er daarnaast ook specifiek gevraagd naar verbeterpunten (bijvoorbeeld: Wat was verder nog nuttig geweest? / Wat voor ondersteuning zou u verder nog willen?). Hoewel de gespreksleiders zo veel mogelijk open vragen hebben gesteld en de respondenten hebben uitgenodigd hun ervaringen in brede zin te delen (ook de positieve punten), kan het vragen naar verbeteringen hebben geleid tot een accent op aspecten van het programma waar men minder tevreden over is.

### 1.5. Plaats van deze studie in het onderzoeksproject

Naast deze kwalitatieve studie worden binnen het onderzoeksproject surveys en een procesevaluatie uitgevoerd, die eveneens een bijdrage leveren aan de vier onderzoeksvragen zoals weergegeven in figuur 1.1. Het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek vullen elkaar aan. De surveygegevens bieden inzicht in het verloop van de integratie en de ervaringen met het programma en zal met de uitvoering van een tweede wave ook inzicht bieden in de impact van het programma. De uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek zijn van belang om surveybevindingen over integratie en ervaringen met het programma beter te kunnen duiden. Het kwalitatieve onderzoek biedt daarnaast de mogelijkheid om dieper in te gaan op de ervaringen en aspiraties van statushouders ten aanzien van integratie en het programma c.q. het gemeentelijk beleid. In dit onderzoek gaan we onder meer in op de ervaringen van deelnemers met de uitvoering van het beleid. We besteden aandacht aan de frequentie van het contact met uitvoerders, de ervaren deskundigheid en de tevredenheid over de hulp. Ook

is besproken hoe wordt gedacht over de samenstelling en volgorde van het programma – huisvesting, maatschappelijke begeleiding en taal -, of er onderdelen worden gemist. Daarmee proberen we een beeld te krijgen van de subjectieve inschatting van de werking van het programma en het gemeentelijk beleid. Daarmee is het geen effectmeting – die moet gebaseerd zijn op kwantitatief onderzoek – maar het is wel de bedoeling dat de kwalitatieve bevindingen in dit rapport duiding geven aan de uiteindelijke effectmeting en de procesevaluatie. Deze studie moet dan ook worden gezien in het bredere geheel van het onderzoeksproject, waarin kwantitatief en kwalitatief onderzoek bouwstenen zijn voor de beantwoording van de vier onderzoeksvragen. De diverse deelonderzoeken komen uiteindelijk samen in het eindrapport dat naar verwachting eind 2020 zal verschijnen.

De focusgroepen voor deze studie zijn gehouden in mei-juni 2018. Ondertussen is het nodige veranderd in het SNTR-programma en mogelijk ook in de integratie van de statushouders. Deze studie geeft dan ook een beeld van de eerste fase van het programma. In het kader van het onderzoeksproject blijven we het programma en de deelnemers volgen, met zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek zodat een goed beeld ontstaat van de ontwikkelingen in de integratie en de ervaringen met het SNTR-programma. In 2019 voeren we opnieuw kwalitatief onderzoek uit onder deelnemers van het SNTR-programma, zodat we kunnen vaststellen hoe zij in het afgelopen jaar het programma hebben ervaren. In 2020 wordt waarschijnlijk wederom kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder deelnemers, waarbij nog geen beslissing is genomen over aantallen en vorm (individueel of groepsgewijs).

## Hoofdstuk 2: Wat is integratie volgens de statushouders en wat helpt en wat hindert?

In dit hoofdstuk brengen we in kaart hoe statushouders aankijken tegen integratie. Dit perspectief is belangrijk omdat, zoals Omlo (2011) en anderen al eerder hebben beargumenteerd, de doelgroep meer te zeggen zou moeten hebben bij het definiëren van wat integratie is. Vaak wordt door het beleid of vanuit het onderzoek bepaald wat integratie is, maar we weten weinig over hoe nieuwkomers zelf tegen integratie aan kijken. Wat betekent integratie voor hen, en wat is er nodig om te integreren? Deze informatie is onder meer relevant om te bezien of gekozen doelstellingen in het beleid – bv. nadruk op taal of werk – aansluiten op wat statushouders zelf belangrijk vinden in hun integratie. We bespreken de associaties die de statushouders hebben bij de term integratie en wat zij als helpende en hinderende factoren ervaren bij het integreren.

### 2.1. Integratie-associaties

Opvallend aan de gesprekken met de statushouders is dat velen van hen vrij duidelijk associaties hebben bij wat integratie is, wat ze daarvoor zouden moeten doen, wat men nodig heeft en wat hen belemmert. Het merendeel van de statushouders ziet integratie als de afwezigheid van verschillen tussen statushouders en Nederlanders en voor sommigen zou integratie betekenen dat ze zich Nederlands voelen:

---

*“Integratie is als er geen verschil is tussen vluchtelingen en Nederlanders. Allemaal onderling gelijk zijn en met elkaar eens zijn. Zowel met de burens en op het werk. Eén volk zijn. Zoiets zoals wij Syriërs hier onderling ons als eenheid voelen. Integratie is dat wij ons als Nederlanders voelen en niet als vreemdelingen. Als de Nederlandse gewoontes net zo eigen voelen als onze eigen gewoontes.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 6)*

---

Een centraal punt dat naar voren komt wanneer de statushouders spreken over integratie is het leren van de Nederlandse taal. Volgens hen is taal de sleutel tot integratie: wanneer je goed Nederlands spreekt zal je geïntegreerd zijn, je kunt dan Nederlandse vrienden maken, werken en alles zelfstandig doen. Taal is dus uiterst belangrijk voor de statushouders en de verwachtingen van wat een goede taalvaardigheid hen kan brengen zijn hoog:

---

*“Voor integratie is spreken van de taal een vereiste. Als je een bijdrage wilt leveren aan de samenleving, dan moet je de taal kunnen spreken.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs6 focusgroep 4)*

---



Daarnaast wordt het ook als belangrijk gezien om de deur uit te gaan en mee te doen. Wanneer je binnen blijft zitten, zal je niet integreren. Het is dus van belang om actief deel te nemen aan de samenleving, iets wat voor sommigen, voornamelijk Eritreeërs en Syrische vrouwen, soms lastig lijkt. Door naar buiten te gaan zal je op den duur steeds zelfstandiger worden. Ten behoeve van de integratie is het belangrijk dat je leert hoe je dingen zelf aanpakt, maar ook welke dingen of leefwijzen anders zijn dan in het herkomstland. De vrouwen geven hierbij tevens aan niet steeds op hun kinderen te willen steunen, maar dat het belangrijk is om zelf te weten hoe alles werkt. Kortom integratie betekent ook zelfredzaam zijn:

---

*“Het gaat ook over verschillende dingen die wij moeten kennen. Zoals hoe je je afval scheidt. Hoe je met ouderen omgaat. Of met de burens. En niet zoals bij ons vanuit het balkon een bananenschil naar beneden gooien. Bij ons is dat normaal...hier niet. Dat is een simpel voorbeeld van wat je moet leren. Wij moeten eigenlijk alles opnieuw hier leren en goed kennen. Dat is wat je nodig hebt voor integratie. Natuurlijk betekent dat niet dat je afstand neemt van je eigen cultuur. Dat kan natuurlijk niet. Maar wij moeten de Nederlandse cultuur leren. Als je dat niet leert, integreer je niet.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs4 focusgroep 4)*

---

Er worden in de verschillende focusgroepen diverse keren vergelijkingen gemaakt met Marokkaanse en Turkse Nederlanders. Volgens een aantal statushouders zijn deze groepen een voorbeeld van mislukte integratie, voornamelijk omdat zij zich zouden hebben teruggetrokken binnen de eigen groep. Het wordt als voorwaarde voor integratie gezien om zich te mengen in de samenleving, en zich dus juist niet terug te trekken binnen de eigen herkomstgroep. Het lijkt erop dat de ambitie bij sommigen bestaat om het als Syrische groep beter te doen dan de Turken en de Marokkanen:

---

*“Er waren eerdere slechte ervaringen met de Marokkanen en Turken die niet zijn geïntegreerd zoals had gemoeten. Ze hebben nog steeds hun eigen gemeenschap binnen Nederland. En nu, zodat niet weer hetzelfde gebeurt en er weer eigen gemeenschappen ontstaan, worden wij gedwongen om te integreren. Dit is een goed idee, geen slecht idee. Dit is wat moet gebeuren.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs6 focusgroep 3)*

---

Wat tevens als belangrijk wordt gezien voor de integratie is het (tot op zekere hoogte) aanpassen aan de Nederlandse maatschappij. Dit betekent echter niet dat men zomaar alle gewoontes over moet nemen. Het belangrijkste is om de normen, waarden en cultuur te leren kennen en te respecteren, zonder daadwerkelijk alles over te nemen. Het gaat om mengen, zowel van de nieuwkomers en van de ontvangende samenleving mag enige aanpassing worden verwacht:

---

*“Het is ook belangrijk dat je de dingen die zij normaal vinden ook normaal gaat vinden. Je hoeft ze niet na te doen, maar gewoon te accepteren” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 7)*

---

Integratie wordt over het algemeen niet gezien als volledige aanpassing en het afstand moeten doen van de eigen culturele normen en waarden. De deelnemers zijn zich er van bewust dat er culturele verschillen bestaan en er wordt meermaals benadrukt dat het van belang is Nederlanders en hun cultuur te accepteren. Echter, er mag ook worden verwacht dat Nederland dit andersom met hun geloof of cultuur doen. Het is voor de meeste statushouders juist erg belangrijk deze, met respect voor anderen, te kunnen behouden:

---

*“Over het algemeen zijn het voor mij twee verschillende dingen. De pen en de dop: integratie is dat je die in elkaar steekt en samenvoegt. Met elkaar mengt. Uit die twee verschillen eenheden krijg je dan 1 geheel. Een nieuw iets. Maar wat van ons bij integratie gevraagd wordt, is dat wij Nederlanders worden.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs4 focusgroep 4)*

---

Voornamelijk bij de Eritrese en Syrische (gemeente)mannen is er een sterke focus op werk wanneer men over integratie spreekt. Als je werk hebt dan doe je mee, is de gedachte. Sommigen pleiten er dan ook voor dat ze via werk wel de taal zullen leren. Maar, om daadwerkelijk te integreren moet je werken, vinden sommigen, pas dan kan je echt contact maken en inburgeren:

---

*“Als ik kijk naar waar we eerst waren en waar we nu zijn vind ik wel dat we geïntegreerd zijn. In ieder geval beter dan eerst. [...] Maar om te integreren moet je werken” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs926 focusgroep 1)*

*“Integratie is werk. Als je in een bedrijf werkt, met Nederlanders, dan leer je van hen allerlei nieuwe dingen. Het maakt niet uit of het praktische dingen zijn of mentale zaken. Zelfs over eten of de uitnodigingen voor een feest of iets helemaal anders. Je leert via collega's nieuwe dingen. Werk zal je integratie makkelijker maken.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs8 focusgroep 4)*

---

De bekende integratieonderzoeker Richard Alba heeft betoogd dat integratie is voltooid als personen niet meer als leden van migrantengroepen worden gezien en als er geen discussie meer is of een groep volwaardig deel uitmaakt van een samenleving. Veel van de

statushouders in dit onderzoek kijken interessant genoeg ook op deze manier naar integratie. Integratie is niet langer een vluchteling zijn, maar een volwaardig burger van dit land. Daar hoort kennis van de Nederlandse taal bij, meedoen en zelfredzaam zijn, leren over en respecteren van elkaars normen en waarden, en werken.

## 2.2. Helpende en hinderende factoren bij integratie

Naast wat de statushouders onder integratie verstaan, hebben we ook gevraagd wat zij als helpende en hinderende factoren zien bij het integreren. Deze factoren richten zich niet zozeer op een specifiek thema of onderdeel van de integratie, zoals bij het leren van de taal, maar zijn van toepassing op het integratieproces in bredere zin. De hinderende factoren hebben de overhand in de focusgroepen. Er zijn veel factoren die volgens de statushouders een soepele start in de weg staan. Hieronder worden eerst een aantal factoren besproken die als helpend worden beschouwd.

### 2.2.1. Helpende factoren

Onder helpende factoren worden vooral mensen en organisaties genoemd die de statushouders hebben geholpen met het wegwijs raken in Nederland. Een deel van de statushouders geeft aan veel steun te ontfangen aan de bureaus die een erg belangrijke rol spelen in hun integratie. Daarnaast wordt het doen van vrijwilligerswerk, bijvoorbeeld met ouderen, als bevorderend gezien. Door het doen van vrijwilligerswerk kan men de taal op een relatief rustige manier oefenen, komt men in contact met Nederlanders en kan men als het ware al meedraaien in de maatschappij. De begeleiders van SNTR en Vluchtelingenwerk zijn ook van betekenis, hoewel de nadruk hier wel ligt op wat mensen ervaren als 'goede' begeleiders aangezien veel mensen ook klachten hebben over hun begeleider of contactpersoon (zie verder hoofdstuk 4). Ook noemen geïnterviewde SNTR-deelnemers dat ze een huis hebben gekregen als helpende factor (maar hier zijn ook kritische geluiden over, opnieuw hoofdstuk 4). Als laatste wordt het internet genoemd als behulpzame tool. Via internet en sociale media, zoals Facebook-groepen, komen statushouders gemakkelijk onderling in contact en kunnen zij ervaringen delen en vragen stellen aan anderen die hetzelfde hebben doorgemaakt. Wat dus opvalt, is dat bijna alle helpende factoren die worden aangedragen hulp van andere mensen omvatten. Het onderstreept hoe belangrijk hulp en ondersteuning zijn om statushouders wegwijs te maken, zeker in de eerste periode na aankomst.

### 2.2.2. Hinderende factoren

Er worden meer hinderende dan helpende factoren genoemd met betrekking tot de eigen integratie. Veelvoorkomend is het missen van familie en de gemeenschap waar men in Syrië toe behoorde en de onzekerheid over de situatie van familieleden. Deze zorgen en het gemis kunnen van invloed zijn op de mentale gezondheid en een belemmering vormen voor het meedraaien in het dagelijks leven in Nederland:

---

*“Onze psychische toestand maakt dat wij niet klaar zijn voor integratie. Sommige steden in Syrië hebben het zwaar gehad. Dat heeft impact op de mensen uit die steden.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 4)*

---

---

**Gespreksleider: "Oké dus je ervaart moeilijkheden, waarbij precies?"**

*Rs2: "Hm, moeilijkheden omdat ik misschien nog te veel vasthoud aan het verleden, ik heb het over mezelf, ik voel dat ik alles verbind aan het verleden en het lukt me niet om vooruit te gaan." (Syrische vrouw, gemeentegroep, focusgroep 3)*

---

Het gemis van familie en de hechting met het leven in het herkomstland kan tot gevolg hebben dat het moeilijk is om in Nederland tevreden te zijn of rust te vinden. Sommigen geven aan dat ze nog niet het gevoel hebben hier echt te mogen zijn. Ze hebben helemaal opnieuw moeten beginnen en veel achter moeten laten:

---

*"Het verschil tussen het leven in Syrië en het leven hier veroorzaakt een heel groot gemis bij ons. We zijn echt heel erg gehecht aan het verleden, wat een disbalans veroorzaakt. Dus we weten niet van onszelf waar we tevreden mee zijn en waar we rust hebben. Je zou zo graag in de fase komen waarbij je hier woont en je echt voelt dat je er bent en mag zijn. Het feit dat je hier opnieuw begint vanaf nul is op zich al een groot struikelblok." (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs7 focusgroep 5)*

---

Het omschakelen naar een ander toekomstbeeld en het leven hier, terwijl men tevens denkt aan het leven en de mensen die men heeft moeten achterlaten, speelt erg in de hoofden van sommige statushouders. Deze gedachten belemmeren het leren van de taal en het met zin tegemoet kijken naar het nieuwe leven in Nederland. Sommigen hebben enigszins het gevoel dat het leven nog steeds stil staat omdat ze voor hun gevoel nog niet geïntegreerd zijn. Sommigen hebben weinig contacten en familie in Nederland en weinig financiële middelen om er echt op uit te gaan. Verveling krijgt de overhand en men heeft veel tijd om het gemis te voelen:

---

*"Dat was mijn ervaring, de eerste twee maanden waren moeilijk omdat er niets was, geen school of vrienden en burens, dus je voelt jezelf in een gevangenis." (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs1 focusgroep 5)*

---

Door dit extreme gemis en het gevoel nog niet gehecht te zijn in Nederland twifelen sommigen dan ook of ze hier wel willen blijven en niet beter terug kunnen gaan naar het herkomstland. Voor diegenen die overwegen terug te gaan wordt het echter nog moeilijker gemotiveerd te blijven om te integreren:

---

*"Zoals deze dame [over andere deelneemster], blijft het verleden de reden dat ik het moeilijk vind om hier te kunnen leven. Ik blijf altijd denken van 'misschien ga ik volgend*

---

*jaar alweer terug naar Syrië', en soms denk ik 'nee, klaar dit wordt mijn toekomst hier'. Dus tussen dat denken door is er al drie jaar verloren gegaan voor het leren van de taal." (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs1 focusgroep 3)*

---

Een andere belemmering voor de integratie is de statusval die veel van de statushouders hebben meegemaakt. Mensen hadden in Syrië of Eritrea een heel leven opgebouwd en dat moet men nu helemaal opnieuw doen. Eén van de respondenten zegt dat ze niet van nul, maar van onder nul moeten beginnen, alles is nieuw en op alle fronten heeft men een achterstand. Het komt voor dat men door deze statusval beperkt wordt in het dagelijks leven. Dingen die men voorheen wel kon doen gaan nu niet meer, en ook de wensen zijn veranderd. In lijn met de statusval worden beperkte financiën door veel deelnemers als belemmering genoemd:

---

*"Misschien hadden wij in onze gedachten dat we een 100x beter leven zouden krijgen dan in Syrië, omdat we naar Europa zijn gekomen. Maar soms denken we aan ons huis hoe het was, de meubels, etc. Het verschilt eigenlijk waar je vandaan komt. Sommige mensen hadden het daar beter, maar anderen komen misschien uit een kamp aan de Jordaanse grens. Die mensen hebben het hier natuurlijk wel beter. Die voelen zich hier koninklijk. Het hangt zwaar af waar je vandaan komt." (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 5)*

*"Hij zei tegen me: ik zweer het, ik wil die papieren naar haar [medewerkster gemeente] toe gooien en haar vertellen dat wij in ons land status hadden en huizen en alles, en als het niet noodzakelijk was waren we hier niet gekomen. En jij weet hoe de omstandigheden zijn [kijkt naar gespreksleider]. Maar zij gaan hier met je om alsof je die uitkering bij ze schooit." (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs4 focusgroep 5)*

---

Eenzijds is er bijvoorbeeld te weinig geld om zichzelf te redden met de inrichting van het huis of te voldoen aan behoeftes van de kinderen. Soms zit er tijd tussen het ontvangen van toeslagen en de uitbetaling van de uitkering bij verandering van omstandigheden en zit men tijdelijk zonder geld. Anderzijds heerst er ook het gevoel dat het vernederend is je hand te moeten ophouden. In Syrië kent men het systeem van de uitkering niet, daar krijgt men geen geld van de overheid wanneer men geen werkt heeft. Daarnaast was men vaak überhaupt niet gewend om niet te werken (zeker de mannen). In Nederland gaat werk vinden vaak moeizaam en krijgt men een uitkering van de overheid. Doordat men hier niet mee bekend is, kan dit resulteren in een pijnlijk gevoel van onderwaardering en afhankelijkheid.

---

*"De medewerker [van de gemeente] zegt; 'Jullie Syriërs doen dit [apart van elkaar wonen] om 2 uitkeringen te krijgen'. Ik zei tegen haar; als je wilt ga ik nu per direct ondertekenen dat ik geen uitkering meer wil van jullie. Ik wil die uitkering niet. Ik voel me steeds vaker hierdoor vernederd." (Syrische man, SNTR-groep, Rs7 focusgroep 6)*

---

*“Maar zij gaan hier met je om alsof je die uitkering bij ze schooit. ‘Iedere maand moet je naar mij komen’ zei ze [medewerkster gemeente], ‘Je bent verplicht om te komen. Ze zei ook tegen hem [man van de respondent] dat ze hem dit en dat zouden geven, ze noemde het zo voor hem op alsof ze hem een plezier deed.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs6 focusgroep 5)*

---

De laatste breed gedeelde belemmerende factor voor integratie is taal. Velen geven aan het lastig vinden om Nederlands te spreken, omdat ze bang zijn om fouten te maken of überhaupt niemand hebben om mee te oefenen. Dit belemmert in eerste instantie de sociale integratie, maar kan ook gevolgen hebben voor de structurele integratie wanneer men de taal niet goed genoeg leert spreken:

---

*“De enige angst is taal. Als Nederlanders tegen mij zeggen ‘kom bij mij thuis’ en ze komen ook in mijn huis, dat betekent dat wij elkaar mogen, vriendelijk zijn geworden en in elkaar geïnteresseerd zijn. Je kunt je boodschap aan je vrienden overbrengen als je de taal goed spreekt, maar in de praktijk is de taal het grootste probleem voor integratie.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 6).*

---

Samengevat zijn er een aantal hoofdpunten die volgens de geïnterviewde statushouders de integratie in bredere zin kunnen belemmeren, dit zijn het gemis en onzekerheid over familieleden, psychische problemen, statusval, onderwaardering en afhankelijkheid, het gebrek aan financiële middelen en het niet spreken van de Nederlandse taal.

### 2.3. Verbeterpunten vanuit de doelgroep

Tijdens de focusgroepen is gevraagd wat zij zouden veranderen om de situatie van statushouders te verbeteren als zij de burgemeester van Rotterdam zouden zijn. Voor sommigen bleek dit gemakkelijker te beantwoorden dan voor anderen en in een aantal focusgroepen bleek het lastig om concrete veranderingen aan te dragen.

Volgens de statushouders is het goed om in de AZC-periode al de mogelijkheid te krijgen om activiteiten te ondernemen en zich te ontplooien. Tot nu toe is deze periode er vaak een van lang wachten en verveling, terwijl mensen hun tijd nuttig zouden kunnen besteden door alvast de taal te leren of praktische kennis op te doen. In de afgelopen periode zijn de mogelijkheden verruimd om gedurende de AZC-periode Nederlands te leren en vrijwilligerswerk te doen. Dit zou volgens de deelnemers dus moeten worden voortgezet.

Taal lijkt de rode draad te zijn wanneer het aankomt op integratie en dit komt ook weer naar voren wanneer er wordt gevraagd naar verbeterpunten voor integratie. Het eerste verbeterpunt vanuit de gemeentegroep is betere begeleiding naar een goede taalschool. Daarnaast zouden sommige deelnemers ook graag de mogelijkheid hebben om taal te kunnen leren via werk. Een ander meer algemeen gedeeld verbeterpunt dat wordt aangedragen is het checken van de bekwaamheid van de docenten en het erop toezien dat men kwalitatief goede lessen krijgt:

---

---

*“Er zijn echt veel fouten in het integratiebeleid in Nederland. Niet alleen bij de SNTR, maar over het algemeen. [...] De wisseling van de publieke naar de private sector is niet goed voor de kwaliteit. Zoals gezegd, het is geluk hebben om een goede taalschool en goede docenten te treffen.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 4)*

---

Daarnaast wordt het belangrijk gevonden dat men rekening houdt met verschil in cultuur en gedragscodes. De statushouders komen in een voor hen totaal nieuwe wereld met voor hen onbekende ongeschreven regels en gebruiken. Dit is volgens enkele statushouders ook één van de redenen waarom iets voor een statushouder als vernederend kan worden ervaren, terwijl het in Nederland een normale gang van zaken is. Naast het leren van de taal zou er ook meer aandacht mogen worden besteed aan kennisoverdracht wat betreft Nederlandse cultuur en gewoonten, ofwel wat in Nederland als gangbaar wordt gezien. Andersom is het ook belangrijk voor instanties en burgers uit de ontvangende samenleving om kennis op te doen over gewoontes en culturele achtergrond van de statushouders zodat men elkaar beter leert begrijpen. Dit kan de omgang tussen verschillende groepen in de samenleving vergemakkelijken. Dit kan bijvoorbeeld in vorm van een soort maatje die de nieuwkomer de eerste periode ondersteunt in verschillende praktische situaties. Door een groot deel van de focusgroep deelnemers wordt de behoefte aan zo'n maatje uitgesproken. Een deel van de statushouders geeft aan zich zeker in het begin erg verloren te hebben gevoeld en behoefte te hebben gehad aan een goede begeleider waar je op kan rekenen en die je de weg wijst:

---

*“De begeleiding. Wanneer je iemand gaat begeleiden die niks weet in dit land. Laat me niet alles alleen ontdekken. Dat was mijn ervaring toen ik hier voor het eerst kwam leven. Wanneer iemand nieuw in dit land is moet jij hem als begeleider laten voelen dat er iemand achter hem/haar staat om te helpen. Er is iemand die je steunt, je staat er niet alleen voor. Ik denk dat dat belangrijk is.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs1 focusgroep 5)*

---

Een ander punt van verbetering is dat er meer werkgelegenheid zou moeten zijn voor statushouders. Voor velen is het belangrijk dat zij kunnen werken om te kunnen participeren in de samenleving en daarnaast geeft een deel aan ook (uitzicht te willen hebben op) het uitoefenen van hun eigen beroep. Het feit dat iemand opnieuw moet beginnen en hierdoor zijn of haar niveau moet verlagen en niet passend werk moet accepteren of een uitkering ontvangt kan zoals eerder aangegeven erg moeilijk zijn.

---

*“Als ik Aboutaleb zou zijn, dan zou ik alle Syriërs die een uitkering krijgen, laten werken. Waarom? De uitkering leert mensen om lui te worden. En daarnaast worden*

---

*mensen ook hebzuchtig van de uitkering. Het beste is om werktijden tegenover de uitkering te stellen. Hiermee wordt de uitkering ook gerechtvaardigd en je helpt ook Nederland. Bij de gemeente geven zij mensen een plastic zak en een prikker om straten schoon te maken. Ze moeten mensen vragen naar hun ervaring en achtergrond.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 6)*

---

Zoals eerder aangegeven hebben niet alle statushouders punten van verbetering genoemd voor integratie. Sommigen hielden zich stil gedurende dit thema, enkelen omdat ze simpelweg geen antwoord konden bedenken, maar er waren ook enkele statushouders die aangaven dat er volgens hen niet per se iets hoeft te veranderen. Dit is deels omdat men er misschien niet in gelooft dat het zal veranderen en deels omdat men in grote lijnen toch ook dankbaar is hier te mogen zijn:

*“Er is niks eigenlijk. Als we niet in details gaan dan is alles goed. Het is goed zo. We zijn uiteindelijk uit ons land gevlucht wegens oorlog, dus het is nogal wat dat ze ons hier hebben geaccepteerd. Dat is het belangrijkste.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs4 focusgroep 7)*

---

#### 2.4. Samenvatting

De statushouders in dit onderzoek hebben over het algemeen een vrij duidelijk beeld van wat integratie voor hen betekent. Integratie betekent mengen, dat je leert over Nederlandse cultuur en gewoontes, zonder dat dit betekent dat je alles overneemt. Integratie is ook dat er geen verschil meer is tussen hen en Nederlanders, dat wil zeggen dat men niet langer als vluchteling wordt gezien. Het betekent niet dat er geen culturele verschillen meer zullen bestaan. Verder worden taal en tot op zekere hoogte werk als sleutels tot integratie gezien. Wanneer men de taal spreekt of een baan heeft zal inbedding in andere domeinen volgen. Voor het merendeel van de geïnterviewde deelnemers gaat integratie hand in hand met zelfredzaamheid. Dit kan worden bereikt wanneer men voor zichzelf kan zorgen en niet langer afhankelijk is van anderen. Daar zal, zo stellen de geïnterviewde statushouders, nog veel ondersteuning voor nodig zijn om die zelfredzaamheid te bewerkstelligen.

Factoren die veelal als helpend worden beschreven door de statushouders en die het opbouwen van het nieuwe leven in Nederland vergemakkelijken zijn hulpgevende organisaties, behulpzame burens, het doen van vrijwilligerswerk, goede begeleiders en tolken, het krijgen van een huis en internet. Deze helpende factoren onderstrepen hoe belangrijk ondersteuning van anderen is, zeker in de eerste periode na aankomst.

Er worden veel factoren genoemd die hinderend zijn voor de bredere integratie. Op de eerste plaats worden trauma's en het missen van familie en het thuisland aangekaart. Doordat sommigen nog veel bezig zijn met wat zij hebben meegemaakt en hebben moeten achterlaten, kan dit een soepele start in Nederland in de weg staan. Niet alleen wat men voor of tijdens de komst naar Nederland heeft meegemaakt vormt een belemmerde factor, ook de statusval kan voor sommigen een belemmering vormen voor het meedraaien in de



maatschappij. Daarnaast speelt het gebrek aan financiële middelen een belemmerende rol wat betreft de zelfredzaamheid van de statushouders. Hoewel taal eerder als helpende factor werd aangekaart kan een gebrekkige beheersing van de Nederlandse taal belemmerend werken voor de integratie. Het spreken van Nederlands opent deuren, zo is de veronderstelling. Wanneer men geen Nederlands spreekt, blijven de deuren dicht.

Statushouders geven aan dat integratie naar verwachting een langdurig en moeizaam proces zal zijn. Statushouders vinden het echter lastig om concrete verbeterpunten aan te dragen wanneer het aankomt op het leven van statushouders in Rotterdam. Enkele punten die worden aangedragen zijn dat mogelijk zou moeten zijn al vanaf de tijd in het AZC actief te zijn. Daarnaast wordt voor de gemeentegroep de toeleiding naar een goede taalschool als belangrijk gezien en wordt benadrukt dat de bekwaamheid van de taaldocenten cruciaal is. Ook onderstreept men het belang van maatschappelijke begeleiding. Voor de statushouders is alles nieuw in Nederland en iemand die hen de weg kan wijzen wordt als cruciaal gezien. Verder wordt er aandacht gevraagd voor het verschil in waarden en normen, ook hier bestaat de behoefte meer wegwijs gemaakt te worden in de ongeschreven regels en gebruiken in Nederland. Enkele statushouders geven de wens voor meer werkgelegenheid aan. Daarnaast hebben sommigen geen antwoord op de vraag wat zij zouden willen veranderen, deels omdat zij er niet in geloven dat het zinvol is om hier uitspraken over te doen en deels omdat men ondanks de negatieve ervaringen en kritische noten toch blij is om hier te zijn. Het allerbelangrijkste is dat men veilig is en dat is nu bereikt. Er mag dan wel kritiek worden geuit over processen en regels, maar over het algemeen is het overgrote deel van de statushouders toch vooral dankbaar om in Nederland te mogen zijn.

## Hoofdstuk 3: Eerste stappen in Rotterdam: ervaringen met integratie

Binnen de integratieliteratuur wordt vaak verschil gemaakt tussen enerzijds structurele integratie (zoals opleiding en arbeidsmarktparticipatie) en anderzijds de sociaal-culturele integratie (zie bv. Alba & Nee, 1997; Dagevos, 2001; Portes & Zhou, 1993; Veenman, 1994). Hoewel er geen eenduidige definitie is van wat de sociaal-culturele positie behelst, sluiten wij in dit rapport aan bij studies die de sociaal-culturele positie opvatten als een multidimensionaal concept, waarbij het onderscheid wordt gemaakt tussen een sociale (o.a. contacten binnen en buiten de herkomstgroep), culturele (o.a. waardeverschillen en de appreciatie daarvan) en een emotioneel-affectieve (o.a. identificatie met Rotterdam en Nederland, zich thuis voelen) dimensie (Alba & Nee, 1997; Portes & Zhou, 1993; Verkuyten & Martinovic, 2012; Esser, 2001, 2004; Huijnk et al., 2015). Daarnaast besteden we aandacht aan de arbeidspositie, als belangrijk element van de structurele integratie. Het gaat hier niet om de beschrijving van de sociaal-culturele en structurele positie – daar is de survey voor –, maar het accent ligt op hoe statushouders hun sociaal-culturele en structurele positie ervaren en wat beter zou kunnen.

### 3.1. Sociale contacten

Een belangrijk thema voor migranten die nog maar kort in een nieuw land zijn is om weer ergens bij te horen (Valenta, 2008). Sociale contacten hebben en het deel uit maken van een sociaal netwerk kan, zeker in de beginfase een buffer vormen voor migratiestress en helpen om toegang te bieden tot bronnen die verdere integratie bevorderen (Grzymala-Kazlowska & Phillimore, 2018; House, Landis & Umberson, 1988). Deze sociale contacten kunnen zowel binnen de herkomstgroep als met de autochtone bevolking worden onderhouden. Naast interetnische huwelijken – die lang als de ‘ultieme’ graadmeter voor de sociale integratie werden gezien (Hwang et al., 1997; Kalmijn, 1998) – kunnen ook minder hechte vormen van sociale interactie, zoals vriendschappelijke contacten of contacten met burens als belangrijke indicatoren van de sociale positie worden gezien (bv. Brown et al., 2007; Martinovic, 2010; Quillian & Campbell, 2003).

#### 3.1.1. Contacten met Nederlanders

De statushouders die hebben deelgenomen aan de focusgroepen spreken over het algemeen een sterke behoefte uit voor meer vriendschappelijk contact met zowel Nederlanders als anderen. Voor sommigen komt dit voort uit nieuwsgierigheid naar de Nederlandse cultuur en voor anderen zodat zij het gevoel krijgen weer ergens bij te horen. Contact of vriendschappen hebben met Nederlanders wordt door een groot deel van de statushouders gezien als een middel om te integreren. Het merendeel van de statushouders staat dan ook positief tegenover Nederlanders en de manier waarop zij zijn ontvangen in Nederland; ze noemen de Nederlandse burger behulpzaam.

---

*“Zij hebben ons wel echt ontvangen met de beste manieren. Toen ik hier voor het eerst was sprak ik maar wat woordjes en als ik iemand tegenkwam op straat en hem iets wilde vragen kon dat, dan sprak ik gewoon ‘meneer, meneer [lacht], vraag, vraag, vraag [lacht]’, en dan hielp hij gewoon, dat is echt mooi.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs1 focusgroep 3)*

---

Ondanks dat het algemene beeld redelijk positief is, wordt er ook benadrukt dat het niet altijd gemakkelijk is om met Nederlanders in contact te komen. Dit heeft volgens de statushouders verschillende oorzaken: de taalbarrière maar ook de andere manier van leven, “Nederlanders zijn altijd druk en alles moet volgens afspraak” is een veelgehoord commentaar. Enkele deelnemers geven aan vooral contact met oudere Nederlanders te hebben in bijvoorbeeld buurthuizen. Dit wordt wel positief gewaardeerd omdat zij de tijd hebben en vaak langzaam spreken en ook leeft het idee dat oudere mensen de aandacht op hun beurt waarderen. Door een aantal statushouders wordt de behoefte aan meer sociale contacten met Nederlanders uitgesproken. Zij geven aan dat deze contacten bruikbaar kunnen zijn voor bijvoorbeeld het leren van de taal, het wegwijs maken in Nederland of de stad en helpen om te zien dat verschillen minder problematisch zijn dan in eerste instantie gedacht. Er zijn enkele statushouders, voornamelijk vrouwen, die al wel vriendschappen hebben gesloten met Nederlanders en daar ook zeer positief tegenover staan, maar voor velen is het om verschillende redenen lastig deze contacten op te doen en te onderhouden. Een aantal spreekt de verwachting uit dat zij meer Nederlandse vrienden zullen hebben zodra zij goed Nederlands kunnen spreken.

---

*“Kijk we zeiden tegen jou dat er geen contact was, we bedoelden nu momenteel niet, omdat wij niet kunnen praten, maar als ik later super word in de Nederlandse taal dan zullen mijn vrienden allemaal Nederlands zijn, daar is geen twijfel over mogelijk. Nu, als ik een Nederlandse vriendin spreek dan praat ze veel tegen mij en versta ik haar niet helemaal, wat is dat voor contact? Dat wil ik niet.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs3 focusgroep 3)*

---

Wat betreft vriendschappelijk contact met de burens zijn er wisselende geluiden. Sommige respondenten hebben goed contact met de burens en ontvangen steun wat betreft het oefenen van de Nederlandse taal en worden wegwijs gemaakt door één of enkele van hun burens. Voor hen die goed contact onderhouden met de burens kan dit, naast andere vormen van sociaal contact, als een belangrijke hulpbron worden gezien voor het opbouwen van het nieuwe leven en de eerste jaren in Nederland:

---

*“Zeker, dat is echt het belangrijkste, als iemand iets wil bereiken of wil werken moet hij zeker een netwerk opbouwen, daar kun je niet zonder. Je burens, je vrienden, je kennissen, je moet wel.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs7 focusgroep 2)*

---

Anderen geven aan niet tot nauwelijks contact met de burens te hebben. Een terugkerende ervaring is dat er niet wordt gegroet en mensen vooral met zichzelf bezig zijn, zo lijkt het althans voor de statushouders. Doordat men het gevoel krijgt dat de burens er niet voor open staan, vindt men het zelf ook lastig om initiatief te nemen. Over het algemeen lijkt er wel de behoefte te bestaan goed contact met de burens te kunnen hebben, maar dit wordt door een groot deel lastig gevonden om dezelfde redenen waarom men het moeilijk vindt vriendschappen met Nederlanders aan te gaan. Mede door de afstandelijkheid, de taalbarrière en verschil in culturen en gewoontes vindt men het lastig zelf initiatief te nemen:

---

*“Ik heb burens maar het is zoals bij alle anderen. Nederlanders zijn over het algemeen op zichzelf gericht. Ze houden niet van contact met anderen. En ik doe er verder niets mee.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs0 focusgroep 4)*

*“In je hele flatgebouw ken je niemand, zelfs je eigen buurvrouw gewoon naast je. Ze heeft mij gezien in m’n zwangerschap en bevalling enzo maar toch met moeite. Haar kinderen probeer ik ook altijd te groeten maar ze lopen gewoon verder. Dus er is echt geen contact en dat was voor mij ook een heel negatief punt. Ik ben er nu ongeveer een jaar, en er is geen een vorm van contact.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs7 focusgroep 5)*

---

Er zijn natuurlijk uitzonderingen. Een voorbeeld hiervan is een Syrische man die er wel in is geslaagd een sociaal netwerk op te bouwen in de buurt:

---

*“Vroeger kwam de coach om te helpen met de post maar nu kan ik alles zelf. Ik ken de hele buurt al... Ik zeg iedereen gedag. Ik heb eigenlijk hier in de wijk dezelfde sfeer gecreëerd als in mijn buurt in Syrië. Wie ik ook tegenkom zegt mij gedag.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 6)*

---

Een ander punt dat vrij vaak naar voren komt in verschillende focusgroepen zijn ervaringen van statushouders met klagende burens; een negatieve vorm van sociaal contact. Soms lijken deze klachten terecht, voor zover dit kan worden beoordeeld vanuit de gesprekken, maar er wordt ook vaak geklaagd over dingen die op het eerste gezicht niet waard zijn om over te klagen. Burens hebben soms zelfs geklaagd bij SNTR en de politie. Opvallend is dat geklaag van

de buren een vrij breed gedeelde ervaring is die tot gevolg kan hebben dat het niet echt uitnodigend is om te blijven proberen goede contacten op te doen en te onderhouden.

---

*“Een keer nam mijn zoon zijn fietsje mee in de lift, hij wilde hem gewoon naar huis brengen. Ze begon tegen hem te zeggen dat het niet mocht en blabla. Hij zei tegen haar ‘waarom zie ik jou dat ook doen dan, ik heb jou gewoon vaak gezien hoor’. Dus ze zei daarna nooit meer wat. Maar goed, onze buren zijn dus echt slecht, maar mij boeit het niet.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 7)*

*“Rs4: “Nee, de buren zijn oké, we hebben een stomme buurvrouw, ze heeft een keer een klacht ingediend maar bij SNTR niet ergens anders [...] Ik had een keer een tas met spullen op het balkon gezet en ze zei dat dat niet mocht.” Rs5: “Wat heeft zij daar mee te maken?”*

*Rs3: “Wat bemoeit ze zich?” (Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 7)*

---

Wat betreft sociale contacten met Nederlanders zijn er dus verschillende geluiden. Enkele statushouders zijn tevreden met hun sociale netwerk in Nederland maar over het algemeen is er de behoefte om meer contacten op te doen. In zijn algemeenheid wordt het idee gedeeld dat het hebben van Nederlandse vrienden iets goeds is: voor de integratie, om ergens bij te horen of om wegwijs te raken. Dat het hebben van vrienden in zijn algemeenheid belangrijk is wordt breed gedeeld onder de statushouders:

---

*“Zonder vrienden kunnen we hier helemaal niet leven. Vooral de Syriërs, omdat ze socialer zijn.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs5 focusgroep 2)*

---

### **3.1.2. Contacten binnen de eigen herkomstgroep**

Naast vriendschappelijke contacten met Nederlanders en contacten met Nederlandse buren hebben statushouders sociale contacten met mensen uit de eigen herkomstgroep. Voor de Syriërs is hulp uit de eigen herkomstgroep wisselend, de één heeft veel hulp gehad van andere Syriërs, de ander wat minder. Eritreeërs hebben erg vaak hulp gekregen van andere Eritreeërs.

---

*“De meeste hulp krijg ik eigenlijk van mijn Syrische vrienden. Ik heb niet echt een maatschappelijk werker. En als ik echt iemand nodig heb dan ga ik naar de VWN.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs6 focusgroep 2)*

**Gespreksleider: “Zijn al jullie vrienden Eritreeërs?”**

*Respondent: “Ja, alleen Habesha kunnen ons helpen. Anderen niet.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs15 focusgroep 1)*

---

De statushouders geven aan dat naast het gemak van taal, gedeelde culturen en het leren van eerdere ervaringen, het ook prettig is dat hun status minder verloren lijkt te zijn wanneer zij contact hebben met mensen uit de eigen groep. Door de vlucht hebben zij veel achter moeten laten waardoor zij in Nederland geheel opnieuw moeten beginnen. Wanneer dit gedeeld kan worden met anderen die een soortgelijke ervaring hebben is het contrast minder groot dan bijvoorbeeld bij contacten met Nederlanders.

### **3.1.3. Eenzaamheid**

Hoewel de statushouders nog maar relatief kort in Nederland zijn, hebben de meesten van hen tot op zekere hoogte sociale contacten opgedaan, vaak binnen de herkomstgroep en soms met Nederlanders of met mensen met een andere etnische achtergrond. Hoewel bijna iedereen de behoefte uitspreekt zijn of haar netwerk uit te willen breiden, is er voor de meesten wel sprake van een (al dan niet beperkt) netwerk van sociale contacten. Dit geldt niet voor iedereen: een aantal vindt het erg moeilijk om contacten op te doen. Voor deze mensen wordt de eerste periode van het leven in Nederland gekenmerkt door eenzaamheid. Vooral bij de mensen uit de gemeentegroep, met name onder de Eritreeërs, komt deze eenzaamheid naar voren. Zij geven aan niet voldoende hulp te krijgen van de gemeente en sommigen kunnen ook niet terecht bij vrienden of kennissen. Het gebrek aan sociaal contact kan een stempel drukken op het leven in Nederland. Enkele deelnemers geven aan dat het belangrijk is extra aandacht te geven aan mensen die alleen en eenzaam zijn, zeker wanneer men net nieuw in het land is.

---

*“Je hebt geen familieleden en geen vrienden hier. Waar ga je naartoe, wat ga je doen? [...] Er zijn moeilijkheden om de maatschappelijke banden te onderhouden. Als je vrienden en familie om je heen hebt heb je het gevoel dat er veel dingen gebeuren en dus dat de tijd loopt. Hier heb je dat niet, dus je voelt heel veel verveling.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 5)*

*“Dat is het belangrijkste punt. Als we het hebben over nieuwkomers nu. Als iemand al mensen kent die hem/haar kan helpen, er zijn misschien heel veel mensen die mensen kennen die hen kunnen helpen. Maar er zijn ook een paar die niemand hebben. Deze mensen zou je in kaart moeten brengen en hulp moeten geven. Dat zou heel fijn zijn.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs1044 focusgroep 1)*

---

## **3.2. Culturele verschillen**

Naast de sociale dimensie, gekenmerkt door sociale contacten binnen en buiten de eigen groep, is de culturele dimensie een belangrijk onderdeel van de sociaal-culturele positie. De cultuur van een sociale groep kan gedefinieerd worden als de gemeenschappelijke waardenoriëntaties, voorkeuren of opvattingen die uit gedeelde socialisatieprocessen voortkomen (Wimmer & Soehl, 2014). Het is niet eenvoudig om culturele verschillen vast te stellen, omdat zowel dé Nederlandse en dé cultuur van de statushouders divers zijn. Dat laat onverlet dat statushouders zelf wijzen op door hen ervaren culturele verschillen.

### 3.2.1. Culturele verschillen uitgelicht

Zoals naar voren kwam in de vorige paragraaf, ervaart een groot deel van de statushouders een zekere sociale afstand tussen hen en de 'witte' Nederlander, zoals zij deze zelf vaak noemen. Men vindt het vaak lastig om contact te krijgen met Nederlanders en één van de redenen die daarvoor genoemd worden is het verschil in cultuur, gewoontes, normen en waarden die nog onbekend, anders of vreemd zijn. Zo geven enkele statushouders aan bijvoorbeeld niet te weten wanneer je een Nederlander beledigt of wanneer je iemand tot last bent met een vraag. Men vindt het ook moeilijk contact te krijgen omdat de manier van leven in Nederland anders is dan ze gewend zijn. Hier heerst het idee dat iedereen in hun eigen huis blijft en vooral bezig is met zichzelf, terwijl men in bijvoorbeeld Syrië juist vaak buiten leefde en veel contacten had. Dit linkt aan het beeld dat men in Nederland volgens een ander (denk)systeem leeft dan men gewend was in het herkomstland:

---

*Rs1: "Aan de randgebieden van de stad, daar is het bekend dat de mensen na zes uur thuis komen van werk en moe zijn en willen rusten enzo. Heel Nederland eigenlijk, het hele systeem werkt zo. Bij ons, Marokkanen, Turken en Arabieren hebben een ander systeem, die zouden ook gewoon later werken. Je merkt ook dat ze hier echt sfeer creëren."*

*Rs2: "Ze hebben een ander systeem dan die van de Nederlanders."*

*Rs1: "Ja, maar het systeem hier is gewoon zo, na zes uur vind je niemand meer op straat." (Syrische mannen, gemeentegroep, focusgroep 2)*

---

Alleen door het aangaan van sociale contacten kan men gewoontes, informele sociale regels en grenzen leren kennen, stellen enkele respondenten. Deze onwetendheid wat betreft de manier van omgang in Nederland, zorgt voor een zeker ongemak en versterkt daardoor de ervaren afstand. Het kan er toe leiden dat mensen bang zijn om contact te leggen met de zogenaamde 'witte Nederlander' omdat men elkaar niet begrijpt en men kan ook zelf het gevoel krijgen niet begrepen te worden. Daarnaast komt het voor dat het verschil in normen en waarden botst en voor sommigen onverenigbaar lijkt. Voornamelijk bij een aantal vrouwen in het SNTR-programma komt sterk naar voren dat zij juist bewust vast willen houden aan de Syrische cultuur, misschien nog wel sterker dan voor de vlucht. De grootste reden hiervoor is het ervaren contrast met de Nederlandse cultuur, waarvan sommige aspecten worden afgekeurd, en de angst voor aan welke invloeden, normen en waarden hun kinderen worden blootgesteld. In Nederland heersen er volgens sommige deelnemers waarden en een moraal die niet overeenkomt met wat men gewend is (bijvoorbeeld uitgaan, drank- of drugsgebruik en seksuele openheid) en hierdoor komt een spanning naar voren in de relatie met Nederlanders. In sommige focusgroepen zijn voorzichtige tekenen te vinden van een afkeer van wat in Nederland als gangbaar wordt gezien (bv, het gebruik van alcohol en drugs en een vrije seksuele moraal). Sommige deelnemers staan hier erg kritisch tegenover en het echt samenleven met verschillende groepen wordt mede hierdoor door hen onwaarschijnlijk geacht. Sommige deelnemers vinden dit jammer, maar geloven er toch sterk in dat iedereen de eigen groep zal blijven opzoeken omdat er te grote verschillen zijn tussen wat men gewend is en gangbaar vindt en wat men hier ziet. Sommigen kiezen bewust voor afstand omdat zij

zich niet prettig voelen bij de volgens hen Nederlandse cultuur. Dit komt het sterkst naar voren bij de vrouwen in het SNTR-programma:

---

*“Ja, er is veel beweging [in het park], en het is er druk en vies en het alcohol drinken in het park gebeurt ook veel. Ik vertrouw mijn kinderen er ook niet op om te gaan spelen in het park. Er is sowieso ook geen park voor het huis, ze zijn verplicht om over te steken om naar het park te gaan en daar vind je mensen die aan de drank zitten [...] Dus waar ik woon, als ik uit het raam kijk zie ik een man en een vrouw langs het raam aan het... [giechelt hierbij, ze doelt op fysiek contact]. Dus ja, veel uitzichten, die het erop doen lijken dat ik niet in een Europees land verblijf. Er zijn veel van deze vervelende dingen.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs6 focusgroep 5)*

---

Deze angst voor en afwijzing van wat als typerend wordt gezien voor de Nederlandse cultuur geldt niet voor iedereen. Hoewel een deel duidelijk laat merken dat zij sommige aspecten van de Nederlandse cultuur afkeuren, wordt er wel veel belang gehecht aan respect (vgl. hoofdstuk 2). Een aantal respondenten geeft aan dat hij of zij niet zozeer mee hoeft te doen met zulke activiteiten, maar dat ze zich wel moeten verdiepen in de Nederlandse cultuur en mensen met andere gewoontes respecteren, zoals ze ook graag willen dat de Nederlander dit bij hen zou doen. Ook zijn er wel geluiden dat integratie niet zozeer als een tweezijdig proces moet worden beschouwd maar meer iets wat de ontvangende samenleving moet eisen van de nieuwkomer, namelijk dat deze moet zich aanpassen. Daarbij geven ze ook aan dat er ruimte moet zijn om elkaars waarden en normen te respecteren, bijvoorbeeld als een vrouw een man geen hand wil geven. Het beeld heerst dat in Nederland verschillen in normen en waarden wel worden gerespecteerd (zie ook par. 3.3.2). In één van de focusgroepen wordt het voorbeeld genoemd waarin Mark Rutte respect toonde voor een vrouw die hem geen hand wilde schudden. Als de minister-president tolerant is, geeft dat een goed voorbeeld en hoop voor acceptatie in de samenleving. Het verschil in cultuur en systemen is dus niet alleen maar negatief. Men kan ook van elkaar leren en zo samen werken aan integratie. Een aantal vrouwelijke deelnemers geeft aan dat ze het bijvoorbeeld fijn vinden dat er in Nederland een ander beeld is over de rolverdeling van man en vrouw, de mannen helpen hier meer in het huishouden (ook omdat ze vaak nog niet werken en de tijd hebben) en ze het gevoel hebben meer gelijkwaardig te zijn.

### **3.2.2. Verwachtingen van omgang met instanties**

Een ander voorbeeld van culturele verschillen zijn de verwachtingen die sommige statushouders hebben van de officiële instanties met wie zij te maken hebben. In verschillende focusgroepen komt naar voren dat er een andere verwachting is van professionele begeleiding dan wat er geboden wordt door SNTR, een taalmaatje of de contactpersoon van de gemeente. Doordat deze verwachtingen niet worden vervuld kan het zo zijn dat men deze begeleiding als negatief ervaart, of in ieder geval onvoldoende acht. De verwachting over de omgang met deze personen raakt aan de behoefte aan meer sociaal contact. Een opvallend voorbeeld is dat het door meerdere statushouders als raar wordt bevonden dat deze personen (contactpersoon, begeleider, taalmaatje, etc.) zich niet wat



meer opstellen als een familievriend. De verwachting en behoefte is namelijk om met deze personen een vriendschappelijke band op te bouwen. Men zou bijvoorbeeld graag zien dat deze persoon blijft eten, wat juist steevast geweigerd wordt en vaker mee op pad gaat of in de avonden en weekenden bereikbaar is (dit laatste geldt vooral voor de verwachtingen van statushouders in het SNTR-programma). Sommigen spreken de behoefte voor een taalmaatje uit die niet alleen met hen de taal oefent, maar die ook op bezoek komt en met wie ze bijvoorbeeld naar de markt kunnen gaan of andere praktische zaken kunnen ondernemen. Enkele statushouders zouden dus ook wat betreft officiële begeleiding graag juist wat meer informele hulp zien die meer aansluit op de omgang die men vanuit de eigen cultuur gewend is. Onderstaande quote illustreert deze verwachting met betrekking tot de coaches van SNTR:

---

*“Wij zijn niet negatief over de coaches als personen. Maar het is ook mensenwerk. De ene kan lachen om mijn grapjes en de ander kijkt me boos aan (of verbaasd). Die denkt; mijn werk is om je te helpen, niet om een grap te horen. Het is afhankelijk van de stemming en het karakter van mensen. Mijn coach reageert bijvoorbeeld op mijn aanbod om koffie te drinken met een ‘nee, ik wil geen koffie’. Ik zeg ook; ‘ik nodig je volgende week uit om met ons mloukhia te eten’. Maar die houdt vol en zegt dan; ‘nee, bedankt’.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs6 focusgroep 4)*

---

### 3.3. Emotioneel-affectief: het leven in Nederland, Rotterdam en de buurt

De emotionele dimensie van de sociaal-culturele positie van statushouders omvat meerdere indicatoren zoals gevoelens van loyaliteit, identificatie, ‘erbij horen’ en zich thuis voelen (Dagevos, 2001; Esser, 2001; 2004; Verkuyten & Martinovic, 2012). Binnen de focusgroepen is ervoor gekozen ons vooral te richten op het zich thuis voelen. Aan de hand van hun ervaringen in Nederland, Rotterdam en de buurt waarin de statushouders wonen, krijgen we een beeld van in hoeverre men zich al thuis voelt. Ook laten we in deze paragraaf zien welke factoren bijdragen aan het thuis voelen in Nederland, en wat er juist voor zorgt dat men zich niet thuis voelt in bepaalde contexten. We bespreken wat de statushouders van Nederland vinden aan de hand van de thema’s (on)veiligheid, discriminatie en de ervaringen in Rotterdam en de buurt.

#### 3.3.1. (On)veiligheid

Wat door het merendeel van de statushouders als verreweg het belangrijkste wordt beschreven en als positief wordt ervaren aan het leven in Nederland is het feit dat het in Nederland veilig is, zeker in vergelijking met de situatie in het herkomstland. Ondanks de moeilijkheden die men ervaart met het opbouwen van een leven in Nederland, wordt de veiligheid gewaardeerd. Nederland wordt over het algemeen gezien als een veilige plek waar men rust kan vinden voor zichzelf en het gezin. Veilig zijn was de belangrijkste reden om te vluchten en dat is bereikt. De statushouders zijn dan ook overwegend dankbaar dat ze in Nederland mogen zijn. Voornamelijk de vrouwen in zowel het SNTR-programma als bij het gemeentelijk beleid spreken daarnaast over de kansen voor hun kinderen, wat betreft opleiding en carrière.

---

*“En weet je waar wij hier voor kwamen was de veiligheid. Wat mij betreft, en mijn kinderen. Ik heb gewoon bommen gehad in mijn tuin, dus mijn doel was om veilig te zijn en dat heb ik hier bereikt. En ja, dat is alles.” (Syrische vrouw, gemeentegroep. Rs3 focusgroep 3)*

*“Maar als je kijkt naar de situatie en dat je gevlucht bent naar een veilig land, dan is het genoeg dat je kan eten en drinken. Daarom praten we niet over de financiële status, maar als we het daar over gaan hebben dan is die super slecht, niet alleen slecht {lacht}.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 7)*

---

Nederland wordt in het algemeen als een veilig land gezien vanwege de politieke stabiliteit. Hoewel niet vergelijkbaar met de mate van onveiligheid in hun thuisland en gedurende de vlucht, ervaren statushouders ook hier onveiligheid. Het onveilige gevoel komt vooral voort uit confrontaties met dingen in Nederland die men niet gewend is of niet wenselijk vindt, gelinkt aan de culturele verschillen zoals eerder genoemd. Ook vinden sommigen Rotterdam een onveilige stad, hoewel niet iedereen deze mening deelt. Onderstaande respondent rept over het vaak voorkomen van diefstal:

---

*“In andere plaatsen hoefde ik mijn fiets niet eens op slot te doen. Als ik even een winkel binnen ging voor een boodschapje, stond mijn fiets er gewoon nog. Precies zoals ik hem had achtergelaten. Maar hier ben ik zes fietsen al kwijt. Dat is precies zoveel als het aantal AZC's dat ik in Nederland heb gehad.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 4)*

---

### **3.3.2. Discriminatie**

Een belangrijke voorwaarde voor integratie en een emotionele binding met de ontvangende samenleving is dat de samenleving open staat om statushouders te ontvangen en te accepteren. Bij de statushouders in Rotterdam heerst over het algemeen het beeld dat men tolerant is tegenover diversiteit en dat mensen die uit andere landen komen worden geaccepteerd. Mede hierdoor gaat men ervan uit dat er in Nederland weinig discriminatie is en de meeste statushouders delen de mening dat er in Nederland wederzijds respect bestaat tussen mensen:

---

*“Ze lachen altijd en je voelt ook zeker geen racisme. Ik heb wel eens van mensen gehoord dat ze dat hebben meegemaakt, maar ik heb het nooit zelf ervaren.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs3 focusgroep 3)*

---

---

Vervolg Citaat:

*“De Nederlandse gewoonten zijn echt leuk. Zij hebben respect voor mensen en ze zijn georganiseerd. Als je bijvoorbeeld in een winkel bij de kassa in de rij staat en achter je staat een politieman die wil afrekenen, dan staat hij ook netjes in de rij. Of hij vraagt of hij voor je mag. Als je nee zegt, ‘het mag niet’, dan is het ook goed.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs0 focusgroep 6)*

---

De meeste statushouders zien Nederland als tolerant, en geven aan niet direct ervaringen te hebben met discriminatie. Niettemin komen ervaringen met discriminatie toch af en toe naar voren in de focusgroepen. Deze zorg voor discriminatie leeft zowel bij de mensen die graag de arbeidsmarkt willen betreden, als bij moeders die zich zorgen maken over de kansen van hun kinderen op school. Voorbeelden over discriminatie op de scholen van de kinderen worden vaak genoemd binnen de focusgroepen van de vrouwen.

---

*Rs3: “De scholen van de kinderen. Op hun scholen is er super veel racisme. Terwijl je op straat loopt tussen de Nederlanders en ze je het gevoel geven dat je een van hen bent, je voelt niet dat ze verschil maken, in het algemeen. Alleen de scholen in het algemeen, ik heb zes kinderen en ze zitten op vier of vijf scholen, niet maar op één. Op die scholen wordt er racistisch omgegaan met de kinderen, specifiek de Syriërs.  
[...]*

*RS5: “Dat is ook het moeilijkste job, de kinderen en hun scholen.”*

*RS3: “En dat heeft mij dagelijks honderden malen laten denken dat het beter was om in Syrië te blijven onder de bommen en niet dat ik heel die reis heb gemaakt en mijn kind dit moet voelen zonder dat je iets voor hem kunt doen.” (Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 7)*

---

### 3.3.3. Rotterdam en de buurt

De meeste statushouders zijn redelijk tevreden met Rotterdam als stad. Ze vinden het onder andere prettig dat Rotterdam een diverse stad is. Andere positieve kanten van Rotterdam die worden genoemd zijn de kansen op werk (Rotterdam havenstad) en opleiding, levendigheid en bedrijvigheid. Het is een moderne, mooie stad:

---

*“Ik vind het wel een leuke stad, het belangrijkste is ook dat er veel verschillende afkomsten zijn. En er is veel mogelijkheid tot werk in vergelijking met andere kleine steden en er zijn universiteiten. In kleine steden kun je geplaatst worden en dan zijn er geen hogescholen of universiteiten.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs3 focusgroep 2)*

---

Wat door veel van de respondenten wordt beschreven is hoe het straatbeeld in Rotterdam bestaat uit mensen afkomstig uit allerlei verschillende landen. Deze diversiteit wordt door het grote deel van de statushouders als positief ervaren. Mensen voelen zich thuis doordat zij niet zozeer ‘anders’ zijn en zien een kans op acceptatie en erbij horen; “als al die andere nationaliteiten deel uitmaken van Rotterdam/ Nederland, is er vast voor mij ook een plek”, is een veel gehoorde redenering. Deelnemers associëren in lijn met deze diversiteit Rotterdam dan ook met herkenning, gelijkheid en vrijheid: de vrijheid om te mogen zijn wie je bent, omdat er ook anderen zijn zoals jij:

---

*“Ik voel eigenlijk dat het hier meer mijn land is dan mijn eigen land, omdat ik hier zoveel mensen zie met verschillende afkomsten en hij is net als ik, we zijn gelijk. Ik kom van ver, en hij ook, dus hier vind ik het echt een thuisland, juist Rotterdam.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs5 focusgroep 2)*

*“Rotterdam is wel oké. Ik voel hier geen discriminatie omdat er veel buitenlanders hier wonen.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs1 focusgroep 4)*

---

Naast het gevoel van niet anders zijn en de kans om erbij te horen wordt als voordeel genoemd dat de aanwezigheid van mensen van verschillende herkomstgroepen sociaal contact vergemakkelijkt. Zo zijn er in Rotterdam andere Arabisch-sprekenden die vergelijkbare culturele tradities delen. Dit wordt omschreven als een aangenaam en comfortabel gevoel, waarbij gebruiken worden gedeeld en het leven kan worden voortgezet zoals mensen gewend zijn. Bij contacten met gelijkgestemden wordt het delen van gewoontes, taal, eten en religie als belangrijke punten naar voren gebracht. Het kunnen herkennen en delen van deze culturele tradities en gewoontes, vergroot het ‘thuis’ gevoel. Rotterdam wordt door meerdere respondenten vergeleken met grotere steden in Syrië. Zo vergroot het uitoefenen van de religieuze gewoontes de herkenning met het vaderland. Daarnaast zijn er veel winkels die producten aanbieden waar vanuit de Syrische cultuur vraag naar is:

---

*“Het is soms alsof ik in Aleppo ben. De sfeer en de omgeving... alles.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs7 focusgroep 6)*

*“Eigenlijk is Rotterdam de beste stad in Europa. De gewoontes... en alles. Wij voelen ons goed bij alles wat dicht bij onze roots ligt en wat op onze gewoontes lijkt. Hier in Rotterdam lukt dat wel. [...] Het zijn de gewoontes van de Moslims. De hoofddoek, kleding... het is hier een Islamitische stad.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs0 focusgroep 6). “Het mooiste hieraan is dat je bij ze allerlei Islamitische spullen kunt kopen. Zoals hoofddoeken en andere lichaamsbedekking zoals boerka’s voor vrouwen. Ze hebben dezelfde gewoontes.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 6)*

---

Enerzijds vergemakkelijkt de aansluiting van Syrische statushouders bij mensen met een Arabische achtergrond het thuis voelen, anderzijds is het mogelijk dat er geen tot weinig binding ontstaat met andere, waaronder autochtone, Nederlanders ondanks dat statushouders wel de wens uitspreken en het belang inzien van een breder sociaal netwerk. Naast dat het opvalt dat er veel mensen met een migratieachtergrond in Rotterdam wonen, valt het tevens op dat er relatief weinig mensen zonder migratieachtergrond wonen. Meerdere respondenten noemen dat er weinig “Nederlanders” in Rotterdam wonen. Hiermee worden autochtone of “witte” Nederlanders bedoeld; mensen met een migratieachtergrond worden niet als Nederlanders omschreven.

---

*Rs1: “Rotterdam is mooi.”*

*Rs4: “Er is wel gebrek aan Nederlanders [lachend]”*

**Gespreksleider: “Wat bedoel je?”**

*Rs6: “Dat er dus heel veel etniciteiten zijn.” (Syrische vrouwen, gemeentegroep, focusgroep 3)*

---

Een veelgenoemd nadeel van Rotterdam is dat door de relatieve afwezigheid van autochtone Nederlanders de ervaren afstand tussen hen en ‘de Nederlander’ groter wordt. Het is bijvoorbeeld fysiek moeilijker om in contact te komen, omdat de wijken gesegregeerd zijn. Naast de taalbarrière en culturele verschillen zorgt volgens de statushouders in het bijzonder segregatie voor een ervaren afstand.

---

*“Oké, het leuke aan Rotterdam is dat er veel verschillende etniciteiten zijn, dat is iets positiefs, maar misschien kun je het ook als negatief zien. Ehm, ieder bepaalde groep wordt bij elkaar gezet in een gebied. Als je naar Zuid kijkt, dan is het voor de Turken en de Marokkanen, in Slinge alleen voor de Syriërs, in het centrum van alles en nog wat door elkaar.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs1 focusgroep 2)*

---

Sommige statushouders spreken hun angsten of zorgen uit met betrekking tot het identificeren met (autochtone) Nederlanders. Vooral bij de mannen in het SNTR-programma komt dit sterk naar voren en kan dit soms vrij hard geuit worden. Een voorbeeld hiervan is de uitspraak dat Rotterdam een mooie stad is, juist omdat er weinig ‘Nederlanders’ wonen. De stad wordt over het algemeen ervaren als een Islamitische stad. Dit leidt tot het gevoel thuis te zijn, maar sommigen zien hierdoor ook minder noodzaak zich aan te passen wat de afstand tot de bredere Nederlandse samenleving kan vergroten.

Hierboven schreven we al dat sommigen Rotterdam een onveilige stad vinden vanwege (fietsen)diefstal. Veruit de meeste gehoorde kritiek, in alle focusgroepen, is dat de stad vies wordt gevonden. Voorbeelden hiervan zijn veel troep op de straten, volle prullenbakken, mensen gooien afval op straat; dit gebeurt vooral op drukke plekken waar

tevens veel toeristen komen zoals in het centrum. Mensen vinden over het algemeen dat de gemeente meer aandacht zou moeten besteden aan het schoonhouden van de stad. Naast de gemeente worden ook andere inwoners verantwoordelijk gehouden voor de vieze staat waar Rotterdam zich in verkeert volgens de respondenten.

---

*“En ik heb helaas gezien, ehm, een Europese stad, en heeft een naam (status), is toeristisch en is ook groot maar absoluut niet schoon. Dus waar je ook heen gaat, in de straten, in de bushaltes en tramhaltes. En zelfs de straten van de stad zelf, als je een plastic zak meeneemt, voordat je je eindbestemming bereikt kun je die zak helemaal vullen. Ik had persoonlijk niet verwacht dat ik hier zou komen en deze puinhoop zou tegenkomen hier.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 5)*

---

Een ander nadeel van Rotterdam als grote stad is volgens sommigen dat je aan je lot wordt overgelaten. Er is weinig steun en niemand om je te leiden, in tegenstelling tot wat zij horen van Syriërs die in kleinere gemeenten zijn geplaatst.

De buurt waar mensen zelf wonen, wordt door de meesten als prettig ervaren. Vooral locaties in het centrum zijn favoriet vanwege de levendigheid en diversiteit aan winkels en restaurants. Openbaar vervoer, bij voorkeur de metro, en scholen zijn voorzieningen die vooral gewaardeerd worden in een wijk. Voornamelijk vrouwen geven aan dat zij het prettig vinden om in een wijk te wonen waar de kinderen dichtbij huis naar school kunnen gaan. Onder slecht wordt vooral een buurt verstaan die als onveilig en vies gezien wordt.

---

*“Ik ben trouwens echt depressief in Zuid, iedere keer als ik hier kom denk ik er echt aan om een kamer te vragen in het centrum.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs7 focusgroep 2)*

*“Het ligt ook aan de plaats, hoor. Dus bijvoorbeeld wie in Zuidplein zit, ja dat is wel een gevaarlijke plaats. Het is daar niet fijn. Ik ben daar wel eens bij vrienden op bezoek en vind het niet fijn. Vooral als het een beetje laat is. Mijn plaats is juist heel erg veilig en rustig en fijn. Ik kom soms om twaalf uur pas terug van mijn vrienden en als ik hier loop ik weet gewoon dat me niets overkomt en ik ben ook niet bang weetje.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs6 focusgroep 3)*

---

### **3.3.4. Verlies aan status en individuele autonomie**

Statushouders moeten op veel terreinen opnieuw beginnen en zijn daarvoor vaak afhankelijk van anderen. Die inbreuk op de eigen autonomie en zelfredzaamheid brengt schaamte met zich mee, en belemmert onder meer het aangaan van sociale contacten. Mensen vinden het bijvoorbeeld vaak eng om Nederlands te spreken omdat zij bang zijn om fouten te maken en uitgelachen worden. Waar de een dit ongemak probeert op te lossen door juist contact te zoeken, gaat de ander dit bij voorkeur uit de weg. Ze spreken dan liever helemaal geen

---

Nederlands dan dat ze worden verbeterd of niet worden verstaan door degene met wie ze proberen te praten.

---

*“Bij mij kan het liggen aan dat ik me heel erg schaam. Vaak doe ik alsof ik bezig ben zodat ik iemand niet hoeft te spreken.”*

**Gespreksleider: “Ja, en wat laat je zo erg schamen?”**

*“Ik ben bang dat ik fouten maak, dat mensen mij gaan uitlachen. Ik probeer het wel af en toe.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 5)*

*“Men moet zich thuis zelf verder helpen met de taal. Ook op straat proberen te praten met mensen. Hij moet de schaamte muur kapot maken. Gewoon met Nederlanders praten.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs8 focusgroep 2)*

*“Om eerlijk te zijn, ik zie veel mensen, maar mensen die zonder schaamte durven te praten zie ik niet.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs15 focusgroep 1)*

---

Een ander moment waar schaamtegevoelens worden beschreven is wanneer mensen afhankelijk zijn van anderen, omdat men zelf niet weet wat men moet doen of waar men moet zijn. In verschillende gesprekken komt naar voren dat zaken die in Nederland misschien vanzelfsprekend zijn als vernederend kunnen worden ervaren. Dit kan echter grote gevolgen hebben en kan een van de redenen zijn waarom het er in enkele focusgroepen vrij heftig aan toe gaat. Een voorbeeld van een vernederende ervaring met betrekking tot het verlies van status is het moeten kopen van tweedehands spullen. Statushouders komen hier met weinig tot niets en krijgen een beperkt budget om hun leven op te bouwen. Meerdere deelnemers geven aan dat zij het erg vervelend vonden om met zo weinig geld een huis in te richten en dat het niet prettig was om naar tweedehands winkels te moeten gaan.

---

*“Vooral, weetje, zoals de dames hebben gezegd, was het budget heel weinig, dus moesten we naar de tweedehandswinkels gaan. Wij hadden een Nederlandse taalcoach die een keer meeging en we schaamden ons zo erg. Toen ik daar was zei ik tegen mijn man; ‘klaar, kies maar wat je wilt’, zelfs als ik het niet leuk vond. Ik had ook de kinderen mee en ik kon ze nergens laten. Ik wilde niet dat ze voor drukte zouden zorgen dus ben ik maar akkoord gegaan. Ik wilde alleen dat ik die spullen had.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 5)*

---

Ook schamen mensen zich om hulp te vragen; zij voelen zich bezwaard omdat ze niet weten hoe degene die ze om hulp vragen denkt. Sommigen geven dan ook aan dat Marokkaanse, Turkse en Afghaanse burens het makkelijkste zijn om contact mee te krijgen, omdat ze elkaar begrijpen en men zich minder bezwaard voelt om hulp te vragen.

---

---

*Rs7: “Maar daarna schaamde ze zich weetje om hem weer mee te vragen. Ze durfde niet meer want ze wist niet hoe hij daar echt over dacht. Er is toch een verschil tussen de Arabieren en de Westerlingen, het zorgt wel voor die onzekerheden.”*

*Rs2: “Je gaat je afvragen is hij ons gewoon een goed gevoel aan het aanpraten door zo netjes en lief te doen of meent hij zijn aangeboden hulp? Is hij tijd aan het maken om ons te helpen of heeft hij echt vrije tijd? Dat weten we niet want we kennen ze niet.”*

*[...]*

**Gespreksleider: En dat is uit schaamte van jullie?**

*Rs5: “Ja, uit schaamte van onszelf omdat we gewoon niet weten hoe ze zijn.”  
(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 5)*

---

In verschillende focusgroepen wordt gesproken over het ontvangen van een uitkering, dat dit niet wenselijk is en door sommigen zelfs als vernederend wordt ervaren. In Syrië was men niet gewend geld te krijgen van de overheid, en veel geïnterviewde deelnemers gaven dan ook aan graag te willen werken. Het feit dat dit (nog) niet lukt, kan ook worden gerelateerd aan het verlies van status. In Syrië had men een (soms erg goede) baan en hier krijgen sommigen het gevoel dat ze hun hand moeten ophouden. Onderstaand voorbeeld laat zien hoe dit door een aantal deelnemende dames wordt gelinkt aan culturele verschillen:

---

*Rs3: “Nou als je dus nieuw komt in een land zoals ik eerder zei, je komt uit een andere gedachtegang en systeem.”*

*Rs4: “Als schoolers komen wij.” [lachend en sarcastisch]*

*Rs3: “Wij bijvoorbeeld in Syrië, een bepaald woord kan al een probleem veroorzaken, als iemand een slecht woord tegen je zegt ofzo. Hier, met de tijd kom je er hier achter dat je in een heel ander systeem terecht komt. Dit moeten ze ons leren als we hier komen [...] Wat jij nu vertelt, die situatie [over het ontvangen van uitkering], dat vinden zij hier heel normaal ze zien het niet als vernedering. Terwijl wij dit wel zo zien en ervaren. Dus dat, dat soort verhalen.’*

*(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 5)*

---

Deze voorbeelden laten zien dat door de grote overgang die migratie met zich meebrengt allerlei situaties kunnen ontstaan die contact leggen en zich thuis voelen in de weg kunnen staan. Afhankelijk zijn van anderen en genoeg moeten nemen met minder dan men gewend was zijn omstandigheden waar veel nieuwe statushouders mee worden geconfronteerd en typerend zijn voor de eerste periode van hun leven in Rotterdam.



### 3.4. Arbeidspositie

Ondanks dat de statushouders nog maar kort in Nederland zijn en nog weinigen betaald werk hebben (Van der Linden & Dagevos, te verschijnen), is het informatief om hun eerste ervaringen en verwachtingen omtrent werk in kaart te brengen. Via deze weg verkrijgen we inzichten in hun arbeidsmarktoriëntatie en de hulpvragen en behoeften die statushouders hebben bij hun start op de Nederlandse arbeidsmarkt<sup>10</sup>.

Wat naar voren komt is dat zowel bij de SNTR- als de gemeentegroep en zowel bij mannen als vrouwen het verlangen naar werk in het algemeen groot is, hoewel er onder de vrouwen een aantal uitzonderingen zijn, mogelijk omdat zij ook in Syrië niet werkten. Deelnemers geven aan dat naast taal, werk het middel bij uitstek is voor het opbouwen van een nieuw leven (vgl. hoofdstuk 2). De verwachting is dat je door werk in contact komt met anderen (i.e. Nederlanders) en je de taal en sociale regels beter leert dan uit welk boek dan ook. Werk geeft tevens een ritme en doel in het leven, ook geeft het status (terug). Daarnaast verwacht men dat werk de mogelijkheid tot meer keuzes en zelfbeschikking geeft, waaronder de optie om te verhuizen of de spullen naar eigen zin te kopen. Een baan wordt daarom gezien als middel om onafhankelijkheid en zelfredzaamheid te bereiken en tegelijkertijd om geaccepteerd te worden en geïntegreerd te raken in de Nederlandse samenleving. In verschillende focusgroepen wordt benadrukt dat men niet thuis wil zitten, maar dat men juist aan de slag wil gaan in plaats van afhankelijk te zijn van een uitkering:

---

*Rs5: "Wij hebben allemaal doelen. Er is geen Syriër die geen doel heeft. Wij komen niet uit een land dat uitkeringen uitdeelt en zijn ook geen mensen die graag uitkeringen ontvangen. Wij zijn niet van eten, drinken, zitten en niets doen. Ja... het klopt misschien dat wij één of twee jaar hier zitten en een uitkering krijgen, maar wij Syriërs denken altijd over de volgende stap. Ons doel is om uit die zogenaamde uitkering te komen. Wij voelen ons niet comfortabel bij de uitkering. Want als je een uitkering hebt, dan is er iemand die zich gaat bemoeien met jouw leven. Ze willen weten wat je op je rekening hebt staan, waar je was en waar het geld naar toe gaat...enzovoort. Wij, Syriërs, zijn dat niet gewend."*

*Rs7: "Ja, je voelt je vernederd."*

*(Syrische mannen, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 6)*

---

Voor de meeste deelnemers is werken een sterk aanwezig doel. Met name mannen in de gemeentegroep zien veel positieve uitkomsten gerelateerd aan het hebben van werk. Volgens hen zouden onder andere huisvesting en taallessen flexibel moeten zijn om het hebben van een baan (beter) mogelijk te maken. De deelnemers willen geen werk waar zij niets aan hebben wat betreft werkervaring of taalvaardigheid.

Vooral in de gesprekken met de Eritreeërs uit de gemeentegroep komt een sterke behoefte aan werk naar voren. Zij lijken vooral behoefte te hebben aan een hele toegepaste

---

<sup>10</sup> Ten tijde van de focusgroepen was toekomst coaching bij SNTR nog geen actief programmaonderdeel, dit is pas later van start gegaan. De gemeentedeelnemers stonden in deze periode al wel onder toezicht van klantmanagers van de gemeente. Voor deze groep zullen we al enkele ervaringen met deze begeleiding bespreken.

en praktische vorm van integratie en volgens velen van hen is werk hiervoor de sleutel. De grootste hulpvraag ligt bij hen dan ook bij de toeleiding tot werk.

De wil is over het algemeen groot, maar werk vinden is allesbehalve eenvoudig voor de deelnemers. Een factor die meermaals als hinderend wordt genoemd is leeftijd: “ik ben te oud om opnieuw te moeten beginnen”. Dit argument komt vooral naar voren in relatie tot het volgen van een opleiding alvorens men aan een baan kan beginnen. Wanneer men op latere leeftijd nog jaren naar school moet voordat men de gewenste baan kan krijgen kan dit ontmoedigend werken. Het gebrek aan waardering van de reeds behaalde diploma’s in het herkomstland speelt hierin ook een rol.

---

*“Als je kijkt naar hoe wij zijn aangekomen. Was de wens om te werken, en nu, zelfs als je een examen maakt en haalt, betekent het niet dat je het onthoudt. Als je de taal echt wil leren, moet je werken. Dat is de plek waar je de taal leert. Dus voor diegene die nu aankomen en ook voor ons. We moeten echt werken.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs926 focusgroep 1)*

*“Nou eerlijk, absoluut niet graag, ik heb meer dan zes jaar gestudeerd in Syrië, ben het best zat. Ik heb twee jaar op de hogeschool gezeten en daarna nog vier jaar op de uni gezeten, echt om gek van te worden. Maar ik merk dat het werken zonder diploma echt iets moeilijks is.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs7 focusgroep 2)*

---

Een ander punt is ervaren discriminatie. Een mannelijke deelnemer uit de gemeentegroep vertelt dat hij door verschillende vestigingen van een fastfoodketen was afgewezen. Pas toen hij een vestiging vond met een Marokkaanse manager werd hij aangenomen, naar zijn mening doordat ze dezelfde taal spreken.

---

*“Natuurlijk is het eerste waar we tegenaan lopen de taal. Er wordt een bepaald niveau van taal verwacht wat wij op dit moment niet aankunnen. Daarnaast moet je vanaf nul beginnen bij elke opleiding die je wilt volgen en dat is iets heel moeilijks.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs8 focusgroep 5)*

---

Daarnaast worden andere knelpunten genoemd zoals een slechte Nederlandse taalvaardigheid, het ontbreken van een netwerk en, vooral bij vrouwen, de zorg voor de (jonge) kinderen. Voor de meeste vrouwen geldt dat ze vaak laagopgeleid zijn, jongere vrouwen hebben hun opleiding niet af kunnen maken vanwege oorlog en een groot deel is al een tijd niet naar school geweest. Veel vrouwen geven aan dat zij op zich wel de wens hebben om te werken, maar het niet zo snel zien gebeuren omdat zij met andere dingen bezig zijn, waaronder de zorg voor de kinderen. Een belangrijke belemmering genoemd door vrouwen is het ontbreken van een sociaal netwerk dat kan helpen de kinderen op te vangen, zoals ze dat in Syrië gewend zijn. Velen zijn hier gekomen vanwege gezinshereniging en daardoor

gescheiden geweest van partner en soms ook de kinderen. Die periode is belastend geweest en daar denken zij nog geregeld aan wat afleidt van hun dagelijkse bezigheden.

---

*“Om hier te beginnen aan een nieuw plan vind ik nog niet kunnen omdat ik nog zoekende ben. Ik was onderwijzeres in Syrië en ik had ander werk opgericht samen met mijn man. We zijn hiernaar toe gekomen en we beginnen niet vanaf de nul maar echt van onder de nul. Soms zeg ik tegen hem [haar man] ik ga in een restaurant werken. Mijn kookkunsten zijn heel goed en iedereen adviseert mij om dat te doen. Soms zeg ik nee we moeten onze eigen onderneming starten. Ik voel me heel verdwaald. Ik heb mijn plek nog niet gevonden.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs2 focusgroep 3)*

*“Nee, het is niet onmogelijk [om te werken], maar er zijn moeilijkheden. Mijn zoon zit bijvoorbeeld niet op een kinderopvang, hij is 2 jaar en 2 maanden. Ik zet hem op de school van zijn zusjes 2 dagen per week 3 uur. Het is dus een beetje moeilijk. Mijn les is in de ochtend en die van mijn man is in de middag. Dus als ik thuiskom gaat hij weg.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs0 focusgroep 7)*

---

In zowel de focusgroepen met gemeente als SNTR deelnemers komt een duidelijke behoefte naar voren om (meer) geholpen te worden bij het vinden van werk of een geschikte opleiding. Het is voor de meeste deelnemers lastig om uit te zoeken welke opleidingen zij nodig hebben, welke opleidingen ze zouden kunnen doen en hoe dit in zijn werk gaat. Ook geeft een groot deel aan dat zij het werk zouden willen doen dat zij voorheen ook deden in het herkomstland, maar dat dit vaak niet mogelijk is door onderwaardering van diploma's of beroepsvaardigheden. Dit heeft tot gevolg dat men opnieuw een opleiding zou moeten doen of genoeg moet nemen met een andere baan op een veelal lager niveau, wat als uiterst belemmerend wordt gezien. Statushouders wensen (meer) begeleiding om hun ambities te volgen met behulp van coaches die weten hoe deze in Nederland bereikt kunnen worden.

De behoefte aan meer ondersteuning bij het vinden van werk leeft ook bij de deelnemers van SNTR, zij zijn niet tevreden dat SNTR dit niet aanbood ten tijde van dit onderzoek. Enkele mannen geven aan dat ze daardoor geen toekomstperspectief hebben; er is niemand met wie zij een pad kunnen uitstippelen of actieplan opzetten wat betreft hun loopbaan. Men zou graag deze ondersteuning krijgen, en garanties willen horen dat het goed komt op het gebied van werk. Door een aantal van de deelnemers wordt het als een tekortkoming van SNTR gezien dat dit door hen nog niet wordt aangeboden.

---

*“Er is een belangrijk punt waar niet over gesproken is. In relatie tot werk is de SNTR hier erg zwak. Ja, ze praten eigenlijk veel over de inburgeringscursus, maar dat is gewoon een verspilling. Ze praten er veel over en het levert ons niets op. Ik wil gewoon werken. Ik heb een concrete richting qua kennis en ervaring die ik direct hier kan*

---

*inzetten. Alleen helaas... Ik kan niet zelfstandig beoordelen wat het beste is voor mijn onderneming. Ik wil geholpen worden om de eerste en goede stap te maken. Zoals advies over werkervaring of opleiding. Helaas, dit is de informatie waar wij behoefte aan hebben, maar niet aangeboden krijgen.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs1 focusgroep 4)*

---

### 3.5. Samenvatting

Wat betreft de sociale dimensie van de sociaal-culturele positie komt de behoefte aan meer sociale contacten sterk naar voren. De eerste periode in Nederland wordt dan ook voor een aantal statushouders gekenmerkt door eenzaamheid. Hoewel een enkeling er al in is geslaagd een redelijk uitgebreid sociaal netwerk op te doen, ondervindt een groot deel nog moeilijkheden, voornamelijk bij het leggen van contacten met Nederlanders. Contacten met Nederlanders worden als waardevol gezien voor de verdere integratie. Echter, het opdoen en onderhouden van deze contacten is soms nog lastig, onder meer door de taalbarrière, ervaren afstandelijkheid en culturele verschillen. Binnen de eigen groep is het makkelijker om sociale contacten op te doen.

Ervaren culturele verschillen zijn volgens een deel van de statushouders één van de belangrijkste redenen voor het gebrek aan contacten met Nederlanders. Men vindt de Nederlanders afstandelijk, op zichzelf en er heerst volgens sommigen een te vrije moraal. Daarnaast zijn er verschillen in verwachtingen en heeft men soms gevoelens van schaamte omdat men de gewoontes of ongeschreven regels niet kent. Voor de ene statushouder lijken deze verschillen gemakkelijker verenigbaar dan voor de ander. Enkelen geven aan zich juist sterker te richten op de eigen cultuur en wijzen de Nederlandse cultuur expliciet af, terwijl anderen van mening zijn dat wederzijds respect van belang is en men van elkaar zou kunnen leren.

Nederland wordt in grote lijnen als veilig en tolerant ervaren. Het overgrote deel van de statushouders is dankbaar dat men hier mag zijn en oordeelt redelijk positief over Nederland in zijn algemeenheid. Echter er zijn tevens factoren die ervoor zorgen dat sommigen zich minder thuis voelen, bijvoorbeeld confrontaties met culturele verschillen, criminaliteit en viezigheid. Verder lijkt ervaren discriminatie nog weinig voor te komen, al zijn er wel zorgen over arbeidsmarktdiscriminatie en discriminatie op de scholen van de kinderen.

Opvallend aan Rotterdam vindt men de culturele diversiteit. De waardering ervan loopt uiteen. Aan de ene kant wil het merendeel van de statushouders graag meer contact met autochtone Nederlanders, maar aan de andere kant wordt het ook als erg fijn ervaren dat er in Rotterdam veel mensen met een Arabische achtergrond wonen met een verwante taal, cultuur en religie. De statushouders geven aan dat dit herkenning biedt, wat het gemakkelijker maakt zich thuis te voelen in Rotterdam. Daar staat tegenover dat men vaststelt dat er geringe ontmoetingsmogelijkheden zijn met Nederlanders in Rotterdam, waardoor de culturele afstand tot deze groep wordt versterkt. Door sommigen wordt dit als een nadeel gezien, maar anderen vinden het juist prettig dat zij binnen de eigen groep kunnen blijven en zien in de culturele diversiteit een reden om zich niet aan te hoeven passen. Naast divers wordt er genoemd dat er in Rotterdam kansen op werk zijn (in vergelijking met kleinere gemeentes) en men het fijn vindt dat het een levendige stad is. Wat men minder fijn vindt aan Rotterdam is dat de stad vies is, er veel criminaliteit is en men zich zorgen maakt over de

veiligheid van de kinderen (dit laatste wordt voornamelijk genoemd door vrouwen). Over de buurt waarin men woont, is men over het algemeen positief en blijken er weinig belemmeringen tot het zich thuis voelen.

Als het gaat om de arbeidsmarkt is de wens om te gaan werken groot. Zowel voor de SNTR- als voor de gemeentedeelnemers is behoefte aan ondersteuning bij het vinden van passend werk sterk aanwezig. Een baan wordt naast het spreken van Nederlands gezien als middel om onafhankelijk en zelfredzaam in het leven te staan en tegelijkertijd geïntegreerd te raken. Belangrijk is dat voor veel statushouders de behoefte bestaat hun beroep van voor de vlucht weer uit te kunnen oefenen. Het gebrek aan of onderwaardering van diploma's maakt dit moeilijk en daarnaast weet men vaak ook niet waar te beginnen om dit te kunnen bereiken. Sommigen zijn bereid hier eerst een opleiding voor te volgen, maar voor anderen ligt dat lastiger; het kan demotiverend zijn dat men in het herkomstland een goede baan had en hier volledig opnieuw moet beginnen en het volgen van een opleiding kost tijd. Vrouwen noemen nog een bijkomstige belemmering, namelijk dat zij de zorg dragen voor hun (jonge) kinderen en daardoor het niet reëel achten om te kunnen werken.

## Hoofdstuk 4: Ervaringen met programma's

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen met de verschillende programma's zoals aangeboden door SNTR en het beleid van de gemeente. We bespreken ervaringen rondom huisvesting, taal en maatschappelijke begeleiding. Per programmaonderdeel wordt ingegaan op de ervaringen van de Syrische statushouders binnen het SNTR-programma en de Syrische en Eritrese statushouders binnen het gemeentelijk beleid. Het gaat hier dus om de ervaringen en percepties en wat deze betekenen voor de waardering en ingeschatte effectiviteit van het programma. Het kan het zo zijn dat ervaringen en percepties niet overeenkomen met hoe het programma feitelijk is opgezet, maar dat is in dit deel van het onderzoeksproject minder van belang. Het gaat hier om de ervaringen en de betekenis daarvan voor de deelnemers (zie ook hoofdstuk 1).

### 4.1. Huisvesting

#### 4.1.1. Ervaringen huisvesting SNTR

Zoals bekend heeft SNTR ruim 200 huurwoningen aangekocht en daar Syrische gezinnen in gehuisvest. De huizen staan verspreid over de stad, behalve in zogenaamde Rotterdamwijken<sup>11</sup>. De gezinnen die in de SNTR-woningen wonen betalen huur aan SNTR.

Binnen de SNTR-groep zijn de oordelen over het huisvestingsproces en de woning overwegend negatief. De positieve geluiden zijn vaak afkomstig van vrouwen die via gezinshereniging zijn gekomen. Een aantal vrouwen kaart aan dat zij hierin goed door SNTR zijn bijgestaan en dat er al veel voor hen was geregeld vanuit SNTR. Veelal was de man eerder naar Nederland gekomen, waardoor de vrouw niet zelf met het huisvestingsproces te maken heeft gehad. Ook bij de mannen klinken enkele positieve geluiden over de manier waarop SNTR het proces van de huisvesting heeft opgezet: "zij hebben veel voor ons geregeld":

---

*RS3: "Ja ze gaan mee en hebben met alles geholpen. Het regelen van water, de elektriciteit, ze helpen met alles en alles is goed zoals zij al hebben gezegd en vooral met SNTR voelden we ons echt geen 'buitenlanders'."*

*RS4: "Ja echt."*

*[...]*

*RS5: "Maar we hebben niet hoeven lijden weetje."*

*RS3: "Nee absoluut dat klopt."*

*{...}*

*RS3: "Maar ze hebben veel algemene dingen gedaan, ik weet niet of dat bij jullie ook zo was, dus bijvoorbeeld de muren zijn geveerd, er staat een koelkast, het gasfornuis, laminaat, de wasmachine, alles is gewoon al in het huis aanwezig."*

*[Allerlei dames roepen tussen haar woorden door 'klopt' en 'tuurlijk']*

*RS3: "Ja precies." (Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 7)*

---

<sup>11</sup> De Rotterdamwet biedt gemeenten de mogelijkheid de instroom van niet-werkenden (geen inkomen uit werk, pensioen of studiefinanciering) te weren uit een specifiek aantal wijken.

Ook deelt men over het algemeen een zekere dankbaarheid voor het feit dat men een huis heeft gekregen in Nederland. Het is in de meeste gevallen niet vergelijkbaar met hun woning in het thuisland en men heeft veel op- en aanmerkingen, maar het wordt gewaardeerd dat er in elk geval een huis voor hen is:

---

*“[...] toen wij een huis kregen vonden wij het goed. Ja, we waren blij dat we een huis hadden gekregen. Natuurlijk was het volgens verwachting en inderdaad in vergelijking met ons huis in Syrië was het niets, maar nee, we waren wel tevreden hoor.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs8 focusgroep 5)*

---

Desalniettemin domineren bij de geïnterviewde SNTR-deelnemers de negatieve geluiden over huisvesting. Een veel gehoorde klacht is het gebrek aan inspraak. Enkele SNTR-deelnemers voelden zich niet alleen beperkt in de keuzevrijheid voor (de locatie en vormgeving van) hun huis en inrichting maar voelden zich in eerste instantie tevens gedwongen mee te doen met het SNTR-programma. Volgens hen werd hen in het AZC medegedeeld dat ze aan het SNTR-programma mee zouden gaan doen, zonder dat zij daar zelf een keuze in hebben gehad. Wanneer ze zouden weigeren, zouden zij uit het AZC worden gezet<sup>12</sup>.

---

*Rs0: “Je hebt geen keuze. Ze [COA] zeiden tegen ons ‘of je gaat naar SNTR voor het gehele traject met de woning en alles, of je wordt uit het AZC gezet’. Wij zijn gedwongen. Je moet ervoor tekenen, anders...”*

*Rs2: “Ja, dat is echt zo.”*

*(Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 6)*

*“Daarna kwam de ramp SNTR. Ik ben door het AZC gedwongen om deel te gaan nemen. Eigenlijk zeiden ze letterlijk als je dat niet doet, dan word jij binnen 15 dagen samen met je kinderen uit het AZC gezet. Ik had geen keuze. Ik heb voor de SNTR getekend.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 4)*

---

Binnen de focusgroepen met SNTR-deelnemers zijn weinig mensen daadwerkelijk tevreden over het huis, op een aantal uitzonderingen na. Veel voorkomende klachten zijn dat de huizen klein zijn en van slechte kwaliteit; ze zijn oud en alles is snel kapot. Deze klachten komen voornamelijk voor bij SNTR, waar bij sommigen het idee bestaat dat SNTR vooral voor goedkope oplossingen gaat. De meest voorkomende klacht is dat het huis niet groot genoeg is voor het gezin, waardoor kinderen kamers moeten delen (men heeft oudere dochters en zonen liever niet meer op dezelfde kamer en dit komt volgens sommige deelnemers wel voor ondanks dat hier bij matching rekening mee wordt gehouden). Enkele geïnterviewde SNTR-

---

<sup>12</sup> De statushouders worden gematcht aan een woning door het Intakeloket Ondersteuning Statushouders. Wanneer er huisvesting voor hen is gevonden is de regel vanuit het COA dat zij niet in het AZC mogen blijven.

deelnemers vinden trappen, kleine keukens en weinig ramen die open kunnen problematisch. Binnen de SNTR-groep heerst over het algemeen het idee dat SNTR een ander huis voor hen moet regelen wanneer het te klein is geworden of wanneer er meer gezinsleden komen te wonen. Dit leidt tot onvrede.

---

*“Ja echt, er zijn ramen maar allemaal dicht, er zit geen opening in om lucht binnen te krijgen. Alleen het balkon kan open, zelfs in de keuken gaat het raam niet open, helemaal dicht. We hebben veel gepraat maar niets kunnen bereiken. Ze zeiden schrijf je in bij een woningverdeelstelsel. Ik ben nu al twee jaar ingeschreven en we wachten nog. Nu moeten ze me wel echt serieus nemen en het huis.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 7)*

*Rs3: “Het probleem is dat wij in zeer kleine huizen zijn geplaatst zonder enige vorm van ondersteuning, dus dubbel pech. Andere mensen hebben ook geen hulp van de SNTR maar zitten in normale huizen.”*

*Rs6: “Ja we kregen zogenaamd kant en klare huizen en de lening was daarom minder, maar alles blijkt niet goed.”*

*Rs3: “Ja, bijvoorbeeld de woningen van de flat waar ik in woon hebben allemaal twee slaapkamers en 1 woonkamer. Wij hebben de woonkamer gesplitst en er een derde slaapkamer van gemaakt.”*

*Rs5: “Ja wij hebben dat ook gedaan.”*

*Rs3: “Dit hebben we gedaan en geaccepteerd omdat de veronderstelling was dat er ondersteuning/hulp zou zijn. Eerst waren we stil, maar als er zelfs in zulke situaties geen ondersteuning is...” (Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 5)*

---

Naast het gebrek aan keuzevrijheid over de woonplaats en het huis, voelen met name de SNTR-deelnemers zich veelal veroordeeld tot de spullen die iemand anders voor hen heeft uitgekozen. Ook wat betreft de inrichting ervaart men een gebrek aan zeggenschap. Vaak vindt men de spullen die door SNTR geregeld zijn van slechte kwaliteit, of verkeerd gekozen, zoals een te kleine koelkast of verkeerde gordijnen.

---

*“Iemand van hen kwam de koelkast verschuiven en hij had de vloer gescheurd en gezegd dat hij het niet was. Ze hebben dingen van hele slechte kwaliteit. Zelfs de gordijnen zijn niet goed. Dit is allemaal op basis van de inrichting van het huis.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 5)*

---

Binnen enkele focusgroepen met SNTR-deelnemers bestaat het gevoel dat men door deelname aan het programma financieel nadeel ervaart. Er worden diverse voorbeelden genoemd zoals huur die naar de ervaring van de deelnemers uit het niets hoger wordt en de aanschaf van spullen voor het huis en taallessen die duurder zijn dan elders. Ook diensten,

---



zoals het internet vindt men duur. Men heeft hierdoor het gevoel dat zij meer betalen bij SNTR dan wanneer zij dit buiten SNTR om zouden doen:

---

*Rs5: "Mijn eerste woning is gewisseld. Zij hebben mij een huurprijs verteld en ik ging hiermee akkoord. Later bleek dat ik een ander bedrag moest betalen. Na drie maanden dacht ik; 'er is hier iets verkeerd aan de hand...een fout'. Ik heb ze daarnaar gevraagd. Hun antwoord was; 'ja, wij hebben een huurverhoging'. Na drie maanden was de prijs van mijn huis verhoogd. Waarom vertellen ze dan niets hierover tegen mij? Ik moet van € 530 naar € 580. Eerst dacht ik dat het geld bedoeld was voor de wasmachine en de laptop wat de SNTR koopt en wat wij in termijnen terug moeten betalen. Ik vroeg ernaar...Mijn coach weet er niets van... Bij alles wat ik vraag, zegt zij; 'ik moet overleggen'. Het blijkt nu dat de SNTR na één maand de huur automatisch verhoogt. Ik vond het niet goed. Ze zeiden dat ik geen recht heb om bezwaar aan te tekenen. Oké...maar waarom zeggen ze dat niet in het begin? Ik heb hiervoor niet getekend."*

*Rs. 0. "Ja ze zeggen dat ze willen dat we het zelf doen. Zelfstandig leren worden."*

*Rs. 0.0. "Gisteren had ik al precies zoiets zoals jou (tegen Rs. 5). Ik zei als jullie (de coaches) zo blijven werken, dan hoeven jullie echt niet meer te komen. Ik kreeg toen een uitnodiging van de baas (verantwoordelijke) uit de SNTR om de situatie uit te leggen."*

*(Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 6)*

---

Daarnaast geven sommige deelnemers aan dat men volgens hen door deelname aan het SNTR-programma geen lening van de gemeente meer kan krijgen, maar bij verhuizing de spullen in het huis van SNTR ook niet kunnen meenemen. Van dergelijke gevallen zeggen respondenten dat zij recht hebben op dit geld. Voor een deel lijkt het er op dat de feitelijke situatie anders is, maar dat is voor het onderzoek minder relevant. Relevant is hier dat het de opvattingen over het programma sterk beïnvloed. Sommigen geven aan dat ze denken dat ze bij SNTR duurder uit zijn en door de hoge prijzen hen iets wordt ontzegd. Wanneer hierover zorgen worden geuit, wordt daar volgens de deelnemers geen gehoor aan gegeven:

---

*"Ik heb eerst de SNTR op een normale manier geprobeerd aan te spreken. Dat lukte niet. Toen heb ik ze moeten bedreigen met de media. '...' Toen ze hoorden waar wij mee bezig waren, kreeg ik opeens drie comités van de SNTR. Allemaal deden ze onderzoeken in de woning." (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 4)*

*Rs0: "Ik heb een probleem met mijn waterleiding. Wij hebben zoveel mailtjes gestuurd en niemand beantwoordt ze. Later belde de huisbaas aan en dreigde met een boete; 'als je nog een mail stuurt dan krijg je een boete'. Die man is van de SNTR."*

**Gespreksleider: "Heeft de coach jou niet geholpen?"**

*Rs0: "Nee, want dat is niet zijn werk."*

---

---

Vervolg citaat:

*Rs0.0: "Ze sturen je van het kastje naar de muur."  
(Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 6)*

---

Samengevat heerst er onder de geïnterviewde SNTR-deelnemers ontevredenheid over de huizen zelf, de beperkte keuzevrijheid wat betreft deelname, huis en inrichting, het onderhoud van de huizen en het gebrek aan ondersteuning vanuit SNTR.

#### **4.1.2. Ervaringen huisvesting gemeente**

Opvallend is dat bij focusgroepen met gemeentedeelnemers de onvrede wat later in de gesprekken wordt geuit. In het begin van de gesprekken lijkt men weinig te hebben verwacht van hulp en opvang rondom huisvesting en is men redelijk positief gestemd. Binnen de gemeentelijke focusgroep van Syrische mannen wordt opgemerkt dat men van ver komt en ineens best veel krijgt. Zij uiten dan in de eerste plaats ook dankbaarheid over het krijgen van een huis: "wij komen hier als vreemdeling, en krijgen voorrang op een huis, terwijl anderen die hier wonen en al heel lang wachten, nog moeten wachten". De gemeentegroep maakt over het algemeen dus een "dankbare" indruk en lijkt het niet zo persoonlijk en hoog op te nemen als zij bijvoorbeeld een klein huis krijgen dat niet van een goede kwaliteit is. Zij benoemen dat het niet altijd fijn is, maar gewoon is zoals het in Nederland gaat of hoe mensen in Nederland wonen:

---

*Rs1: "Voordat ik naar Nederland kwam wist ik dat er een huizensysteem was. Zelfs de Nederlander zelf moet soms 15 jaar wachten tot hij een huis kan krijgen. [...] Sorry dat ik dit zeg maar je komt van achter de zee en je eist een huis. Snel zelfs, want je zit in het AZC. Dat is ook niet logisch. Dus je bent verplicht om alles te accepteren wat je wordt aangeboden al was het niet altijd goed."*

*Rs4: "Dat klopt."*

*Rs2: "Ja."*

*(Syrische mannen, gemeentegroep, focusgroep 2)*

---

Een enkeling lijkt dus te beseffen dat het gebrek aan keuzevrijheid op de woningmarkt mede veroorzaakt wordt door de krapte op de woningmarkt in Nederland. Er zijn voor niemand veel huizen om uit te kiezen, mogelijk zou informatie hierover tot meer begrip kunnen leiden. Velen willen wel een betere woning, maar zien de huidige woning als tijdelijk tussenstation waar ze even mee vooruit kunnen.

Ook binnen de gemeentegroep beschrijven vrouwen die vanwege gezinshereniging naar Nederland zijn gekomen dat het over het algemeen vrij gemakkelijk voor hen was; ze kwamen in een kant-en-klaar huis en hebben weinig zelf hoeven doen. Het was moeilijker

voor de mannen, die vaak al eerder alleen naar Nederland kwamen en veelal het gevoel hadden dat ze (grotendeels) alles zonder steun hebben moeten regelen:

---

*“Dat zijn de moeilijkheden waar je het over hebt, ik heb die niet meegemaakt. Ik kwam gewoon van het vliegveld naar mijn huis. Zelfs in het AZC was ik alleen ingeschreven om te tekenen, ik woonde gewoon al in het huis van mijn man. Mijn man zei ook van ‘ik heb een huis, waarom zou mijn vrouw in het AZC moeten verblijven?’. Dus ja, dat zijn onze mannen die moeilijkheden hebben ervaren, wij niet.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs3 focusgroep 3)*

---

Een punt van kritiek is dat men vindt dat er te weinig ondersteuning wordt geboden vanuit de contactpersoon van de gemeente (hoewel dit even vaak wordt tegengesproken). De behoefte bestaat om een persoon te hebben die je helpt met bijvoorbeeld meubels kopen en die je wegwijs maakt bij de financiële aspecten omtrent het huren van een huis. Voor de mannen was het voornamelijk zwaar om in een kaal huis terecht te komen, zonder netwerk en zonder te weten hoe ze het huis bewoonbaar konden maken. Zij geven aan dat de gemeente als verbeterpunt zou kunnen zorgen voor meer financiële en persoonlijke ondersteuning om deze fase makkelijker te maken.

---

*Rs5: “Ik vind dat ze vanaf het begin zo'n persoon moeten helpen. Allereerst geven ze het huis helemaal kaal. Zonder ook maar iets erin en ik vond het niets.”*

***Gespreksleider: “Heb je dat ook tegen ze gezegd? Heb je ook gezegd dat jij het niets vond?”***

*Rs5: “Ja dat heb ik ze gezegd, ik weet niet maar alle huizen zijn hetzelfde, alle huizen in Nederland.” (Syrische man, gemeentegroep, focusgroep 2)*

---

Bovendien heeft men behoefte aan meer duidelijkheid over de rol van gemeente en andere plekken waar hulp te krijgen is. Belangrijk is volgens de deelnemers om te zorgen voor een betere zichtbaarheid van de contactpersoon van de gemeente en een beter begrip van waar deze persoon bij kan helpen. In de beleving van de statushouders worden er nog veel fouten gemaakt op administratief vlak waardoor mensen lang moeten wachten op hun uitkering of geld voor de inrichting van het huis. Bij de gemeentegroep lijkt er nog geen uniforme manier waarop huisvesting geregeld is. De ene persoon krijgt contant geld, de ander moet via een specifieke winkel iets aanschaffen en nog een ander moet bonnetjes inleveren:

---

*Rs3: “Ik heb het over een ervaring van zo'n tien gezinnen, vrienden van ons, we zijn allemaal ongeveer tegelijk gekomen en kennissen van elkaar en wonen in Rotterdam. We hebben achter elkaar onze huizen ontvangen en we hebben het systeem hier*

---

*gezien. We hebben onze huizen ingericht en iedereen ontving het geld op een andere manier, het systeem is gewoon veranderd.”*

*Rs5: “Ja tuurlijk, dit is natuurlijk iets wat in het verleden gebeurd is. Het is verleden en het is weg.” Rs3: “Moge God het nooit meer laten herhalen [lachend].” (Syrische mannen, gemeentegroep, focusgroep 2)*

---

Bij de Eritrese focusgroep komen meer punten van kritiek naar boven. Zij omschrijven de huizen als kartonnen dozen: oud en gehorig waar je geïsoleerd woont. Zij vinden hun huizen vaak duur en een paar zouden graag goedkoper willen wonen. Dat het huis dan kleiner wordt, vinden ze niet erg. Door de sterke focus van deze groep op werk, hebben veel deelnemers de wens om dichtbij werk te wonen en dat het makkelijker is om elders in Nederland een huis te vinden of te ruilen als je op een andere plek een baan kunt vinden. Daarnaast geven Eritreeërs aan dat de eerste periode in huis echt heel moeilijk en eenzaam is. Ze weten zichzelf geen raad en hebben vaak de financiën met toeslagen e.d. niet op orde, waardoor zij het gevoel hebben vast te zitten. Praktische zaken zijn in de eerste periode heel lastig, niemand weet bijvoorbeeld waar je een bed kunt kopen:

---

*“Je moet veel tweedehands kopen. Maar je weet niet waar de tweedehandswinkels zijn. Ik probeer het niet vanuit mezelf te bekijken, maar vanuit de mensen die geen flauw idee hebben, de taal niet spreken en geen mensen kennen. Wat kunnen zij doen? Dan vraag ik me af waarom je een contactpersoon hebt, als iemand je dit niet kan meegeven. Op andere plekken hoor je wel dat mensen geholpen worden.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs817, focusgroep 1)*

---

Juist in deze eerste periode is hulp belangrijk. Vooral binnen deze groep wordt duidelijk hoe onzichtbaar zij de gemeente ervaren en hoe los van alles zij zich voelen. De meeste deelnemers weten niet eens wie hun contactpersoon bij de gemeente is. De hulp die zij hebben gekregen hebben ze voornamelijk gekregen van andere Eritreeërs die hier al eerder waren en hen wegwijs hebben kunnen maken. Vanuit de gemeente hebben zij de hulp over het algemeen als onvoldoende ervaren:

---

*“Toen ik een huis kreeg toegewezen had mijn contactpersoon me meegenomen om het contract te ondertekenen en daarna heb ik hem niet meer gezien. Ik had toevallig Eritrese bureaus die me overal bij hebben geholpen en na zes maanden had ik weer een afspraak bij mijn contactpersoon. Ze vroegen hoe het ging op school en andere vragen.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs10 focusgroep 1)*

---

Ondanks enige positieve geluiden heeft ook in de gemeentegroep niet iedereen even goede ervaringen met het proces en in het bijzonder de begeleiding betreffende huisvesting (met

---

name de mannen). Het is echter wel opvallend dat in deze focusgroepen minder sterk met de vinger naar de gemeente wordt gewezen, waar de geïnterviewde SNTR-deelnemers met de nodige felheid zich kritisch uitlaten over SNTR. Samengevat heerst er onder deelnemers uit de gemeentegroepen vooral ontevredenheid over het gebrek aan ondersteuning gedurende de eerste periode in het nieuwe huis, het is voor hen niet altijd duidelijk wat de rol van de gemeente is en hoeveel ondersteuning men kan verwachten. Zeker wanneer men niemand kent is er behoefte aan ondersteuning bij praktische zaken. Over het algemeen hebben vrouwen die door middel van gezinshereniging zijn gekomen de huisvesting redelijk positief ervaren omdat alles voor hen vaak al geregeld was.

## 4.2. Taal

Naast huisvesting is het leren van de taal een belangrijk thema voor recent gearriveerde statushouders. Behalve dat zij dit als een belangrijke voorwaarde beschouwen voor integratie (zie hoofdstuk 2), moeten statushouders binnen een periode van 3 jaar voldoen aan hun inburgeringsplicht. Statushouders binnen het gemeentelijk beleid kunnen voor het leren van de Nederlandse taal een keuze maken uit taalscholen en krijgen een lening van DUO om de lessen te bekostigen. Statushouders binnen het SNTR-programma werden ten tijde van de focusgroepen geadviseerd te kiezen uit drie taalscholen. De taallessen voor SNTR-deelnemers worden tevens bekostigd door een lening van DUO, maar indien deze niet toereikend is, biedt SNTR de optie het resterende bedrag te vergoeden.

Het thema taal wordt in alle focusgroepen uitvoerig besproken. Vaak komt er binnen de eerste minuten van het gesprek al iets naar voren over taal, taalscholen of docenten, zonder dat het onderwerp expliciet is aangesneden door de gespreksleider. We kunnen wel stellen dat dit het thema is wat als meest belangrijk wordt ervaren en waar tegelijkertijd ook de meeste onvrede over bestaat. We bespreken de (overwegend negatieve) ervaringen van de deelnemers met betrekking tot het thema taal voor SNTR en de gemeente.

### 4.2.1. Ervaringen taal SNTR

Het leren van de taal wordt door vrijwel iedereen belangrijk gevonden en de verwachtingen van wat een goede taalbeheersing kan brengen zijn hoog, zoals werk, zelfstandigheid, sociale contacten en daarmee een plek in de samenleving. Doordat SNTR samenwerkt met (ten tijde van de focusgroepen) drie taalscholen, hoeven SNTR-deelnemers niet zelf een taalschool uit te kiezen en gaan zij er in eerste instantie vanuit dat de kwaliteit van de lessen gewaarborgd is (zoals zij bij alle diensten van SNTR verwachten). Desondanks hebben de geïnterviewde SNTR-deelnemers veel klachten over het programmaonderdeel taal. Ingegeven door het niveau van de statushouder, wordt men naar een specifieke taalschool geleid. Dit niveau komt echter niet altijd overeen met de lessen die men krijgt, vinden de statushouders: voor sommigen is het te intensief terwijl het voor anderen te gemakkelijk is. Ook denken enkelen dat SNTR mensen sneller naar een volgend niveau laat gaan omdat SNTR anders moet bijbetalen. Enkele deelnemers beschrijven een situatie van een bekende die door SNTR naar een hoger niveau werd verplaatst ondanks dat hij nauwelijks een woord Nederlands kon begrijpen. De reden hiervoor zou zijn dat zijn budget bijna op was.

---

Rs2: “[...] inderdaad het ligt aan het bedrag wat je nog over hebt, waardoor ze je snel of langzaam gaan overplaatsen.”

RS1: “Ja ze zeiden dus tegen hem dat hij wel moest omdat zijn geld bijna op was en hij door moest met de lessen, dus is hij naar A2 gezet. Hij gaat daar straks ook uitkomen terwijl hij geen Nederlands kan. “

**Gespreksleider “Zegt SNTR dit tegen hem?”**

RS1: “Ja.”

RS8: “Wij hebben heel veel problemen met SNTR door die school.”

RS1: “Door dat bedrag voor de taal.”

(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 7)

---

Deelnemers geven aan dat het onduidelijk is wanneer SNTR besluit bij te betalen indien het gewenste taalniveau niet te financieren blijkt met alleen een lening van DUO. Zo zijn deelnemers of niet op de hoogte van deze optie, of vinden zij het niet duidelijk wie het gewenste taalniveau bepaalt en of deze optie voor extra financiering wel voor iedereen geldt. Mede door deze onduidelijkheden vinden veel deelnemers de taalscholen van SNTR duur of althans duurder dan wat zij horen over taalscholen buiten het SNTR-programma. Evenals bij huisvesting uitte sommigen dat zij zich financieel benadeeld voelen door SNTR, omdat zij hogere kosten hebben dan statushouders onder het gemeentelijk beleid. Er heerst het beeld dat SNTR een soort deal heeft met een aantal taalscholen en hier financieel baat bij heeft.:

---

“Alles begint op school. De scholen waar SNTR mee samenwerkt zijn commercieel. Zij krijgen onze lening en denken zoek het maar lekker zelf uit. Scholen zijn de hoofdreden van mislukking.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs0 focusgroep 6)

Rs7: “Vinden jullie ook dat de scholen meer aandacht hebben voor de financiën dan wat de leerlingen leren?”

[Verschillende respondenten hoor je 'natuurlijk' zeggen.]

RS1: “Natuurlijk, vooral het SNTR. De scholen die horen onder het SNTR zijn duurder dan de rest. Delken en Boot bijvoorbeeld is duurder. Je kunt zeggen dat ze alleen de lening nemen en klaar.”

(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 5)

---

Een deelnemer stelt een mogelijke verbetering voor waarbij SNTR de vooruitgang van de deelnemers monitort. Op deze manier zou niet alleen de school kunnen bepalen wanneer iemand naar een volgend niveau kan, maar kan de statushouder daadwerkelijk met iemand bespreken welke moeilijkheden hij of zij ervaart om vervolgens samen te kijken hoe men zo snel mogelijk verder kan komen. Deze persoonlijke begeleiding lijkt noodzakelijk maar ontbreekt voorsnog voor de meeste deelnemers, omdat zij dit niet krijgen van hun taaldocent of maatje:

---

---

*“Nog een toevoeging: dat ze de voortgang van de taal onder ogen houden bij mensen. Bijvoorbeeld vragen waarom je niet vooruitkomt in de taal, wat je probleem is. Dus niet alleen de school, maar echt je persoonlijke voortgang en waar je tegenaan loopt wat betreft de taal.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs1 focusgroep 5)*

---

Los van de zorgen over financiën en het idee dat men niet goed kijkt naar het niveau van de deelnemers komen er ook kritische geluiden naar voren over de kwaliteit van de taalscholen en de docenten, met name over TopTaal.

---

*“Het voelde echt als de scholen in Syrië, gewoon zomaar iets doen.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs4 focusgroep 7)*

---

Bij veel deelnemers heerst het beeld dat veel docenten niet goed genoeg zijn om betaald les te geven. Taaldocenten zijn vaak of studenten of gepensioneerden en hebben volgens de deelnemers weinig ervaring met lesgeven. Dit vindt men problematisch, omdat de kwaliteit van de docent als één van de belangrijkste succesfactoren wordt gezien voor het leren van de Nederlandse taal:

---

*Rs1: “Er waren professionele en niet professionele leraren. Kijk bij jezelf [tegen Gespreksleider]; jij spreekt goed Arabisch, maar betekent dat ook dat je goed Arabisch kan onderwijzen? [...]*

*Rs0: “Het leraarsvak is ook een talent. Bij de ene duurt het uren om één woord uit te leggen. Terwijl de ander kan alles snel en in een simpele taal duidelijk maken.”*

**Gespreksleider: “Wat zou je willen adviseren?”**

*Rs5: “Ons advies is: de bekwaamheid van docenten is alles. Dat moeten jullie echt doorgeven en opnemen. Voordat de docent voor de klas mag staan, moet hij eerst getest worden op zijn bekwaamheid. Het is een probleem als zij docenten via advertenties in de krant gaan werven. Dan krijg je een 22-jarige die niet weet hoe hij les moet geven.” (Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 4)*

---

Een voorbeeld van een slechte docent is dat er niets wordt uitgelegd, iedereen zelfstandig aan het werk moet en dat ze woorden kunnen opzoeken op Google:

---

*“Ja, de taal is moeilijk. Eerlijk gezegd, toen ik begon was de docente perfect. Echt, altijd als ik studeerde deed ik een gebedje voor haar. Maar nu in A2, zijn er twee hele slechte leraren. Je komt alleen naar school om je huiswerk te maken. Er is gewoon totaal geen uitleg, er zijn veel woorden die we niet snappen en waarvan we om uitleg vragen. Dan*

---

*zegt de leraar dat we niet per se alle woorden hoeven te snappen. Of soms zelfs 'zoek maar op Google'. Wij hebben nu een klacht ingediend en we hopen dat het goed komt." (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 5)*

---

Ook als de algemene ervaring met de taalschool wel positief is, blijft het hebben van een goede docent cruciaal:

---

*"De ondersteuning bij de SNTR is uitstekend. En over de school... het is echt geluk hebben met de docent. De rest er omheen is goed geregeld. De school heeft een mooi gebouw. Mooie stoelen en banken. Het is alleen de kwaliteit van docenten. Sommigen kunnen echt niet lesgeven. Onderwijzen is een vak, niet iedereen kan dat." (Syrische man, SNTR-groep, Rs0 focusgroep 4)*

*Rs7: "Wat de taal betreft ik ben blij met mijn school. Ik heb veel geleerd. Hier werd gezegd dat de leraren niet uit Rotterdam komen. Mijn twee leraren komen allebei uit Rotterdam. Ik heb van ze geleerd."*

**Gesprek-leider: "Kan je uitleggen hoe?"**

*Rs7: "De leraar...[lacht]...Die heeft mij zelfs een keer berispt. Zij waren niet te aardig. In tegendeel. Zij waren erg serieus in hun vak. Ik weet niet of ik dan geluk heb gehad...of...? Ik weet het niet."*

*Rs5: "Die leraren waren inderdaad echt ervaren. 20 jaar ervaring in het vak. Minstens 20 jaar ervaring."*

*(Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 6)*

---

Een ander opvallend voorbeeld van ontevredenheid is dat de docent niet als professioneel wordt gezien wanneer deze grapjes maakt met de deelnemers. Hoewel eerder werd aangegeven dat men de professionele hulp graag op een wat informele manier zou ontvangen, bijvoorbeeld coaches die zich zouden opstellen als familievriend, geldt voor taaldocenten precies het tegenovergestelde. Wanneer de docent zich informeel en vriendschappelijk opstelt wordt dit opgevat alsof deze niet bekwaam is in het lesgeven; men komt hier om te leren en niet om vrienden te maken. Dit kan voortkomen uit de manier waarop men gewend is les te krijgen in Syrië (op een formelere manier waarbij de docent wordt gezien als autoriteit):

---

*"Hij is echt aardig, maar hij kan geen lesgeven. Wij verdoen onze tijd in de klas met lachen en grappen maken. Wij leren dus niets. Hij zegt tegen ons in de klas 'geef mij een boks' of zegt hij tegen een leerling 'hé, mijn broer, hoe gaat het?'." (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 6)*

---



Een ander punt wat breed wordt gedeeld binnen alle focusgroepen betreft de samenstelling van de klassen. Een gemeenschappelijke taal zoals het Arabisch verbindt de mensen in de taalklas, maar verkleint ook de noodzaak om Nederlands met elkaar te praten. Het is in deze een voordeel als iedereen uit een ander land komt omdat mens zich dan meer gemotiveerd voelt binding met elkaar te zoeken in het Nederlands.

---

*“De SNTR zet alle Syriërs bij elkaar in de les. Ik heb eerder op een school gezeten waar ook Somaliërs en andere nationaliteiten in de klas zaten. Als je een mix hebt met verschillende taalachtergronden, dan is Nederlands de taal die verbindt. Je gaat onderling geen Arabisch praten, maar je bent gedwongen om Nederlands te spreken.”*  
(Syrische man, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 4)

---

Indien een klas gemengd is qua taalniveau in plaats van qua etniciteit zijn statushouders minder positief. Verschillen in taalniveau worden als hinderlijk ervaren omdat de docent dan of te snel of te langzaam gaat voor een deel van de klas.

Sommigen hebben aan een hogeschool of universiteit taallessen gevolgd en hebben daar zeer positieve ervaringen mee die zij delen met de groep. Op basis van deze ervaringen is de verwachting dat de kwaliteit van de lessen beter zou zijn wanneer deze aan een hogeschool of universiteit worden gegeven dan door de docenten bij de taalscholen van SNTR:

---

*“Ik hoop en adviseer om Nederlands alleen via universiteiten te leren. Zoals bij Erasmus en hogescholen. Die geven echt goed onderwijs. En voor de integratie is het ook beter. Je komt in contact met de studenten. Dat heb ik zelf meegemaakt. Het werkt.”* (Syrische man, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 4)

---

Met name hoogopgeleide vrouwen vinden het een voordeel van SNTR dat de taal snel wordt aangeleerd door intensieve lessen. Echter, het nadeel is dat er weinig wordt geoefend door de kleine groepjes en het snelle tempo, wat niet voor iedereen bij te houden is. Deze vrouwen geven aan dat ze de taal snel leren maar ook snel weer vergeten en er komt naar voren dat oefenen erg belangrijk is. Dit wordt breed gedeeld onder de geïnterviewde SNTR-deelnemers. Een groot deel van de deelnemers kaart aan dat de taallessen op zichzelf niet genoeg zijn om de taal te kunnen beheersen, zeker niet wanneer de docent als onbekwaam wordt ervaren en men met landgenoten in een klas zit. De meeste deelnemers vinden dat zij buiten de lessen om de taal zouden moeten oefenen, maar vinden het vaak lastig hier initiatief in te nemen. Het spreken van de Nederlandse taal wordt als moeilijk en eng ervaren en maakt sommigen (met name vrouwen) erg onzeker. Er is behoefte om het Nederlands (intensief) te oefenen met een taalmaatje. Enkele deelnemers uit de SNTR-groepen geven aan zo'n taalmaatje te hebben maar de ervaringen zijn wisselend.

---

Rs. 7: "Ik heb een taalmaatje. Ja, via de SNTR."

Rs.0: "Nee, ik heb niets."

Rs. 0.0: "Nee, ik heb geen taalmaatje, maar de SNTR heeft het aangeboden."

**Gespreksleider: "Heeft dat geholpen?"**

Rs.0: "Ja natuurlijk. Hij helpt met de taal. Je praat met iemand."

Rs.0.0: "Dat helpt echt. Want dat is wat je nodig hebt. Iemand waarmee je praat. Je leert grammatica op school, maar praten zit er niet in op school."

(Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 4)

Rs8: "Ik heb een taalmaatje."

Rs7: "Ik heb er ook een maar ik moet haar alles leren lijkt wel." [...]

**Gespreksleider: Maar helpen ze jullie? Dus is hun aanwezigheid relevant?**

Rs5: "In mijn geval is het een vriend van de familie geworden, geen taal of iets."

Rs4: "Niet iedereen heeft een taalcoach hoor ik heb die niet."

(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 5)

Rs8: "Sommige kunnen uitleggen en sommige totaal niet, mijn taalmaatje kon het echt niet in had niets aan haar. [...]"

**Gespreksleider: en het taalmaatje, hebben jullie allemaal een taalmaatje?**

[De dames knikken en bevestigen met 'ja']

**Gespreksleider: Hebben jullie die van SNTR gehad?**

[Ook nu wordt er geknikt]

Rs3: "Ik niet, ik heb er geen, ze kwam een week bij mij, en zoals zij vertelde zegt ze iedere week te komen en wacht ik iedere week op haar terwijl ze niet komt." [...]"

**Gespreksleider: en heb je geklaagd daarover bij SNTR?**

Rs3: "Ja, dat heb ik gedaan en ze zouden haar veranderen maar er is nog niets gebeurd."

(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 7)

---

#### 4.2.2. Ervaringen taal gemeente

Binnen de gemeentegroepen wordt het leren van de taal ook als erg belangrijk gezien. Het leren van de taal staat voor de meeste mannen in de gemeentegroepen vooral ten dienste van het vinden van werk. Als men eenmaal het benodigde taalniveau voor de beoogde baan heeft bereikt, wordt het leren van de taal minder belangrijk, men denkt de taal ook te kunnen leren door het werk. Veel vrouwen geven aan dat zij voornamelijk de taal willen leren om bijvoorbeeld op de scholen van de kinderen te kunnen communiceren. Daarnaast vinden zij het belangrijk om zich te kunnen redden in bijvoorbeeld het ziekenhuis; als zij zelf of als hun familieleden iets mankeren willen zij zich goed verstaanbaar kunnen maken en de artsen kunnen begrijpen. De deelnemers koppelen integratie vrij direct aan het leren van de taal (vgl. hoofdstuk 2), en verwachten met andere woorden succes te bereiken op alle integratiedimensies wanneer zij de taal beheersen.

---

---

*Rs4: "Wat betreft mij is de taal erg belangrijk."*

*Rs5: "Ik heb niet veel taal nodig om te kunnen communiceren, ik heb 30\40% nodig om dat te kunnen "*

*Rs4: "De taal is erg belangrijk, als je naar de arts wilt, tijdens je werk, als je met de mensen wilt omgaan. Voor deze omgang is de taal echt belangrijk. De taal is niet alleen maar een goedemorgen kunnen wensen. Dus het is genoodzaakt het te leren."*

*Rs3: "De taal is de sleutel voor alles. Je kunt het niet plaatsen in een hokje, omdat je wilt werken of iets, je hebt iedere seconde de taal nodig. Dat is de communicatie link tussen de mensen."*

***Gespreksleider: "Dus jullie zijn erg gemotiveerd om de taal te leren?"***

*Rs3: "Heel erg!"*

*Rs2: "Zeker!"*

*Rs6: "Het is de link om te communiceren met de Nederlander. Hoe wil je communiceren met een Nederlander als je... "*

*Rs3: "We zijn verplicht, verplicht!"*

*(Syrische mannen, gemeentegroep, focusgroep 2)*

---

Statushouders binnen de gemeente ontvangen geen begeleiding bij het kiezen van een taalschool. Aan de ene kant biedt dit veel vrijheid, maar aan de andere kant kan dit ook erg lastig zijn voor mensen die net nieuw zijn in de gemeente. Als nieuwkomer is het moeilijk om documenten te begrijpen en de kwaliteit van een taalschool te beoordelen. De deelnemers geven dan ook aan dat men moeite heeft met het vinden van een goede school en dat er behoefte is aan meer ondersteuning vanuit de gemeente. Men zou graag zien dat de gemeente hen leidt naar een goede taalschool of dit in eigen beheer heeft. Nu lopen statushouders een groot risico een slechte of zelfs malafide taalschool te kiezen en hier veel geld aan te verliezen zonder de taal goed te kunnen leren. Sommigen hebben persoonlijk meegemaakt of in hun omgeving gezien dat het geld opraakt terwijl het gewenste taalniveau nog niet is bereikt. De benodigde extra taallessen kunnen zij vervolgens moeilijk zelf bekostigen. Financiën en het vinden van een goede taalschool zijn met betrekking tot het leren van de taal de grootste zorgen binnen de gemeentegroep. Deelnemers zijn bang dat ze onvoldoende tijd en financiële middelen hebben om tot een behoorlijk taalniveau te komen. Juist omdat ze verwachten dat taal heel veel gaat brengen, is dit een grote zorg.

---

*"Maar er is een probleem ook hoor, de scholen zijn echt aan het handelen. Ze nemen het geld in beslag en geven je geen goede lessen, daarom zijn de uitslagen niet goed."*  
*(Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs6 focusgroep 3)*

---

Met name de Syrische mannen evalueren het hele taalonderwijs als slecht. Docenten worden ook hier niet als kundig gezien en door het merendeel zelfs als zeer slecht. Dit lijkt deels te

---

komen doordat de docenten hier vaak vrijwilligers zijn en in de ogen van de statushouders kunnen mensen die gratis les komen geven nooit goede docenten zijn.

---

*“Ik heb het gevoel dat mijn taal zeer bagger is. En toch kan ik op dit moment een taallessen gaan voorbereiden en de volgende dag aan jullie geven, beter dan al jullie docenten.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs2 focusgroep 2)*

---

Daarnaast vinden sommige deelnemers dat de gemeente de aanwezigheid bij de taallessen moet verplichten. In sommige gesprekken komt naar voren dat voor hen die willen leren het goed zou zijn om intensiever te leren en de lessen verplicht te maken. Er zijn nu geen consequenties wanneer iemand niet aanwezig is er zijn vaak maar drie van de zeven dagen lessen; in de andere dagen wordt snel vergeten wat er is geleerd.

Een andere belemmerende factor die vooral door vrouwen wordt aangekaart is het feit dat men met hun hoofd niet bij de les is, omdat de gedachten steeds afdwalen. Men is bezig met wennen aan het nieuwe thuis, het welzijn van de kinderen en alles wat er is gebeurd of juist nog gaat komen. Hierdoor is het moeilijk om de aandacht bij de les te houden of dingen te onthouden. Zoals eerder ook aangegeven brengen verschillende deelnemers naar voren dat het erg belangrijk is om de taal te kunnen oefenen buiten de lessen om, simpelweg omdat de lessen niet toereikend zijn en men door de lessen alleen de taal niet kan leren. Sommigen geven aan dat dit deels bij henzelf ligt; ze slaan simpelweg de boeken niet open, hebben geen tijd door de kinderen of zijn vooral bang om fouten te maken. Het wordt erg gewaardeerd wanneer men met iemand kan praten die hen niet uitlacht als ze fouten maken, maar hen aanmoedigt het in ieder geval te proberen:

---

*“Maar school gaat niet de taal pakken en in mijn hersenen duwen. Men moet zich thuis zelf verder helpen met de taal. Ook op straat proberen te praten met mensen. Hij moet de schaamtemuur kapot maken. Gewoon met Nederlanders praten, de Nederlander verbetert voor hem.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs8 focusgroep 2)*

*“Mijn docente van die cursus van vluchtelingenwerk, daar praat ik veel mee. We zijn vriendinnen geworden en nu als ik haar opbel zegt ze altijd dat ze op gaat hangen als ik een woord Arabisch met haar praat. Als ik dan vraag of het kan dat ik haar niet heb begrepen, dan zegt ze dat het niet uitmaakt als ik haar niet begrijp, Arabisch mag niet.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs3 focusgroep 3)*

---

Een aantal deelnemers heeft al een taalmaatje om mee te oefenen, maar ook de kwaliteit van de taalmaatjes van Vluchtelingenwerk wordt regelmatig als slecht beoordeeld. Zo noemen statushouders dat zij een taalmaatje aanvragen en nooit krijgen, heel lang moeten wachten of heel vaak om een taalmaatje moeten vragen. Zij die wel iemand toegewezen hebben gekregen zijn ook niet tevreden over de taalmaatjes. Zo heeft bijvoorbeeld een persoon een

taalmaatje toegewezen gekregen die zelf ook nog maar twee jaar in Nederland was en dus de taal onvoldoende beheerste noch goed kon uitleggen hoe alles precies in Nederland werkt. Ook werd er genoemd dat iemand een heel jong taalmaatje kreeg (een student) en steeds weinig tijd had. Een goede matching en kwaliteit van taalmaatjes is dus belangrijk.

---

*“Ze hebben bijvoorbeeld een taalcoach voor een gezin die één keer in de week langskomt. Die kan ons helpen met dit soort dingen. Een dag of twee, wat mogelijk is, maar dat is echt veel nuttiger dan school. Dat is het echt. Als hij een paar uur in de week komt, of twee dagen. Dat hij ons een dag meeneemt ergens heen en we kletsen enzo.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs8 focusgroep 2)*

---

De deelnemers binnen de Eritrese groep geven aan dat het moeilijk is om zoveel te moeten onthouden. Velen zijn het niet gewend om op deze manier te leren en hebben vaak meer tijd nodig (vgl. Sterckx en Fessehazion 2018). De docenten worden door hen juist wel als goed en kundig omschreven, maar Eritreeërs geven aan niet thuis te oefenen of huiswerk te maken zoals de docent heeft opgegeven. Ook hier zeggen sommigen dat ze soms niets durven te zeggen in de les omdat ze bang zijn het fout te doen. Daarnaast past de manier van lesgeven niet bij hoe men gewend is les te krijgen in Eritrea, waardoor het vaak moeilijk is de les te volgen. Eritreeërs ervaren de huidige inrichting van de taallessen veelal als hinderlijk omdat het hen zou belemmeren bij het hebben van een baan. Het leren van de taal staat voor de meeste Eritrese deelnemers ten dienste van het vinden van werk, en het gewenste taalniveau ligt veel meer op praktisch gebied (d.w.z. jezelf kunnen redden, werk kunnen vinden en houden). Meerdere deelnemers zijn van mening dat ze door te werken de taal beter zouden kunnen leren in tegenstelling tot op school:

---

*“Elke taal leer je op je werk. We zijn een jaar naar school geweest, maar het heeft geen zin. We gaan wel naar school, maar niet omdat we dit leuk vinden. Ik ga niet omdat ik het leuk vind. Ik leer een taal niet uit de boeken. Maar tijdens het werk onthoud je de taal beter.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs926 focusgroep 1)*

*“Je doet het omdat het moet. Maar als je het kan combineren met werken, dan leer je enerzijds en kan je het oefenen en ontwikkelen op je werk. En dan heb je ook meer voldoening in je leven omdat je werkt. Als je thuis zit en geld krijgt van de gemeente, geeft het je ook druk. Het is heel zwaar, bedoel ik.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs1044 focusgroep 1)*

---

Alles bijeengenomen zijn de statushouders in de gemeentegroepen behoorlijk kritisch over de mogelijkheden en de beschikbare voorzieningen om Nederlands te leren. Er zijn zorgen over de kwaliteit van de taalscholen en van de docenten, en de mogelijkheden om de taal te

---

kunnen oefenen. Het taalonderwijs mag voor sommigen wel wat intensiever, maar daar is niet iedereen het mee eens omdat dat het vinden van een baan in de weg staat.

### 4.3. Maatschappelijke begeleiding

Statushouders onder het gemeentelijk beleid ontvangen maatschappelijke begeleiding van een contactpersoon van Vluchtelingenwerk, terwijl statushouders in het SNTR-programma maatschappelijke begeleiding ontvangen van een coach van SNTR. Deze begeleiding is er om statushouders bij te staan in de eerste periode in Rotterdam en helpt hen wegwijs te worden in de Nederlandse samenleving. Ook wat betreft de maatschappelijke begeleiding zijn er verschillende geluiden te horen binnen de focusgroepen.

#### 4.3.1. Ervaringen maatschappelijke begeleiding SNTR

Voorop staat dat de behoefte aan maatschappelijke begeleiding sterk aanwezig is en het belang van deze begeleiding breed wordt gedeeld onder de statushouders in zowel de SNTR- als de gemeentegroep. Zeker in het begin, wanneer mensen net nieuw zijn in Nederland en vaak niemand kennen wordt het erg gewaardeerd als er iemand is die hen de weg kan wijzen en hulp biedt bij praktische zaken. Deze behoefte wordt helaas niet voor iedereen naar tevredenheid vervuld. De ervaringen van de geïnterviewde SNTR-deelnemers met maatschappelijke begeleiding zijn overwegend negatief. Enkelen vinden hun coach goed en zijn tevreden met de hulp die ze ontvangen, maar anderen zijn (veel) minder tevreden. De verwachtingen liggen hoog en mede daardoor lijkt de SNTR-groep in zijn algemeenheid negatiever over SNTR dan de gemeentegroep over de gemeente. De grootste klacht die naar voren komt is dat SNTR op een gegeven moment afstand neemt. Dit komt doordat na een bepaalde tijd wordt verwacht dat mensen meer zelf gaan doen, maar dit wordt ervaren als: "SNTR trekt haar handen van ons af". Sommigen hebben hierdoor het gevoel dat zij opnieuw aan hun lot worden overgelaten, terwijl anderen juist wel aangeven te begrijpen dat ze na enige tijd zelfstandiger zouden moeten zijn en voor wie dit ook goed gaat:

---

*"Misschien voel ik wel een beetje tekortkoming bij de coaches. Zij hebben mij weinig aandacht gegeven, maar misschien is het een bewuste keuze zodat ik zelfstandig word. De afspraken met ziekenhuizen en al het andere doen we zelf. We hebben ze niet echt nodig." (Syrische man, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 4)*

*"Ze zeiden dat ze langzaam afbouwen omdat wij al ruim een jaar hier zijn. En dat is zodat wij zelfstandiger worden. Omdat wij nu de taal hebben geleerd en met de computer kunnen omgaan, kan dat ook." (Syrische man, SNTR-groep, Rs6 focusgroep 4)*

*"Het idee achter dit programma is dat wij zelfstandig worden. Als wij jarenlang afhankelijk blijven van de coach...dan... [Hij wordt onderbroken door iemand die hier anders over denkt, diegene voelt zich niet genoeg ondersteund door SNTR, maar Rs5 gaat onverstoord door] Als je afhankelijk blijft, kan je ook niet werken. Het probleem met de SNTR is, dat zij niet duidelijk zijn. Niet iedereen weet wat ik weet. Het wordt niet tegen de mensen gezegd." (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 6)*

---

Een ander veelgehoord kritiekpunt is dat begeleiders vervangen worden en mensen dus weer moeten wennen aan een “nieuwe”. Dit vindt bijna niemand leuk en oude begeleiders worden bijna consistent als beter beschreven dan de nieuwe begeleiders. Ondanks dat ze dus in principe een vaste begeleider hebben (in tegenstelling tot de gemeentedeelnemers), wordt er in de praktijk wel gewisseld wat tot frustratie en onvrede leidt bij de deelnemers:

---

*“Binnen één jaar heeft de SNTR onze coaches vijf à zes keer gewisseld. Zoals eerder gezegd, je hebt alle informatie aan die coach al verteld en pas als je een band hebt en hij je kent, gaat deze dan opeens weg. Er komt dan een onervaren en nieuw iemand in de plaats. De eerste coaches waren goed en hielpen ons. Ze waren ervaren en wat ouder qua leeftijd. Nu zijn ze allemaal studenten en onervaren. Ze kunnen weinig betekenen. Zij vragen mij vaak om dingen die zij niet weten. Zij weten zelf niets.”* (Syrische man, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 6)

*Rs0: “Als je een goede coach hebt en deze wordt vervangen door een slechte/onervaren coach, dan is dat slecht voor ons. Wij maken stappen achteruit. Alles wat we tot dan opgebouwd hebben, gaat verloren. Een sterke coach maakt ons sterker.”*

**Gesprekspartner: “Wat vind jij van de coach?”**

*Rs4: “Ze draaien...Je wordt moe van ze.”*

*(Syrische mannen, SNTR-groep, focusgroep 6)*

*“Bij de SNTR komen steeds nieuwe mensen, zij doen eerst hun best. Ze zijn in het begin gemotiveerd. Na een tijdje zijn ze niet meer gemotiveerd. Zij gaan dan iets anders doen en wij krijgen weer te maken met nieuwe en onervaren mensen.”* (Syrische man, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 6)

---

De belangrijkste les die SNTR hier volgens de statushouders uit kan trekken is dat medewerkers goed getraind moeten worden en niet zo snel gewisseld. Het is veel prettiger voor een gezin om met dezelfde coach te blijven werken dan steeds met een nieuw persoon een band op te moeten bouwen en persoonlijke ondersteuning te vragen. Een stabiele relatie met (goed getrainde) coaches en bekwame hulp vanuit SNTR waar nodig zou de integratie kunnen bevorderen:

---

*“De SNTR heeft een tekortkoming die zojuist uitvoerig besproken is, zij moeten hieraan gaan werken. Het gaat over gebrek aan kennis en ervaring bij hun medewerkers. Dat is de belangrijkste reden van veel klachten en problemen bij de SNTR. Persoonlijk heb ik ze twee keer nodig gehad voor een oplossing van een probleem. Zij hebben niets gedaan om het op te lossen.”* (Syrische man, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 6)

---

---

Vervolg citaat:

*“Uiteindelijk heeft hij geen psychologie gestudeerd om echt te snappen hoe wij ons voelen, dus hij is eigenlijk zoals ieder ander die je steunt en motiveert maar hij lost het probleem niet echt op die je hebt.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs1 focusgroep 5)*

---

Enkele deelnemers spreken het gevoel uit dat er in het begin veel naar ze werd omgekeken, er veel hulp was vanuit de coaches en er bijvoorbeeld feesten werden er georganiseerd. Maar naar de eerste groep wordt nu nog nauwelijks omgekeken, zo voelt het voor hen. Een aantal deelnemers voelt zich in de steek gelaten, zoekt hulp bij vrienden in plaats van bij SNTR of zeggen dat SNTR misschien niet de hoeveelheid van 200 gezinnen aankan. Een voorbeeld hiervan wordt gegeven door een respondent die aangeeft dat zijn coach hem niet wilde helpen omdat ze dan meer van dat soort vragen zou krijgen en een andere respondent wijst op uitstelgedrag van SNTR:

---

*“Ik had de coach een keer nodig om voor mij iets uit te zoeken: een Engelse taalcursus die ik in Rotterdam kon volgen. Zij wilde me hiermee niet helpen. Ze zei letterlijk ‘als ik dit voor je doe, dan komen er meerdere vragen zoals deze’. Met andere woorden bedoelt ze; zoek het maar zelf uit.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs2 focusgroep 4)*

*“Ik ben al een week... of vijftien dagen bezig met bellen. Iedere keer dat ik bel hoor ik van de coach: ‘wij moeten overleggen met de baas... met het hoofd van de afdeling’. Dit is het bekende uitstelgedrag wat wij van de SNTR al lang gewend zijn.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs7 focusgroep 6)*

*“We hebben onze vrienden die ons een beetje helpen. Bij ons was de begeleiding dus zeer slecht.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs8 focusgroep 7)*

---

Wat ook alom gedeeld wordt bij de geïnterviewde SNTR-deelnemers is het gevoel dat SNTR meer ervaring moet opdoen en een beter begrip moet krijgen over de Syrische cultuur en wat als gangbaar kan worden gezien. Mensen geven nu aan dat zij zich ‘proefkonijnen’ voelen. Ze vertrouwen er niet op dat SNTR echt goed weet wat ze doen, maar voelen zich alsof SNTR met hen experimenteert.

---

*“Uiteindelijk zijn wij voor de SNTR-proefkonijnen. Wij, het Syrische volk, zijn een experiment geworden voor iedereen. Een bal... ze gooien met ons van de ene kant naar de andere kant. Wij zijn een experiment.... Wij zijn zelf al versnipperd over de hele wereld.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs3 focusgroep 6)*

---



Wanneer ze daadwerkelijk hulp nodig hebben wordt hier volgens de deelnemers van de focusgroepen geen gehoor aan gegeven. Het is een nieuwe organisatie waar volgens de deelnemers nog heel veel misgaat. Zij zien het als taak van een professionele organisatie dat zij beter begrijpen wat de Syrische gebruiken zijn, wat de hulpbehoeften zijn en dat er gerichter kan worden uitgelegd waar de verschillen liggen wat betreft de gewoontes in Nederland en wat men kan verwachten van SNTR. Dit is een gemis in de diensten van SNTR en een van de redenen dat SNTR vaak als ondeskundig wordt beschouwd.

Binnen sommige focusgroepen is de sfeer over dit thema erg negatief. Deelnemers geven aan vertrouwen in SNTR kwijt te zijn door o.a. fouten, lang wachten op antwoord en slechte vertalingen bij bijvoorbeeld ziekenhuisbezoeken. Sommige deelnemers weigerden zelfs iets te zeggen over de maatschappelijke begeleiding van SNTR omdat zij er niets positiefs over konden zeggen. Er is weinig vertrouwen dat SNTR iets voor ze kan betekenen. Deze en onderstaande uitspraken bevinden zich wat meer op de extreme kant van het spectrum, maar wat in ieder geval in grote lijnen wordt gedeeld is dat SNTR-tekort schiet en nog veel te leren heeft.

---

*“Natuurlijk vlucht ik graag van de SNTR. Dat deed ik na drie maanden [stoppen met het programma] dat ik bij hen was. Godzijdank, het is me gelukt om ze te ontlopen.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 4)*

*“Bij de SNTR, God moge de SNTR behoeden [Vertaler: deze zin wordt gebruikt uit beleefdheid maar is tegelijkertijd wel passief kritisch], heeft iedereen wel een probleem. Om niet al te negatief te zijn, heb je soms bij de SNTR met misverstanden te maken. Sommige mensen hebben problemen met de organisatie en misschien zijn er anderen die dat niet hebben. Wij willen niet generaliseren.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs6 focusgroep 4)*

---

Ondanks de overwegend negatieve klanken zijn er ook positieve ervaringen met de maatschappelijke begeleiding van SNTR. Vooral de vrouwen zijn positiever: “Ze hebben ons mooie diensten geleverd”, deels omdat zij soms later zijn gekomen en volgens hen minder hebben hoeven lijden als hun man. Het wordt bovenal gewaardeerd dat er in principe een vaste contactpersoon is bij SNTR, waardoor sommigen van mening zijn dat er relatief snel contact mogelijk is en deze coaches meer voor je gedaan krijgen dan mensen bij Vluchtelingenwerk “want daar zitten er meer die het ook nog moeten leren”. Vooral praktische zaken, zoals helpen met brieven, ziekenhuisbezoek en het inschrijven van de kinderen op school, doet SNTR volgens sommigen goed:

---

*“En toen wij eerst in Rotterdam aankwamen was het goed want we kwamen terecht bij SNTR, en er was steun, er was altijd steun. En er was een contacteer..., eh coach. Er was een coach, dus we hebben niet hoeven lijden. Het was fijn.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs8 focusgroep 5)*

---

---

*“Toen we van SNTR werden veel problemen van ons opgelost en hebben we geen problemen gehad.” (Syrische vrouw, SNTR-groep, Rs5 focusgroep 5).*

**Gespreksleider: “Hoe hebben ze jullie geholpen?”**

*RS3: “Dus bijvoorbeeld we willen onze zoon inschrijven op school, ze zoeken een school voor ons.”*

**Gespreksleider: “Zij zoeken?”**

*RS3: “Ja zij.”*

*RS5: “Ja!”*

*RS3: “Ze kwam zelfs mee om in te schrijven.”*

**Gespreksleider: “Dat is de coach dan he?”**

*RS7: “Ja.”*

*(Syrische vrouwen, SNTR-groep, focusgroep 7)*

*“Ik ben misschien wel anders dan de anderen. Ik ben blij met mijn woning. Alles was perfect en ik ben een tevreden mens. De tolken waren goed. Zij hebben mij goed geholpen met mijn zwangere vrouw. Die moest iedere 10 dagen naar het ziekenhuis omdat zij hoge bloeddruk had en diabetes. Zij hebben onze kinderen ingeschreven op school. Zij hebben ook fietsen voor ons geregeld en alle kwijtscheldingen. Ze hebben mij echt goed geholpen.” (Syrische man, SNTR-groep, Rs7 focusgroep 6)*

---

Echter, de grootste onvrede bij de vrouwen wordt geuit als het gaat om een gebrek aan hulp bij zaken die als “gevaarlijk om alleen te doen” worden beschouwd. Het gaat hier vooral om medische zorg: “onverantwoord dat er niemand mee gaat, dit is gevaarlijk, wij begrijpen de taal niet voldoende”. Ook hulp bij contact met de scholen valt onder ernstig gebrek van de dienstverlening volgens de vrouwen bij SNTR. Een vrouw zegt aansluitend dat zij het teleurstellend vindt dat SNTR niet voor haar ouders wil zorgen en zegt dat zij dat zelf moet doen, terwijl zij het al moeilijk genoeg heeft met het leren van de taal en ook de weg nog niet goed weet.

Al met al is de verwachting dat SNTR-zaken oplost, daadkrachtig handelt en verantwoordelijkheid neemt. De verwachtingen liggen erg hoog, wat deels kan komen doordat SNTR zich presenteert als professionele organisatie en de deelnemers daardoor verwachten dat alles soepel verloopt. De verwachtingen die de deelnemers van SNTR hebben zijn niet allemaal even realistisch (bijvoorbeeld coaches die altijd bereikbaar zijn, op alles een antwoord hebben en voor altijd bij hetzelfde gezin blijven), maar het wordt SNTR wel kwalijk genomen als daar niet aan wordt tegemoet gekomen. Tevens zien we de onvrede terug in de klachten dat de coaches onvoldoende deskundig zijn en een aantal deelnemers heeft het gevoel door SNTR als experiment te worden gebruikt.

#### **4.3.2. Ervaringen maatschappelijke begeleiding gemeente**

Binnen de gemeentegroepen wordt ook het belang van maatschappelijke begeleiding benadrukt. Statushouders die onder de gemeente vallen kunnen zowel terecht bij de gemeente als bij Vluchtelingenwerk voor verschillende vormen van maatschappelijke begeleiding. Over de maatschappelijke begeleiding vanuit Vluchtelingenwerk zijn de

---

gemeentedeelnemers in het algemeen redelijk positief. Het belangrijkste is dat ze bij Vluchtelingenwerk volgens de meeste deelnemers in ieder geval proberen te helpen “ze doen veel voor me, ze zijn de enige die altijd helpen”. Wat betreft deskundigheid van de hulp lijkt het eraan te liggen wie ze voor zich krijgen: “sommigen weten echt helemaal niet hoe alles zit, je moet echt geluk hebben wie je krijgt”. Wat opvalt is dat veel mensen al blij zijn dat er iemand is en dat zij zien dat die mensen ook hun best doen. Hierdoor is er sprake van dankbaarheid en coulance; mensen doen wat ze kunnen, maar sommigen weten het ook gewoon niet. Het lijkt erop dat er meer begrip is voor de vrijwilligers van Vluchtelingenwerk wanneer deze ook niet alle antwoorden hebben. Deelnemers voelen zich vooral geholpen met praktische zaken, zoals uitleg van post en dergelijke.

---

*“Als je iedereen vraagt dan zullen de meesten tegen je zeggen dat Vluchtelingenwerk het meest helpt.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs1 focusgroep 2)*

---

Er is dan ook voor de meesten geen behoefte aan langere ondersteuning dan de twee jaar die ze nu krijgen. Mensen geven aan dat dit een redelijke termijn is, daarna moet je het wel zelf kunnen redden. De gemeentegroep geeft sowieso aan dat zij zich over het algemeen wel zelfredzaam voelen en het idee hebben dat het lukt een eigen weg te vinden.

---

**Gespreksleider: “Is de maatschappelijke begeleiding iets goeds voor jullie?”**

*Rs5: “Natuurlijk, als die persoon ons helpt met onze vragen dan zeker wel.”*

*Rs1: “Ik zie het niet als iets wat goed is eigenlijk.”*

*Rs8: “Nee, je wil ook onafhankelijk en zelfstandig worden.”*

*Rs1: “Je blijft geen babysitter voor iemand die van achter de zee komt [vertaler: dus ergens ver vandaan]. Op die manier help je hem een tig aantal jaren zonder dat die persoon zich ontwikkelt. Oké, je leert hem de eerste periode, maar daarna moet je zelfstandig worden.”*

*(Syrische mannen, gemeentegroep, focusgroep 2)*

---

Naast de redelijk algemeen gedeelde tevredenheid over Vluchtelingenwerk heerst er wel onvrede over de bereikbaarheid en zichtbaarheid van de contactpersonen van de gemeente. Het is niet altijd duidelijk waar men de contactpersoon voor kan benaderen en sommigen kennen hun contactpersoon überhaupt niet of hebben deze maar een enkele keer gezien. Zelfs wanneer er nood is duurt het volgens een aantal deelnemers lang voordat je terecht kunt. Bijvoorbeeld wanneer er een brief is over een belangrijke betaling en men inmiddels al een boete heeft gekregen door het lange wachten op hulp. Voor dit soort zaken wordt er dan steun gezocht binnen de eigen groep wanneer men de begeleiding vanuit de gemeente als ontoereikend ervaart:

---

*“Nee, van de gemeente, terwijl ze heel gemeen was, echt heel streng. Maar ja ik zag haar toch maar die twee, drie keer en voor de rest heeft ze niets voor mij betekend.” (Syrische vrouw, gemeentegroep, Rs6 focusgroep 3)*

*“Niemand kijkt naar ons om [doelt op zichzelf]. Ik heb Syrische vrienden... Ik heb dus Syrische vrienden die me helpen met dit soort dingen.” (Syrische man, gemeentegroep, Rs8 focusgroep 2)*

---

Wat daarnaast als erg vervelend wordt ervaren is dat je vaak opnieuw je verhaal moet doen bij verschillende medewerkers, omdat je degene te spreken krijgt die op dat moment aan het werk is. Bovendien worden niet alle medewerkers als even competent ervaren en heeft men ook het gevoel dat er hierdoor veel fouten worden gemaakt, voornamelijk omdat het vaak studenten of vrijwilligers zijn die onvoldoende kennis hebben.

Onder de Eritreeërs zijn de klachten echter groter: hier komt duidelijk naar voren hoe losgelaten en alleen mensen zich voelen, voornamelijk door de gemeente. Dit komt door het niet weten waar hulp te kunnen krijgen of wie je de weg kan wijzen. De meesten kennen hun contactpersoon van de gemeente niet en hebben deze ook nooit gezien.

---

***“Gespreksleider: “Ga je met je vragen naar een contactpersoon?”***

*Rs15: [slaakt een zucht] “Je moet zeggen dat je er één hebt. Op papier heb je er één. Alleen iemand die langskomt, is er niet.”*

***Gespreksleider: “Dit geldt voor jullie allemaal?”***

*Iedereen: “Ja!”*

*(Eritrese mannen, gemeentegroep, focusgroep 1)*

---

Eritreeërs geven ook aan dat er vaak iets fout gaat met financiën en dat er behoefte is aan meer begeleiding op dit gebied. Veel mensen hebben schulden, omdat ze financieel nog niet zelfredzaam zijn. Er wordt verteld over een vrouw die zelfs een jaar zonder spullen in een kaal huis heeft gewoond, met het geld om spullen te kopen wel op haar rekening, maar ze begreep niet dat dit was om meubilair van te kopen. Ook bij de Eritreeërs is er dus behoefte aan meer zichtbaarheid en duidelijkheid over de rol van de contactpersoon, zeker in de eerste periode na aankomst is deze persoon cruciaal. Maatschappelijke begeleiding is voor deze groep een belangrijk aandachtspunt.

---

*“Ja... de dingen die je meemaakt in het begin is niet voor iedereen hetzelfde. Er zijn verschillende mensen, maar... ‘een gast is altijd onwetend’, hij weet niks. Dus wanneer je hier aankomt, zou de gemeente je moeten informeren waar je bijvoorbeeld je spullen kan kopen, maar dit gebeurt niet in Rotterdam.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs817 focusgroep 1)*

---

Desalniettemin zijn de Eritreeërs over het algemeen wel positief over de begeleiding die zij kunnen krijgen via Vluchtelingenwerk. Zij voelen zich door hen wel daadwerkelijk geholpen en uiten een dankbare houding:

---

*“Met alles, tot aan je huis. Zodra je een woning krijgt, zijn zij de eersten die je een brief sturen voor een afspraak om te zien hoe het met je gaat. Ze roepen je op om te vragen waar je hulp bij nodig hebt en dat wanneer je post hebt je ermee naar hen toe kan komen. [...] Ze hebben ons echt goed geholpen. Zoals nu na twee jaar kunnen we zelf wat, maar voor de moeilijke dingen kunnen we naar Vluchtelingenwerk. Ik ben Vluchtelingenwerk dankbaar.” (Eritrese man, gemeentegroep, Rs1044 focusgroep 1)*

---

Voor een deel van de gemeentegroep lijkt het alsof zij niet tot nauwelijks maatschappelijke begeleiding krijgen, de onvrede bij een groot deel van deze deelnemers uit zich dan ook vooral over de afwezigheid van hulp en het feit dat zijn meer begeleiding zouden willen. Er is behoefte aan frequentere hulp van kundige begeleiders en meer duidelijkheid over wie men waarvoor kan vragen. Vooral in het begin is maatschappelijke begeleiding erg belangrijk, maar schiet volgens de respondenten vaak tekort. Echter, het wordt wel als iets goeds gezien om over loop van tijd minder begeleiding te krijgen en steeds meer zelfstandig te worden. De een heeft hier echter een langere periode voor nodig dan de ander, en men zou per persoon of gezin moeten kijken wat haalbaar is.

## Kader 2. SNTR, opnieuw of niet?

Binnen de focusgroepen zijn veel kritische geluiden naar voren gekomen, zowel bij de gemeentelijke en SNTR-deelnemers. De geluiden vanuit de geïnterviewde SNTR-deelnemers lijken daarbij kritischer en scherper te zijn. In een focusgroep hebben we gevraagd of men zich opnieuw bij SNTR zou aansluiten indien de tijd kon worden terug gedraaid. Omdat deze vraag maar in een focusgroep is gesteld (focusgroep 6: Syrische mannen, lager opgeleid) presenteren we de bevindingen in een kader. Al is de kritiek fors, het algemene beeld is dat men opnieuw zou deelnemen, maar wel dat SNTR dient te verbeteren. Dit wordt geïllustreerd door onderstaand gesprek uit de desbetreffende focusgroep:

**Gespreksleider: "Als de tijd terug gedraaid kon worden en je krijgt de keuze om bij de SNTR in traject te gaan. Ga je dat doen of niet?"**

*Rs2: "Ja. Ik ga met ze in zee."*

*Rs0: "Ik ook."*

*Rs5: "Ik ook maar ze moeten echt iets doen aan hun fouten. Ze weten echt wat ze niet goed doen. Ze moten daar aan werken."*

*Rs4: "Hun fouten en tekortkomingen...misverstanden."*

*Rs0: "Als de tijd terug draait, blijft iedereen waar die is. Bij de SNTR."*

*[...]*

*Rs3: "Ik blijf ook bij de SNTR maar ze moeten meer werknemers hebben. Ik hoop dat ze ook meer met anderen meevoelen."*

*Rs2: "Ik blijf ook maar voor mij geldt dat zij aan hun fouten moeten werken."*

*Rs6: "Ik blijf ook. Ik ga ook niet meer naar de coach of de vertaler. De vertaler vertaalt niet goed. Ik heb mijn weg direct naar de teamleider gevonden."*

Het gesprek geeft aan dat ondanks de kritische noten, de deelnemers toch gericht zijn op SNTR. Dit wijst er op dat er ook goede aspecten zijn aan de deelname aan het SNTR programma, al worden deze niet vaak expliciet benoemd. De meeste deelnemers van focusgroep 6 kiezen voor opnieuw deelnemen, mits er iets wordt gedaan aan de fouten. Het is dan ook geen volmondig ja, maar een voorwaardelijk ja.

#### 4.4. Samenvatting

Na het verlaten van het AZC biedt huisvesting de eerste kennismaking met Rotterdam. Zoals bij vrijwel alle thema's domineren in de focusgroepen bij huisvesting de negatieve ervaringen, zowel wat betreft het proces als de kwaliteit van de woning. Eén van de belangrijkste punten dat in vrijwel alle groepen wordt gedeeld is het gebrek aan keuzevrijheid. Men heeft het gevoel geen inspraak te hebben gehad waar men komt te wonen en in wat voor huis. Daarnaast voelt men zich door gebrek aan financiële middelen ook gedwongen tot het kopen van tweedehandsspullen, wat sommigen als vernederend ervaren. Los van het gebrek aan keuzevrijheid komt zowel bij de SNTR- als de gemeentegroep naar voren dat er te weinig ondersteuning is, bijvoorbeeld in de vorm van informatie over het huren van een huis en naar welke winkels men het best toe kan gaan. Opvallend is dat de ervaringen die de vrouwen uiteten in het algemeen positiever zijn. Dit lijkt te komen doordat veel van hen pas later naar Nederland zijn gekomen, waardoor het proces bij hen makkelijker verliep dan bij de eerst aangekomen mannen die veelal het gevoel hebben gehad er alleen voor te staan. Ondanks de negatieve ervaringen is het merendeel van de statushouders dankbaar dat er een huis voor hen is.

De ervaringen van statushouders met het taalprogramma zijn vaak ongunstig. De SNTR-deelnemers spreken hun zorg uit over de aansluiting tussen het niveau van de les en het eigen taalniveau. Ook maken ze melding van een te snelle doorstroom naar een ander niveau. Hier zouden financiële redenen aan ten grondslag liggen. Rondom taal zijn financiën sowieso een thema bij met name de SNTR-deelnemers. Taalscholen zouden, omdat het commerciële instellingen zijn, niet altijd het belang van de deelnemer vooropstellen, er bestaat onduidelijkheid over de mogelijkheden van financiële ondersteuning door SNTR en de taallessen worden duur gevonden. Zowel bij de SNTR- als de gemeentegroep ligt de nadruk op de bekwaamheid van de docent; deze is volgens veel deelnemers bepalend voor het leren van de taal en velen hebben ervaring met docenten die volgens hen onvoldoende geschikt zijn om les te geven. Er zijn ook kritische geluiden wat betreft de samenstelling van de taalklassen. Differentiatie naar herkomstgroep wordt gewaardeerd, omdat de communicatie dan sneller in het Nederlands verloopt, maar bij SNTR bestaan de groepen allemaal uit Syriërs. Zowel in de SNTR- als in de gemeentegroep wordt aangegeven dat het erg belangrijk is om buiten de lessen om het Nederlands te oefenen. Een (bekwaam) taalmaatje waar men zich comfortabel bij voelt is gewenst. Deze kan ook een motiverende rol hebben omdat veel deelnemers het lastig vinden om buiten de les om te oefenen, deels omdat zij bang zijn om fouten te maken. Bij de gemeentegroepen hebben de zorgen ten aanzien van het leren van de Nederlandse taal vooral betrekking op het vinden van een goede taalschool en de kwaliteit van de docenten. Meer ondersteuning bij het vinden van een goede taalschool is gewenst, zeker gezien het commerciële karakter van de scholen.

Om de statushouders wegwijs te maken in Nederland bestaat er maatschappelijke begeleiding voor de SNTR-groep in de vorm van coaches vanuit SNTR en voor de gemeentegroep in de vorm van contactpersonen vanuit Vluchtelingenwerk. Voorop staat dat maatschappelijke begeleiding erg belangrijk wordt gevonden door de statushouders en dat de behoefte aan maatschappelijke begeleiding sterk aanwezig is. SNTR-deelnemers maken zich in dit verband zorgen dat SNTR de ondersteuning geleidelijk aan vermindert met het oog op zelfredzaamheid. Zowel bij de SNTR- als bij de gemeentegroep bestaat een grote behoefte aan een vaste contactpersoon of coach. Het wordt als prettig ervaren wanneer er

een persoon is die je verhaal kent en zich voor je inzet. Hoewel er voor de SNTR-groep in principe een vaste coach is, blijkt dit in praktijk niet altijd zo te zijn. Wanneer er gewisseld wordt van begeleider kan dit tot veel frustratie leiden. Binnen de gemeentegroep wordt aangegeven dat er te weinig ondersteuning is vanuit de contactpersoon; sommigen hebben hun contactpersoon zelfs nog nooit gezien. Ook is het niet altijd geheel duidelijk waar de contactpersoon of coach voor dient. Zowel binnen SNTR- als de gemeentegroep gaan de meeste klachten over gebrek aan begeleiding en de ondeskundigheid van een deel van de begeleiders.

Statushouders zijn overwegend kritisch over de ondersteuning die ze hebben ontvangen voor huisvesting, taal en maatschappelijke begeleiding. De geïnterviewde SNTR-deelnemers lijken nog wat kritischer te zijn dan de gemeentedeelnemers. Waar de gemeentedeelnemers hier en daar aangeven dankbaar te zijn en begrip tonen dat sommige zaken in Nederland anders gaan dan ze gewend zijn, lijken de geïnterviewde SNTR-deelnemers niet alleen wat kritischer te zijn, maar ook vaker de verantwoordelijkheid te leggen bij SNTR. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de verwachtingen van de geïnterviewde SNTR-deelnemers erg hoog lijken te zijn. Het belang van de diensten op het terrein van huisvesting, taal en maatschappelijke begeleiding wordt hoog ingeschat. De teleurstelling en frustratie zijn groot wanneer die verwachtingen niet uitkomen. Deelnemers die onder het gemeentelijk beleid vallen lijken daar minder van te verwachten. Niet dat daar alles goed gaat, maar dat lijkt al min of meer ingecalculerd en statushouders schrijven dit minder op het conto van de gemeente.

In het licht van de overwegend kritische houding van de deelnemers is het ook van belang dat, ondanks de kritiek, de deelnemers van een van de focusgroepen opnieuw zouden deelnemen aan het SNTR-programma, onder de voorwaarde dat de uitvoering van het programma verbetert.



## Hoofdstuk 5: Concluderende opmerkingen

De inhoud van de hoofdstukken is (per hoofdstuk) steeds uitgebreid samengevat. In dit hoofdstuk willen we beknopt enkele concluderende opmerkingen maken naar aanleiding van dit kwalitatieve onderzoek. Dit doen we aan de hand van de twee hoofonderwerpen van deze studie: integratie en de ervaringen met het programma.

### 5.1. Over integratie van statushouders

Het overgrote deel van de statushouders die hebben deelgenomen aan de focusgroepen kijkt interessant genoeg op dezelfde manier naar integratie als de bekende integratieonderzoeker Richard Alba. Men ziet integratie als de afwezigheid van verschillen met Nederlanders, en dat men zichzelf Nederlander voelt en niet langer als vreemdeling wordt aangemerkt. Het leren van de Nederlandse taal ziet bijna iedereen als voorwaarde, pas dan kan je erbij gaan horen en vooruit komen. Om onderdeel te worden van Rotterdam en Nederland is, zo vinden veel Syriërs, een zekere mate van menging nodig, in sociaal en in cultureel opzicht. De Turkse en Marokkaanse groep wordt hier als niet na te streven voorbeeld gesteld van groepen die te veel op zichzelf blijven. Tegelijkertijd betekent menging ook een worsteling voor Syrische statushouders, want het betekent geenszins volledig afstand doen – als dat al zou kunnen – van de eigen culturele bagage. Daar komt bij dat sommige onderdelen van wat als typerend voor de Nederlandse cultuur wordt beschouwd met argusogen en soms met afkeuring wordt gezien. De Rotterdamse context, met grote aantallen Arabisch-sprekenden en moslims, weerspiegelt de ambiguïteit die statushouders hebben ten aanzien van hun (sociaal-culturele) integratie. Aan de ene kant biedt het bescherming en een vertrouwde omgeving, wanneer er in de eigen taal kan worden gecommuniceerd en er geen vragen worden gesteld over het praktiseren van het geloof. Daar staat tegenover dat het contact met de ‘mainstream’ en autochtone Rotterdammer wordt gemist. Interessant daarbij is dat er duidelijke grenzen worden getrokken: personen met een Turkse en Marokkaanse achtergrond zijn geen Nederlanders, maar buitenlanders. Om verder te komen en om het land en de stad beter te leren kennen, zijn statushouders van mening dat ze meer in contact moeten én willen komen met Nederlanders. Die behoefte is groot, maar in de woonomgeving zijn de ontmoetingskansen soms gering. Ook de taal en culturele verschillen staan contacten in de weg. Nederlanders zijn druk, afstandelijk en onduidelijk is wanneer je nu precies bij ze langs kunt gaan. Burencontacten blijken bovendien niet altijd harmonieus te verlopen. Dit onderzoek laat zien dat recent gearriveerde statushouders helemaal opnieuw moeten beginnen, of zoals een respondent zei: ‘van onder nul’. Men heeft niets en in vergelijking met het leven in Syrië zet men vaak grote stappen terug. Voor de soms kleinste zaken in Nederland moet men een beroep doen op anderen, terwijl men in het herkomstland een zelfstandig bestaan leidde. De behoefte aan ondersteuning en hulp is groot. Meer kennis over de ongeschreven regels en culturele verschillen zou volgens de statushouders bijdragen aan het sneller oppakken van het leven hier, maar schaamte staat vragen daartoe soms in de weg. Tegelijkertijd willen statushouders ook op eigen benen staan en zijn ze op zoek naar eigenwaarde. De wens om betaald werk te verrichten is daar een duidelijke uitdrukking van. Naast het leren van de Nederlandse taal, het op de hoogte raken van hoe het in Nederland reilt en zeilt, is het hebben van werk een kernonderdeel van het integratieproces. Dit alles

moet bijdragen aan zelfredzaamheid en het herstel van eigenwaarde. Daar is hulp bij nodig, zo stellen statushouders, want zonder redden ze het niet.

## 5.2. Over de ervaringen met het programma

De opvattingen over het SNTR-programma zijn overwegend negatief. Bij huisvesting richt de kritiek zich vooral op het gebrek aan keuzevrijheid waar men komt te wonen en de karige middelen voor de inrichting. Ook zijn er klachten over de kwaliteit van de woning en over de ondersteuning in de eerste fase van het verblijf. Tegelijkertijd is het merendeel van de statushouders wel dankbaar dat er een huis voor hen is. Met betrekking tot taal richt de kritiek zich in het bijzonder op de kwaliteit van de docenten. Ook is er meer behoefte aan oefenen buiten de les. Rondom de maatschappelijke begeleiding hebben statushouders van SNTR veel moeite met het veelvuldig wisselen van coaches en vindt men niet alle coaches even deskundig. Voorts was er onder de statushouders van SNTR behoefte aan ondersteuning bij het vinden van werk, dat, zoals hierboven toegelicht, als een belangrijk doel wordt gezien voor het realiseren van zelfredzaamheid en integratie.

Op voorhand hadden we kritische geluiden eerder verwacht bij de statushouders die onder het gemeentelijk beleid vallen. Het gemeentelijk beleid is minder intensief en uit eerder onderzoek bleek dat het inburgeringsbeleid, waar statushouders op eigen gelegenheid een goede taalschool moeten vinden, tot tal van problemen leidde in de voortgang van de inburgering (bv. Algemene Rekenkamer, 2017; Blom et. al., 2018). Die knelpunten signaleren gemeentelijke statushouders ook, maar wat opvalt is dat onder SNTR-statushouders de kritische geluiden over de werking van beleid frequenter en scherper naar voren worden gebracht. Waarom dit zo is, is moeilijk te zeggen. Er zijn geen aanwijzingen dat de wijze van dataverzameling hier een rol heeft gespeeld. De selectie van de deelnemers aan de focusgroepen is random verlopen – zie hoofdstuk 1 –, zodat het niet waarschijnlijk is dat vooral kritische deelnemers aan de focusgroepen hebben deelgenomen (die kans zou bijvoorbeeld groter zijn geweest in geval respondenten zich zelf hadden kunnen aanmelden). Verder zijn binnen de SNTR- en gemeentegroepen de gesprekken op een vergelijkbare manier georganiseerd, zonder dat daarbij in de SNTR-groepen het accent eenzijdig is gelegd op het naar voren brengen van negatieve ervaringen. Mogelijk is de samenstelling van de groepen van invloed geweest op de uitkomsten. Het kan door de strengere selectie op homogeniteit van de SNTR-groepen zo zijn dat SNTR-deelnemers vaker dezelfde ervaringen delen en die meer dan in de gemeentegroepen unisono naar voren brengen. Het zou verder te maken kunnen hebben met de hoge verwachtingen die we waarnamen bij de geïnterviewde SNTR-deelnemers. Het lijkt erop dat SNTR zich heeft gepresenteerd als een organisatie die veel voor de deelnemers kon en wilde betekenen, maar dat die verwachtingen in de fase waarop dit onderzoek betrekking heeft in de ogen van de statushouders niet altijd zijn waargemaakt. De geïnterviewden maken melding van ondeskundige medewerkers, vaak wisselingen van mensen en onduidelijke informatie, wat hen het gevoel heeft gegeven dat men niet in goede handen was. Sommigen zijn hier fel over, anderen terughoudend. Die terughoudendheid kan voortkomen uit het feit dat men ook dankbaar is voor hetgeen door SNTR is georganiseerd en geleverd. Anderen zijn echter fel en overwegend kritisch. Als de diensten (taal, maatschappelijke begeleiding) die als essentieel worden gezien voor hun integratie in kwaliteit en uitvoering te wensen overlaten, is men kritisch en teleurgesteld. In de ogen van veel statushouders heeft het SNTR-programma een stoeve start gemaakt.

### 5.3. Tot slot

Tot slot nog een aantal opmerkingen bij implicaties van dit onderzoek voor het SNTR-programma. Daarbij is het belangrijk om op te merken dat sinds de uitvoering van het veldwerk (mei-juni 2018) het nodige is veranderd in het SNTR-programma. Wat opvalt is dat mensen kritisch zijn, maar niet over de intensiteit van de uitvoering van het SNTR-beleid. Het tegendeel is eerder het geval. Bij maatschappelijke begeleiding bespeuren sommige respondenten dat het beleid en daarbij de ondersteuning— met het oog op zelfredzaamheid— minder intensief wordt. Daar zijn ten tijde van het onderzoek zorgen over. Men wil intensief worden geholpen, op een professionele manier. Voor de uitvoering en draagvlak van het programma is het van belang dat bepaalde negatieve beelden, bijvoorbeeld over deelname onder dwang en financieel nadeel uit de wereld te helpen (voor zover dat nog niet is gebeurd). Voor zover wij hebben kunnen nagaan blijken beelden van de deelnemers soms niet te kloppen met de feitelijke situatie, maar ze liggen wel aan de basis van soms felle negatieve reacties. De keuze van het programma om zich te concentreren op taal en maatschappelijke begeleiding sluit nauw aan op hoe statushouders integratie omschrijven en welke behoeften ze daarbij hebben. Wel wijzen met name mannen op het belang van (toeleiding naar) werk waaraan op het moment van de gesprekken door SNTR nog minder aandacht werd geschonken. Het onderzoek laat ook zien hoe delicaat de uitvoering van dit soort beleid is: aan de ene kant een grote behoefte aan hulp, met hoge en soms onrealistische verwachtingen van de inzet van uitvoerders en aan de andere kant de wens tot autonomie en zelfbeschikking. Dat het ingewikkeld is, hangt ook samen met het grote belang dat men hecht aan het opbouwen van een eigen leven in Nederland. Dit brengt hoge verwachtingen met zich mee over de dienstverlening: er hangt veel vanaf en men verwacht kwaliteit.

Dit onderzoek geeft een somberder beeld van de ervaringen van deelnemers dan het surveyonderzoek. Dat levert een puzzel op, maar is tegelijkertijd niet ongebruikelijk. Kwalitatief onderzoek onder Syrische statushouders (Van Liempt en Staring, te verschijnen) laat een kritischer beeld over het functioneren van instanties zien dan uit surveygegevens onder dezelfde populatie naar voren kwam (Dagevos, Huijnk, Maliepaard & Miltenburg, 2018). Kwantitatief en kwalitatief onderzoek leveren andere informatie op. Methodologisch onderzoek wijst soms uit dat in groepsgesprekken meer emotionele en negatieve ervaringen naar voren komen. Verder kan hebben meegespeeld dat wij in dit onderzoek ook naar verbeterpunten hebben gevraagd. Daarnaast is het ook niet zo vreemd dat de nadruk licht op negatieve ervaring omdat bij je leven opnieuw moeten beginnen in een nieuw land frustraties onvermijdelijk zijn. Gedurende de groepsgesprekken ontstaat de mogelijkheid deze frustraties te ventileren en herkenning te vinden. Groepsgesprekken leveren vaak wel andere gegevens op dan individuele interviews, zonder dat dit betekent dat de ene methode beter is dan de andere (vgl. par. 1.4). Belangrijk is wel dat verschillende methodes naast elkaar worden gebruikt en op elkaar worden betrokken. Dat gebeurt in dit project. Zo voeren we dit jaar opnieuw kwalitatief onderzoek uit onder statushouders, ditmaal via individuele kwalitatieve interviews. Tevens wordt opnieuw surveyonderzoek verricht en zijn er plannen om in 2020 kwalitatief onderzoek onder deelnemers te houden. Dit alles gericht om aan de hand van de vergelijking van bevindingen een beeld te krijgen van de uitvoering en ingeschatte werking van het programma.

## Literatuurlijst

- Alba, R. & Nee, V. (1997). Rethinking assimilation theory for a new era of immigration. *International Migration Review*, 31(4), 826-874.
- Algemene Rekenkamer (2017). *Inburgering. Eerste resultaten van de Wet inburgering 2013*. Den Haag: Algemene Rekenkamer.
- Blom, M., Bakker, L., Goedvolk, M., van der Maas-Vos, G., & van Plaggenhoef, W. (2018). *Inburgering: systeemwereld versus leefwereld*. Barneveld: Significant.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek: Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma.
- Bristol, T. & Fern, E. F. (2003). The Effects of Interaction on Consumers' Attitudes in Focus Groups. *Psychology & Marketing*, 20(5), 433-454.
- Brown, R., Eller, A., Leeds, S., & Stace, K. (2007). Intergroup contact and intergroup attitudes: A longitudinal study. *European Journal of Social Psychology*, 37(4), 692-703.
- Caillaud, S. & Flick, U. (2017). Focus groups in triangulation contexts. In R. Barbour & D. Morgan (Eds) *Advances in Focus Groups Research* (pp. 155-177). Hampshire (UK): Palgrave Macmillan
- Coenen, M., Stamm, T., Stucki, G., & Cieza, A. (2012). Individual interviews and focus groups in patients with rheumatoid arthritis: A comparison of two qualitative methods. *Quality of Life Research*, 21, 359-370.
- Dagevos, J. (2001). *Perspectief op integratie; over de sociaal-culturele en structurele integratie van etnische minderheden in Nederland*. Den Haag: WRR.
- Esser, H. (2001). *Integration und ethnische Schichtung*. Mannheim: Mannheimer Zentrum für Europäische Sozialforschung (mzes Arbeitspapiere 40).
- Esser, H. (2004). Does the "new" immigration require a "new" theory of intergenerational integration? *International Migration Review*, 38(3), 1126-1159.
- Guest, G., Namey, E., Taylor, J., Eley, N., & McKenna, K. (2017). Comparing focus groups and individual interviews: findings from a randomized study. *International Journal of Social Research Methodology*, 20(6), 693-708.
- Grzymala-Kazłowska, A., & Phillimore, J. (2018). Introduction: rethinking integration. New perspectives on adaptation and settlement in the era of super-diversity. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 44(2), 179-196.
- House, J., Landis, K. & Umberson, D. (1988). Social relationships and health. *Science* 241(4865), 540-545.
- Huijnk W., Dagevos, J., Gijsberts, M., & Andriessen, I. (2015). *Werelden van verschil? Over de sociaal-culturele afstand en positie van migrantengroepen in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Hwang, S., Saenz, R. & Aguirre, B. (1997). Structural and assimilationist explanations of Asian American intermarriage. *Journal of Marriage and Family*, 59(3), 758-772.
- Hyde, A., Howlett, E., Brady, D., & Drennan, J. (2005). The focus group method: Insights from focus group interviews on sexual health with adolescents. *Social Science & Medicine*, 61, 2588-2599.
- Kalmijn, M. (1998). Intermarriage and homogamy: Causes, patterns, trends. *Annual Review of Sociology*, 24(1), 395-421.

- Kappelhof, J.W.S. (2015). *Surveying ethnic minorities: the impact of survey design on data quality*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Linden, v. d., M., & Dagevos, J. (2019). *Nieuw in Rotterdam: De startpositie van statushouders in het SNTR-programma en van statushouders in in het gemeentelijk beleid*. Rotterdam: Erasmus School of Social and Behavioural Sciences, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Martinovic, B. (2010). *Interethnic contacts: a dynamic analysis of interaction between immigrants and natives in Western countries*. Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Omlo, J. J. (2011). *Integratie én uit de gratie? Perspectieven van Marokkaans-Nederlandse jongvolwassenen*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Portes, A. & Zhou, M. (1993). The new second generation: Segmented assimilation and its variants. *The annals of the American academy of political and social science*, 53(1), 74-96.
- Quillian, L., & Campbell, M. E. (2003). Beyond black and white: The present and future of multiracial friendship segregation. *American Sociological Review*, 68(4), 540-566.
- Sterckx, L., & Fessehazion, M. (2018). *Eritrese statushouders in Nederland*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Thomas W.I., & Thomas, D. S. (1928). *The child in America: Behavior problems and programs*. New York: AA Knopf.
- Valenta, M. (2008). *Finding friends after resettlement: A study of the social integration of immigrants and refugees, their personal networks and self-work in everyday life*. Trondheim: Norwegian University of Science and Technology.
- Veenman, J. (1994). *Participatie in perspectief: ontwikkelingen in de sociaal-economische positie van zes allochtone groepen in Nederland*. Houten/Lelystad: Bohn Stafleu Van Loghum / Koninklijke Vermande.
- Verkuyten, M., & Martinovic, B. (2012). Immigrants' national identification: Meanings, determinants, and consequences. *Social Issues and Policy Review*, 6(1), 82-112.
- Wimmer, A., & Soehl, T. (2014). Blocked acculturation: Cultural heterodoxy among Europe's immigrants. *American Journal of Sociology*, 120(1), 146-186.

Bijlage 1. Topicijst focusgroepen binnen Gemeente-programma

Topics	Subtopics	Doel/wat wil ik weten	(Voorbeeld)Vragen
Inleiding		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwelijkheid benadrukken</li> <li>• Spelregels vastleggen</li> </ul>	<p>[1. Assistent deelt geïnformeerde toestemmingen uit en laat ondertekenen]</p> <p>[2. Meta doet de algemene inleiding en bespreekt het doel en de onafhankelijkheid van het onderzoek]</p> <p>[3 Gespreksleider bespreekt letterlijk de volgende punten:]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meta + gespreksleider vertaalt: Voorstellen en welkom met algemene inleiding onderzoek             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waarom dit onderzoek</li> <li>b. Onafhankelijkheid onderzoek</li> </ol> </li> <li>2. Gespreksleider + assistent: Voorstellen</li> <li>3. Gespreksleider:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uitnodigen om alle ideeën, meningen en persoonlijke ervaringen te delen. We willen uw verhaal horen, er zijn geen goede of verkeerde antwoorden. Het gaat erom wat u vindt en waarom u dat vindt.</li> <li>b. Er wordt een bandopname gemaakt van het gesprek. Deze bandopname is bedoeld zodat we niet continu hoeven meeschrijven tijdens de gesprekken en we deze later kunnen terugluisteren. Zo missen we geen belangrijke dingen. Deze bandopname wordt op een beveiligde manier gedurende het onderzoek bewaard en wordt met niemand buiten het onderzoeksteam gedeeld.</li> <li>c. We stellen u vragen en af en toe is er een korte onderbreking. De gespreksleider is er alleen om het tempo erin te houden en</li> </ol> </li> </ol>

			<p>bij te sturen. Het is goed als u zoveel mogelijk onderling discussieert, maar dat u daarbij niet door elkaar heen praat.</p> <p>d. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor onderzoek. Uw antwoorden zullen nooit bekend gemaakt worden met uw naam erbij; eventuele citaten in het uiteindelijke rapport zijn niet individueel herleidbaar tot een persoon.</p> <p>e. Het gesprek zal ongeveer twee uur duren.</p>
<i>Kennismaking</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karakteristieken respondenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorstelronde/wie bent u? [<i>naam, leeftijd, buurt, hoe lang in Rotterdam, vrijetijdsbesteding</i>]</li> </ul> <p>[Assistent: <i>tekening maken van de tafel en welke namen waar zitten met notities van buurt en wanneer ingestroomd in Rotterdam/gemeenteprogramma</i>]</p>	
<i>Eerste indruk Rotterdam</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IJs breken</li> <li>Eerste indrukken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>We gaan even terug naar de eerste keer dat jullie in Rotterdam aankwamen. Kunnen jullie vertellen wat jullie eerste indruk was van Rotterdam? <ul style="list-style-type: none"> <li>Eventueel: <i>voelt u zich Rotterdammer? Waarom wel/niet?</i></li> </ul> </li> </ul>	
<i>Huisvesting &amp; Buurt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tevredenheid huis en buurt</li> <li>Sociale contacten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoe werd u opgevangen in Rotterdam de eerste dag? [<i>introvraag</i>]</li> <li>Hoe is de huisvesting verlopen? [<i>prompts: Was alles duidelijk voor u toen u het contract tekende? Werd u goed begeleid?</i>]</li> <li>Wat vindt u van uw huis? <ul style="list-style-type: none"> <li>Wat waren uw verwachtingen?</li> <li>Wat is goed? Wat kan beter?</li> </ul> </li> <li>Bent u van plan de komende jaren in dit huis te blijven wonen? Waarom wel/niet?</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vindt u van de buurt?</li> <li>• Hoe is uw omgang met mensen uit uw buurt?</li> <li>• Bent u voldoende ondersteund in het leren kennen van de buurt / bureu?</li> <li>• Welke ondersteuning in huisvesting en de buurt was nog nuttig geweest?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vinden statushouders van hun buurt?</li> <li>• Wat is hun omgang met mensen uit de buurt?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is de motivatie om Nederlands te leren?</li> </ul>	<p>We hebben even gesproken over huisvesting en wat u vindt van de buurt. Nu willen we graag vragen naar jullie ervaring met de Nederlandse taal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke prioriteit heeft de taal leren voor jullie? Wat motiveert wel, wat motiveert niet? [<i>prompts: werk vinden, contacten leggen, inburgeringsexamen halen?</i>]</li> </ul>
Taal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid, kwaliteit en kwantiteit taalles</li> <li>• Nederlands leren buiten de taalles om</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vinden statushouders van de taalles?</li> <li>• Wat is de kwaliteit van de taalles?</li> <li>• Hoe leren statushouders de taal buiten de taalles om?</li> <li>• Wat kan beter?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe gaat het leren van de Nederlandse taal? [<i>introraag</i>]</li> <li>• In welke taalgroep/cursus zit u?</li> <li>• Wat vindt u van de taalles? [<i>prompts: niveau, tempo van de les, docent, samenstelling van de klas, huiswerk</i>]</li> <li>• Zijn er buiten de lessen om ook andere manieren waarop u de taal leert? Gebruik van taalmaatjes?</li> <li>• Waar en met wie spreekt u zoal Nederlands en met wie [<i>o.a. thuis, met de bureu, in de supermarkt</i>]?]</li> <li>• Wat zou u verder nog nuttig vinden op gebied van taal?</li> </ul>



<p><i>Maatschappelijke begeleiding (MB)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid en kwaliteit MB/coach</li> <li>• Impact/belangrijkheid MB</li> <li>• Hiaten MB</li> <li>• Andere hulpbronnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is de kwaliteit van MB?</li> <li>• Wat is de impact/hoe belangrijk is de ondersteuning van MB?</li> <li>• Wat ontbreekt bij de ondersteuning van MB?</li> </ul>	<p>Naast het leren van taal, zijn er ook nog andere gebieden waar ondersteuning bij wordt aangeboden. Zo is er maatschappelijke begeleiding.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke maatschappelijke ondersteuning heeft u gekregen vanuit de gemeente? En vanuit Vluchtelingenwerk? <i>[Note gespreksleider: in eerste instantie open vraag om te zien waar mensen zelf mee komen, maar indien niet aan bod: prompts voor wegwijs worden in de buurt, hulp bij budgettering/financiën op orde krijgen, begeleiding bij officiële instanties, adviezen onderwijssysteem]</i></li> <li>• Wat vond u daarvan?</li> <li>• U heeft verschillende contactpersonen binnen de gemeente en vluchtelingenwerk, hoe heeft u dat ervaren? <i>[prompts: was iedereen even bekwaam? Hoe verliep de informatieoverdracht tussen medewerkers?]</i></li> <li>• Wat vindt u van de beschikbaarheid van uw contactpersoon?</li> <li>• Waren er ook zaken die u eigenlijk zelf wel had kunnen oplossen? Wat had u gemist zonder maatschappelijke begeleiding?</li> <li>• Wat was verder nog nuttig geweest? (evt. als u de gemeente en vluchtelingenwerk een advies mag geven, wat zou het dan zijn?)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat zijn andere hulpbronnen buiten MB?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vraagt of krijgt u ook wel eens hulp van andere mensen uit uw omgeving of instanties? Bij welke activiteiten dan vooral?</li> </ul>	

<p><i>Loopbaanbegeleiding (LB)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huidige situatie m.b.t. werk</li> <li>• Huidige situatie m.b.t. opleiding</li> <li>• Tevredenheid en kwaliteit LB + begeleider</li> <li>• Hiaten LB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke doelen hebben statushouders mb. t. werk en opleidingen?</li> <li>• Wat zijn de uitdagingen van de statushouders bij het vinden van werk/opleiding?</li> <li>• Wat vinden statushouders van de ondersteuning vanuit LB van SNTR?</li> </ul>	<p>Naast maatschappelijke begeleiding ontvangt u ook loopbaanbegeleiding. Laten we nu met elkaar de Nederlandse arbeidsmarkt gaan bespreken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat zijn uw verwachtingen op het gebied van werk in Nederland?</li> <li>• Bent u op dit moment op zoek naar werk? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Indien op zoek naar werk</u>: Hoe pakt u het zoeken naar werk aan? <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Wat gaat goed, wat kan beter?</u> [belangrijk:] <b>Wat zijn uitdagingen?</b></li> <li>○ <u>Indien niet op zoek naar werk</u>: Zou u dit later wel willen doen? En wanneer dan?/Wat is daarvoor nodig?</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Volgt u momenteel een opleiding? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <u>Indien volgt momenteel opleiding</u>: Wat zijn uw ervaringen? In hoeverre sluit de opleiding aan bij uw wensen en niveau?</li> <li>○ <u>Indien willen volgen opleiding</u>: Wat zijn uw ervaringen? Wat gaat goed, wat gaat minder goed?</li> </ul> </li> <li>• Welke ondersteuning ontvangt u? [Note gespreksleider: in eerste instantie open vraag om te zien waar mensen zelf mee komen, maar indien niet aan bod: prompts voor coaching, training en werkervaringsplekken] <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat voor ondersteuning zou u verder nog graag willen?</li> </ul> </li> </ul>
<p><i>Doelen</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integratiedoelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke (integratie)doelen hebben statushouders?</li> <li>• Wat ontbreekt er nog aan beleid?</li> </ul>	<p>Laten we even de praktische zaken loslaten en naar het begrip integratie kijken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat verstaat u zelf onder integratie? Wanneer is het gelukt? Wanneer juist niet?</li> <li>• We hebben het over verschillende onderwerpen gehad zoals huisvesting, de taal leren, MB, LB, etc., maar vindt u zelf nu het belangrijkste? Waar liggen uw prioriteiten? [Prompts: taal leren, opleiding volgen, werk vinden, inburgeringsexamen halen, gezondheid verbeteren, sociale contacten vergroten, thuis voelen in de buurt] Waarom? En wat in de komende tijd?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stel, u bent de burgemeester van Rotterdam / Minister en ik vraag: "Wat zou Rotterdam / Nederland kunnen verbeteren, wat is er nog nodig, wat zou u me dan zeggen?"</li> </ul>
<i>Afsluiting</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zijn benieuwd of er nog iets mist; wat zou u nog aan dit gesprek willen toevoegen? <i>[Open vraag]</i></li> </ul> <p><i>[Assistent: deel VVV-bonnen uit en laat de deelnemers tekenen voor ontvangst]</i></p>

Bijlage 2. Topicijst focusgroepen binnen SNTR-programma

Topics	Subtopics	Doel/wat wil ik weten	(Voorbeeld)Vragen
<p><i>Inleiding</i></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrouwelijkheid benadrukken</li> <li>• Spelregels vastleggen</li> </ul>	<p>[1. Assistent deelt geïnformeerde toestemmingen uit en laat ondertekenen]                  [2. Onderzoeker doet de algemene inleiding en bespreekt het doel en de onafhankelijkheid van het onderzoek]                  [3. Gespreksleider bespreekt letterlijk de volgende punten:]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Onderzoeker + gespreksleider vertaalt: Voorstellen en welkom met algemene inleiding onderzoek                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Waarom dit onderzoek</li> <li>b. Onafhankelijkheid onderzoek</li> </ol> </li> <li>2. Gespreksleider + assistent: Voorstellen</li> <li>3. Gespreksleider:                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uitnodigen om alle ideeën, meningen en persoonlijke ervaringen te delen. We willen uw verhaal horen, er zijn geen goede of verkeerde antwoorden. Het gaat erom wat u vindt en waarom u dat vindt.</li> <li>b. Er wordt een bandopname gemaakt van het gesprek. Deze bandopname is bedoeld zodat we niet continu hoeven meeschrijven tijdens de gesprekken en we deze later kunnen terugluisteren. Zo missen we geen belangrijke dingen. Deze bandopname wordt op een beveiligde manier gedurende het onderzoek bewaard en wordt met niemand buiten het onderzoeksteam gedeeld.</li> <li>c. We stellen u vragen en af en toe is er een korte onderbreking. De gespreksleider is er alleen om het tempo erin te houden en bij te sturen. Het is goed als u zoveel mogelijk onderling discussieert, maar dat u daarbij niet door elkaar heen praat.</li> </ol> </li> </ol>

			<p>d. De gegevens worden vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor onderzoek. Uw antwoorden zullen nooit bekend gemaakt worden met uw naam erbij; eventuele citaten in het uiteindelijke rapport zijn niet individueel herleidbaar tot een persoon.</p> <p>e. Het gesprek zal ongeveer twee uur duren.</p>
<i>Kennismaking</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karakteristieken respondenten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorstelronde/wie bent u? [Naam, leeftijd, buurt, hoe lang in SNTR-programma, vrijetijdsbesteding]</li> </ul> <p>[Assistent: tekening maken van de tafel en welke namen waar zitten met notities van buurt en wanneer ingestroomd in SNTR-programma]</p>
<i>Eerste indruk Rotterdam</i>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IJs breken</li> <li>• Eerste indrukken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We gaan even terug naar de eerste keer dat jullie in Rotterdam aankwamen. Kunnen jullie vertellen wat jullie eerste indruk was van Rotterdam? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eventueel: voelt u zich Rotterdammer? Waarom wel/niet?</li> </ul> </li> </ul>
<i>Huisvesting &amp; Buurt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid huis en buurt</li> <li>• Sociale contacten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vinden statushouders van hun huisvesting?</li> </ul>	<p>Hoe werd u opgevangen in Rotterdam de eerste dag? [introvraag]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe is de huisvesting verlopen? [prompts: Was alles duidelijk voor u toen u het contract tekende? Werd u goed begeleid?]</li> <li>• Wat vindt u van uw huis? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Wat waren uw verwachtingen?</li> <li>○ Wat is goed? Wat kan beter?</li> </ul> </li> <li>• Bent u van plan de komende jaren in dit huis te blijven wonen? Waarom wel/niet?</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vindt u van de buurt?</li> <li>• Hoe is uw omgang met mensen uit uw buurt?</li> <li>• Bent u voldoende ondersteund in het leren kennen van de buurt / bureu door SNTR?</li> <li>• Welke ondersteuning in huisvesting en de buurt was nog nuttig geweest?</li> </ul>
Taal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vinden statushouders van hun buurt?</li> <li>• Wat is hun omgang met mensen uit de buurt?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben even gesproken over huisvesting en wat u vindt van de buurt. Nu willen we graag vragen naar jullie ervaring met de Nederlandse taal.</li> <li>• Welke prioriteit heeft de taal leren voor jullie? Wat motiveert wel, wat motiveert niet? [prompts: <i>werk vinden, contacten leggen, inburgeringsexamen halen?</i>]</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivatie om Nederlands te leren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is de motivatie om Nederlands te leren?</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid, kwaliteit en kwantiteit taalles</li> <li>• Nederlands leren buiten de taalles om</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat vinden statushouders van de taalles?</li> <li>• Wat is de kwaliteit van de taalles?</li> <li>• Hoe leren statushouders de taal buiten de taalles om?</li> <li>• Wat kan beter?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe gaat het leren van de Nederlandse taal? [<i>introvraag</i>]</li> <li>• In welke taalgroep/cursus zit u?</li> <li>• Wat vindt u van de taalles? [<i>prompts: niveau, tempo van de les, docent, samenstelling van de klas, huiswerk</i>]</li> <li>• Zijn er buiten de lessen om ook andere manieren waarop u de taal leert? Gebruik van taalmaatjes?</li> <li>• Waar en met wie spreekt u zoal Nederlands en met wie [<i>o. a. thuis, met de bureu, in de supermarkt?</i>]</li> <li>• Wat zou u verder nog nuttig vinden op gebied van taal?</li> </ul>

<p><i>Maatschappelijke begeleiding (MB)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid en kwaliteit MB/coach</li> <li>• Impact/belangrijkheid MB</li> <li>• Hiaten MB</li> <li>• Andere hulpbronnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat is de kwaliteit van MB?</li> <li>• Wat is de impact/hoe belangrijk is de ondersteuning van MB?</li> <li>• Wat ontbreekt bij de ondersteuning van MB?</li> </ul>	<p>Naast het leren van taal, zijn er ook nog andere gebieden waar ondersteuning bij wordt aangeboden. Zo is er maatschappelijke begeleiding.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke maatschappelijke ondersteuning heeft u gekregen vanuit uw coach bij SNTR? <i>[Note gespreksleider: in eerste instantie open vraag om te zien waar mensen zelf mee komen, maar indien niet aan bod: prompts voor wegwijs worden in de buurt, hulp bij budgettering/financiën op orde krijgen, begeleiding bij officiële instanties, adviezen onderwijssysteem]</i></li> <li>• Wat vond u daarvan?</li> <li>• Wat vindt u van de beschikbaarheid van uw coach?</li> <li>• Wat was verder nog nuttig geweest? (evt. als u het MB-team een advies mag geven, wat zou het dan zijn?) Waren er ook zaken die u eigenlijk zelf wel had kunnen oplossen?</li> <li>• Vraagt of krijgt u ook wel eens hulp van andere mensen uit uw omgeving of instanties? Bij welke activiteiten dan vooral?</li> </ul>
<p><i>Loopbaan (LB)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Huidige situatie m.b.t. werk</li> <li>• Huidige situatie m.b.t. opleiding</li> <li>• Hiaten LB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke doelen hebben statushouders mb.t. werk en opleidingen?</li> <li>• Wat zijn de uitdagingen van de statushouders bij het vinden van werk/opleiding?</li> <li>• Wat vinden statushouders van de ondersteuning vanuit LB van SNTR?</li> </ul>	<p>Laten we nu met elkaar de Nederlandse arbeidsmarkt gaan bespreken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat zijn uw verwachtingen op het gebied van werk in Nederland?</li> <li>• Bent u op dit moment op zoek naar werk? Waarom wel/niet? <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <u>Indien op zoek naar werk:</u> Hoe pakt u het zoeken naar werk aan? Wat gaat goed, wat kan beter? [belangrijk:] <b>Wat zijn uitdagingen?</b></li> <li>◦ <u>Indien niet op zoek naar werk:</u> Zou u dit later wel willen doen? En wanneer dan?/Wat is daarvoor nodig?</li> </ul> </li> <li>• Volgt u momenteel een opleiding? <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <u>Indien volgt momenteel opleiding:</u> Wat zijn uw ervaringen? In hoeverre sluit de opleiding aan bij uw wensen en niveau?</li> <li>◦ <u>Indien willen volgen opleiding:</u> Wat zijn uw ervaringen? Wat gaat goed, wat gaat minder goed?</li> </ul> </li> <li>• Welke ondersteuning ontvangt u vanuit SNTR? <i>[Note gespreksleider: in eerste instantie open vraag om te zien waar</i></li> </ul>

				<p><i>mensen zelf mee komen, maar indien niet aan bod: prompts voor coaching, training en werkervaringsplekken]</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat voor ondersteuning zou u verder nog graag willen vanuit SNTR?</li> </ul>
<i>Doelen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integratiedoelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke (integratie)doelen hebben statushouders?</li> <li>• Wat ontbreekt er nog aan beleid?</li> </ul>	<p>Laten we even de praktische zaken loslaten en naar het begrip integratie kijken.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wat versta je zelf onder integratie? Wanneer is het gelukt? Wanneer juist niet?</li> <li>• We hebben het over verschillende onderwerpen gehad zoals huisvesting, de taal leren, MB, LB, etc., maar vindt u zelf nu het belangrijkste? Waar liggen uw prioriteiten? <i>[Prompts: taal leren, opleiding volgen, werk vinden, inburgeringsexamen halen, gezondheid verbeteren, sociale contacten vergroten, thuis voelen in de buurt]</i> Waarom? En wat in de komende tijd?</li> <li>• Stel, u bent de burgemeester van Rotterdam / Minister en ik vraag: "Wat zou Rotterdam / Nederland kunnen verbeteren, wat is er nog nodig, wat zou u me dan zeggen?"</li> </ul>	
<i>Afsluiting</i>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• We zijn benieuwd of er nog iets mist; wat zou u nog aan dit gesprek willen toevoegen? <i>[Open vraag]</i></li> </ul> <p><i>[Assistent: deel VVV-bonnen uit en laat de deelnemers tekenen voor ontvangst op handtekeningformulier]</i></p>	









## Een stroef begin

Het is al weer bijna vijf jaar geleden dat in Nederland de asielinstroom snel toenam. Velen van hen kregen een status en gingen in een gemeente in Nederland wonen, waaronder Rotterdam. In dit rapport doen we verslag van gesprekken die we met zeven groepen statushouders hebben gehouden. Ze hebben met elkaar gemeen dat ze nog maar kort in deze stad wonen en bezig zijn met de eerste stappen in hun integratie. We hebben gevraagd wat integratie voor hen betekent en waar zij prioriteit aan geven. Ook zijn hun ervaringen opgetekend met het beleid, waarbij we onderscheid hebben gemaakt tussen statushouders die deel uitmaken van het programma dat is opgericht door Stichting Nieuw Thuis Rotterdam (SNTR) en statushouders die onder de aanpak van de gemeente Rotterdam vallen.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Stichting de Verre Bergen (SDVB). Het maakt onderdeel uit van het Bridge-project van de Erasmus Universiteit Rotterdam. Dit richt zich op de evaluatie van het programma van Stichting Nieuw Thuis Rotterdam (SNTR) dat is ontwikkeld om de integratie van Syrische statushouders in Rotterdam te bevorderen.

# Bridge



Erasmus School of Social and Behavioural Sciences (ESSB)  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
Mandeville Building T 15  
Burgemeester Oudlaan 50  
3062 PA Rotterdam  
[www.eur.nl/essb/eur-bridge-project](http://www.eur.nl/essb/eur-bridge-project)  
ISBN: 978-90-75289-38-1