



VRIJE  
UNIVERSITEIT  
BRUSSEL



Proef ingediend met het oog op het behalen van de graad van Master in de Agogische wetenschappen

# **INFORMATIENODEN EN -BRONNEN BIJ JONGE NIEUWKOMERS (12-18 JAAR) IN VLAANDEREN**

**LENI BEKAERT (0555534)**

**2019-2020**

Aantal woorden: 14 866

Promotor: Prof. Dr. Dominique Verté

Begeleider: Dr. Minne Huysmans

Psychologie & Educatiewetenschappen



# Toestemmingsformulier openbaarmaking masterproef



## Toestemmingsformulier openbaarmaking masterproef

Student : Bekaert Leni  
Rolnummer : 0555534  
Opleiding : Master in de Agogische Wetenschappen  
Academiejaar : 2019-2020

### Masterproef

Titel : Informatienoden en -bronnen bij jonge (12-18 jaar) nieuwkomers in Vlaanderen  
Promotor : Prof. Dr. Dominique Verté

De masterproef waarvoor de student een examencijfer van 14/20 of meer behaalt, en waaromtrent geen 'non disclosure agreement' (NDA of geheimhoudingsovereenkomst) werd opgesteld, kan kosteloos worden opgenomen in de vibis-catalogus van de centrale universiteitsbibliotheek mits expliciete toestemming van de student.

De student kiest in het kader van de mogelijkheid tot kosteloze terbeschikkingstelling van zijn/haar masterproef volgende optie:

- OPEN ACCESS: wereldwijde toegang tot de full tekst van de masterproef
- ENKEL VANOP DE CAMPUS: enkel toegang tot de full tekst van de masterproef vanop het VUB-netwerk
- EMBARGO WAARNA OPEN ACCESS VOLGT: pas wereldwijde toegang tot de full tekst van de masterproef na een opgegeven datum, met name ...
- EMBARGO WAARNA ENKEL TOEGANG VANOP DE CAMPUS VOLGT: enkel vanop de campus toegang tot de full tekst van de masterproef na een opgegeven datum, met name ...
- FULL TLKST NOOIT TOEGANKELIJK: geen toegang tot de full tekst van de masterproef
- GEEN TOESTEMMING voor terbeschikkingstelling

De promotor bevestigt de kennisname van het voornemen van de student tot terbeschikkingstelling van de masterproef in de vibis-catalogus van de centrale universiteitsbibliotheek.

Datum: 4 juni 2020  
Handtekening promotor:

Dit document wordt opgenomen in de masterproef. De student die het formulier niet voegt aan de masterproef en/of geen keuze heeft aangeduid en/of het formulier niet ondertekend heeft en/of geen kennisgeving aan de promotor heeft gedaan, wordt geacht geen toestemming tot openbaarmaking te verlenen; in dat geval zal de masterproef enkel worden gearchiveerd, maar is deze niet publiek toegankelijk.

Opgesteld te Brussel op 25/05/2020

Handtekening student



# Disclaimer masterproef – COVID-19 academiejaar 2019-2020

*Deze masterproef is (ten dele) tot stand gekomen in de periode dat het hoger onderwijs onderhevig was aan een lockdown en beschermende maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het COVID-19 virus. Het proces van opmaak, de verzameling van gegevens, de onderzoeksmethode en/of andere wetenschappelijke werkzaamheden die ermee gepaard gaan, zijn niet altijd op gebruikelijke wijze kunnen verlopen. De lezer dient met deze context rekening te houden bij het lezen van deze masterproef, en eventueel ook indien sommige conclusies zouden worden overgenomen.*



SAMENVATTING MASTERPROEF

**Naam en voornaam: Bekaert Leni**

**Rolnr.: 0555534**

**KLIN**   
**AO**   
**ONKU**   
**AGOG**

**Titel: Informatienoden en -bronnen bij jonge (12-18 jaar) nieuwkomers in Vlaanderen**

**Promotor: Prof. Dr. Dominique Verté**

Samenvatting

Deze masterproef handelt over informatienoden en -bronnen bij jonge nieuwkomers in Vlaanderen. Data werd verzameld door 19 semigestructureerde individuele interviews met nieuwkomers tussen 12 en 18 jaar die zich maximaal 5 jaar in België bevonden. Data-analyse gebeurde thematisch. Dit onderzoek is nodig om afstemming te krijgen tussen vraag en aanbod, aangezien informatie van organisaties en de overheid nu vaak niet afgestemd is op de doelgroep of ze niet bereikt. Uit de resultaten blijkt dat jonge nieuwkomers nood hebben aan duidelijke en overzichtelijke informatie. Hun informatienoden zijn gekoppeld aan de twee contexten waarin ze zich bevinden: als nieuwkomer en als jongere. Wanneer jonge nieuwkomers net in België aankomen gaan hun informatienoden vooral over hun nieuwkomer zijn zoals asielprocedure of de cultuur leren kennen. In de loop van de tijd evolueren deze naar een combinatie van hun context als nieuwkomer en als jongere. Hun informatienoden zijn gebundeld in zes overkoepelende thema's: leren, nieuwe context, sociale contacten, administratie, zelfzorg en vrije tijd. De respondenten sommen verschillende redenen op waarom ze deze informatienoden ervaren. De belangrijkste reden voor hen is de nieuwe context waarin ze terecht komen. Daarnaast halen ze ook nog taal, tijd en veranderingen in hun leven aan. Ze gingen steeds actief en zelfstandig op zoek naar informatie, ook al kwam er veel durf aan te pas. Bij het zoeken van informatie gebruiken ze informatiebronnen. Hierbij geven ze de voorkeur aan persoonlijke bronnen waarbij leerkrachten de meest gebruikte is. Daarnaast krijgen ze ook informatie van vrienden, familie, professionals, vrijwilligers en voogden. Ook online zoeken ze vaak informatie op. Het internet wordt voor verschillende doeleinden gebruikt. Ze maken vaak gebruik van vertaalsites en Google Maps, maar ook van sociale media en Google. De keuze voor een bepaalde bron wordt door verschillende redenen bepaald: betrouwbaarheid van de bron, karakter van de persoon zelf, taalniveau en bereikbaarheid. Elk van deze redenen kan steeds in het voor- of nadeel van een informatiebron pleiten. Bij het ontwikkelen van een informatiestrategie voor jonge nieuwkomers is het belangrijk om met bovenstaande resultatenrekening te houden, zodat de juiste informatie hen kan bereiken.





# Dankwoord

Het schrijven van deze masterproef was een leerrijk en boeiend proces. Het vormt dan ook het sluitstuk van mijn opleiding Agogische Wetenschappen. Uiteraard heb ik dit niet alleen kunnen schrijven en zijn er een heleboel mensen die mij geholpen en ondersteund hebben. Aan hen wil ik graag een speciaal woord van dank schrijven.

Als eerste wil ik graag mijn promotor Prof. Dr. Dominique Verté en begeleider Dr. Minne Huysmans bedanken. Jullie ondersteunden mij op momenten dat ik even het bos door de bomen niet meer zag. Jullie gaven ook steeds jullie ongezoeten mening, zodat ik mijn masterproef kon verbeteren tot hoe hij momenteel voor jullie ligt. Daar ben ik jullie oprecht dankbaar voor.

Vervolgens wil ik graag Sofie van De Ambrassade bedanken, in eerste plaats voor het aanreiken van dit interessante thesisonderwerp. Het gaf mij de kans om praktijkgericht onderzoek te voeren en mij zo te verdiepen in zeer boeiende materie. Ik wil u ook bedanken voor de fijne samenwerking, de vele feedback en ondersteuning.

Deze samenwerking zou er niet geweest zijn zonder de mensen van de Wetenschapswinkel. Bedankt voor het regelen van de startvergadering, het tussentijds checken of alles vlot verliep en het uitlenen van materialen. Deze zaken hebben stuk voor stuk mijn proces vergemakkelijkt.

Vervolgens zeg ik heel graag dankuwel aan alle 19 respondenten die ik heb mogen interviewen. Bedankt voor de interessante inkijk in jullie leven en jullie mening over zaken. Ik wens jullie veel succes met alles wat jullie doen en ik hoop dat mijn masterproef enkele zaken voor jullie kan betekenen. Daarnaast wil ik ook graag alle organisaties, scholen en vrijwilligers bedanken die mij in contact brachten met deze respondenten. Het is fijn om te weten dat deze respondenten omringd zijn door gepassioneerde mensen.

Als laatste wil ik de mensen rondom mij bedanken: mijn ouders, zus, vrienden en vriendinnen, medestudenten en huisgenote. Bedankt om naar mij te luisteren wanneer ik -nog maar eens- over mijn masterproef aan het praten was. Bedankt voor de tips, oppeppers en het nalezen van deze masterproef.

Aan iedereen dus een oprechte dankuwel!

Aan de lezers van deze masterproef: ik hoop dat het jullie even hard mag boeien als het mij gedaan heeft de voorbije maanden. Indien jullie opmerkingen, meningen, visies,... hebben hierover: ik ben geïnteresseerd, dus geef mij zeker een seintje. Ik wens jullie heel veel leesplezier.

Leni Bekaert, mei 2020



# Inhoudstafel

Toestemmingsformulier openbaarmaking masterproef .....	I
Disclaimer masterproef – COVID-19 academiejaar 2019-2020 .....	III
Samenvatting .....	V
Dankwoord.....	VII
Inhoudstafel.....	IX
<b>Deel 1: Inleiding</b> .....	1
1. Probleemstelling .....	1
2. Literatuurstudie .....	2
2.1 Informatienoden .....	2
2.1.1 Informatienoden bij jongeren .....	3
2.1.2 Informatienoden bij nieuwkomers .....	4
2.1.3 Conclusie .....	7
2.2 Informatiebronnen .....	8
2.2.1 Informatiebronnen bij jongeren .....	8
2.2.2 Informatiebronnen bij jonge nieuwkomers .....	9
2.2.3 Conclusie .....	9
3 Onderzoeksvragen/conceptueel model .....	9
<b>Deel 2: Data en methode</b> .....	11
1. Dataverzamelmethode.....	11
2. Deelnemers.....	11
3. Materiaal .....	13
4. Analyseprocedure.....	13
<b>Deel 3: Resultaten</b> .....	14
1. Informatienoden .....	14
1.1 Soorten informatienoden.....	14
1.1.1 Leren .....	14
1.1.2 Nieuwe context .....	15
1.1.3 Sociale contacten .....	16
1.1.4 Administratie .....	18
1.1.5 Zelfzorg .....	18

1.1.6	Vrije tijd .....	19
1.2	Reden van de informatienoden .....	20
1.3	Hoe wordt er omgegaan met de informatienoden? .....	21
2.	Informatiebronnen .....	22
2.1	Soorten informatiebronnen .....	22
2.1.1	Persoonlijke bronnen .....	22
2.1.2	Onlinebronnen .....	24
2.2	Reden van gebruik .....	25
<b>Deel 4: Discussie en conclusie .....</b>		<b>28</b>
1.	Bespreking.....	28
1.1	Informatienoden .....	28
1.2	Informatiebronnen .....	29
2.	Beperkingen eigen onderzoek.....	30
3.	Aanbeveling verder onderzoek.....	31
4.	Praktische en beleidsaanbevelingen.....	32
5.	Conclusie.....	33
<b>Referentielijst .....</b>		<b>34</b>
<b>Bijlagen .....</b>		<b>40</b>
1.	Bijlage 1: Topiclijst + interviewschema .....	40
2.	Bijlage 2: Informatiebrief .....	44
3.	Bijlage 3: Informed consent.....	45
4.	Bijlage 4: Labellijst.....	46
4.1	Eerste versie .....	46
4.2	Tweede versie .....	47
5.	Bijlage 5: Voorbeeld van getranscribeerd interview .....	48

# Deel 1: Inleiding

## 1. Probleemstelling

Informatie is in de huidige kennismaatschappij 24u/24u beschikbaar. Het wordt beschouwd als een waardevol goed, aangezien het zorgt voor bewustzijn, kennis en macht (Isazadeh, 2004; Oetelaar et al., 2018; Vandenbosch et al., 2008). Om iedereen toegang te geven tot deze kennismaatschappij is het belangrijk dat elke bevolkingsgroep over een informatieaanbod kan beschikken dat aangepast is aan hun eigen noden (Baes en Soenen, 2011; Vandenbosch et al., 2008). Zoals beschreven in artikel 17: Recht op informatie in het Verdrag inzake de Rechten van het Kind moeten alle kinderen en jongeren hier dus ook over kunnen beschikken (Unicef, 2009). Een groep kinderen en jongeren die vooral sinds 2015 een groter aandeel kreeg in België zijn minderjarige nieuwkomers. In 2017 maakten zij 33% uit van de 15 373 verzoekers om internationale bescherming. Onderzoek wijst uit dat er heel wat informatie bestaat die gericht is op deze groep, maar ze is niet altijd afgestemd op de noden van minderjarige nieuwkomers en ze bereiken de jongeren in veel gevallen niet (Bootsveld et al., 2016). Het is daarom belangrijk om zicht te krijgen op hun informatienoden en -bronnen om deze afstemming te kunnen maken.

Onderzoek naar informatienoden bij jonge nieuwkomers is beperkt. De meeste onderzoeken zijn gericht op volwassen nieuwkomers. Daarbij wordt aangetoond dat zij vooral nood hebben aan informatie die voldoet aan dagelijkse basisbehoeften zoals huisvesting en financiële, juridische en sociale ondersteuning. Ook de taal van het land van aankomst leren is een prioritaire behoefte. Deze onderzoeken zijn vooral gericht op informatienoden met betrekking tot integratie. Ze spreken de respondenten sterk aan op het feit dat ze nieuwkomers zijn (Mansour, 2018; Martzoukou & Burnett, 2018; Oduntan & Ruthven, 2019). Bij jonge nieuwkomers wordt echter gepleit om hen naast een nieuwkomer ook als jongere te bekijken, omdat hun noden als jongere vaak niet erkend worden (Alldred, 2003). Onderzoek naar de informatiebronnen van deze groep wijst uit dat persoonlijke informatiebronnen de voorkeur krijgen. Wie precies tot deze persoonlijke bronnen horen is niet gekend. Daarnaast gebruiken jonge nieuwkomers ook sociale media om in contact te blijven met vrienden of familie (Lloyd & Wilkinson, 2016, 2019). Een tekortkoming binnen huidig onderzoek is dus onderzoek naar noden van minderjarige nieuwkomers dat zich richt op thema's ruimer dan integratie en onderzoek naar wie of wat precies tot hun informatiebronnen behoort.

Het doel van dit onderzoek is om de informatienoden en -bronnen van jonge (12-18 jaar) nieuwkomers in Vlaanderen in kaart te brengen. Dit gebeurt via 19 individuele semigestructureerde interviews. Hierbij worden geen uitspraken gedaan over alle jonge nieuwkomers in Vlaanderen, maar wordt er gekeken naar de betekenis, oorsprong en reden van de informatienoden en -bronnen bij de bevraagde populatie. Dit is belangrijk om de brug te maken tussen vraag en aanbod, zodat er meer afstemming kan zijn van het informatieaanbod van organisaties en de overheid op de noden van de nieuwkomers. Het onderzoek kijkt verder dan enkel informatienoden op vlak van integratie. De nieuwkomers worden bekeken vanuit hun context als nieuwkomers en vanuit hun context als jongeren.

## 2. Literatuurstudie

### 2.1 Informatienoden

De term informatienoden wordt gebruikt om de soort informatie en de redenen waarom mensen op zoek gaan naar informatie te omschrijven. Er is al heel wat inkt gevloeid bij het formuleren van een definitie hiervoor. Twee aspecten zijn steeds belangrijk om rekening mee te houden, namelijk de oorzaak en evolutie van informatienoden (Borlund & Pharo, 2019; Ruthven, 2019; Vandenbosch et al., 2008).

Het eerste aspect is de oorzaak van informatienoden. Er worden twee grote oorzaken naar voren geschoven: de wens om aan menselijke basisbehoeften te voldoen en onzekerheid of ontevredenheid in een situatie. Mensen gaan op zoek naar informatie om aan hun basisbehoeften tegemoet te komen zoals behoefte aan cognitieve ontplooiing of veiligheid in een situatie. Deze laatste behoefte kan te maken hebben met de tweede oorzaak: onzekerheid of ontevredenheid in een situatie. Mensen kunnen vaak niet zeggen wat hun nood precies is, maar ze leggen meer nadruk op de context die aanleiding heeft gegeven tot deze informatiebehoefte. Bij onderzoek naar informatienoden is het dus belangrijk om rekening te houden met de verschillende contexten waarin mensen zich bevinden (Nicholas & Herman, 2009; Ruthven, 2019; A. K. Shenton & Dixon, 2004; Taylor, 1968; Vandenbosch et al., 2008).

Voor het tweede aspect wordt er gekeken hoe de informatienoden evolueren. Daarbij wordt de theorie van Taylor (1968) als basis gezien. Hij beschrijft vier niveaus die opgebouwd zijn volgens de duidelijkheid van de informatienood voor de persoon. Binnen de theorie van Taylor kan een informatienood alle informatie zijn die gehaald kan worden uit elke informatiebron (A. K. Shenton & Dixon, 2004). De vier niveaus luiden als volgt:

- Viscerale nood: Bij het eerste niveau ontstaat er een vaag gevoel van ontevredenheid in een situatie. De persoon is niet op de hoogte van informatie die hij nodig heeft, maar de afwezigheid van deze informatie zorgt voor enkele vormen van benadeling voor de persoon. Deze nood wordt ook wel een onbewuste of slapende behoefte genoemd (Nicholas & Herman, 2009; A. K. Shenton & Dixon, 2004; Taylor, 1968).
- Bewuste nood: Op het tweede niveau bestaat er een bewuste erkenning van het probleem en krijgt de informatienood stilaan vorm voor de persoon.
- Geformaliseerde nood: Op dit niveau kunnen personen hun informatienood duidelijk bij naam benoemen, maar ze gaan nog niet op zoek naar informatie.
- Gecombineerde nood: Bij het vierde niveau is de nood zeer duidelijk voor de persoon en wordt er actief op zoek gegaan naar informatie die aan de nood kan tegemoet komen (Ruthven, 2019; Taylor, 1968).

Om onderzoek te kunnen voeren naar informatienoden is het dus belangrijk om rekening te houden met de oorzaken en de evolutie van informatienoden. Zoals eerder vermeld dient ook de context van de respondenten meegenomen te worden. Voor de respondenten van deze masterproef namelijk jonge

nieuwkomers kunnen we twee grote contexten onderscheiden: die als jongere en die als nieuwkomer (Derluyn, 2011). Daarom zal in het verder verloop van deze literatuurstudie steeds gefocust worden op deze twee contexten en worden eerst de informatienoden van jongeren besproken en daarna die van nieuwkomers om ze ten slotte te vergelijken met elkaar.

### 2.1.1 Informatienoden bij jongeren

De eerste context van jonge nieuwkomers is die als jongere. Deze wordt getypeerd door de pubertijd die ze mee maken en hun zoektocht naar zelfstandigheid. De adolescentie is een periode met veel fysieke, emotionele en cognitieve veranderingen die heel wat vragen oproepen (Custers & Mortelmans, 2006). Tieners gaan op zoek naar informatie over het dagelijkse leven om deze veranderingen te vergemakkelijken (Agosto & Hughes-Hassell, 2006). Binnen huidig onderzoek naar informatienoden bij jongeren zijn er vijf thema's te vinden in de noden van jongeren namelijk school, sociaal leven, persoonlijke ontwikkeling, toekomst en vrije tijd (Agosto & Hughes-Hassell, 2005; Custers & Mortelmans, 2006; A. Shenton & Dixon, 2009; Vandenbosch et al., 2008). Bij het bestuderen van deze noden is het belangrijk rekening te houden met andere factoren zoals geslacht, sociale leefwereld en ontwikkelingsperiode (Vandenbosch et al., 2008).

Het eerste thema informatienoden is **school**. Op de schoolbanken brengen de jongeren de meeste tijd door. Het is de plaats waar ze naartoe moeten gaan om te leren. Op academisch vlak worden in het middelbaar onderwijs heel wat uiteenlopende onderwerpen aangereikt tijdens de lessen zoals wiskunde, maatschappij, religie,... Er wordt van de leerlingen verwacht om thuis meer met school bezig te zijn door huiswerk te maken of zaken op te zoeken (A. Shenton & Dixon, 2009). Hiervoor gaan jongeren vaak op zoek naar informatie om hun huiswerk tot een goede einde te kunnen brengen (A. Shenton & Dixon, 2009; Vandenbosch et al., 2008). Het vele werk en de examens kunnen stress opleveren bij de jongeren, waardoor ze soms minder goed kunnen functioneren. Leren omgaan met deze stress is een nood die velen van hen voelen. Verder moeten de jongeren leren om hun tijd goed te verdelen om al het nodige werk op tijd te kunnen afronden, zodat ze zich kunnen focussen op andere zaken dan school. Tijdsmanagement verloopt niet even vlot bij elke jongere en ze hebben hierover goede tips en informatie nodig (A. Shenton & Dixon, 2009; Vandenbosch et al., 2008). Er is onenigheid binnen huidig onderzoek naar belangrijkheid van informatienoden over school volgens leeftijd. Vandenbosch e.a. (2008) ondervonden in hun onderzoek dat school belangrijker wordt naarmate jongeren ouder werden. Volgens Shenton & Dixon (2009) wordt school net minder belangrijk naarmate ze ouder worden, omdat andere levensdomeinen belangrijker worden.

Naast het leren willen jongeren zich ook goed voelen op school en daar is het al dan niet hebben van positieve **sociale contacten** een belangrijke factor voor (Custers & Mortelmans, 2006; Vandenbosch et al., 2008). Leeftijdsgenoten worden in de adolescentie steeds belangrijker voor jongeren. Het hebben van een goede vertrouwenspersoon is voor hen noodzakelijk, omdat die kan zorgen voor emotionele steun. Ze kunnen er hun bezorgdheden en leuke momenten mee delen. Naarmate jongeren ouder worden, wordt deze steun steeds vaker gegeven door peers in plaats van hun ouders. (Neiryck & Soyez, 2009; A. Shenton & Dixon, 2009; Vandenbosch et al., 2008). Jongeren kunnen deze steun missen bij negatieve vriendschapsrelaties, relationele peerproblemen, pesten of discriminatie. Wanneer dergelijke situaties zich voordoen zullen ze meer informatiebehoefte ondervinden om positieve sociale contacten op te bouwen (Vandenbosch et al., 2008). Naast peers blijven ouders echter een belangrijke rode draad in het leven van

een jongere, ondanks dat ze steeds zelfstandiger en onafhankelijker willen worden van hen (Kohnstamm, 2009). Hoe hechter de band met de ouders, hoe eenvoudiger dit onafhankelijkheidsproces verloopt. Tijdens het proces kunnen er echter conflicten ontstaan tussen jongeren en hun ouders en weten ze niet altijd goed hoe daarmee om te gaan (Custers & Mortelmans, 2006; Vandenbosch et al., 2008). Het hebben van goede peers en een sterke band met hun ouders is dus zeer belangrijk voor jongeren.

Deze peers ontmoeten jongeren vaak op school, maar ook in hun **vrije tijd**. Dit is een belangrijke plaats waar jongeren vrienden kunnen ontmoeten binnen hun eigen interesseveld. In de adolescentie gaan jongeren namelijk steeds meer hun eigen interesseveld afbakenen en die leiden vaak tot vrijetijdsactiviteiten (Agosto & Hughes-Hassell, 2005; A. Shenton & Dixon, 2009). Jongeren kunnen vaardigheden ontwikkelen op gebied van muziek, sport, drama,... (A. Shenton & Dixon, 2009). Naast vrienden ontmoeten en vaardigheden leren in hun vrije tijd gaan de jongeren ook graag uit, surfen ze online of gaan ze werken (Vandenbosch et al., 2008). Informatiebehoeften op vlak van vrije tijd zijn vaak zeer vergankelijk, omdat jongeren snel hun enthousiasme over een bepaalde interesse kunnen verliezen (A. Shenton & Dixon, 2009).

Zoals eerder vermeld krijgen jongeren tijdens de adolescentie dus te maken met veel veranderingen op fysiek, sociaal-emotioneel en cognitief vlak. Door deze veranderingen krijgen ze informatie over hun **persoonlijke ontwikkeling**. Jongeren zijn bezig met het zoeken naar een eigen identiteit. Daarbij hoort onder andere het ontwikkelen van een eigen stijl en uiterlijk. Dit is vooral te merken bij jongeren uit de lagere graden van het middelbaar onderwijs en neemt af naarmate jongeren ouder worden (Kohnstamm, 2009; Vandenbosch et al., 2008). Peers worden steeds belangrijker voor de jongeren en ze gaan zich meer conformeren aan de waarden en normen van de groep. Ze gaan ook experimenteren met relaties en seksualiteit binnen hun zoektocht naar hun identiteit (Kohnstamm, 2009; A. Shenton & Dixon, 2009). Daarnaast zijn jongeren ook bezig met hun psychisch welzijn. Ze zijn bezorgd over hun gezondheid, stressniveau en slaapgedrag en hebben daarom nood aan emotionele steun, empathisch begrip en aan correcte informatie over gezondheid en psychisch welzijn (A. Shenton & Dixon, 2009; Vandenbosch et al., 2008).

Vervolgens gaan jongeren meer nadenken over de zin van het leven en hun **toekomst** (A. Shenton & Dixon, 2009; Vandenbosch et al., 2008). Ze denken na over hun toekomstig geluk: welke job ze gaan hebben, of ze een goede partner zullen vinden en hoe die eruit zal zien. Meisjes maken zich in het algemeen meer zorgen over hun toekomst dan jongens. Toekomst wordt belangrijker voor tieners naarmate ze ouder worden (Vandenbosch et al., 2008). De jongeren hebben advies nodig over beslissingen die hun toekomst beïnvloeden zoals studiekeuze of job (A. Shenton & Dixon, 2009).

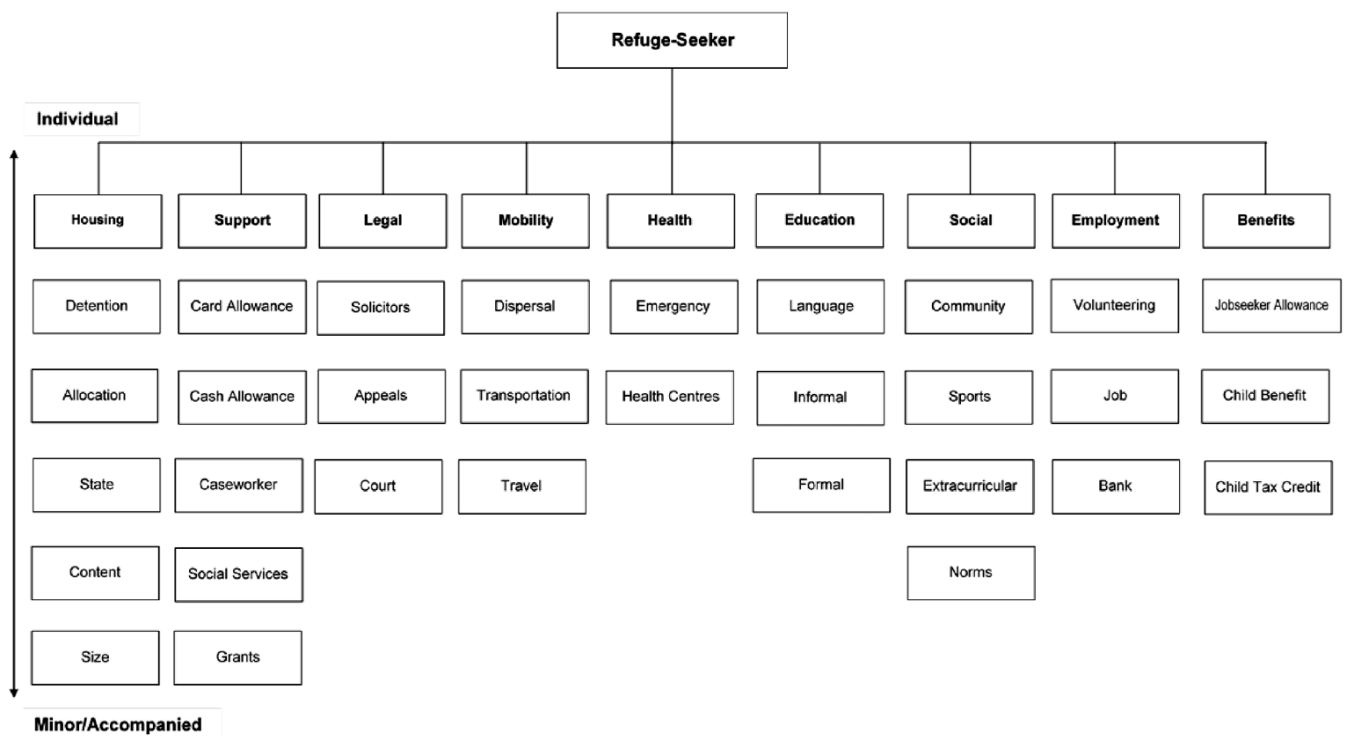
### 2.1.2 Informatienoden bij nieuwkomers

Een tweede context voor de jonge nieuwkomers is het feit dat ze nieuwkomers zijn. Agentschap Integratie en Inburgering definieert een nieuwkomer als volgt: *Persoon die zich onlangs in België heeft gevestigd* (Agentschap Integratie en Inburgering, z.d.). Nieuwkomers kunnen zich om verschillende redenen in België vestigen. De term wordt als overkoepelend gezien voor vluchtelingen en migranten (Huysmans et al., 2019). Een vluchteling zal het land van herkomst ontvluchten uit vrees voor vervolging en kan in eigen land geen



bescherming meer krijgen van de overheid tegen deze vervolging. Migranten daarentegen verlaten vaak vrijwillig hun land van herkomst en gaan op zoek naar een beter leven (UNHCR, 2018).

De context van een nieuwkomer wordt getypeerd door het feit dat ze in een nieuwe omgeving terecht komen die soms ver van hun vertrouwde omgeving verwijderd is zowel geografisch als cultureel (Derluyn, 2011). Wanneer de nieuwkomers in een nieuw land terecht komen hebben ze nood aan drie basisbehoeften: gezondheidszorg, welzijn en informatie (Council of Europe, 2017). Aangezien er maar zeer beperkt onderzoek is naar informatienoden bij minderjarige nieuwkomers zal dit onderdeel hoofdzakelijk geschreven worden vanuit de informatienoden van volwassen nieuwkomers. Oduntan & Ruthven (2019) hebben een *information needs matrix* opgesteld met de belangrijkste thema's die van sociologische noodzaak zijn tijdens integratie (Oduntan & Ruthven, 2019). Nieuwkomers zijn vaak op zoek naar informatie die voldoet aan dagelijkse basisbehoeften zoals onderdak, gezondheid, werk en de rechten en plichten als vluchteling (Caidi et al., 2008; Mansour, 2018; Martzoukou & Burnett, 2018; van Heelsum, 2017).



Figuur 1: information needs matrix (Oduntan & Ruthven, 2019)

Wanneer nieuwkomers net aankomen in hun nieuwe omgeving zijn er heel wat praktische zaken die in orde gebracht moeten worden, zodat zij kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven. Een van de eerste prioriteiten op dat vlak is het vinden van een degelijke en betaalbare **woning**. Dit is een basisbehoefte, aangezien het hebben van een woning je leven deels opnieuw normaliseert. Het zorgt daarnaast ook voor fysieke veiligheid en status (Caidi et al., 2008; Eriksson & Hedberg Rundgren, 2019; Hertzum & Hyldegård, 2019; Oduntan & Ruthven, 2019). De zoektocht naar een woning is moeilijk, aangezien de huurprijzen hoog zijn. Dit is zeker het geval in grote steden, wat net de plaats is waar nieuwkomers vaak aankomen. Ze zijn dus op zoek naar een degelijke betaalbare woning, maar ze hebben ook vragen over het onderhouden ervan zoals bijvoorbeeld het lezen van de elektriciteitsmeter (Martzoukou & Burnett, 2018). Aangezien het vinden

van een woning zo moeilijk is moeten nieuwkomers vaak enkele malen verhuizen voor ze zich ergens langere periode kunnen vestigen. Dat brengt informatienoden over **mobilititeit** met zich mee (Oduntan & Ruthven, 2019). Het openbaar vervoer is vaak het enige vervoersmiddel voor nieuwkomers om zich te kunnen verplaatsen. Ze geven echter aan dat het niet zo simpel is om de werking ervan te leren kennen, aangezien deze vaak verschillend zijn in hun land (Caidi et al., 2008; Oduntan & Ruthven, 2019). Verder moeten er naast het vinden van een woning ook heel wat **wettelijke zaken** geregeld worden zoals de asielpcedure. Afhankelijk van de status van een nieuwkomer is deze procedure eenvoudig of zeer complex. Om hen goed door deze procedure te loodsen hebben de nieuwkomers nood aan een goede, betaalbare advocaat die hen de juiste informatie kan geven, zodat ze de juiste keuzes kunnen maken hierover (Oduntan & Ruthven, 2019; van Heelsum, 2017). Om volwaardig te kunnen participeren in de maatschappij zijn er verder nog heel wat praktische zaken die nieuwkomers in orde moeten brengen zoals het regelen van een bankkaart, verzekeringen, belastingen,... Om deze zaken van **ondersteuning** te weten te komen en ze in orde te brengen hebben de nieuwkomers informatie nodig hieromtrent (Hertzum & Hyldegård, 2019; Oduntan & Ruthven, 2019). Bij deze ondersteuning kunnen ook uitkeringen vallen zoals kinderbijslag of werkloosheidsuitkering (Oduntan & Ruthven, 2019). Om naast deze uitkeringen financiële zekerheid te hebben zijn nieuwkomers vaak op zoek naar **werk**. Het is echter niet eenvoudig om een job te vinden onder meer door taal (Martzoukou & Burnett, 2018). Om dit te oefenen en omdat nieuwkomers vaak iets willen terug geven aan het land van aankomst doen zij graag aan vrijwilligerswerk (Huysmans et al., 2019).

Om extra kansen op de arbeidsmarkt te krijgen zijn veel nieuwkomers geïnteresseerd om een **opleiding** te volgen. Vooral de taal van het land van aankomst leren is een prioriteit voor veel nieuwkomers. Ze worden namelijk dagelijks geconfronteerd met hun afkomst door de verschillen in taal en willen deze daarom zo snel mogelijk leren om andere noden zelf te kunnen oplossen (Caidi et al., 2008; Martzoukou & Burnett, 2018; Oduntan & Ruthven, 2019; van Heelsum, 2017). Voor minderjarige nieuwkomers is onderwijs een belangrijk middel voor sociale ontwikkeling en welzijn (Alldred, 2003). Het studeren zorgt voor afleiding bij de jongeren (Eriksson & Hedberg Rundgren, 2019). De routine van een schooldag geeft hen gevoel van normaliteit en veiligheid (Alldred, 2003). Ook het informeel leren wordt in de matrix aangehaald (Oduntan & Ruthven, 2019). Dit kan bijvoorbeeld in de **vrije tijd**. Jongens gaan vooral sporten in hun vrije tijd. Dit kan een middel zijn van afleiding (Eriksson & Hedberg Rundgren, 2019), maar is ook een plaats waar nieuwe sociale contacten ontwikkeld kunnen worden. Respect en vertrouwen kunnen opgebouwd worden en zo wordt de sportclub niet enkel een plaats om te sporten, maar waar jongeren ook terecht kunnen bij vragen over hun huiswerk en persoonlijk leven (Lloyd & Wilkinson, 2016). Een grote participatiedrempel voor vluchtelingenjongeren om deel te nemen aan vrijetijdsactiviteiten is gebrek aan informatie (Pissens et al., 2019). De nieuwkomers hebben ook nood aan **sociale contacten** en dan blijkt de schoolcontext een belangrijke plaats te zijn om deze op te bouwen, net als deelnemen aan georganiseerd vrijetijdsaanbod (Huysmans et al., 2019; Lloyd & Wilkinson, 2016). Sociale contacten worden echter slechts in beperkte mate opgebouwd, doordat nieuwkomers vaak moeten verhuizen. Ze geven ook aan vaak in een bubbel te zitten binnen hun eigen cultuur, ook in het land van aankomst. Ze hebben dus nood aan autochtone vriendschappen (Huysmans et al., 2019; van Heelsum, 2017).

Een volgend thema dat aan bod komt in de matrix is **gezondheid** (Oduntan & Ruthven, 2019). Huidig onderzoek naar (informatie)noden richt zich vooral op dit domein: de drempels voor toegang tot gezondheid

en het psychosociaal welzijn van nieuwkomers (Haene et al., 2014; Hiam et al., 2019). Nieuwkomers verwachten goede medische voorzieningen in het land van aankomst. Het begrijpen van de administratie, diagnoses en medische informatie vormt de grootste nood en moeilijkheid (van Heelsum, 2017). Ze worden vaak verkeerd begrepen, waardoor er niet tot een efficiënte behandeling kan overgegaan worden (Martzoukou & Burnett, 2018). Op psychosociaal vlak zijn er soms cultuurverschillen over gezondheid bij bijvoorbeeld psychische gezondheid. Niet overal worden psychische stoornissen erkend en vaak is het taboe om ze te erkennen en erover te praten (Haene et al., 2014; Schick et al., 2016). Gezondheidswerkshops hierover kunnen helpen om onderwerpen bespreekbaar te maken (Lloyd & Wilkinson, 2016).

Ten slotte hebben nieuwkomers ook nood aan informatie over **culturele aanpassing**. Deze komt niet in de matrix aan bod, maar komt sterk naar voor in ander wetenschappelijk onderzoek. De nieuwkomers komen vaak terecht in een land waar de cultuur ver van hun cultuur staat of er heel wat andere gebruiken zijn. Er wordt op een andere manier met elkaar omgegaan en er is ander eten wat voor hen onbekend is (Caidi et al., 2008; Lloyd & Wilkinson, 2016). Onderzoek wees uit dat hoe sneller nieuwkomers zich cultureel kunnen aanpassen hoe groter de veerkracht tegen psychische aandoeningen is (Eriksson & Hedberg Rundgren, 2019). Cultureel aanpassen en het snel integreren wordt ook vaak verwacht van het land van aankomst (van Heelsum, 2017). Vanuit hun land van aankomst hebben nieuwkomers meestal nog contact met mensen uit hun **land van herkomst** en ze zijn ook specifiek op zoek naar informatie over de politieke situatie van hun land of over hun familie of vrienden die zijn achtergebleven (Caidi et al., 2008; Lloyd & Wilkinson, 2016; Mansour, 2018).

### 2.1.3 Conclusie

Huidig onderzoek rond informatienoden bij nieuwkomers richt zich vooral op volwassen nieuwkomers en thema's die te maken hebben met integratie (onderwijs, taal, arbeidsmarkt, culturele aanpassing,...) (van Heelsum, 2017). Deze noden zijn specifiek voor nieuwkomers in een nieuwe context. Alldred (2003) pleit ervoor dat vluchtelingenkinderen en -jongeren in eerste plaats als kinderen en jongeren gezien moeten worden. Jonge nieuwkomers bevinden zich namelijk binnen twee contexten: als jongere en als nieuwkomer (Derluyn, 2011). Om hun informatienoden te kunnen onderzoeken is het dus belangrijk om rekening te houden met de beide contexten waarin deze jongeren zich bevinden (Nicholas & Herman, 2009; Ruthven, 2019; A. K. Shenton & Dixon, 2004). Vanuit de vergelijking van de verschillende informatienoden van jongeren en nieuwkomers kunnen drie categorieën onderscheiden worden met de bijhorende thema's:

1. Noden specifiek voor nieuwkomers	Culturele aanpassing, wonen, wetgeving, informatie over het land van herkomst, mobiliteit & werk
2. Noden specifiek voor jongeren	Persoonlijke ontwikkeling & toekomst
3. Overkoepelende noden tussen jongeren en nieuwkomers	Onderwijs, sociale contacten & vrije tijd

De term informatienoden wordt gebruikt om de soort informatie en de redenen waarom mensen op zoek gaan naar informatie te omschrijven. In huidig wetenschappelijk onderzoek wordt vooral de soorten

informatienoden bevroegd bij de populatie. De redenen waarom mensen op zoek gaan naar informatie worden niet expliciet bevroegd en vooral toegeschreven aan de context van een persoon (Nicholas & Herman, 2009). Bij nieuwkomers wordt de reden van hun informatienoden dus omdat ze nieuw zijn in een land. Daarnaast wordt er ook niet gekeken naar hoe de respondenten omgaan met hun informatienoden. In deze masterproef zullen naast de soorten informatienoden ook de redenen en de manier van omgang met deze informatienoden meegenomen worden, zodat er een overkoepelend beeld kan gegeven worden hierover.

## 2.2 Informatiebronnen

Een informatiebron is alles wat een persoon kan informeren over een onderwerp of dat kennis kan geven (Varshney, 2011). Ze kunnen opgedeeld worden in twee grote categorieën: onpersoonlijke en relationele bronnen. De eerste zijn passieve bronnen waarbij er eenrichtingsverkeer is zoals boeken, televisie, websites en blogs. Relationele bronnen daarentegen zijn actieve bronnen waarbij er persoonlijk contact optreedt. Dat kan zowel online als offline zijn. Voorbeelden hiervan zijn face-to-face contacten en sociale media (Wang et al., 2018). Het informatieaanbod is zeer groot, maar elke informatiebron heeft ook zijn beperkingen bijvoorbeeld een beperkt aantal thema's die op school behandeld worden of de toegang van bronnen op internet (Custers & Mortelmans, 2006). Personen hebben dus verschillende redenen om te kiezen voor informatiebron zoals toegankelijkheid, tijd, eerdere ervaringen en individuele voorkeur (Söderlund & Lundin, 2017; Wang et al., 2018).

### 2.2.1 Informatiebronnen bij jongeren

Personen worden als de meest gebruikte informatiebron aangeduid door jongeren (Metz et al., 2016; Schamp et al., 2013; Vandenbosch et al., 2008). Onder personen kunnen ouders, broers en zussen, andere familieleden, leerkrachten, dokter,... vallen. De tieners geven het meest voorkeur aan hun ouders om zich toe te richten. Vrienden staan op de tweede plaats bij persoonlijke informatiebronnen (Vandenbosch et al., 2008). Het is niet verwonderlijk dat ouders en leeftijdsgenoten bovenaan het lijstje staan. Leeftijdsgenoten worden immers steeds belangrijker in de adolescentie en jongeren vinden veel steun bij elkaar in de zoektocht naar hun sociale en persoonlijke identiteit (Neiryneck & Soyez, 2009). Op de derde plaats staan 'experts': leerkrachten, sporttrainers, dokters, hulpverleners (Schamp et al., 2013). Deze personen maken deel uit van het persoonlijke netwerk van een jongere en krijgen tijdens activiteiten vaak spontaan informatie vragen over uiteenlopende thema's. Zij zijn vaak de enige die wat diverse antwoorden kunnen geven aan een jongere (Baes en Soenen, 2011). Leerkrachten krijgen dus regelmatig informatie vragen van hun leerlingen. Deze vragen gaan over uiteenlopende thema's (Meire & Marreel, 2016; Vandenbosch et al., 2008). Ze willen hun leerlingen graag helpen, maar geven aan dat ze niet altijd antwoorden weten. Daarom zoeken zij vaak informatie op, al dan niet samen met de leerling, of verwijzen ze de leerling door naar CLB, leerlingenbegeleiding op school of andere organisaties (Meire & Marreel, 2016).

In deze informatiesamenleving hebben media en het internet een centrale plaats in de leefwereld van jongeren (Morimoto & Friedland, 2011). Het internet en de media worden dan ook aangeduid als frequente informatiebron (Vandenbosch et al., 2008). Deze worden voor zowel praktische als persoonlijke vragen gebruikt (Custers & Mortelmans, 2006). Ook wordt er meer en meer gebruik gemaakt van online

hulpverlening via chat. Jongeren voelen zich online vrijer dan bij face-to-face gesprekken als het over moeilijke thema's gaat (Metz et al., 2016).

### 2.2.2 Informatiebronnen bij jonge nieuwkomers

Ook bij jonge nieuwkomers worden persoonlijke contacten op de eerste plaats gezet bij informatiebronnen. Wie precies tot die persoonlijke contacten behoort is niet gekend (Lloyd & Wilkinson, 2019). Jonge nieuwkomers hebben vaak geen groot sociaal netwerk wanneer ze aankomen in een nieuw land. De contacten die ze opbouwen in hun aankomstland zijn kortstondig en bepaald door de veranderlijke situatie waarin de jongeren zich bevinden (Huysmans et al., 2019). Vooral bij niet-begeleide minderjarige vreemdelingen beperkt het contact zich tot professionele hulpverleners (waaronder ook hun voogd) en contacten binnen schoolsituatie (Depraetere & Derluyn, 2008).

Naast persoonlijke contacten is de kerk of moskee voor sommige nieuwkomers ook een belangrijke plaats om informatie te verwerven en antwoorden te krijgen op hun noden (Lloyd & Wilkinson, 2019). Daar leren de jongeren mensen met verschillende achtergronden kennen en leren er in een informele vertrouwde sfeer (Lloyd & Wilkinson, 2016). Sportclubs zijn ook een voorbeeld van dergelijke omgeving (Lloyd & Wilkinson, 2019).

Ook onlinebronnen vormen interessante informatiebronnen voor jonge nieuwkomers. Via Facebook of andere sociale media kunnen ze in contact blijven met vrienden of familie in het thuisland, maar ze vinden er ook heel wat informatie op (Lloyd & Wilkinson, 2016).

### 2.2.3 Conclusie

Voor zowel jongeren als nieuwkomers staan persoonlijke informatiebronnen op de hoogste plaats. Bij de nieuwkomers is het echter niet duidelijk welke mensen het belangrijkste zijn voor hen. Daarnaast gebruiken ze ook steeds meer onlinebronnen om informatie van te halen, zoals het internet en sociale media. Redenen waarom personen voor een bepaalde bron kiezen kunnen toegankelijkheid, tijd, eerdere ervaringen of individuele voorkeur zijn. Bij jongeren of nieuwkomers is het echter niet bekend om welke redenen zij voor een informatiebron kiezen.

## 3 Onderzoeksvragen/conceptueel model

Dit thesisonderzoek gaat over informatienoden en -bronnen bij jonge nieuwkomers. In eerste plaats wil deze masterproef graag de soorten informatienoden en -bronnen van de respondenten blootleggen, aangezien voor deze specifieke doelgroep hierover slechts zeer beperkt onderzoek is. Verder wil het ook een antwoord geven op de redenen voor de noden en keuze voor een bepaalde bron. Deze zijn nauwelijks onderzocht in de huidige wetenschappelijke literatuur. Ten slotte wordt er ook gekeken naar de manier waarop jonge nieuwkomers omgaan met hun informatienoden. Met inzicht over deze drie aspecten kan het informatieaanbod van organisaties en de overheid beter aangepast worden en verspreid worden onder jonge nieuwkomers. De onderzoeksvragen van deze masterproef luiden dan ook als volgt:

1. Welke informatienoden hebben jonge nieuwkomers (12-18 jaar) in Vlaanderen over verschillende levensdomeinen?
  - a. Wat maakt dat jonge (12-18 jaar) nieuwkomers in Vlaanderen deze informatienoden ervaren?
  - b. Hoe gaan jonge (12-18 jaar) nieuwkomers in Vlaanderen om met deze informatienoden?
2. Welke soort informatiebronnen benutten jonge (12-18 jaar) nieuwkomers in Vlaanderen om een antwoord te krijgen op deze noden?
  - a. Waarom gebruiken jonge (12-18 jaar) in Vlaanderen deze informatiebronnen?



# Deel 2: Data en methode

## 1. Dataverzamelmethode

Dit onderzoek wil een antwoord geven op bovenstaande onderzoeksvragen over informatienoden en -bronnen van jonge nieuwkomers. Om dit antwoord te kunnen geven werd er gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek. Hiermee werden de houdingen en ervaringen van personen onthuld en kon de diepere betekenis van het onderwerp blootgelegd worden (Baarda et al., 2018).

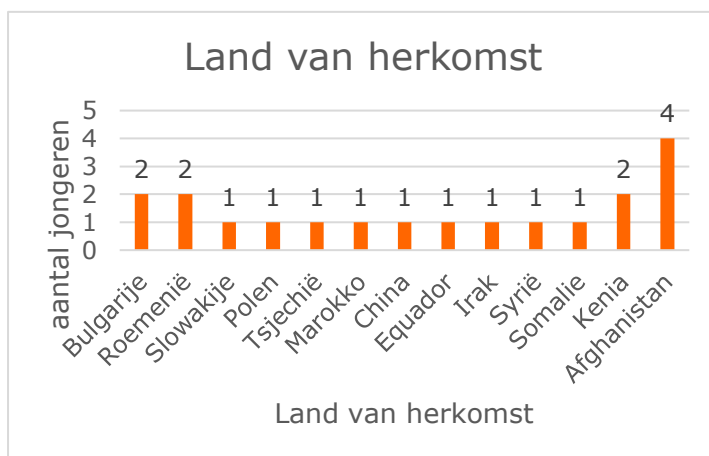
Data werd verzameld door middel van individuele semigestructureerde interviews bij jonge nieuwkomers. Er werden 19 interviews afgenomen waarbij datasaturatie bereikt werd. Het aantal interviews werd gebaseerd op eerdere kwalitatieve onderzoeken rond informatienoden bij nieuwkomers. Daar werden er steeds 15 tot 20 afgenomen (Lloyd & Wilkinson, 2016; Oduntan & Ruthven, 2019). Omwille van de coronamaatregelen waren er 5 interviews elektronisch. Zo'n interview kon geen fysiek interview volwaardig vervangen, aangezien er een deel van de interactie verloren ging en er storing tijdens het gesprek kon opduiken, waardoor het gesprek onderbroken werd (Lo Iacono et al., 2016). In deze situatie waren elektronische interviews echter de beste oplossing, aangezien de *social distance* zo gerespecteerd kon worden en de dataverzameling toch kon worden verdergezet. Er werd voor individuele interviews gekozen, zodat elke respondent de ruimte kreeg om op de persoonlijke vragen te beantwoorden (Baarda et al., 2007). De afgenomen interviews waren semigestructureerd waarbij een topiclijst opgesteld werd (zie bijlage 1). In het interviewschema werd per topic een beginvraag en doorvragen opgesteld. De interviewer was vrij om deze vragen te stellen indien de geïnterviewde de antwoorden niet spontaan gaf (Baarda et al., 2007). Om de betrouwbaarheid van het interview te verhogen werden er opnames gemaakt, indien de respondent hier akkoord mee ging.

De respondenten werden bereikt via OKAN-scholen, vrijetijdsorganisaties, opvanginitiatieven en eigen netwerk. Er werd ook gebruik gemaakt van de sneeuwbal methode om via jongeren die al bevraagd waren, nieuwe jongeren te ontmoeten. Bij het contacteren van de personen werd een introductiebrief (zie bijlage 2) gestuurd. De interviews vonden steeds plaats op een moment en plaats die door de respondent zelfgekozen werd. Vaak vonden deze plaats op een vertrouwde plaats voor de jongere zoals op school of in het opvangcentrum. De interviews konden afgelegd worden in verschillende talen waarbij de meeste interviews in het Nederlands afgenomen werden, drie ervan in het Engels en bij één interview werd een tolk ingeschakeld. De interviews werden afgenomen tussen december 2019 en mei 2020. De duur ervan bedroeg gemiddeld 30 min – 1u.

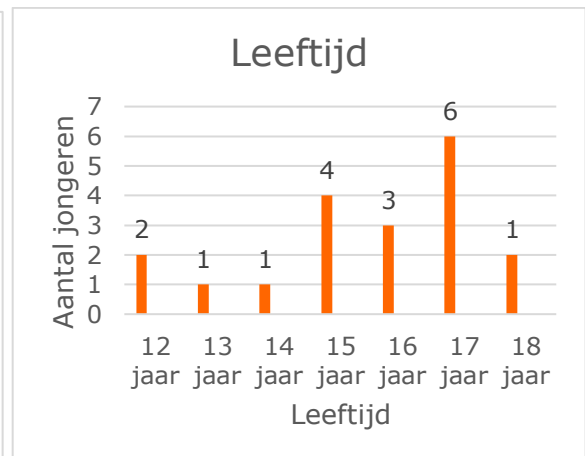
## 2. Deelnemers

De onderzoekspopulatie uit dit onderzoek bestonden uit jonge nieuwkomers woonachtig in Vlaanderen die zich maximaal vijf jaar in België bevinden. Bij het afbakenen van deze doelgroep werd rekening gehouden

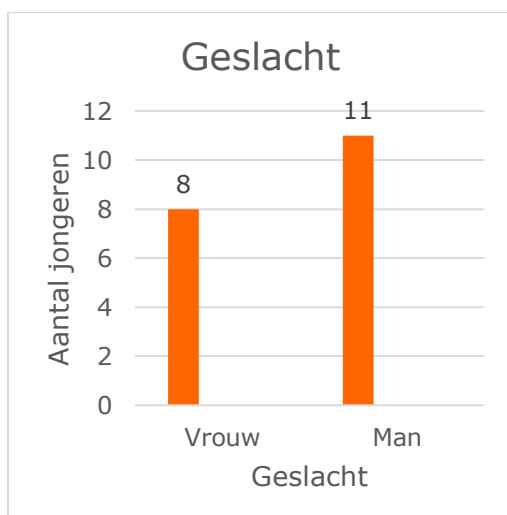
met een aantal kenmerken onder de respondenten. Het eerste kenmerk was dat alle respondenten nieuwkomers zijn die zich maximaal vijf jaar in België bevonden. Hierbij speelde de verblijfsstatus van de jongere geen rol. De jongeren konden dus reeds erkend of geweigerd zijn als vluchteling of konden nog in procedure zijn. Over het land van herkomst van de respondenten werden geen specifieke vereisten opgesteld. Er werd wel gestreefd naar een gelijke verdeling van jongeren uit Europa en jongeren uit een derdeland (land dat geen lidstaat is van de Europese Unie of niet Noorwegen, IJsland, Liechtenstein of Zwitserland is). Een volgend kenmerk van de respondenten is leeftijd. Het onderzoek spitste zich toe op minderjarige nieuwkomers. De leeftijdsgrenzen werden afgebakend van 12 tot 18 jaar. Deze afbakening wordt overgenomen uit de Vlaamse jeugdonderzoeken (Baes en Soenen, 2011; Vandenbosch et al., 2008). Een derde kenmerk is dat de jongeren momenteel verblijven in Vlaanderen of Brussel. Hier werd er gestreefd naar een verscheidenheid van steden, zowel grote centrumsteden als kleinere steden. Als laatste werd er ook rekening gehouden met het geslacht van de jongeren en werd er gestreefd naar een gelijke verdeling. Hieronder bevinden zich enkele visuele voorstellingen van de voornaamste kenmerken.



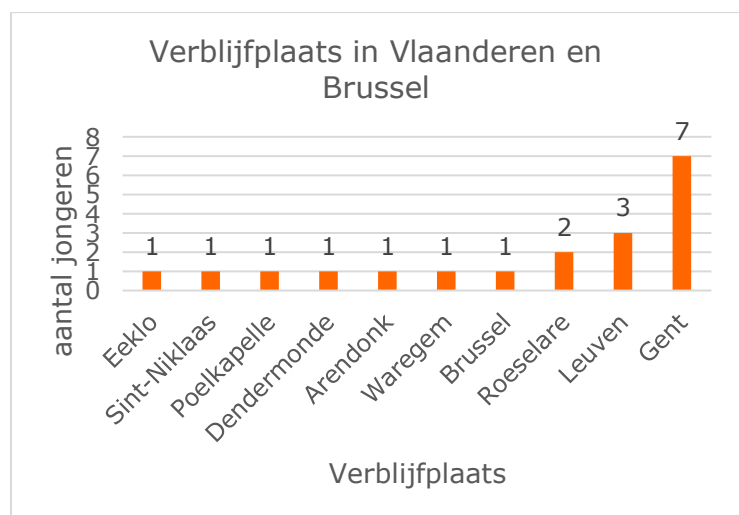
Figuur 2: land van herkomst van de respondenten



Figuur 3: leeftijd van de respondenten



Figuur 4: geslacht van de respondenten



Figuur 5: verblijfplaats in België van de respondenten



### 3. Materiaal

Bij de semigestructureerde interviews werd er gebruik gemaakt van een topiclijst (zie bijlage 1). Deze werd opgebouwd aan de hand van de thema's die uit de literatuurstudie naar boven kwamen en de onderzoeksvragen. Elke thema was één topic. Onder elk topic werden bijvragen gesteld om op verschillende manieren naar informatienoden en -bronnen te pijlen. Zo werd er bijvoorbeeld letterlijk gevraagd naar de vragen waarmee zij zitten rond dat thema, maar kon er ook gevraagd worden naar de zorgen die zij hebben rond het thema om vandaaruit de brug te maken naar de informatienoden, zoals Vandenbosch e.a. (2008) het aangepakt hebben in hun onderzoek. Er werden pilot interviews afgenomen met huisgenoten en een nieuwkomer die al langer dan 5 jaar in België was. Aan de hand van de ondervindingen werd het interviewschema aangepast. Er werd ook een informed consent opgesteld voor de betrokken respondenten (zie bijlage 3) waarin duidelijk vermeld staat dat ze vrijwillig deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek en dat hun anonimiteit gewaarborgd blijft. Voor de start van het interview werd dit overlopen met de jongere en werd er goedkeuring gevraagd van de ouders, voogd of aan de jongere zelf indien deze 18 jaar was. Bij de elektronische interviews werd het informed consent op voorhand opgestuurd en werd het voor de start van het interview overlopen. Er werd elektronisch om goedkeuring gevraagd. Tijdens de interviews werd er gebruik gemaakt van opnameapparatuur ontleend via de Wetenschapswinkel. Aan het eind van het interview werd er een incentive (cinematicket) aangeboden door De Ambrassade voor de jongeren. Indien het een elektronisch interview was werd het cinematicket opgestuurd.

### 4. Analyseprocedure

Alle opgenomen interviews werden letterlijk uitgetypt. Een voorbeeld van een getranscribeerd interview is te vinden in bijlage 5. Het analyseren gebeurde met het kwalitatief analyseprogramma MAXQDA. De analyse gebeurde thematisch in vier stappen (Vaismoradi et al., 2013). In de eerste stap werd een labellijst (zie bijlage 4.1) opgesteld met de verschillende thema's die voorkwamen in de literatuur en met de verschillende elementen uit de onderzoeksvragen. De start was dus deductief. Tijdens stap twee werden de transcripten op drie verschillende manieren gelezen namelijk letterlijk, interpretatief en reflexief. Daarna werd de data gecodeerd en werd de labellijst verfijnd met zaken die naar boven kwamen in de getranscribeerde interviews (zie bijlage 4.2). Op deze manier werd de analyse inductief aangevuld en werd er een combinatie gebruikt van deductie en inductie (Fereday & Muir-Cochrane, 2006). De getranscribeerde interviews werden allemaal opnieuw gelabeld aan de hand van de aangepaste labellijst tot er geen nieuwe codes naar boven kwamen. Ten slotte werd tijdens de laatste stap de data-analyse uitgeschreven in deel 3: resultaten.

# Deel 3: Resultaten

## 1. Informatienoden

Tijdens de interviews werd de respondenten in eerste instantie gevraagd welke informatiebehoefte zij in België hadden. Vanuit deze antwoorden werd er verder doorgevraagd naar de redenen van de vragen die ze zich stellen en hoe ze op zoek gingen naar antwoorden. Op deze manier werden ook andere thema's bevestigd die in de literatuur aan bod kwamen. De antwoorden op deze vragen worden besproken in drie delen: de soorten informatienoden, de reden van deze informatienoden en de manier waarop jongeren met hun informatienoden omgaan.

### 1.1 Soorten informatienoden

In eerste plaats hadden jonge nieuwkomers nood aan duidelijke, overzichtelijke en begrijpbare informatie. Vanuit de gegevens uit de interviews werden zes overkoepelende thema's gevonden voor soorten informatienoden bij jonge nieuwkomers: leren, nieuwe context, sociale contacten, administratie, zelfzorg en vrije tijd.

#### 1.1.1 Leren

Informatienoden op vlak van leren was het eerste thema dat uit de analyse gehaald werd. Voor veel respondenten was de **taal** leren eerste prioriteit aangezien ze daardoor alles beter konden begrijpen en zo vrienden konden maken, konden studeren en werk konden zoeken. De respondenten zagen de taal als basis en wanneer ze deze onder de knie hadden, gingen veel dingen makkelijker verlopen. De taal leren werd echter als een van de moeilijkste zaken beschouwd en dat bracht veel onzekerheid en angst met zich mee in het begin.

*"Ik wil zo super super goed eerst Nederlands kunnen praten, maar het is moeilijk, want soms begrijp ik zo woorden niet en soms zo dingen gezegd die zo beetje moeilijk zijn, hoe kan ik alles begrijpen?"*  
(V, 16 jaar, 9 maanden in België, Irak)

De respondenten hadden behoefte aan informatie over waar en op welke manier ze het snelst Nederlands konden leren, hoe ze moesten omgaan met meertaligheid en personen die dialect spraken. Naast Nederlands wilden enkele respondenten ook heel graag Frans leren. Dat vonden ze belangrijk aangezien het een officiële landstaal is in België en dit hun kansen kon vergroten op de arbeidsmarkt.

*"I need first Nederlands, learn Nederlands and then Frans. I need I think too much about it how I can learn it. It is important, we live in Belgium. I need to speak French and Nederlands, that's important." (M, 15 jaar, 10 maanden in België, Afghanistan)*

Elke respondent ging nog naar **school** en haalde dat aan als een belangrijk instituut in zijn/haar leven. Ze kregen er veel informatie van, maar ook veel vragen door. Wanneer de nieuwkomers net in België aankwamen, gingen de informatienoden vooral over de inschrijvingsprocedure, het inschrijvingsgeld, het onderwijssysteem en de ligging van de school. Eenmaal ingeschreven in de school, voor de meeste nieuwkomers in de Onthaalklas voor Anderstalige Nieuwkomers (OKAN), bereidden de jongeren zich voor om naar het regulier onderwijs te gaan en willen ze graag het onderwijssysteem van deze scholen kennen. Daarnaast stelden ze zich vragen over de schooluren, de leerplicht, de verschillende studierichtingen en de regels op school. Ook wilden de respondenten informatie over de soorten scholen. Zo wilden ze weten op welke scholen een hoofddoek gedragen mag worden en of er al dan niet veel nieuwkomers zijn op de school. Bij de overgang naar het reguliere onderwijs kwamen er meer vakinhoudelijke vragen, aangezien OKAN vooral dient om Nederlands te leren en vakken zoals biologie, fysica of wiskunde er niet aan bod kwamen.

*Interviewer: "Als jij nu aan die persoon zou moeten zeggen van welke informatie nuttig is, goed is of niet goed is om te weten, welke dingen zou je dan zeggen?"*

*Respondent : "Als persoon nog naar persoon gaat, de onderwijs, hoe dat de onderwijs hier in België is en ook de vakken en zo, want in OKAN hebben we meer geleerd de taal en zo en hebben we niet echt de vakken geleerd, bijvoorbeeld bij wiskunde hebben we gewoon zo de cijfers geleerd en hoe je optelling zegt of een aftrekking, maar we wisten niet over vermenigvuldiging of machten of zo iets." (V, 13 jaar, 1 jaar 6 maanden in België, Roemenië)*

Enkele respondenten waren bijna afgestudeerd in het middelbaar onderwijs en droomden ervan om verder te studeren, wat ook de nodige vragen met zich meebracht. Zo vroegen zich onder meer af hoe het hoger onderwijs georganiseerd wordt en welke verschillende studierichtingen allemaal aangeboden worden.

*"Als ik klaar met de school ben euhm misschien als ik naar de universiteit of hogeschool wil gaan moet ik dat goed vragen. Ik wil misschien naar de infodag of moet ik zelf naar de universiteit gaan om te vragen als ik papieren nodig heb of wat kan ik doen en zo." (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

### 1.1.2 Nieuwe context

Heel wat respondenten waren nieuwsgierig naar de **cultuur** in België. Naast de taal leren was dit een prioritaire behoefte wanneer ze net in België kwamen. De Belgische gebruiken leren kennen, werd door de meesten als iets positief en noodzakelijk ervaren, aangezien ze zich hier graag aan willen conformeren. De meest zichtbare aspecten van cultuur zoals kledij, eten, religie en tradities/feestdagen, leerden de respondenten het snelst kennen. Ook de visie op bepaalde zaken zoals homoseksualiteit werd voor de respondenten vrij snel duidelijk. Toch vonden ze het niet altijd eenvoudig om hiermee om te gaan, zeker als het contrast met hun land van herkomst groot is. Dat geldt ook voor de verhoudingen tussen personen in de samenleving zoals oudere personen of leerkrachten die bijvoorbeeld minder gerespecteerd worden in de Belgische cultuur dan in andere culturen. Een uitdaging voor enkele respondenten was het leren kennen van tv-programma's en bekende Vlamingen. Dit bleef moeilijk, ook al zijn ze al een hele tijd in België.

*"Of nog cultureel bijvoorbeeld wat op televisie was programma's die waren en die in de les besproken werden of bekende mensen, die niet zo bekend waren voor mij, dat waren allerlei dingen die ik zelf moest leren." (V, 17 jaar, 2 jaar in België, Roemenië)*

Een respondent gaf ook aan dat de Belgische bureaucratie en het voortdurend moeten kunnen legitimeren vreemd was voor haar, aangezien dat in haar cultuur niet zo is.

*"You guys use papers for everything. We speak and it is over. You guys have to sign everything, use papers for everything, that was weird. [...] Every day we receive newspapers through the door and I was like 'what'. Papers every day, papers every day, that's was weird. [...] I'm supposed to carry a bag everywhere for my ID and my bus pass. I find that weird because I never used to carry anything like identity card, so it was just like weird for us, but you guys have to carry everything so that was weird." (V, 16 jaar, 2 jaar in België, Kenia)*

Verder waren de respondenten benieuwd hoe hun stad en de **omgeving** eruitzag. Enkele respondenten hielden ervan om rond te dwalen in de stad en de straten te leren kennen, maar waren tegelijk ook bang om te verdwalen. Ze waren op zoek naar verschillende soorten winkels, vooral kledingwinkels en naar andere faciliteiten. Ook de ligging van belangrijke organisaties en instellingen leerden ze graag kennen. Eens ze hun eigen stad kenden, wilden de respondenten graag andere steden in België bezoeken. Daarbij waren ook de verkeers- en vervoersregels belangrijk voor hen, aangezien het niet respecteren ervan kan leiden tot boetes en de respondenten dit absoluut wilden vermijden.

*"Nja, beter in Afghanistan de regels. Als Afghanistan fiets, geen licht, geen probleem. Als in de straat geen zebrapad naar andere kant, geen probleem. Als geen licht is, alles controle politie: niet vechten, waar is zebrapad, waar is rode licht is stop, is groen, ga maar naar andere kant. Dat moet je weten zo een regels. Elke land heeft zo een regels moeten. Frankrijk, Duitsland,... [...] ja, niet boet krijgen, geen licht boet krijgen, 150, 100 euro." (M, 17 jaar, 2 jaar in België, Afghanistan)*

Nu de respondenten allemaal in een nieuwe context beland waren vonden zij het belangrijk om nog contact te hebben met mensen uit het **land van herkomst** om zo nog informatie te krijgen vooral over het dagelijkse leven daar, maar ook over de politieke situatie.

Als laatste onderdeel binnen thema nieuwe context waren twee respondenten ook op zoek naar informatie over waar en hoe ze een degelijke, betaalbare **woning** konden vinden voor hun familie.

### 1.1.3 Sociale contacten

De respondenten gaven aan dat ze nood hadden aan sociale contacten om aan hun andere informatienoden te kunnen voldoen zoals de taal leren en nieuwe plaatsen leren kennen. Zo goed als alle respondenten gaven aan dat ze de meeste sociale contacten via school hadden. In het OKAN verliep vrienden maken volgens de respondenten vrij vlot, aangezien iedereen binnen OKAN in hetzelfde schuitje zat. Ze moesten namelijk

allemaal Nederlands leren en ze waren nieuw in België. Vaak maakten ze eerst vrienden vanuit hetzelfde land van herkomst of die dezelfde taal spraken. Vandaaruit leerden ze andere mensen kennen.

*"De eerste week op school, hoe was die?"*

*Dat was little bit, klein beetje moeilijk, omdat ik weet niet wie is dat, ik I don't know people wie is dat, uit welke landen zij komt. In pauze ik alleen zo staan met mij (beeld uit: handen in zak). Ik beetje verdrietig, ik weet niet, omdat ik ken niemand en then na 2 -3 weken, ik een beetje praten en er was ook Afghaan jongen en zo ik praat zo beetje, dat was goed. En after I like, na several maanden, ik ga naar die school 7 maanden, nu ben ik blij, is geen probleem, ja is ok." (M, 15 jaar, 10 maanden in België, Afghanistan)*

Waar vrienden maken in het OKAN vrij vlot verliep, gaven enkele respondenten aan dat dat heel wat minder het geval was in het regulier onderwijs. Daar komen ze terecht in een klas waarin de mensen elkaar al enkele jaren kenden en waar de klas vaak in verschillende subgroepen verdeeld was. De respondenten vonden het moeilijk om zich vlot te integreren in deze klas. Zij hebben dan ook nood aan tips over hoe zij op een vlotte manier kennis kunnen maken met hun nieuwe klasgenoten. Verder gaven twee respondenten ook aan dat ze nood hebben aan informatie over waar ze nog mensen kunnen leren kennen zoals vrijetijdsactiviteiten of activiteiten over de middag op school.

*"Maar toen ik naar de normale school ging was ik euh alleen, had ik geen vrienden. [...] Ik heb niet met de andere gepraat of zo wie ben jij of zo. Eerst en vooral omdat ik euh ik was zoals een beetje bang van de anderen, om zo misschien zij denken ok, zij kan geen Nederlands spreken of zo, dat was zoals mijn, ik kon niet door dat. Ik kon niet. Ik was zo van, oh zo Nederlands en omdat zij al vrienden waren en ik kwam zo pas in september of zo, maar zij waren al vrienden van 3-4 jaar geleden en dus iedereen had al een groep en iedereen zat zo samen met zijn vriendinnen of zo of vrienden en ik was alleen en tot nu heb ik niet zoveel vrienden op school.*

*Is dat moeilijk om zoveel nieuwe vrienden te maken?*

*ja, want als ze weten dat jij niet zo goed Nederlands kan spreken, jij wordt een beetje gediscrimineerd of zo. Zij, jij wil dat doen, maar zij willen net ook. Het is zoals ze willen je de kans niet geven, jij wilt dat doen, maar zij vragen jou niet en als je met hen gaat praten of zo. Ze zijn een beetje afstandelijk of ze proberen zo alleen maar een beetje zo professioneel te zijn of zo en jij praat met hen alleen maar wat met school moet zijn, misschien wel een beetje, maar niet zoveel." (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

Wanneer de respondenten enige tijd in België waren, waren ze meer bezig met **relaties**. Daarbij vonden ze het belangrijk om een goed evenwicht te hebben tussen vrienden en hun partner, maar dit was niet altijd evident. Ze hadden informatie nodig over hoe ze moesten omgaan met relaties, welke leuke dates ze konden doen en hoe ze contact konden leggen met personen op wie ze een oogje hadden.

#### 1.1.4 Administratie

Informatienoden over de **asielprocedure** waren zeer afhankelijk van het land van herkomst van de respondenten. De mensen die uit Europa kwamen hadden zo goed als geen nood hieraan, in tegenstelling tot de derdelanders (personen met een andere nationaliteit dan één van de lidstaten van de Europese Unie, Noorwegen, IJsland, Liechtenstein of Zwitserland). Zij hadden informatie nodig over de verschillende interviews die zouden plaatsvinden, waar zij een tolk konden vinden, welke identiteitskaart zij zouden krijgen en wat zij al dan niet mochten doen met deze kaart.

*"Ja, dat was zo, maar daarna ik begrijp ook niet welke, wat was het verschil tussen de ene kaart en de andere kaart, wat mag ik doen of wat mag ik niet doen, als ik bijvoorbeeld iemand, een vriendin van mijn moeder heeft mij gevraagd om naar Nederland te gaan zo voor 1 dag zo naar buiten te gaan en ik vroeg aan mijn moeder van mag ik gaan, toen had ik geen identiteitskaart, ik had alleen een papier van de gemeente zo omdat ik in België mocht, maar ik heb aan mijn moeder gevraagd mag ik wel naar buiten gaan of niet, mag ik wel gaan en daarna ik kan niet terugkomen, wat zal ik doen? Ik had geen enkel idee" (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

Ook over andere **administratie** hadden de respondenten vragen. In enkele gevallen waren de jongeren degene in de familie die verantwoordelijk waren voor het vertalen en in orde maken van de facturen en belastingen, wat niet evident is voor hen.

*"Wat ik wel doe is voor mijn familie soms facturen vertalen of allerlei soorten papieren die in ons huis komen of als iemand belt, dan (naam) pak dat.*

*Dus jij bent wel een beetje de tolk van de familie? En vind je dat leuk om te doen?*

*Ik heb geen probleem mee, want ik beseft dat dat ik dat moet doen. Ik heb wel een probleem als soms moeilijke woorden zijn bijvoorbeeld wat op een factuur staat is niet wat op je op school leert." (V, 17 jaar, 2 jaar in België, Roemenië)*

#### 1.1.5 Zelfzorg

Vervolgens was zelfzorg een thema die voor veel respondenten belangrijk was en waar ze niet altijd wisten hoe ze ermee moesten omgaan. De respondenten vonden het belangrijk om positief en steeds zichzelf te zijn. Een gezonde portie zelfvertrouwen en goed kunnen omgaan met stress was hier belangrijk voor. Daarnaast was een goede gezondheid en een gezonde levensstijl hebben belangrijk voor de respondenten. Ze probeerden ook routine in hun leven te krijgen. Slapen was voor enkele respondenten moeilijk en ze hadden hier zorgen over. Twee respondenten gaven ook aan dat ze veel piekerden over hun familie en dat ze niet goed wisten wat ze hieraan moeten doen.

*"If you wake up evening and people sleep and you wil zo praten, dat is niet, is little bit not good for brein and I have also problem like ruminant. I think, thinking about family in Afghanistan. It is also*

*not good for me specially, because I have problem from before if I sleep 12-13 uur, I cannot sleep because that is moeilijk a little bit thinking about this. Dus 2 dagen weekend, I sleep too much and then during night, I sleep not. I thinking, thinking and that's not good." (M, 15 jaar, 10 maanden in België, Afghanistan)*

### 1.1.6 Vrije tijd

Als laatste thema komt vrije tijd naar voor. De respondenten deden heel wat verschillende activiteiten in hun vrije tijd zoals fitness, cricket, met vrienden uitgaan, shoppen, rappen en tv kijken. Vooral over **hobby's** binnen de georganiseerde vrije tijd hadden de respondenten informatie nodig. De meeste respondenten wisten dat er zoiets bestond als muziek- en sportscholen of jeugdbewegingen, maar wisten niet waar ze die konden vinden of wat ze precies inhielden.

*"Speel je bij een voetbalploeg?"*

*Nee.*

*Zou je dat graag willen?"*

*Ja maar, ik weet niet waar zijn de scholen. Ik probeer te zoeken, maar ik weet niet waar" (M, 17 jaar, 1 jaar 8 maanden in België, Slowakije)*

Een respondent wou graag cursussen volgen in haar vrije tijd om zaken bij te leren zoals debatteren, maar zij wist niet of die bestonden of waar ze die kon volgen.

*"Zijn er nog dingen die je graag zou willen doen?"*

*Ja, bijvoorbeeld dansen of een andere cursus nemen zo euhm, cursus waarin ik kan leren zo euh zoals bijvoorbeeld ik doe graag zo debatten en zo, ik zou graag willen weten als er een cursus is om zo, om te leren debatteren of kan jij een soort een project ontwikkelen of zo, tekenen, die soorten dingen" (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

Enkele respondenten **werkten** in hun vrije tijd om routine in hun dag te krijgen, mensen te leren kennen, Nederlands te leren en/of geld te verdienen. Hun belangrijkste informatiebehoefte was waar en hoe ze een goede en correct betalende studentenjob konden vinden. Vier respondenten gaven aan dat ze reeds een slechte ervaring hebben meegemaakt met een job op vlak van betaling en soort werk. Zij waren op zoek naar hoe ze dat in de toekomst konden vermijden. Verder hadden de respondenten ook vragen over het aantal uren dat ze mochten werken en het soort werk dat ze mogen uitvoeren.

*"Wij waren bezig met een, we waren bezig met een cv, ja we moesten een cv leren maken en we moesten dat zo invullen en ja we waren klaar met de cv en ze zeiden als jullie willen jullie mogen voor een job zoeken ja om een job vragen en zo en ik zei, maar hoe kan ik dat doen? Ik weet dat*

*niet. Ze hebben een begeleider gestuurd om aan zij te vragen, aan haar te vragen en ja zij was al bezig met haar werk, maar zij heeft mij geholpen om naar dat bureau te kunnen gaan en te vragen wat ik nodig had en hoe kan ik jobs online zoeken, wat moet ik op letten, hoeveel uren mag ik werken, wat kan ik doen, wat niet. Ik heb een boekje gekregen met alle informatie en zo, doordat, anders ging dat niet.” (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

## 1.2 Reden van de informatienoden

Aan de respondenten werd gevraagd waarom ze informatienoden hadden over de bovenstaande thema's. Verschillende redenen werden door de respondenten aangehaald. De meest genoemde reden is de **nieuwe context** waarin ze terecht kwamen. In die nieuwe omgeving waren er andere gewoontes, regels, organisaties die vreemd voor hen waren. Ook de omgang met de mensen gebeurde op een andere manier waardoor ook informatienoden ontstonden. De respondenten gaven aan dat wanneer ze de nieuwe context leerden kennen heel wat informatienoden ingelost werden voor hen.

*"Hoe komt het dat je vaak iets niet weet?"*

*Omdat dit is niet mijn land, daarom daar komt het eerst, als jij op ander land gaat dan weet jij niet over.” (V, 18 jaar, 3 jaar in België, Somalië)*

Het niet goed begrijpen van de **taal** werd ook als belangrijke reden door de respondenten aangehaald. Ze gingen minder snel mensen durven aanspreken of zaken durven opzoeken om informatie in te winnen, omdat ze de taal niet begrijpen, maar daardoor werden hun informatienoden ook minder snel ingelost. Taal als reden voor informatienoden hing samen met het feit dat de respondenten op zoek zijn naar informatie op welke manier ze het snelst Nederlands kunnen leren. Op die manier konden ze sneller en makkelijker andere informatienoden oplossen.

*"Dus jij hebt een vraag, je weet het niet, wat ga je dan doen?"*

*Niks, omdat ik euh het antwoord, ik weet dat niet wat ik moet zeggen aan iemand, maar ik kan niet zeggen aan iemand.*

*En wanneer zou je het wel kunnen vragen aan iemand?"*

*Ik moet de woorden weten en dan ik moet zeggen aan iemand ik wil dat, ik wil dat.” (M, 15 jaar, 9 maanden in België, Afghanistan)*

Een respondent haalde aan dat **tijd** ook een belangrijke reden is waarom zij bepaalde informatienoden heeft en waarom informatienoden veranderden naarmate ze langer in België is. Bij aankomst gingen de informatienoden vooral over het leren kennen van de taal en de nieuwe context, terwijl ze later meer gingen over andere zaken zoals verder studeren en zelfzorg.



*"Ik weet meer over de instellingen die mij kunnen helpen, ook op school krijgen we veel opdrachten die ons in contact brengen met allerlei soorten instellingen en van die instellingen kom ik terecht bij andere en eigenlijk ik leer verschillende dingen die mij kunnen helpen, maar het heeft gewoon te maken met het feit dat het een beetje tijd passeert, gewoon ik ben langer in België geweest, dat is het belangrijkste voor mij waarom ik nu meer weet, dan vroeger. Niet omdat ik een magisch trucje gevonden heb of zoiets." (V, 17 jaar, 2 jaar in België, Roemenië)*

Verder waren **veranderingen** in het leven van de respondenten ook een reden voor informatienoden. Veel respondenten hadden als toekomstplan om verder te studeren, wat verandering van school, studierichting, eventueel stad inhield waardoor er hieromtrent informatie nodig was. Andere veranderingen die de respondenten aanhaalden waren een verhuis, ouder worden en meer verantwoordelijkheid krijgen binnen de familie, een nieuwe job starten,...

### 1.3 Hoe wordt er omgegaan met de informatienoden?

De meeste respondenten gaan zelfstandig en actief op zoek naar informatie om de meeste van hun noden in te lossen. Ze vinden informatie door op te zoeken, mensen aan te spreken, heel veel te studeren of vrienden te maken die hun eventueel kunnen helpen. Veel respondenten geven aan dat ze schrik hebben wanneer ze mensen aanspreken om uitgelachen te worden, maar desondanks gaan ze dit toch doen. Ze beseffen dat ze met vallen en opstaan moeten proberen om zoveel mogelijk informatie te kunnen krijgen.

*"Hoe heb je dat dan geleerd?"*

*Euhm, dagelijkse leven, ja elke dag naar school gaan en misschien een domme, zoiets dom te zeggen om te kijken als dat goed was of niet, soms was dat goed, soms was dat niet goed. Ik moest elke dag iets anders proberen om te weten als dat goed was of niet, maar meestal proberen en durven om dat te doen, want soms doe je niets omdat je niet weet als dat goed gaat zijn of niet.*

*Dus je moet gewoon durven doen?"*

*Ja, maar er waren veel leerkrachten die zeiden, je moet je durven om het te doen om te weten, want als je dat niet goed, gaat je dat niet weten" (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

Een respondent legde een systeem uit die hij gevonden had om toch de mensen, in dit geval de leerkracht, te begrijpen, wanneer hij vroeg om informatie.

*"Nederlands, echt moeilijk, omdat ik heb niet een Taalbad begonnen en ik was in normale school en ik kan echt geen Nederlands, dat was echt moeilijk voor mij en ik heb een keer een systeem gemaakt, ik kijk naar haar handen en ik kijk naar haar mond en wat zei ze en met haar handen. Ik was zo aan het doen." (M, 15 jaar, 5 jaar in België, Bulgarije)*

## 2. Informatiebronnen

### 2.1 Soorten informatiebronnen

Uit de analyse kunnen twee groepen informatiebronnen onderscheiden worden namelijk persoonlijke en online bronnen. De persoonlijke bronnen hadden hierbij de voorkeur van de respondenten.

#### 2.1.1 Persoonlijke bronnen

De respondenten onderscheidden verschillende persoonlijke informatiebronnen: schoolpersoneel, vrienden, familie, professionals, vrijwilligers en voogden.

Als eerste persoonlijke bron haalden de respondenten **leerkrachten** aan. Zij vormden voor de meeste respondenten de belangrijkste en allround informatiebron, aangezien de respondenten voor elk thema van informatienoden bij hun leerkrachten konden aankloppen. Zo kregen ze informatie over de inhoud van de vakken, over het onderwijssysteem en huiswerk, maar ook over administratie, het zoeken van een job, het leven in België en de taal. De leerkrachten waren belangrijke bronnen voor hen, aangezien zij de leerlingen goed kenden, ze meestal open stonden voor vragen en ze een grote kennis hadden over uiteenlopende zaken.

*"Als je drie tips zou moeten geven over waar je informatie kan vinden, wat zou je dan zeggen?"*

*Bij uw leerkrachten van OKAN, want zij kunnen, zij weten alles, want zij hebben ervaring bij alle nieuwe leerlingen." (M, 17 jaar, 4 jaar in België, Syrië)*

Enkele respondenten gaven aan dat het vooral de OKAN-leerkrachten zijn die voor hen een belangrijke rol speelden. Wanneer ze naar het regulier onderwijs gaan worden deze leerkrachten als informatiebron beperkt tot informatie over school.

*"Euhm, once I was in OKAN I used to ask the question to my teachers, but now the teachers from OKAN are different from teachers in high school. Teachers just come to the lessons and just ask questions concerning the lesson. But my OKAN teachers they will answer any question about Belgium of anything else. Now I don't ask questions." (V, 16 jaar, 2 jaar in België, Kenia)*

Naast de leerkrachten vormden ook ander schoolpersoneel een belangrijke informatiebron. Zo kregen de respondenten ook veel informatie van de leerlingenbegeleider, het personeel op het secretariaat en de schoolcoach.

**Vrienden** waren ook een informatiebron. Zeker voor de niet-begeleide minderjarige vluchtelingen was deze groep extra belangrijk, aangezien zij alleen naar België gekomen waren en vaak niemand kenden. De respondenten definieerden vrienden als een zeer uiteenlopende groep. Dit konden hun klasgenoten,

vrienden in het land van herkomst, vrienden die dezelfde moedertaal spreken, jongeren uit hetzelfde thuisland die al langere tijd in België zijn of vrienden van vrienden zijn. Deze informatiebron werd gebruikt voor alle thema's van informatienoden. Ze vormden een belangrijke bron, aangezien de respondenten hun vrienden vertrouwden, ze elkaar goed kennen, zelfde interesses hebben en omdat sommigen hetzelfde meemaakten als hen.

*"Ik heb 1 goede vriend in Antwerpen, als ik problemen hebt, hij kan, hij helpt mij altijd. En als hij problemen hebt, ik help hem altijd.*

*Dus dan ga je naar hem?*

*Ja en hij is ook van mijn land, dus wij kunnen elkaar heel goed begrijpen. En wij hebben ook zelfde hobby's, dus zoals beste vrienden." (M, 17 jaar, 1 jaar en 3 maanden in België, China)*

Een volgende persoonlijke informatiebron was de **familie** van de respondenten. Hierbij zijn de ouders de belangrijkste, maar ook broers, zussen, neven en nichten spelen een rol. De familieleden gaven het vaakst informatie op vlak van administratie, nieuwe context, zelfzorg en leren. Op vlak van vrije tijd en sociale contacten kwam deze informatiebron minder in beeld. Familieleden die al langere tijd in België gevestigd waren werden vooral aangesproken voor informatie over administratie en de nieuwe context, terwijl ouders vaker vragen kregen over zelfzorg en leren.

*"Stel dat je zo een persoonlijke vraag hebt, aan wie zou je dat stellen?*

*Euhm, mijn mama en mijn zus, dat zijn de enige twee personen en ook mijn nicht. [...] Eigenlijk vind ik lijk mijn beste vriend is zo mijn nicht, want mijn nicht is eigenlijk 18 jaar oud, maar zij en ik steunen elkaar meestal en hebben meestal nooit ruzie en we praten meestal en we houden contact met elkaar door Messenger en zo." (M, 12 jaar, 5 jaar in België, Polen)*

Vervolgens werden **professionals** gebruikt als informatiebron. OCMW-medewerkers, sociale assistenten en het gemeentepersoneel gaven vooral informatie over administratie en de nieuwe context. De begeleiders van opvangcentra gaven meer allround informatie over alle verschillende thema's informatienoden.

*"Everyone when they come to Belgium and their refugees, they get a personal assistant. They should always ask them before doing anything. Or go to the gemeente, they also provide an InfoPoint so you can ask them anything." (V, 16 jaar, 2 jaar in België, Kenia)*

*"Ja, of soms ik wil iets euh, bijvoorbeeld ik wil woorden Nederlands - Arabisch. Ik kijk naar een van begeleiders en zij zegt kom hier wij gaan op internet zoeken en dan gaan wij zoeken naar boek en boek gekozen. Soms ook andere dingen, ik wil naar andere stad gaan of ik wil iets kopen of zo, dan begeleiders zoeken en kijken en ja ja is goed." (V, 16 jaar, 9 maanden in België, Irak)*

Als voorlaatste persoonlijke informatiebron benoemden de respondenten **vrijwilligers**. Deze groep werd vooral aangehaald door de jongeren in opvangcentra. Ze komen vaker met vrijwilligers in contact, aangezien zij soms langskomen voor huiswerkbegeleiding of sportactiviteiten. Via deze activiteiten krijgen de respondenten informatie over schoolvakken en vrijetijdsactiviteiten.

Ten slotte vormt ook de **voogd** een informatiebron voor niet-begeleide minderjarige vluchtelingen. Elke minderjarige die zonder ouders in België verblijft krijgt een voogd aangewezen. Deze zorgt voor de ondersteuning en vertegenwoordiging van de jongere. Voogden helpen de jongeren met verschillende zaken zoals administratie, asielpcedure en school. Ze waren dus een informatiebron voor de NBMV op verschillende vlakken. Een respondent beschreef dat zijn voogd mee op zoek ging naar een school. De voogd verzamelde informatie bij de begeleider over de verschillende scholen en besprak deze samen met de jongere, zodat hij een schoolkeuze kon maken.

*"Mijn voogd spreekt met mijn begeleider. Hij vraagt: "Ik weet niet goed welke is beter, welke is niet beter." Hij zegt [tegen mij]: "Jij mag kiezen", maar is moeilijk, bijna 3 - 4 jaar is lang he, ja ik wil proberen. Hij zegt: "Ja, we proberen en als jij zegt is graag, leuk, dan kan je doen." Ik heb gezegd: "Ik wil proberen." (M, 17 jaar, 1 jaar 8 maanden in België, Afghanistan)*

### 2.1.2 Onlinebronnen

De tweede categorie informatiebronnen waren online bronnen. De respondenten gebruikten heel wat verschillende applicaties en websites om informatie te verkrijgen. De soort website waar ze het meest gebruik van maakten zijn **vertaalsites**. Ze gingen woorden of zinnen vertalen, zodat ze die woorden beter kunnen begrijpen en kunnen communiceren met andere mensen. Dit deden ze zelfstandig of ze vroegen hierbij hulp van begeleiders of leerkrachten.

*"En welke dingen zou je dan zoeken op het internet?"*

*Euhm bijvoorbeeld ik vraag jou, ik wil deze bijvoorbeeld, ja maar ik wil eerst in mijn taal schrijven en dan moet wisselen euh. [...] ja vertalen om Deutsch of Nederlands." (M, 15 jaar, 9 maanden, Afghanistan)*

Daarnaast was **Google Maps** ook een geliefde applicatie van de respondenten: *"I go everywhere with Google Maps"* (V, 16 jaar, 2 jaar in België, Kenia). Aangezien ze nieuw waren in een stad kenden ze de verschillende plaatsen, straten en winkels niet. Hiervoor gebruikten ze Google Maps om hun weg te kunnen vinden in de stad of om uitstapjes te plannen naar andere steden. Het werd dus gebruikt als navigatietool, maar de applicatie werd ook gebruikt om nieuwe plaatsen te leren kennen in de stad zoals de bibliotheek, zwembad en voetbalpleintjes. Om deze plaatsen te bereiken werd ook de functie gebruikt om het uurrooster van het openbaar vervoer te raadplegen om zo de snelste route te kunnen vinden.

Verder waren de meeste respondenten terug te vinden op **sociale media**. Dit werd veel in hun vrije tijd gebruikt wanneer ze chatten met vrienden of filmpjes kijken op YouTube. Het gaf hen ook de kans om nog in contact te blijven met familie en vrienden uit het land van herkomst. Op die manier konden ze op de

hoogte blijven van het leven daar en hun eigen verhalen delen met hen. Sociale media werd dus door de respondenten gebruikt om in contact te komen met andere mensen en om zich in hun vrije tijd mee bezig te houden, maar er werd ook veel informatie van verkregen. Zo volgden verschillende respondenten de actualiteit via Facebook en Instagram zowel van in België als van in het land van herkomst.

*"Ja, bijvoorbeeld facebook, nu over het coronavirus, komt er veel dingen of in de televisie in het nieuws*

*Dus je volgt wel het nieuws via sociale media*

*Ja, dat is belangrijk vind ik*

*Waarom is dat zo belangrijk?*

*Dat is belangrijk om te weten wat hier gebeurt in België, ja dan weet je het tenminste, bijvoorbeeld hoeveel mensen hier coronavirus hebben en het interesseert u ook wel over u eigen land, dat zoek je ook op, dat heb ik ook gedaan, maar ik denk dat het mij van hier meer interesseert [...] ja waar je leeft." (V, 15 jaar, 5 jaar in België, Tsjechië)*

Als laatste zochten de respondenten ook heel wat informatie op via **Google**: "Op google, hier kan je alles zoek, kan je alles vinden." (M, 17 jaar, 1 jaar 3 maanden in België, China). Zoals de respondent aangaf werd de zoekmachine gebruikt om allerlei informatie op te zoeken. Zo werd er vaak informatie opgezocht die hen kon helpen met hun schoolopdrachten en het leren van de taal. Verder werd Google ook gebruikt om persoonlijke zaken zoals omgaan met relaties en interesses op te zoeken of om administratieprocedures te verduidelijken. De respondenten gaven echter aan dat informatie op websites vaak niet duidelijk is, waardoor ze naast de onlinebron nog een persoonlijke informatiebron moeten aanspreken om alles helder te maken.

*"Ik ben naar de website van de gemeente gegaan, maar er was wel informatie, maar het was niet duidelijk, dus ik moest bellen en veel wachten om aan die persoon te kunnen vragen hoe moet ik doen, hoe moet ik een afspraak maken, welke dag kan ik gaan, welke dagen, ik moest vooral bellen, want je krijgt informatie op internet, maar het is niet duidelijk." (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

## 2.2 Reden van gebruik

De respondenten gaven diverse redenen voor het gebruik van de verschillende informatiebronnen. Deze konden steeds in het voor- of nadeel spelen van een bron. De verschillende redenen waren betrouwbaarheid van de bron, karakter van de persoon zelf, taalniveau en bereikbaarheid. De redenen konden elkaar overlappen en cumulatief gebruikt worden om voor een bepaalde bron te kiezen.

De eerste reden was de **betrouwbaarheid van de bron**. "Het heeft te maken met wie vertrouw je meer, persoon of internet." (V, 17 jaar, 2 jaar in België, Roemenië). De respondenten hechtten hier veel belang

aan. Er was geen eenduidigheid of persoonlijke of online bronnen het meest betrouwbaar waren. Enkele respondenten gaven aan dat ze mensen niet vertrouwen, omdat zij slechte informatie kunnen geven. Terwijl anderen net aangaven dat ze het internet niet betrouwen, aangezien ze ondervonden dat er vaak onduidelijke of onvolledige informatie te vinden was.

*"My mom is the one who is asking help from people. I tell her not to because I don't like asking from help because some people lie to you and give you the wrong information." (V, 16 jaar, 2 jaar in België, Kenia)*

*"Vraag ik zo aan vrienden van buiten of aan mijn moeder als zij dat weet of zo of gewoon op internet zoeken, maar ik betrouw niet zoveel op internet. [...] ik wou naar de gemeentehuis gaan om mijn adres te veranderen, maar ik ben dat op internet gezocht en daar stond ok, je moet met je identiteitskaart gaan en je mag gaan wanneer je wilt, is geen probleem en ik ben naar de gemeente gegaan en ik moest mijn nummer krijgen en zo en ik was hier aan het wachten en toen ik naar de persoon ben gegaan, ze hebben mij voor de code gevraagd en ik wist niet dat ik een code moest hebben, dus ik moest terug naar mijn huis gaan, achter de code voor mijn identiteitskaart zoeken en daarna terug naar de gemeente en andere nummer opnemen en opnieuw wachten om naar de persoon te gaan en dat is informatie die je op internet niet krijgt." (V, 18 jaar, 2 jaar in België, Ecuador)*

Een belangrijke factor van betrouwbaarheid was de professionaliteit van de bron. Als de respondenten aanvoelden dat de persoonlijke of onlinebron de nodige professionaliteit had, gingen ze sneller geneigd zijn om voor deze bron te kiezen. Zo werden sociaalassistenten, hun ouders, familie en vrienden die al langer in België zijn en nieuwssites over het algemeen als betrouwbaar aanschouwd.

Naast de betrouwbaarheid van de bron was het **karakter van de persoon** ook een reden om voor een bepaalde informatiebron te kiezen. Dit had vooral betrekking tot het al dan niet kiezen voor een persoonlijke informatiebron. Enkele respondenten gaven aan dat ze niet graag personen om informatie vragen, omdat ze van nature een wat asociaal karakter hebben of mensen niet graag lastigvallen met hun vragen. Andere respondenten gaven dan net aan heel sociaal te zijn en gaven daarom de voorkeur aan een persoonlijke informatiebron in plaats van een onlinebron.

*"Waarom ga je eerst dingen zoeken op internet?"*

*"Want ik help graag de mensen, maar ik wil niet graag de mensen mij helpen." (M, 17 jaar, 1 jaar 3 maanden in België, China)*

De volgende reden was het **taalniveau** van de respondenten. Ook hier kon deze reden zowel in het voor- en nadeel vallen van persoonlijke en online bronnen. Wanneer de jongeren online informatie zochten voor school of vrije tijd bijvoorbeeld waren de meeste websites in het Nederlands en daarom begrepen ze de informatie vaak niet. Zaken opzoeken op internet kostte hen meer moeite, omdat ze meer moesten lezen

en dat ging trager voor hen. Daarom waren ze geneigd om sneller informatie aan persoonlijke bronnen te vragen.

*"Waarom is het veel moeilijker om op internet iets te zoeken?"*

*Ja je moet dat gewoon zoeken, en lezen en allemaal. [...] praten is beter dan lezen." (M, 17 jaar, 3 jaar in België, Bulgarije)*

Anderzijds waren er respondenten waar de omgekeerde werking telde. Deze hadden door hun taalniveau moeite om personen aan te spreken en gaven daarom de voorkeur om op internet te zoeken. Ze gingen enkel personen aanspreken wanneer ze iemand bij hen hadden die beter Nederlands kon spreken en hen zo konden helpen. Deze respondenten gaven aan dat ze pas na enige tijd de durf hadden om zelf personen aan te spreken.

Ten slotte was ook de **bereikbaarheid** van de persoonlijke bronnen een reden om bijvoorbeeld eerder vrienden aan te spreken dan ouders. Wanneer de respondenten informatie nodig hadden vroegen ze dit gewoon aan de persoon die op dat moment het dichtste in de buurt was. Daarbij werd er wel rekening gehouden met de andere redenen zoals betrouwbaarheid.

*"If people aren't around me that's the time I search on internet, but when I have people around me, I search not on internet" (V, 14 jaar, 2 jaar in België, Kenia)*

# Deel 4: Discussie en conclusie

## 1. Bespreking

Deze masterpoef had als doel om de soorten informatienoden en -bronnen van jonge nieuwkomers bloot te leggen. Daarnaast werd ook gekeken naar de redenen waarom zij deze noden ervaren of deze bronnen gebruiken. Ten slotte werd ook de manier waarop jonge nieuwkomers omgingen met hun informatienoden onderzocht. Deze bespreking zal opgebouwd worden aan de hand van de twee grote thema's: informatienoden en -bronnen.

### 1.1 Informatienoden

Bij het analyseren van de resultaten omtrent soorten informatienoden haalden de respondenten zes verschillende thema's aan: leren, nieuwe context, sociale contacten, administratie, vrije tijd en zelfzorg. Jonge nieuwkomers hebben dus informatienoden zowel vanuit hun context als nieuwkomer en als jongere, aangezien bovenstaande thema's naar voor kwamen in vorig onderzoek naar informatienoden bij beide groepen (Oduntan & Ruthven, 2019; Vandenbosch et al., 2008). De inhoud van de thema's lag in de lijn met wat in de literatuur besproken werd, enkel het thema "nieuwe context" werd door de respondenten als veel ruimer beschouwd. Waar Caidi e.a. (2008) en Lloyd & Wilkinson (2016) dit enkel beschreven vanuit nieuwe culturele gebruiken, bekeken de respondenten nieuwe context ook vanuit bekende personen, verhoudingen tussen mensen, de omgeving en waarden die belangrijk zijn in het land van aankomst. Zij benaderen cultuur zoals Hofstede e.a. (2016): als een alomvattende manier waarbij de symbolen, helden, rituelen, praktijken en waarden bekeken worden. Pas wanneer je elk van deze cultuuruitingen leert kennen, kan je in een cultuur integreren aldus Hofstede e.a. (2016). De respondenten geven aan dat ze dit nodig hebben om zich thuis te kunnen voelen in België.

De respondenten ervaren deze informatienoden om verschillende redenen. Een eerste is omdat ze in een nieuwe context terecht gekomen zijn. Dit is de enige reden die beschreven wordt in de literatuur (Ruthven, 2019). De respondenten zelf geven echter nog drie andere redenen, namelijk taal, tijd en veranderingen. Wanneer ze nog niet goed Nederlands spreken ervaren de jonge nieuwkomers meer informatienoden, aangezien alles moeilijker te begrijpen is. Dit wordt bevestigd door Martzoukou & Burnett (2018). Objectief gezien gaan de nieuwkomers niet veel meer informatienoden hebben wanneer niet de taal niet goed spreken, maar ze ervaren het wel zo, omdat het vaak langer duurt voor hun informatienoden ingelost zijn en ze afhankelijker zijn van andere personen hiervoor. Een volgende reden die de respondenten aangeven is tijd. Informatienoden evolueren naar gelang de situatie waarin een persoon zich bevindt (Ruthven, 2019; Taylor, 1968). Bij de respondenten is een evolutie merkbaar in de soorten informatienoden. Wanneer de respondenten net in België waren, hadden deze meer te maken met de context als nieuwkomer. Ze moeten eerst heel wat basisbehoeften in orde brengen zoals de asielpcedure of het vinden van een huis (Caidi et al., 2008; Mansour, 2018; Martzoukou & Burnett, 2018). Ze worden door het land van aankomst vooral



bekeken als nieuwkomer en de verwachtingen tot integratie liggen vaak hoog (van Heelsum, 2017). Naarmate de tijd vordert en enkele basisbehoeften ingelost zijn komt de focus meer te liggen op informatienoden met betrekking tot de context van jongeren zoals goede vrienden maken en omgaan met relaties. Deze resultaten hangen samen met eerdere studies die uitwijzen dat de adolescentie deels onderbroken wordt door een migratieverhaal (Amy E. Skillman, 2018; Depraetere & Derluyn, 2008). Wanneer alles gestabiliseerd is in het leven van de nieuwkomer komen de informatiebehoeften rond jongeren meer naar boven. Een laatste reden die gegeven wordt zijn veranderingen. Dit haalden de respondenten aan wanneer er iets nieuws in hun leven kwam bijvoorbeeld wanneer ze gingen studeren. Zowel de context van nieuwkomers als van jongeren wordt gekenmerkt door veel veranderingen (Custers & Mortelmans, 2006; Oduntan & Ruthven, 2019). Aangezien de situatie een belangrijke rol speelt bij informatienoden is het dus logisch dat veranderingen hier een grote rol in spelen (Nicholas & Herman, 2009; Ruthven, 2019; Vandenbosch et al., 2008).

Ten slotte werd ook de manier waarop de jonge nieuwkomers omgingen met hun informatienoden bevraagd. Uit de resultaten blijkt dat de respondenten zelfstandig en actief op zoek gaan naar informatie. Ze geven aan dat er veel durf nodig is om naar informatie op zoek te gaan wanneer ze de taal niet goed spreken of ze op een volledig nieuwe plaats komen. Die durf is wel noodzakelijk om alles te weten te komen. Deze resultaten bevestigen het standpunt van Haene e.a. (2014) dat vluchtelingenjongeren een zeer hoge veerkracht en bijzondere zelfstandigheid hebben, ondanks alles wat ze meegemaakt hebben. Ze steken veel energie in het zoeken naar informatie en zijn vastberaden om hun dromen na te jagen.

## 1.2 Informatiebronnen

Binnen het tweede luik werden de informatiebronnen van jonge nieuwkomers bekeken. Bij de soorten bronnen kunnen twee grote categorieën onderscheiden worden namelijk persoonlijke en online bronnen. Hierbij krijgen persoonlijke bronnen de voorkeur, wat overeenstemt met vorige literatuur (Lloyd & Wilkinson, 2019; Metz et al., 2016). Wie precies tot deze persoonlijke bronnen behoren bij jonge nieuwkomers is niet duidelijk uit vorig onderzoek (Lloyd & Wilkinson, 2019). Uit de analyse van de resultaten blijken dit leerkrachten, vrienden, familie, professionals, vrijwilligers en voogden te zijn. Hierbij worden leerkrachten als meest gebruikte informatiebron aangehaald. Deze uitkomst is in strijd met de uitkomst van Vandenbosch e.a. (2008) die onderzoek voerde naar informatiebronnen bij jongeren. Hier werden ouders en vrienden op de eerste plaats gezet en leerkrachten lager. Voor jonge nieuwkomers zijn leerkrachten vaak een van de eerste personen binnen hun sociaal netwerk in het land van aankomst. Ze fungeren voor veel nieuwkomers als vertrouwenspersoon, aangezien ze bij het verstrekken van informatie ook emotionele steun geven. Ze kunnen diverse antwoorden geven over verschillende onderwerpen (Baes en Soenen, 2011; Huysmans et al., 2019; Saeys et al., 2018). Voor de respondenten in deze masterproef blijven leerkrachten een belangrijke informatiebron, ongeacht hoelang ze in België verblijven. Naast persoonlijke informatiebronnen maken de respondenten ook gebruik van onlinebronnen. De meest gebruikte tools zijn vertaalsites, Google Maps, sociale media en Google. Onlinebronnen worden dus voor uiteenlopende doeleinden gebruikt, wat overeenstemt met de literatuur (Bootsveld et al., 2016).

Er werden verschillende redenen gegeven waarom de jonge nieuwkomers al dan niet voor een bepaalde informatiebron kozen. Deze zijn betrouwbaarheid van de bron, karakter van de persoon, taalniveau en bereikbaarheid. In tegenstelling tot de resultaten van Söderlund & Lundin (2017) waarbij toegankelijkheid als belangrijkste reden wordt gegeven, staat betrouwbaarheid van de bron op de eerste plaats in deze masterproef. De respondenten gaan deze vooral beoordelen vanuit eerdere ervaringen en hun buikgevoel. Dat verklaart waarom leerkrachten als belangrijkste informatiebron gezien werden. De respondenten hadden in het algemeen goede ervaringen met door hen verkregen informatie en ze hadden het gevoel dat leerkrachten professioneel omgingen met hun antwoorden. Online bronnen daarentegen werden door enkele respondenten als onbetrouwbaar beschouwd wat overeen stemt met de resultaten van Bootsvelde e.a. (2016). Nieuwkomers vertrouwen meer op informatie van personen met ervaring, zeker met betrekking tot administratie. Onlinebronnen vertrouwen de respondenten meer bij alledaagse opzoekingen of bij persoonlijke vragen. Een volgende reden is het karakter van de persoon zelf. De respondenten die aangaven dat ze een verlegen karakter hebben gingen vaker zaken op internet opzoeken dan vragen te stellen aan een persoon. Metz e.a. (2016) geeft hiervoor een verklaring dat mensen zich online vrijer voelen dan bij face-to-face gesprekken, zeker met betrekking tot moeilijkere thema's aangezien het online anoniem kan. Een volgende reden is het taalniveau van de respondenten. Dit kan zowel in het voordeel als in het nadeel van persoonlijke of online bronnen pleiten. Onlinebronnen worden over het algemeen als iets moeilijkere bronnen beschouwd op vlak van taal door de respondenten. Ten slotte wordt bereikbaarheid als reden opgegeven. Dit volgt het principe van het *least effort model*, waarbij er zo min mogelijk inspanning geleverd wordt om informatie te verkrijgen. Personen gaan dus de snelste en dichtstbijzijnde manier gebruiken om informatie te verkrijgen (Wang et al., 2018).

## 2. Beperkingen eigen onderzoek

Elk onderzoek bevat enkele beperkingen net als deze masterproef. Als eerste zijn er enkele te vinden bij de respondenten. Jonge nieuwkomers tussen 12 en 18 jaar die zich maximaal 5 jaar in Vlaanderen of Brussel bevinden was de doelgroep van dit onderzoek. Hierbij werd de leeftijdsgroep 12-14 jaar onder bevraagd, aangezien er maar 4 van de 20 respondenten hierbij werden gerekruteerd. Leeftijd is echter een belangrijke variabele in onderzoek naar informatienoden, aangezien een persoon afhankelijk van zijn leeftijd meer of minder belang aan iets kan hechten (Vandenbosch et al., 2008). Het zorgt er dus voor dat de stem van deze groep ondervertegenwoordigd is en de resultaten een vertekend beeld kunnen geven. Daarnaast was de doelgroep ook zeer ruim. Zo werden er geen voorwaarden afgebakend met betrekking tot land van herkomst, asielstatus,... Dit zorgt ervoor dat er nog een heel diverse groep bevraagd is. Deze groep kan dus opgedeeld worden in kleinere deelgroepen zoals niet-begeleide minderjarige vluchtelingen of nieuwkomers enkel uit derdelanden. Zo kunnen informatienoden van een specifieke groep onderzocht worden.

Ten tweede kunnen beperkingen omschreven worden met betrekking tot de interviewomstandigheden. Interviews werden vaak op school afgenomen tijdens de pauze. Hierdoor kon er niet altijd voldoende tijd uitgetrokken worden of moest het interview iets sneller verlopen. Daarnaast werden vijf interviews ook online afgenomen omwille van de coronamaatregelen. In vergelijking met een fysiek interview ging een deel van de interactie verloren. De interviews werden soms ook onderbroken door storing of het wegvallen van

de WIFI-verbinding. Dit is niet bevorderlijk voor de continuïteit van het interview, aangezien je steeds opnieuw moet inpikken op wat er gezegd werd (Lo Iacono et al., 2016).

De laatste beperking heeft te maken met het rekruteren van de respondenten. Ze werden hierbij aangesproken op hun context als nieuwkomer. In het begin van een interview antwoordden de respondenten dan ook vooral vanuit deze context. Om dit open te trekken naar de context van jongere of andere contexten moest er tijdens het interview wat gestuurd worden in deze richting. Dit werd gedaan door vragen te stellen over het heden, over zaken die hen nu bezighouden en over de toekomst. Op deze manier kon dit toch aan bod komen, maar het kan een vertekend beeld geven van de resultaten.

### 3. Aanbeveling verder onderzoek

Er bestaan nog heel wat mogelijkheden om verder onderzoek te doen rond het thema informatienoden en -bronnen. Als eerste zijn er verschillende aanbevelingen met betrekking tot de doelgroep. De respondenten van deze masterproef zijn een zeer diverse groep. Dit geeft een goed algemeen beeld over de informatienoden en -bronnen van jonge nieuwkomers, maar dat beeld kan nog verfijnd worden. Aangezien leeftijd een belangrijke factor is voor informatienoden (Vandenbosch et al., 2008) kan deze groep nog opgesplitst worden in verschillende leeftijdsgroepen, waarbij zeker de 12-14-jarigen extra bevraagd kunnen worden. Vervolgens zou deze brede groep ook nog opgedeeld kunnen worden volgens status. Hierbij worden vooral niet-begeleide minderjarige vluchtelingen (NBMV) als kwetsbare groep gezien met eigen noden (Depraetere & Derluyn, 2008; Derluyn, 2011). Deze groep zou dus apart onderzocht kunnen worden. Vervolgens geeft Vandenbosch e.a. (2008) aan dat er een tekort is naar onderzoek naar informatienoden bij sociaal-culturele minderheden. Dit kunnen bijvoorbeeld jongeren zijn die als tweede of derde generatie in België zijn. Dit is dus ook een aanbeveling naar verder onderzoek. Als laatste kan er nog onderzoek gevoerd worden naar andere minderheden onder jongeren zoals jongeren met een beperking of een psychische aandoening. Op deze manier zou er een gedifferentieerd beeld gegeven kunnen worden over jongeren in Vlaanderen.

Een volgende aanbeveling is onderzoek naar waarom leerkrachten zo een belangrijke informatiebron zijn voor jonge nieuwkomers, ongeacht hoe lang ze in België zijn. Daarbij kan ook onderzocht worden hoe de leerkrachten deze positie ervaren. Uit onderzoek blijkt dat leerkrachten zelf niet altijd antwoorden weten en ze onzeker zijn over deze rol (Meire & Marreel, 2016). Daarnaast kan ook gekeken worden wie deze allround bron vervangt, wanneer nieuwkomers school hebben afgerond.

Een laatste aanbeveling vertrekt vanuit het perspectief van organisaties of overheid die informatie verstrekken voor jonge nieuwkomers. Er kan onderzocht worden via welke kanalen zij hun informatie verspreiden en of dit overeenstemt met de informatiebronnen uit deze masterproef. Op deze manier kan er een overeenstemming gemaakt worden tussen beide groepen.

## 4. Praktische en beleidsaanbevelingen

Er kunnen verschillende aanbevelingen gegeven worden aan praktijk en beleid om nog beter te kunnen inspelen op de informatienoden van jonge nieuwkomers door gebruik te maken van hun informatiebronnen. Een eerste aanbeveling is er een voor alle organisaties of personen die informatie willen geven aan jonge nieuwkomers. Uit onderzoek is gebleken dat er veel informatie aanwezig is voor hen. Zo bestaan er in veel landen applicaties gericht op nieuwkomers zoals de Miniila-applicatie in verschillende landen in Europa (ANSA, 2018), Welkom in Antwerpen (Atlas, 2018), WelcomeNL in Nederland (Blendin, z.d.) of the New Rootsapp in Australië (Stubberfield, 2016). Nieuwkomers zijn echter vaak niet op de hoogte van het bestaan van deze applicaties (Bootsveld et al., 2016) en deze informatie is sterk gericht op het nieuwkomer zijn. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt echter dat nieuwkomers nood hebben aan informatie over een combinatie van nieuwkomer- en jongerenthema's. Veel respondenten geven aan dat ze die laatste informatie vooral online opzoeken, maar dat die vaak moeilijk te begrijpen is. Websites zoals WatWat van De Ambrassade (Ambrassade, z.d.) waarop informatie gericht naar jongeren verzameld wordt, kunnen ook geschikt zijn voor jonge nieuwkomers, aangezien hier veel informatie staat waar zij ook nood aan hebben zoals omgaan met relaties of stress. Mits er extra aandacht gegeven wordt aan taal en begrijpbaarheid door visualisatie of opsomming/stappenplan in plaats van een doorlopende tekst. Wanneer dergelijke initiatieven voor jongeren kunnen worden uitgebreid met informatie voor nieuwkomers kan er een veelzijdig platform gecreëerd worden waarop jonge nieuwkomers aan veel van hun informatienoden tegemoet kunnen komen.

Aangezien informatie vaak niet tot bij de jonge nieuwkomers raakt, is het van belang om hun voornaamste informatiebronnen hiervoor te gebruiken. Uit de resultaten van deze masterproef blijken dit leerkrachten te zijn. Zij zijn de belangrijkste informatiebron van jonge nieuwkomers en geven informatie over uiteenlopende onderwerpen. Wanneer organisaties hun informatie via scholen kunnen verspreiden, kunnen ze hier veel jonge nieuwkomers mee bereiken. De respondenten gaven wel aan dat ze nood hebben aan duidelijke, overzichtelijke informatie. Zo vertelt een respondent dat een overzicht van verschillende vrijetijdsactiviteiten in haar stad nuttig zou zijn, omdat ze nu vaak fragmentarische informatie krijgen. Dit is dus een oproep om informatie van verschillende organisaties rond eenzelfde thema te bundelen in een gestructureerd overzicht, zodat de scholen en jonge nieuwkomers niet overspoeld worden door aparte informatie rond eenzelfde onderwerp.

Een laatste aanbeveling is gericht naar het beleid. Veranderingen in hun leven is een van de redenen waarom jonge nieuwkomers informatienoden ervaren. Het leven van zowel een jongere als een nieuwkomer wordt hierdoor gekenmerkt (Custers & Mortelmans, 2006; Oduntan & Ruthven, 2019). Eens jonge nieuwkomers aankomen in België moeten ze echter gedurende de eerste jaren vaak verhuizen. Daardoor moeten ze steeds opnieuw een andere omgeving leren kennen, een nieuwe school zoeken, nieuwe vrienden maken etc. Hierdoor blijven hun informatienoden steeds gericht op hun nieuwkomer zijn en minder op hun jong zijn, aangezien de respondenten en literatuur aangeven dat hun adolescentie deels onderbroken wordt wanneer ze steeds opnieuw ergens terecht komen (Amy E. Skillman, 2018; Depraetere & Derluyn, 2008). Daarom vraagt deze aanbeveling om de verhuisbewegingen voor jonge nieuwkomers te beperken tot het absoluut noodzakelijke. Op deze manier kunnen jonge nieuwkomers op hun eigen tempo een plaats vinden in de maatschappij, zowel als nieuwkomers en als jongere.

## 5. Conclusie

Om een gepaste informatiestrategie te ontwikkelen voor jonge nieuwkomers kan er op basis van de resultaten van deze masterproef met enkele zaken rekening gehouden worden. Als eerste hebben jonge nieuwkomers nood aan zeer duidelijke, begrijpbare en overzichtelijke informatie. Inhoudelijk gaan hun informatienoden over zowel nieuwkomer zijn als jong zijn. Hun noden worden gebundeld in zes overkoepelende thema's: leren, nieuwe context, sociale contacten, administratie, vrije tijd en zelfzorg. De respondenten geven aan dat wanneer ze net in België aankomen hun informatienoden vooral over hun context als nieuwkomer gaan zoals de omgeving leren kennen, asielprocedure opstarten en de taal leren. De respondenten die 3-5 jaar in België zijn geven steeds ook informatienoden rond jongere zijn zoals omgaan met relaties. In de loop van de tijd evolueren hun informatienoden dus van meer gericht op nieuwkomer zijn naar een combinatie van nieuwkomer en jongere zijn. Desondanks worden jonge nieuwkomers door organisaties of de overheid vooral aangesproken op hun nieuwkomer zijn en niet op hun jong zijn. De redenen waarom ze hun informatienoden ervaren zijn het feit dat ze in een nieuwe context belanden, hun taalniveau, tijd en veranderingen in hun leven. Uit dit onderzoek blijkt ook dat jonge nieuwkomers actief en zelfstandig op zoek gaan naar informatie om hun informatienoden. Dit is niet altijd evident en vergt veel moed en durf, aldus de respondenten.

Om jonge nieuwkomers te bereiken kan er het best gebruik gemaakt worden van hun informatiebronnen. Ze geven hierbij de voorkeur aan persoonlijke informatiebronnen waarbij leerkrachten voor hen de meest gebruikte en allround bron is. Daarnaast krijgen ze ook informatie van vrienden, familie, professionals, vrijwilligers en voogden. Naast persoonlijke informatiebronnen gebruiken jonge nieuwkomers ook onlinebronnen om informatie op te zoeken. Ze gebruiken het internet voor verschillende doeleinden van vertalen, tot navigatie, tot in contact blijven met vrienden. De respondenten hebben verschillende redenen om al dan niet voor een bepaalde informatiebron te kiezen. Deze zijn de betrouwbaarheid van de bron, het karakter van de persoon zelf, hun taalniveau en de bereikbaarheid van een informatiebron. Hierbij is vooral de betrouwbaarheid van de bron zeer belangrijk voor hen. De bron moet professionele en volledige informatie kunnen geven. Dit is dus belangrijk om mee te nemen bij het proberen bereiken van jonge nieuwkomers.

Verder onderzoek naar de informatienoden en -bronnen van meer specifieke deelgroepen binnen jonge nieuwkomers is wenselijk, aangezien de respondenten in deze mastergroep een zeer diverse groep zijn. Daarbij blijft het belangrijk om jonge nieuwkomers niet enkel als nieuwkomer te zien, maar ook als jongere, zodat ze zich ten volle kunnen ontplooiën tot jongvolwassene binnen hun nieuwe context.

# Referentielijst

- Agentschap Integratie en Inburgering. (Z.d.). *Nieuwkomer*. <http://agii.be/lexicon/nieuwkomer>
- Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2005). People, places, and questions: An investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults. *Library & Information Science Research*, 27(2), 141–163. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2005.01.002>
- Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2006). Toward a model of the everyday life information needs of urban teenagers, part 1: Theoretical model. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(10), 1394–1403. <https://doi.org/10.1002/asi.20451>
- Allred, P. (2003). Supporting refugee children in 21st century Britain: A compendium of essential information. *Feminist Review*, 73(1), 173–175. <https://doi.org/10.1057/palgrave.fr.9400097>
- Ambrassade. (z.d.). *WatWat*. WatWat. Geraadpleegd 20 mei 2020, van [www.watwat.be](http://www.watwat.be)
- Amy E. Skillman. (2018). Reviewed Work(s): *Improvised Adolescence: Somali Bantu Teenage Refugees in America* by Sandra Grady. *The Journal of American Folklore*, 131(520), 219. <https://doi.org/10.5406/jamerfolk.131.520.0219>
- ANSA. (2018, april 16). *Miniila app helps child migrants in the EU*. Infomigrants. <https://www.infomigrants.net/en/post/8652/miniila-app-helps-child-migrants-in-the-eu>
- Atlas. (2018, maart 9). *App 'Welkom in Antwerpen' gelanceerd*. Integratie en inburgering Antwerpen. <https://www.atlas-antwerpen.be/nl/nieuws/app-welkom-in-antwerpen-gelanceerd>
- Baarda, B., Bakker, E., Boullart, A., Julsing, M., Fischer, T., Peters, V., & Velden, T. van der. (2018). *Basisboek kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, B., Goede, M. P. M. de, & Meer-Middelburg, A. G. E. van der. (2007). *Basisboek interviewen: Handleiding voor het voorbereiden en afnemen van interviews*. Wolters Noordhoff.

- Baes en Soenen, A., Ruth. (2011). *De leefwereld van maatschappelijk kwetsbare jongeren in het kader van informatiebehoefte en informatietactieken* (p. 76). IMMRC.
- Blendin. (Z.d.). *WelcomeNL*. WelcomeNL. <https://www.welcomeapp.nl/>
- Bootsveld, T., Veldhuis, L., & Kruiskamp, N. (2016). *Informatiebehoefte van Syrische vluchtelingen m.b.t. Onlinediensten*. Saxion.
- Borlund, P., & Pharo, N. (2019). A need for information on information needs. *Proceedings of CoLIS, the Tenth International Conference on Conceptions of Library and Information Science, Ljubljana, Slovenia, June 16-19, 2019. Information Research, 24(4)*. <http://InformationR.net/ir/24-4/colis/colis1908.html>
- Caidi, N., Allard, D., & Dechief, D. (2008). *Information Practices of Immigrants to Canada – A Review of the Literature*. Immigration Canada & Metropolis.
- Council of Europe. (2017). *Language support for adult refugees: A council of Europe toolkit*. Council of Europe. <https://www.coe.int/en/web/language-support-for-adult-refugees/home>
- Custers, K., & Mortelmans, D. (2006). *Jeugdinformatie in Vlaanderen* (p. 248). Universiteit Antwerpen.
- Depraetere, A., & Derluyn, I. (2008). *Belevingsonderzoek bij niet-begeleide minderjarige vluchtelingen* (p. 111). Universiteit Gent.
- Derluyn, I. (2011). Niet-begeleide buitenlandse minderjarigen in een confrontatie met (onze) grenzen. *Tijdschrift voor jeugdrecht en kinderrechten, 4(1)*, 220–222.
- Eriksson, R., & Hedberg Rundgren, Å. (2019). Coping with life in a new country – affect regulation based on unaccompanied refugee minors' needs. *European Journal of Social Work, 22(6)*, 1012–1024. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1469469>
- Fereday, J., & Muir-Cochrane, E. (2006). *Demonstrating rigor using thematic analysis: A hybrid approach of inductive and deductive coding and theme development. 5(1)*, 80–92.
- Haene, L. D., Loots, G., & Derluyn, I. (2014). Vluchtelingenkinderen en -jongeren. In *Handboek jeugdhulpverlening: Deel 1: Orthopedagogisch perspectief op kinderen en jongeren met problemen* (4de dr., Vol. 11, pp. 369–398). Acco.

- Hertzum, M., & Hyldegård, J. S. (2019). Information seeking abroad: An everyday-life study of international students. *Journal of Documentation*, 75(6), 1298–1316. <https://doi.org/10.1108/JD-11-2018-0183>
- Hiam, L., Gionakis, N., Holmes, S. M., & McKee, M. (2019). Overcoming the barriers migrants face in accessing health care. *Public Health*, 172, 89–92. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2018.11.015>
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (2016). *Allemaal andersdenkenden: Omgaan met cultuurverschillen*. Uitgeverij Business Contact.
- Huysmans, M. (Ed), Verté, D., & Vanhee, J. (2019). *Terpoecen: Jonge nieuwkomers in de stad*. VUB Press.
- Isazadeh, A. (2004). Information Society: Concepts and Definitions. *WSEAS Transactions on Systems*, 6(3), 5.
- Kohnstamm, R. (2009). *Kleine ontwikkelingspsychologie III*. Springer.  
<http://public.eblib.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=4976317>
- Lloyd, A., & Wilkinson, J. (2016). Knowing and learning in everyday spaces (KALiEds): Mapping the information landscape of refugee youth learning in everyday spaces. *Journal of Information Science*, 42(3), 300–312. <https://doi.org/10.1177/0165551515621845>
- Lloyd, A., & Wilkinson, J. (2019). Tapping into the information landscape: Refugee youth enactment of information literacy in everyday spaces. *Journal of Librarianship and Information Science*, 51(1), 252–259. <https://doi.org/10.1177/0961000617709058>
- Lo Iacono, V., Symonds, P., & Brown, D. H. K. (2016). Skype as a Tool for Qualitative Research Interviews. *Sociological Research Online*, 21(2), 103–117. <https://doi.org/10.5153/sro.3952>
- Mansour, E. (2018). Profiling information needs and behaviour of Syrian refugees displaced to Egypt: An exploratory study. *Information and Learning Science*, 119(3/4), 161–182.  
<https://doi.org/10.1108/ILS-08-2017-0088>
- Martzoukou, K., & Burnett, S. (2018). Exploring the everyday life information needs and the socio-cultural adaptation barriers of Syrian refugees in Scotland. *Journal of Documentation*, 74(5), 1104–1132.  
<https://doi.org/10.1108/JD-10-2017-0142>



- Meire, J., & Marreel, M. (2016). *Lokale jongereninformatieactoren* (p. 132). Kind & Samenleving vzw.
- Metz, J., Awad, S., & Sonneveld, J. (2016). *Resultaten en effecten van informatie & advies als methodische activiteit van het jongerenwerk* (p. 13). Hogeschool van Amsterdam.
- Morimoto, S. A., & Friedland, L. A. (2011). The Lifeworld of Youth in the Information Society. *Youth & Society*, 43(2), 549–567. <https://doi.org/10.1177/0044118X10383655>
- Neiryck, S., & Soye, V. (2009). A friend with weed, a friend indeed!? Ervaren sociale steun en kwaliteit van vriendschapsrelaties bij adolescenten al dan niet in begeleiding voor drugproblemen. *Vlaams Tijdschrift voor Orthopedagogen*, 28(4), 21–37.
- Nicholas, D., & Herman, E. (2009). *Assessing information needs in the age of the digital consumer* (3. ed). Routledge.
- Oduntan, O., & Ruthven, I. (2019). The Information Needs Matrix: A navigational guide for refugee integration. *Information Processing & Management*, 56(3), 791–808. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.12.001>
- Oetelaar, F. van den, Lamers, H., Zadelhoff, T. van, Bloem, B., Oetelaar, M. van den, & Mil, P. van. (2018). *Leren in de 21e eeuw*. BoekTweePuntNul.
- Pissens, L., Sioners, J., Lievens, J., Bradt, L., & Derluyn, I. (2019). *Vrije tijd van jongeren in migratie* (p. 80). Universiteit Gent.
- Ruthven, I. (2019). The language of information need: Differentiating conscious and formalized information needs. *Information Processing & Management*, 56(1), 77–90. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2018.09.005>
- Saeyns, A., Vandevordt, R., & Verschraegen, G. (2018). *Samenleven in diversiteit: Kwalitatief onderzoek naar de perspectieven van vluchtelingen* (p. 103). Universiteit Antwerpen.
- Schamp, J., Jongbloet, J., van der Kreeft, P., Van Havere, T., Reynaert, D., Steel, R., Frederix, J., & Coone, A. (2013). *Infoscan beknopt rapport: Onderzoek naar informatiezoekgedrag bij kinderen, tieners en jongeren* (infoscan, p. 20). Hogeschool Gent, Faculteit Mens en Welzijn.

- Schick, M., Zumwald, A., Knöpfli, B., Nickerson, A., Bryant, R. A., Schnyder, U., Müller, J., & Morina, N. (2016). Challenging future, challenging past: The relationship of social integration and psychological impairment in traumatized refugees. *European Journal of Psychotraumatology*, 7(1), 28057. <https://doi.org/10.3402/ejpt.v7.28057>
- Shenton, A., & Dixon, P. (2009). The development of young people's information needs. *Library and Information Research*, 28(89), 25–34. <https://doi.org/10.29173/lirg168>
- Shenton, A. K., & Dixon, P. (2004). The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters. *Library & Information Science Research*, 26(3), 296–310. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2004.01.006>
- Söderlund, C., & Lundin, J. (2017). What is an information source? Information design based on information source selection behavior. *Communication Design Quarterly*, 4(3), 12–19. <https://doi.org/10.1145/3071078.3071081>
- Stubberfield, C. (2016, januari 21). New smartphone app helps refugees settle in Australia. *UNHCR*. <https://www.unhcr.org/news/latest/2016/1/56a0b21c6/new-smartphone-app-helps-refugees-settle-australia.html?query=app>
- Taylor, R. (1968). Question-negotiation and information seeking in libraries. *College & research libraries*, 29(3), 178–194.
- UNHCR. (2018). *Vluchteling of migrant? Waarom is het belangrijk om de juiste begrippen te gebruiken?* UNHR. <https://www.unhcr.org/nl/wp-content/uploads/UNHCR-Terminology-1pager-final-screen.pdf>
- Unicef. (2009). *Verdrag inzake de Rechten van het Kind*. Unicef Nederland.
- Vaismoradi, M., Turunen, H., & Bondas, T. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study: Qualitative descriptive study. *Nursing & Health Sciences*, 15(3), 398–405. <https://doi.org/10.1111/nhs.12048>
- van Heelsum, A. (2017). Aspirations and frustrations: Experiences of recent refugees in the Netherlands. *Ethnic and Racial Studies*, 40(13), 2137–2150. <https://doi.org/10.1080/01419870.2017.1343486>

- Vandenbosch, L., Opgenhaffen, M., Eggermont, D. S., & De Clerck, M.-L. (2008). *Een onderzoek naar de informatiebehoefte van kinderen, tieners en jongeren* (p. 227). Katholieke Universiteit Leuven.
- Varshney, A. (2011). *Overlapping in secondary sources of information in Social Science 1995 2000: An Evaluative study*. Aligarh Muslim University. <http://hdl.handle.net/10603/40587>
- Wang, Y., Sarkar, S., & Shah, C. (2018). Juggling with Information Sources, Task Type, and Information Quality. *Proceedings of the 2018 Conference on Human Information Interaction & Retrieval - CHIIR '18*, 82–91. <https://doi.org/10.1145/3176349.3176390>

# Bijlagen

## 1. Bijlage 1: Topiclijst + interviewschema

### 1. Algemene gegevens

Plaats:

Datum:

Interviewer:

Deelnemer:

<b>Respondent Nummer</b>	<b>Leeftijd</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Aantal jaar in België</b>	<b>Verblijfplaats</b>	<b>Land van herkomst</b>

### 2. Introductie

Dit onderzoek gaat over informatienoden en -bronnen bij jonge nieuwkomers op verschillende levensdomeinen. Het doel is om de noden in kaart te brengen.

(verwijzen naar informed consent) De resultaten worden anoniem verwerkt. Er wordt een opname gemaakt van het interview (akkoord?).

Het interview zal ongeveer 0,5u-1u duren.

Zijn er nog vragen?

### 3. Topiclijst

- Beginvraag
- Informatienoden over
  - o Onderwijs
  - o Vrije tijd
  - o Werk
  - o Sociale contacten
  - o Persoonlijke ontwikkeling
  - o Culturele aanpassing
  - o Toekomst
  - o Informatie land van herkomst
  - o Procedure
- Informatiebronnen
- Afsluiting

## 4. Interviewschema

### **Beginvraag (algemeen polsen)**

Toen je net aankwam in België, wat waren de eerste dingen die je wou weten?

Waar maak je je het meeste zorgen over?

Met welke vragen zit je op dit moment?

### **Informatienoden**

#### *Onderwijs*

- Naar welke school ga je nu?
- Heb je zelfgekozen om naar deze school te gaan?
- Ken je de verschillende studierichtingen die bestaan?
- Wat weet je over het schoolsysteem in België?
- Wat is er anders dan met school in jouw land?
- Heb je veel huiswerk? Wat vind je van het huiswerk?
- Wat betekent school voor jou?
- Hoe was je eerste week op school?
- Wat heb je allemaal gedaan toen je aankwam op school om mensen te leren kennen?
- Zijn er problemen geweest met de school/klasgenoten? (Zo ja, welke?)
- Voel je je goed op school?
- Word er soms gepest op school? Hoe voel je je daarbij?

#### *Sociale contacten*

- Welke mensen heb je allemaal leren kennen sinds je in België bent?
- Was het makkelijk om vrienden te maken voor jou?
- Ben je tevreden met de mensen waarmee je in contact komt?
- Met welke mensen zou je graag meer contact hebben?
- Naar welke persoon zou je gaan wanneer je persoonlijke problemen hebt?

#### *Vrije tijd*

- Wat doe je allemaal in je vrije tijd?
- Weet je welke activiteiten je allemaal kan doen in je vrije tijd?
- Eventueel: wat houdt je tegen om iets te gaan doen?
- Is er iets wat je nog graag zou willen doen?
- Hoe heb je vrijetijdsactiviteiten leren kennen?

### *Persoonlijke ontwikkeling*

- Ben je veel bezig met je uiterlijk? Waarom vind je dat wel/niet belangrijk?
- Ben je bezig met je gezondheid? Wat wil je hierover graag weten?

### *Toekomst*

- Wat zijn je grootste dromen op dit moment?
- Ben je veel bezig met de toekomst?
- Waar zie je jezelf over 10 jaar?
- Wie/ wat kunnen helpen om daar te geraken?

### *Werk*

- Heb je (studenten)werk?
  - o Wat houdt je tegen om te gaan werken?
  - o Weet je welke jobs je kan doen?
- Maak je je soms zorgen over geld? Waarom wel/niet?

### *Culturele aanpassing*

- Wat zijn de grootste culturele verschillen met Belgen?
- Wat vond je het moeilijkst bij aankomst in België?

### *Informatie land van herkomst*

- Op welke manier ontvang je informatie over je land van herkomst?
- Blijf je nog in contact van herkomst?
- Welke informatie vind je het belangrijkste?

### *Procedure (wetgeving, uitkering,...)*

- Op welke manier heb je over de asielprocedure geleerd?
- Welke vragen heb je over de procedure?

### *Reden + manier van omgaan*

- Waarom had je deze informatie nodig?
- Ging je zelf op zoek naar informatie?

Afsluiting informatienood: Welke informatie zou nuttig geweest zijn toen je hier net aankwam in België en die je niet gekregen hebt?

### **Informatiebronnen**

- Wat doe je als je een vraag hebt waarop je het antwoord niet weet?
- Waar heb je de meeste informatie gehaald?
- Welke soort informatie zou je eerder op internet opzoeken dan aan een persoon te vragen?
- Wanneer je informatie krijgt via een folder dat je op school krijgt, wat doe je dan met die informatie?
- Er is veel informatie beschikbaar, hoe kan die jou het beste bereiken?
- Wie heeft je allemaal geholpen?
- Als je nu terugdenkt aan het begin toen je net in België was, wie zou je nog allemaal geholpen kunnen hebben die je nu kent?
- Waarom vraag je liever zaken aan personen/zoek je liever dingen op?

Afsluiting: Stel dat je drie tips moet geven over het vinden van informatie aan jongeren die net in België zijn aangekomen, welke tips zou je geven?

### **Napraten**

- Hoe was het voor jou om dit interview te doen?
- Voelde je je voldoende op je gemak om vrijuit te praten?
- Heb je alles kunnen vertellen wat je wou?
- Wil je nog iets kwijt?

## 2. Bijlage 2: Informatiebrief



Beste



De Ambrassade is bezig met een onderzoek om hun WatWat-website aan te passen aan verschillende doelgroepen. In opdracht van hen voer ik mijn masterthesis Agogische Wetenschappen Vrije Universiteit Brussel uit onder leiding van prof. Dr. Dominique Verté en dr. Minne Huysmans met als onderwerp "informatienoden en -bronnen bij jonge nieuwkomers in Vlaanderen".

Daarvoor ben ik op zoek naar **nieuwkomers** tussen **12 en 18 jaar** die **max 5 jaar in België** zijn. Ik zou hen interviewen (het is eerder een informeel gesprek zijn van een half uurtje) over hun informatienoden. Ik zou graag jongeren bereiken uit verschillende uithoeken van Vlaanderen, omdat elke stad zijn eigen context heeft.

Zelf heb ik ervaring in het omgaan met jonge nieuwkomers via vrijwilligerswerk bij JES vzw en kinderanimatie in het opvangcentrum van Sint-Niklaas.

Ik wil gerust mijn vraag telefonisch of persoonlijk toelichten bij jullie. Ook kom ik graag op voorhand langs om even kennis te maken met de jongeren en hen alles uit te leggen voor het effectieve interview van start gaat.

Zou u mij kunnen helpen om contact te leggen met jonge nieuwkomers?

Alvast bedankt!

Met vriendelijke groeten

Leni Bekaert

Student Agogische Wetenschappen



### 3. Bijlage 3: Informed consent



## Geïnformeerde toestemming

Ik, .....(mijn naam) geef toestemming om mee te doen aan het interview over informatienoden en -bronnen bij jonge nieuwkomers voor een thesisonderzoek aan de Vrije Universiteit Brussel.

Ik weet:

- (1) waarover het onderzoek gaat en dat ik altijd nieuwe informatie kan krijgen.
- (2) dat ik helemaal vrijwillig deelneem aan het onderzoek.
- (3) dat dit interview niets te maken heeft met mijn asielprocedure.
- (4) dit interview volledig anoniem is.
- (5) dat ik altijd kan stoppen met het interview als ik dat wil.
- (6) dat dit interview wordt opgenomen en ik vind dat geen probleem.
- (7) dat ik na het onderzoek de resultaten kan krijgen.
- (8) dat de resultaten verwerkt worden voor wetenschappelijk onderzoek

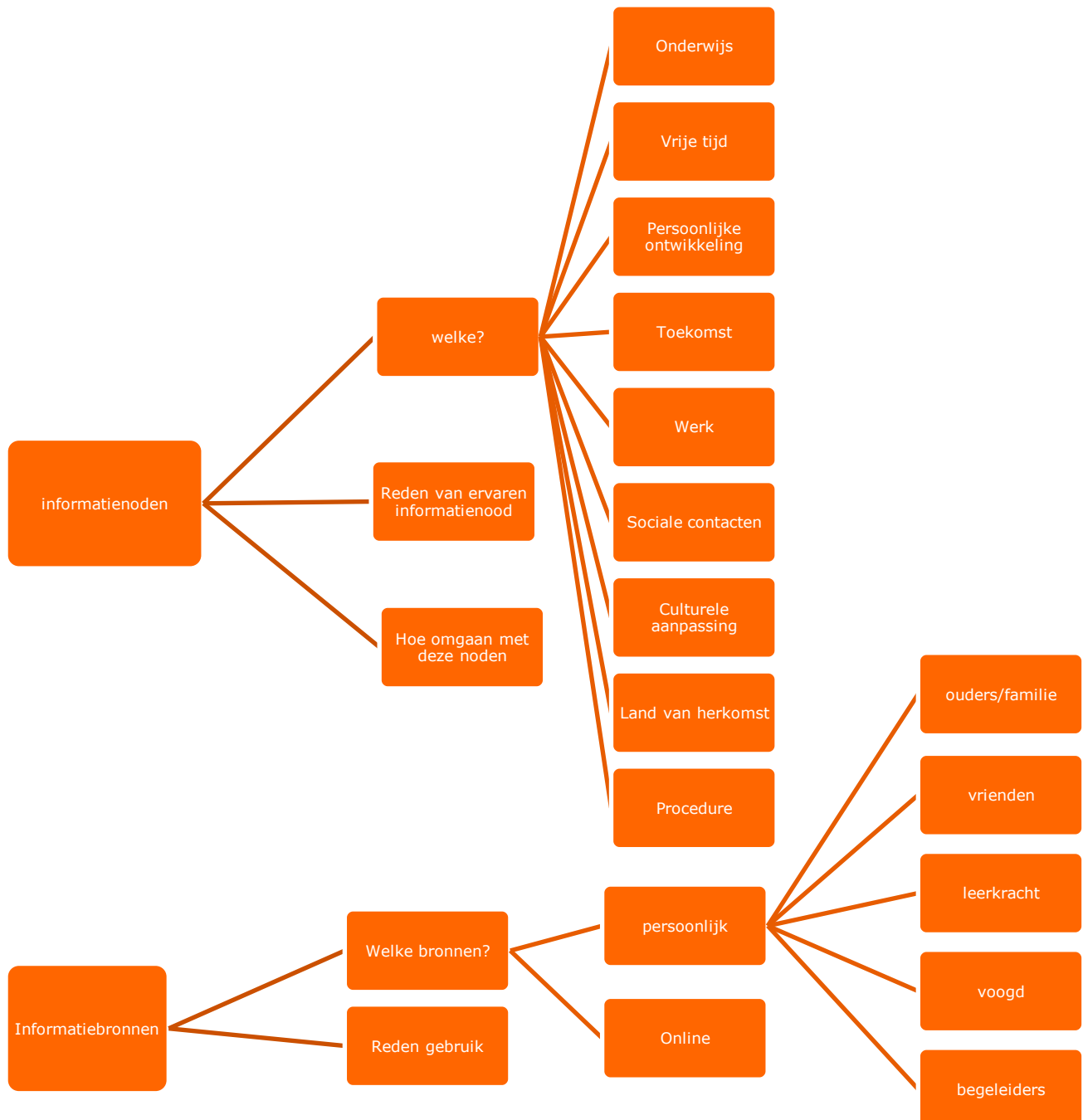
Gelezen en goedgekeurd te ..... (plaats) op ...../...../..... (datum)

.....  
Naam + handtekening geïnterviewde/voogd

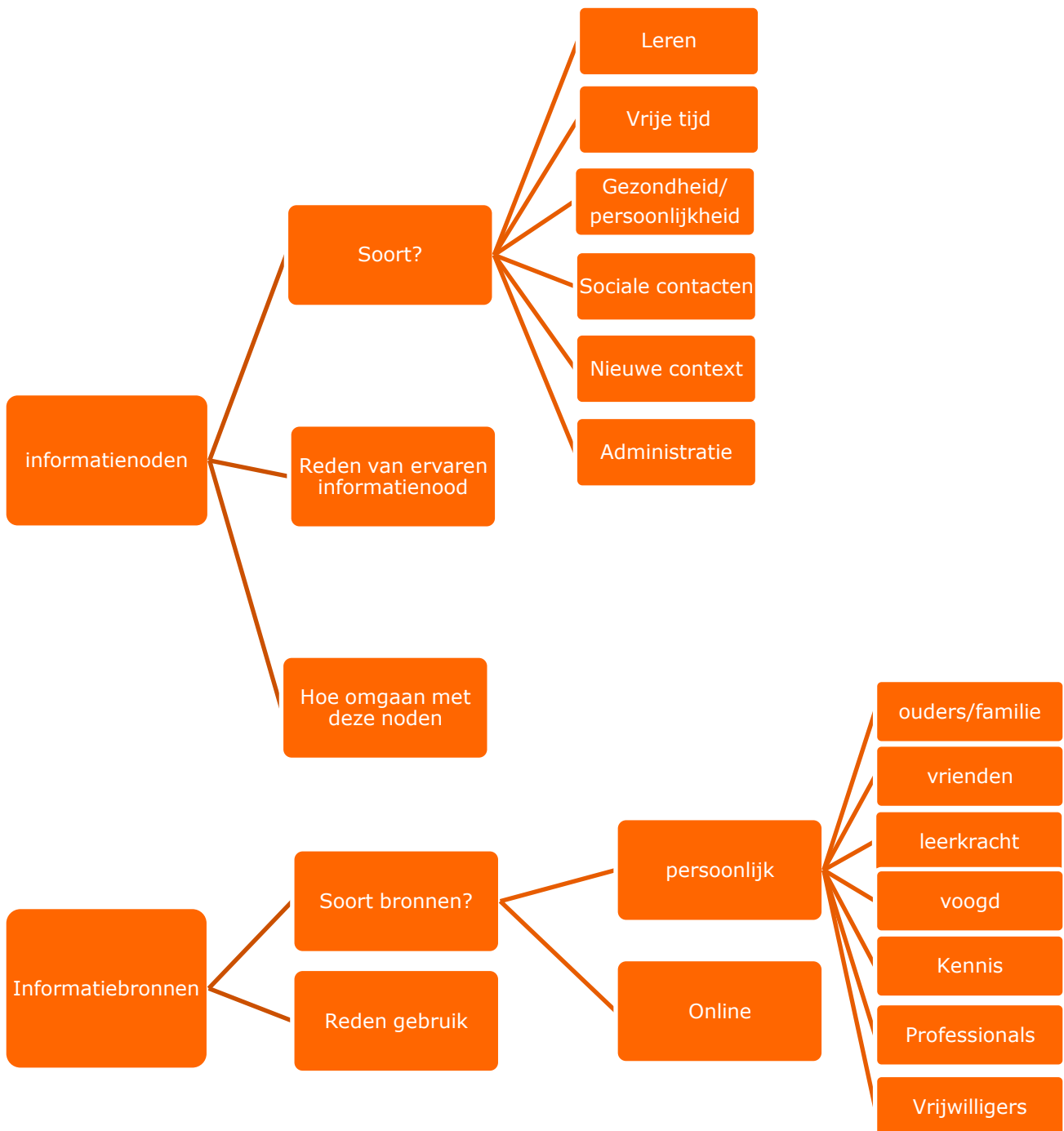
.....  
Naam + handtekening interviewer

## 4. Bijlage 4: Labellijst

### 4.1 Eerste versie



## 4.2 Tweede versie



## 5. Bijlage 5: Voorbeeld van getranscribeerd interview

### **RESPONDENT 15 – 2 APRIL 2020**

**V – 18 jaar - Ecuador – 2 jaar – Brussel -B**

**Mijn eerste vraag is eigenlijk, toen je net in België was, wat waren zo de eerste dingen die je heel graag wou weten?**

Uh, eerst en vooral de school

**De school?**

Ja, want ik, ik wil verder studeren, dus toen ik naar België kwam, ik vroeg mij af, oke, en nu hoe moet ik doen om naar de school te gaan, moet ik eerst een afspraak met de directrice of directeur gaan, moet ik betalen, euhm moet ik euhm moet ik eerst een cursus doen om Nederlands te leren of ga ik eerst naar een normale school en wat zal er met mij gebeuren, ja ik wist helemaal niets.

**Uhu, en waarom vond je dat zo belangrijk om eerst alles over de school te leren?**

Ja, ik vond dat belangrijk omdat ik euh, ik ben naar België gekomen om te studeren, dat was mijn bedoeling. Mijn moeder heeft mij gevraagd wil jij naar België komen, ik heb gehoord dat hier zijn meer kansen en dat jij betere studies kan krijgen en zo, en ik zei ok, ik wil dat doen en ja ze heeft mij naar België gebracht en daar moesten we zo voor een school zoeken en ja, we hadden eerst een afspraak met de direct, met de directrice en ze zeiden ja, je moet eerst een cursus doen, je moet eerst naar OKAN gaan, maar als ik klaar met OKAN ben ga jij niet direct in het juiste, dat je start toen je in jouw land was, maar je moet misschien 2 of 1 jaar lager blijven en ik dacht oh nee, ik vond het spijtig, want ik was daar bijna klaar, maar anderzijds dacht ik oke, dat kan goed zijn voor mijn Nederlands en zo en ja daarna, ik ga toch zo vragen over mijn identiteitskaart, welke kaart zal ik krijgen, wat moet ik doen om mijn kaart te kunnen vragen en ook welke activiteiten kan ik doen na de school, want ik ging elke dag naar de school, maar euh ik vond ook een beetje school alleen maar naar de school gaan, thuis terugkomen en geen andere activiteiten te kunnen doen, want ik ken niet zoveel mensen, dus ja

**en van de school, wie heeft jou dan alles uitgelegd hoe alles werkte?**

euhm, mijn moeder is met een assistent gegaan, zo met iemand die helpt, heeft geholpen om een school te vinden en ja ze heeft haar sommige adressen gegeven en mijn moeder is, heeft een afspraak gemaakt, maar eigenlijk mijn moeder praat een klein beetje Frans, dus het was keimoeilijk voor ons, want zij kon geen Nederlands praten en een klein beetje Frans, maar niet begrijpen en niet voor alles begrijpen en ik

helemaal niets, maar ik, er was een mevrouw, een leerkracht die een klein beetje mijn moedertaal Spaans kon praten en zij kan dat uitleggen en we hebben

**dus vooral de leerkracht die je dan uiteindelijk geholpen heeft?**

ja

**Waar zit je nu op school? In welk jaar en welke richting?**

ik zit nu in het 5de, ja ik ga naar een normale school, maar ik ben al klaar met OKAN, maar eigenlijk mijn Nederlands is niet zo euhm, hoe kan ik zeggen, zo proper, maar ik probeer mijn best te doen.

**ik begrijp jou super goed, en welke richting doe jij nu?**

Ik doe HW, humane wetenschappen

**heb je zelf gekozen om die richting te studeren?**

ja, ik heb voor die richting gekozen, maar ze hebben mij veel keren gevraagd als ik zeker was om die zorg te vervolgen. Eerst was ik in een andere richting, het was WW, wiskunde-wetenschap en wetenschap-wiskunde, maar ik vond dat heel moeilijk vooral door wiskunde en omdat ik niet zo alle vakken zag die ik wou zien, dat ik wou volgen en daarna na 1 maand ofzo ben ik van richting veranderd in HW en ik krijg, ik heb minder uren wiskunde gekregen en ik ben in Humane wetenschap gebleven, maar dat was vooral omdat ik heel hard moet studeren om in wiskunde te kunnen blijven, want ik heb gehoord dat sommige klasgenoten, zij willen bijvoorbeeld 1 richting gekozen, maar zij mogen dat niet doen door bijvoorbeeld hun Nederlands of misschien omdat zij te oud zijn om een richting te volgen en zij moeten anders kiezen in BSO of TSO en ja zij vinden dat niet leuk, omdat zij dat niet willen doen.

**Maar jij hebt wel kunnen doen wat je graag wou doen?**

ja

**en hoe heb je al die richtingen leren kennen?**

Wablieft?

**Al de verschillende richtingen, wiskunde-wetenschappen, humane wetenschappen, hoe heb je die leren kennen die richtingen?**

toen ik in OKAN zat heb ik zo verschillende soort van workshop en presentaties gekregen ja vooral presentaties. Er kwam een leerkracht en zij stelde dias voor en ze zei kijk als jij misschien haarstijlen leuk vindt, mag jij iets als kapper volgen of misschien een andere richting doen die met haarstijl of naai is of

als jij, als jij mensen wil zorgen mag jij verpleegster worden, verzorgen of misschien wil jij alleen maar met kinderen werken of met bejaarden, met oudere mensen, jij deze richting of zo en wij waren een paar weken bezig met presentaties om te kijken welke jouw richting, welke richting, wat richting jij leuk vond en daarna mocht jij zo op papier, selecteren, omcirkelen of antwoorden wat je wou en jij gaf die aan de leerkrachten of aan de leerlingenbegeleider en jouw keuze als jij een had.

**dus in OKAN heb jij ze allemaal leren kennen?**

ja

**en jouw eerste week op school, hoe was die voor jou?**

ik heb jou niet gehoord

**jouw eerste week op school**

mijn eerste week toen ik in normale school of OKAN?

**Je mag kiezen**

ok, ik ga over allebei praten. In mijn eerste week in OKAN het was leuk, want ik had een vriendin die mijn moedertaal kon spreken, dus zij heeft mij geholpen om alles te begrijpen, om alles uit te leggen, de leerkrachten, maar het was leuk om iemand anders dan de leerkrachten te hebben om een beetje extra uitleg te kunnen krijgen en die mensen te leren kennen. En daarna is een, 1 dag na mij is mijn andere vriendin gekomen en ja op dat moment zijn we vriendinnen geworden, want we waren zo, de nieuwste meisjes van die dag, van die OKAN en dat was leuk, maar toen ik naar de normale school ging was ik euh alleen, had ik geen vrienden. Het was euh, ik heb niet euhm ze hebben zo euh een uurrooster gegeven en ze zeiden je moet op het tweede lesuur in euhm voor HW gaan zitten op dat lokaal en je moet er zijn en ik zei ok en daarna ben ik, euh ben ik naar dat lokaal gegaan en ik zei aan de leerkrachten, ik ben met de leerlingen gegaan en zei zij ja zij is een OKAN leerlinge, zij gaat deze week een snuffelstage doen. Zij mag hier zitten, doe zo en daarna de leerkracht heeft mij gezegd oke, hallo, welkom in 4 HW, er zijn hier zoveel leerlingen en zo en ik heb mijn naam gezegd en daarna gaan zitten en klaar. Ik heb niet met de andere gepraat of zo wie ben jij of zo, eerst en vooral omdat ik euh ik was zoals een beetje bang van de anderen, om zo misschien zij denken ok, zij kan geen Nederlands spreken of zo, dat was zoals mijn, ik kon niet door dat. Ik kon niet. Ik was zo van, oh zo Nederlands en omdat zij al vrienden waren en ik kwam zo pas in september of zo, maar zij waren al vrienden van 3-4 jaar geleden en dus iedereen had al een groep en iedereen zat zo samen met zijn vriendinnen of zo of vrienden en ik was alleen en tot nu heb ik niet zoveel vrienden op school.

**Is dat moeilijk om zoveel nieuwe vrienden te maken?**

ja, want als ze weten dat jij niet zo goed Nederlands kan spreken, jij wordt een beetje gediscrimineerd of zo. Zij, jij wil dat doen, maar zij willen net ook. Het is zoals ze willen je de kans niet geven, jij wilt dat doen, maar zij vragen jou niet en als je met hun gaat praten of zo, ze zijn een beetje afstandelijk of ze proberen zo alleen maar een beetje zo professioneel te zijn of zo en jij praat met hen alleen maar wat met school moet zijn, misschien wel een beetje, maar niet zoveel.

### **en hoe voelt dat voor jou?**

wablieft?

### **hoe voelt dat voor jou?**

Niet leuk, want euhm, bijvoorbeeld als jij een vraag voor een taak hebt of misschien jij hebt 1 uur zo geen leerkracht of zo, jij hebt niets om te doen, jij wil misschien met iemand praten met een vriendin, met een college en er is niemand om te praten, dus je moet alleen maar op jouw stoel blijven zitten, op jouw bureau en ja je kan niets anders doen. Misschien als ze vragen wil je meespelen of zo jij kan ja zeggen, maar anders kan je doet niet om iets te verspelen of met iemand te gaan praten of zo.

### **En hoe lang zit jij nu in die klas?**

hoe zo?

### **Is het dit jaar dat je naar in de humane zit?**

Nee, vorig jaar zat ik in 4 HW en ik was klaar, maar toen ik in 4 HW zat was ik ook bezig met OKAN en daarna in februari ben ik gewoon in HW gebleven, ik was klaar met HW en dit jaar ben ik, doe ik 5 HW, maar het is met dezelfde klasgenoten, dus het is niets anders.

### **Nee, dus het is nu nog altijd zo hetzelfde?**

ja

### **en wat zou er jou kunnen helpen denk je om daar zo misschien meer over te weten of euh zo meer tips te krijgen?**

Euhm, misschien zo euh iemand die met mij komt, kan komen om uit te leggen meer over de school of misschien of er andere activiteiten zo dat je kan doen om meer de mensen te leren kennen, want ik ben bijvoorbeeld ik ben (naam) onze vriendin gekend door een organisatie, want het was krokusvakantie en ik heb, iemand heeft mij gevraagd om een cursus te doen en ik zei ok, want ik heb niets anders om te doen en anders zou ik niet (naam) en de andere mensen leren kennen, er was geen andere optie voor mij om andere mensen te leren kennen en ja op school, wat kan je doen? Hoe kan jij je voor presentaties, hoe kan jij jouw Nederlands verbeteren of hoe moet je de taken maken of zo, want er zijn verschillende

stappen dat je moet volgen om een taak te moeten voorbereiden en te presenteren en af te geven, hetzelfde met een presentaties, met collegas wat kan je doen na de school en als jij, als jij dan graag danst of zoals er een club is, hoe kan jij meer info zoeken

**Dus dat mis je nog wel een beetje nog wat hulp daarbij?**

Ja

**En zijn er nog dingen die je doet in je vrije tijd?**

euhm, ja, ik behoort tot een groep, deze groep heet Ananas en het is voor euhm nieuwkomers, buitenlanders die naar België zijn gekomen voor een of andere reden en ja we proberen zoveel mogelijk te doen en wij willen zo, we willen dat de maatschappij over de nieuwkomers schrijven en een beetje veranderen en om te zeggen van wij zijn net als jullie, maar wij weten niet hoe we in jullie maatschappij, we moeten ons aanpassen om een deel van jullie te kunnen zijn en als thuis voelen, want ik wil mijn best doen en ik wil ook in België behoren, ik moet België leren, maar ik kan dat niet doen als ik niet goed voel.

**Wat heb je dan nodig om je hier goed te kunnen voelen?**

Euhm, misschien zo, als jij naar de winkel gaat of zo en in de kassa de medewerker je vraagt als je alles gekocht en je hebt alles gevonden of als je een vraag hebt of zo, want soms ga je naar de supermarkt en je weet niet welke product moet je kopen of iets wat je nodig hebt of zo, ja, op straat als jij een bus wil nemen of zo, als jij een adres wil vragen, jij moet, als jij op straat bent en een adres wil vragen moet je heel goed kijken naar welke persoon zou je kunnen vragen, want niet iedereen ga je goede vragen hebben. Iedereen is een beetje anders en je moet de juiste persoon kiezen en ja en misschien ga je dat uitleggen misschien niet gaan zij ze je zeggen nee ik heb geen tijd of gewoon niet antwoorden.

**Dus het is vooral zo over het dagelijkse leven hier in België?**

Ja

**Dus in de supermarkt, of hoe je de bus kan nemen?**

Ja

**Alright en euhm heb jij al, waar heb je de meeste mensen tot nu toe al leren kennen hier in België?**

Euhm, ja

**En waar heb je die leren kennen?**



Euhm, door een cursus, ja dat was Tumult, ik ben naar die cursus in de krokusvakantie gegaan en ja er waren ook zo nieuwkomers zoals ik en ik heb gezegd ja ik ben nieuw in België en zij zeiden ik ben ook nieuw in België en dat was heel goed, want ik voelde mij net zoals toen ik in OKAN zat, want er was niemand anders die zo een beetje als superieur voelde of misschien dat met mij niet kunnen, wou praten omdat die persoon zou denken dat ik geen Nederlands, geen goed Nederlands kon of zo, er was geen probleem tussen ons, we wouden alleen maar met iemand praten, communiceren en onze eigen ervaringen hier in België uitdelen en ja ik ben nog steeds vriendin van die mensen en zo en ja.

### **En zou je graag met nog meer mensen in contact komen?**

Ja

### **Met welke mensen?**

Dat maakt niet uit, Belgen, Syriërs, euhm Afghanen, dat maakt niet uit. Eigenlijk ik heb geen vrienden van mijn land. Ik heb vrienden van andere landen, maar ik heb geen vrienden niet van mijn land, want ik praat alleen thuis Spaans, maar als op straat ben of zo met iemand met een vriend of zo praat ik gewoon Nederlands en ja is een Belg, allerlei nationaliteiten.

### **Dat is tof, en op welke, hoe heb je de meeste mensen leren kennen?**

Euhm, eigenlijk ja we zijn alleen maar gepraat zo buiten de cursus of zo

**Ja**

Buiten de cursus heb ik alleen maar 2 vrienden van de school en ik ken ook mensen van de school, want ik ben tot die meisjes gekomen en ik zei hallo, ja ik zit in HW ik heb jullie gezien, wat doen jullie tijdens de pauze en zo en zij zeiden ah we gaan naar buiten, wil jij meekomen? En ik zei, ok ik ga met jullie en ja door dat kennen, hebben wij ons gekend. En ja ik ben ook deelgenomen in de YOUCA dag, ja en ik heb die dag 1 meisje ontmoeten en zij is Belg, omdat zij hier in België is geboren, maar eigenlijk haar ouders zijn uit Syrië, maar we praten nog steeds vanaf die dag. Het was alleen maar 1 dag en ja we hebben onze gsmnummer gevraagd en we praten, we chatten nog steeds en we praten altijd, hoe gaat het met jou? Wat heb je voor school en zo? En ja, op school, nee, het is ook mijn persoonlijkheid een beetje zo, ik zie, hier is niet gemakkelijk om zomaar tegen iemand te zeggen hallo wie ben jij of waarvan kom jij of zo, ja het is ook een beetje anders.

### **Euhm, en in je vrije tijd zijn er nog graag dingen die je zou willen doen?**

ja, soms ga ik naar de bib, maar het is altijd vol, vooral hier in Brussel, dus je moet een andere bib kiezen of je moet goed kijken welke dag mag jij gaan of zo of kan jij gaan euhm ik ga met mijn vrienden, met mijn vriendinnen naar buiten, euh ik ga shoppen, af en toe en ja meestal blijf ik gewoon thuis en chat met mijn vriendinnen of maak ik, doe ik, maak ik mijn taken of zo

### **Zijn er nog dingen die je graag zou willen doen?**

ja, bijvoorbeeld dansen of een andere cursus nemen zo euhm, cursus waarin ik kan leren zo euh zoals bijvoorbeeld ik doe graag zo debatten en zo, ik zou graag willen weten als er een cursus is om zo, om te leren debatteren of kan jij een soort een project ontwikkelen of zo, tekenen, die soorten dingen

### **Ja, dus nu weet je eigenlijk niet of dat die dingen bestaan of waar je dat kan doen?**

Ja, nee

### **En doe jij iets van studentenjob?**

nee, ik ben bezig op zoek naar een studentenjob, maar het is moeilijk, eerst en vooral hier in Brussel vragen ze alle 2 talen, Nederlands en Frans ofwel Engels, en ja misschien kan ik alleen maar Nederlands, want ik ben nog bezig met Frans, maar sowieso hier in Brussel gaan ze voor Frans vragen, maar denk ik in de werk, maar de mensen die gaan komen gaan voor Frans vragen, maar ik probeer, maar ik ben wel naar een bedrijf gegaan, zo het is niet een bedrijf het is een soort als interim die jij zoals opties sturen van verschillende jobs dat je kan kiezen en dat je zelf zo in een mail kan sturen om te vragen als er een vacature beschikbaar is voor jou of niet

### **En hoe heb je dat interimkantoor leren kennen of hoe wist je dat je naar daar kon?**

Wij waren bezig met een, we waren bezig met een cv, ja we moesten een cv leren maken en we moesten dat zo invullen en ja we waren klaar met de cv en ze zeiden als jullie willen jullie mogen voor een job zoeken ja om een job vragen en zo en ik zei, maar hoe kan ik dat doen? Ik weet dat niet. Ze hebben een begeleider gestuurd om aan zij te vragen, aan haar te vragen en ja zij was al bezig met haar werk, maar zij heeft mij geholpen om naar dat bureau te kunnen gaan en te vragen wat ik nodig had en hoe kan ik jobs online zoeken, wat moet ik op letten, hoeveel uren mag ik werken, wat kan ik doen, wat niet. Ik heb een boekje gekregen met alle informatie en zo, doordat, anders ging dat niet.

### **En vind je dat belangrijk om te werken?**

ja, want misschien ben je, dat is goed want je gaat sowieso meer mensen leren kennen, je gaat euhm jouw Nederlands verbeteren, je gaat nieuwe dingen leren, je gaat, je krijgt meer kans misschien ben je gewoon thuis, je hebt niets anders om te doen en als je gaat werken ben je bezig met iets en ja als je toch de kans krijgt om een job te doen dat jij misschien geen ervaring hebt, maar toch krijg je de kans om die job te doen, krijg je ook de kans om te weten als dat voor jou past of niet, want soms weet je niet wat je goed kan doen of wat je niet kan en ik vind dat een goede kans om dat te weten.

### **Alright en helemaal in het begin zei je dat je ook dat je niet wist over, of hoe je een identiteitskaart of zo hier kon krijgen, welke, hoe heb je daarrond alles geleerd?**

Want mijn moeder heeft dat alles gevraagd naar haar zo assistent en ja zij heeft haar gezegd je moet naar die gemeente gaan om dat te vragen en daar in de gemeente hebben zij gezegd ja jij moet deze en deze papier geven en jij moet ook die dag komen tussen dat uur en dat uur en daarna hebben zij gewoon gezegd jij moet thuis blijven om voor, je moet wachten voor de politieagent die bij jouw thuis gaat komen en daarna moest ik een brief wachten zodat zij vragen om naar de gemeente te gaan, maar ik wist niet zoveel dat zou duren en zo ik moest gewoon elke dag naar huis komen en naar mijn postbus kijken als er een brief lag of niet

### **Vond je dat moeilijk hoe dat allemaal in elkaar zat?**

ja, want je was elke dag zo ok, wat moet ik vandaag doen, oke wat moet ik vandaag op letten, ik moet dat doen, dat doen, ik moet naar hier gaan en daarna als ik bijvoorbeeld een afspraak op de gemeente had, moest ik met de directeur gaan om dat te vragen. Hij was van ok, ik heb morgen afspraak bij de gemeente, ik ga met de directeur. Goeiemorgen, ik heb een afspraak en zo en de directeur begon zo te veel dingen te vragen en zo en ik was gewoon zeggen, identiteitskaart en zo, om de toestemming te kunnen krijgen en daarna te gaan, maar misschien (storing). en ja, dat was zo, maar daarna ik begrijp ook niet welke, wat was het verschil tussen de ene kaart en de andere kaart, wat mag ik doen of wat mag ik niet doen, als ik bijvoorbeeld iemand, een vriendin van mijn moeder heeft mij gevraagd om naar Nederland te gaan zo voor 1 dag zo naar buiten te gaan en ik vroeg aan mijn moeder van mag ik gaan, toen had ik geen identiteitskaart, ik had alleen een papier van de gemeente zo omdat ik in België mocht, maar ik heb aan mijn moeder gevraagd mag ik wel naar buiten gaan of niet, mag ik wel gaan en daarna ik kan niet terugkomen, wat zal ik doen? Ik had geen enkel idee

### **Dat is ook heel moeilijk**

Ja want je krijgt niet elke dag de kans om naar Nederland te gaan of naar Frankrijk of Duitsland voor 1 dag en ik wou meegaan, maar ik wist niet of als ik mocht of niet.

### **En euhm, van wie heb je dan vooral al die informatie gekregen over de procedure en alles?**

euhm, mijn moeder heeft met haar assistent gegaan van die organisatie die zo mensen zonder papieren helpen om meer informatie te krijgen, want ik zat op de school, dus ik kon niet gaan, dus mijn moeder moet gaan, maar het was ook moeilijk, want zij moest werken en zij had net een job gevonden en ja zij had niet zoveel uren voor haar werk en toch moest ze naar haar assistent gaan, dus ze moest zo aan sommige jobs nee zeggen, omdat ze met haar assistent moest gaan en dat was kei moeilijk ook.

### **Zijn er zo nog administratie dingen die je hebt geleerd of die je nu nog moet doen?**

Nu denk ik niet, want we zijn nu in orde, maar bijvoorbeeld als ik klaar met de school ben euhm misschien als ik naar de universiteit of hogeschool wil gaan moet ik dat goed vragen. Ik wil misschien naar de infodag of moet ik zelf naar de universiteit gaan om te vragen als ik papieren nodig heb of wat kan ik doen

en zo. Bijvoorbeeld wij waren bij huis. We zijn verhuist naar een andere gemeente en ja ik moest ook vragen hoe moest ik doen om zo voor mijn adres te veranderen en ja zo bijvoorbeeld voor de post, want ik heb met andere adres en alle brieven hebben wij naar het andere adres en je moest iets een contract met de post doen, maar ik ben zelf naar de post gegaan om daar informatie te krijgen, want anders had ik geen idee, maar ik ben wel op zoek naar op internet gegaan bijvoorbeeld naar de gemeente, want ik was op zoek, ik wou verhuis, maar ik wou niet alles bij mij brengen zo (storing)

### **Hallo, sorry mijn internet was eventjes uitgevallen**

dat kan gebeuren, ok, dus ok toen wij wou verhuizen euh over hoe ik moest doen om alles in orde te hebben, want ik wou weten zo wat moest ik doen met mijn matras dat ik niet meer wou, dat ik niet meer wilde en zo met die soorten en ik ben naar de website van de gemeente gegaan, maar er was wel informatie, maar het was niet duidelijk, dus ik moest bellen en veel wachten om aan die persoon te kunnen vragen hoe moet ik doen, hoe moet ik een afspraak maken, welke dag kan ik gaan, welke dagen, ik moest vooral bellen, want je krijgt informatie op internet, maar het is niet duidelijk. Vooral als je Nederlands goed spreekt of als je niet te veel tijd in België bent, je weet niet hoe het is. Want misschien het is een vraag en daarna komt er bijvoorbeeld, er staat ok je mag alle soorten afval buiten laten, maar dat moet niet meer dan 3 m tot de derde zijn en daarna moet je betalen en zo. En ik was zoals ok, maar hoe weet ik hoeveel meter er zijn en zo en hoe laat gaan ze komen en hoe moet ik dat zo smorgens naar buiten brengen en zo en ja en daarna, ik zei ok, maar als ik 's nachts moet dat doen, maar ik mag geen lawaai maken in het appartementsgebouw doen, dus op welke moment ga ik dat naar buiten brengen. Ik was zo, het moet 's nachts zijn, maar ik mag geen lawaai maken, maar het mag ook niet 's morgens zijn, dus hoe moet ik dat doen?

### **Uhu, dus heel moeilijk om goede informatie te krijgen?**

Ja, door ene kant was dat duidelijk op internet, maar door de regels van het appartementsgebouw was dat toch een beetje moeilijk. Er was geen correlatie tussen alle twee dingen.

### **Heb je nog veel contact met de mensen uit jouw land vanwaar je afkomstig bent?**

Euhm, ja vooral met mijn familie, maar niet elke dag, af en toe, want zij zijn ook bezig dus. En met mijn andere vriendinnen, zij gaan naar de universiteit of gaan werken dus ja

### **Vind je dat belangrijk om nog veel contact te hebben met hen?**

Ja, want jij hebt geen nieuwe vrienden, maar jij bent altijd sowieso dezelfde persoon, maar hier in België moet je aanpassen aan het leven in België en daar in jouw land heb jij een andere soort, niet een andere soort leven, maar je hebt andere gewoonte, andere uitdrukkingen, andere manier om met de mensen om te gaan en als ik met mijn vrienden praat ben ik een beetje zo kalm en zo en ik kan dat gemakkelijk gaan dan hier in België, want hier in België ken ik niet zoveel naar de mensen, om niet zo lang, om te weten als dat goed is of niet, als ze goed gaan reageren of niet en hier is ook veel diversiteit, dus jij moet zo euhm

een beetje je moet heel goed opletten zo, want misschien is niet de bedoeling zo om iets slecht te zeggen, maar misschien jij weet niet hoe die andere persoon dat gaat nemen, aanvaarden of zo.

**Ja, en welke informatie vind je het belangrijkste om nog te krijgen vanuit jouw land van herkomst? Vanwaar ben jij afkomstig?**

Uit Ecuador

**Ah Ecuador en welke informatie vind je het belangrijkste om nog te krijgen uit Ecuador?**

Hier in België?

**Dus informatie die jij krijgt van jouw familie of jouw vrienden uit Ecuador, wat vind je het belangrijkste om nog te weten?**

Ja, hoe het land gaat, als er bijvoorbeeld als ze nog naar de universiteit mogen gaan, als zij moeten betalen, hoe moeten ze doen om werk te vinden, want weet je er is iets wat wij een beetje, wat wij niet kunnen begrijpen, want kijk als jij 18 bent, mag je werken, maar als je werk gaat vragen, zij vragen jij voor ervaring, maar hoe kan je ervaring hebben als je nooit gewerkt heb omdat jij nooit de kans hebt gekregen om te werken als je 16 was of zo als studentenjob of zo. Ik begrijp dat het ook moeilijk is door de economie, want ja, maar het is ook een beetje moeilijk door de regels en zo, want jij mag de kans niet krijgen als jij 16 bent of zo, dus dat is onmogelijk, gewoon dat is gewoon geen kans.

**Uhu, dus je wil heel graag nog weten hoe dat zo het dagelijkse leven daar nog is?**

Ja, dat is gewoon zoals als je nog zo naar buiten mag gaan om met je vriendinnen te spreken of als je naar buiten niet mag gaan voor een of andere reis of als er bijvoorbeeld er is in Ecuador ook veel mensen gekomen van Venezuela, omdat daar crisis is en hoe leven nu die mensen en wat is er nu met de mensen, want ze hebben ook geen meer werk. Want dat is totaal anders en ik weet niet meer over hoe dat is enzo alleen maar als ik dat vraag of zo, maar ik weet dat niet zelf omdat ik er niet woon.

**En er kan heel veel veranderen op korte tijd**

Ja dat is waar

**En euhm, op vlak van zo meer de culturele dingen, wat vond je het moeilijkste om hier in België te leren?**

euhm, ja bijvoorbeeld toen ik in OKAN zat, ik zat zo, leerkrachten die heel jongen waren en andere leerkrachten die zo, niet heel oud, maar een beetje ouder waren, dus sommige leerkrachten die ouder waren euhm, dragen zich als jongere mensen en jij mag naar die leerkrachten jij zeggen of iets vragen of met hen lachen en ik vond dat een beetje raar, omdat dat in mijn cultuur is niet zo, maar ook omdat ik

wist niet hoe met die persoon moest omgaan en als dat normaal was of misschien niet, als dat gewoon in OKAN was en daarna in de normale school anders zou zijn, want ik wist dat gewoon niet.

### **En hoe heb je dat dan allemaal leren kennen?**

Euh, ik heb je niet gehoord.

### **Hoe heb je dat dan geleerd?**

euhm, dagelijkse leven, ja elke dag naar school gaan en misschien een domme, zo iets dom te zeggen om te kijken als dat goed was of niet, soms was dat goed, soms was dat niet goed, ik moest elke dag iets anders proberen om te weten als dat goed was of niet, maar meestal proberen en durven om dat te doen, want soms doe je niets omdat je niet weet als dat goed gaat zijn of niet.

### **Dus je moet gewoon durven doen?**

Ja, maar er waren veel leerkrachten die zeiden, je moet je durven om het te doen om te weten, want als je dat niet goed, gaat je dat niet weten, maar er waren ook andere leerkrachten, die waren alleen maar zo, ik ben de leerkracht ok, jullie komen naar de school om te leren, wij zullen alleen maar leren en als jullie met iets anders willen praten, jullie moeten met jezelf praten, maar er was leerkrachten, studenten en leerlingen. Ik vond dat gewoon zo ok, ik ga niets vragen, ik had geen zin om het te vragen, maar ik had een andere vriendin van zij wil alles vragen aan de leerkrachten en zo en door dat hebben we meer informatie gekregen, omdat ze zo en soms waren sommige leerkrachten ok, maar rustig, jij kan dat straks vragen of zo, en zij zijn nee, niet straks misschien die andere leerkracht gaat dat niet zeggen of hebt geen tijd omdat te zeggen en jij bent chill omdat te beantwoorden en zo en ja.

### **En stel dat jij nu een vraag hebt over gelijk wat, wat ga je dan meestal doen om het antwoord te weten op die vraag?**

Euhm, ik zou aan mijn vriendin vragen en ik heb een leerlingenbegeleider en coach en zij vragen mij af en toe als ik een vraag heb of zo, maar ik vind vooral, ga ik met de leerkracht of met mijn klasgenoot praten voor iets van de school, maar als dat buiten de school is vraag ik zo aan vrienden van buiten of aan mijn moeder als zij dat weet of zo of gewoon op internet zoeken, maar ik betrouw niet zoveel op internet.

### **Waarom niet?**

Nee, ik moet dat zelf van de mensen vragen of naar die plaats gaan om te vragen om zeker te zijn, misschien heb je meer informatie dat je krijgt dus dat vind ik belangrijk, want misschien stel je voor je wil op 1 dag, ik wou naar de gemeentehuis gaan om mijn adres te veranderen, maar ik ben dat op internet gezocht en daar stond ok, je moet met je identiteitskaart gaan en je mag gaan wanneer je wilt, is geen probleem en ik ben naar de gemeente gegaan en ik moest mijn nummer krijgen en zo en ik was hier aan het wachten en toen ik naar de persoon ben gegaan, ze hebben mij voor de code gevraagd en ik wist niet

dat ik een code moest hebben, dus ik moest terug naar mijn huis gaan, achter de code voor mijn identiteitskaart zoeken en daarna terug naar de gemeente en andere nummer opnemen en opnieuw wachten om naar de persoon te gaan en dat is informatie die je op internet niet krijgt of als je misschien aan iemand vraagt, misschien ken die persoon of misschien ken die persoon ook niet, want zij zijn nooit naar de gemeente bijvoorbeeld mijn vriendinnen of zo die in de school zitten gaan hun ouders en zo dus. Zij zouden dat niet weten.

**En stel dat je een meer persoonlijke vraag hebt, wat ga je daar mee doen?**

Euhmm, als dat persoonlijke ding is ik durf meer aan vrienden te vragen misschien.

**Dan zijn je vrienden daar.**

Ja, want misschien hebben zij een antwoord voor dat of dat vragen voor mij en daarna gaan zij mij zeggen ok, kijk zo en zo ja, want in mijn euhm vrienden en zo zijn wel zoals als jij iets niet weet ga je dat vragen voor die persoon. Op die vraag gaat die persoon de informatie krijgen en zo en daarna ben je gewoon rustig.

**En stel dat jij nu aan iemand die nu net in België en jij zou moeten zeggen van die informatie is heel nuttig om te weten of dat is belangrijk, wat zou je dan zeggen?**

Ja, ik heb dat wel gedaan, bijvoorbeeld er was een, er waren andere meisjes die in de OKAN zaten, die OKAN zijn gekomen zo ook van mijn land en zij hadden problemen met de school. Ik herinner mij dat ik een vriendin had die een richting wou kiezen en zij mocht dat niet doen en zij heeft mij gevraagd, wat moet ik doen, ik wil die richting niet. Ik zeg ok, als jij dat niet wil, het volgende leerlingencontact mag jij misschien met jouw moeder praten om met de leerkracht te vragen als jij iets anders kan doen of welke zijn de andere opties en daarna als je geen kans krijgt, misschien mag jij een andere school zoeken of misschien moet je dat vragen wat wil je doen. En ook een andere leerling die naar normale school ging en ik kende die persoon niet en ik heb haar geholpen met de taken en zo. Je moet dit doen of dat doen of je moet naar dit lokaal gaan en op dat uur moet je dat doen, omdat ik dat belangrijk vond om te weten hoe je alles moet doen.

**Dus je wil de mensen wel heel graag helpen.**

Dat is ook een beetje zo empathie, aan de ene kant was dat empathie en aan de andere kant was ook een beetje van aan de ene kant weet die persoon het niet en het is wel belangrijk om het te weten. Het was niet heel erg omdat ik voelde dat ik geen informatie heb gekregen, maar ook omdat ik dacht deze informatie is nuttig om te weten.

**En als jij nu 3 tips zou moeten geven over waar je informatie kan vinden?**

Euhm, leerkrachten

### **Ja, waarom de leerkrachten?**

Leerkrachten, want bijvoorbeeld als jij een leerling bent jij zit meestal, de meeste tijd op school en sowieso de leerkrachten gaan je kennen of leren kennen of gaan weten wat jij misschien goed kan of wat jij nodig hebt of zo en ja jij kan, ze kennen jou al een beetje en je kan daar gemakkelijker doorgaan en ze zijn ook een beetje professioneel en ze leven al hier in België veel tijd, dus ze kunnen je sowieso helpen en als zij dat niet weten gaan ze vragen. Euh vrienden of iemand van jouw familie, maar als jij een nieuwkomer bent die alleen naar België bent gekomen en geen familie hebt, misschien is er een goede vriend die iets kan uitleggen of die je kan helpen om met zulke informatie of zo. En ja misschien naar zo als je naar de gemeente gaat of naar de bib, want ja je gaat ook naar de bib om informatie te zoeken of zo, ja want soms heb je geen internet thuis of je wil iets zoeken of zo, maar je moet naar de bib gaan, maar om naar de bib te gaan moet je een bibkaart hebben en om een bibkaart te hebben moet je een identiteitskaart hebben, dat is een beetje zoals omg, wat moet ik doen, dus eerst je hebt de kaart, maar daar misschien gemakkelijker zo lijkt, maar als je goed nadenkt is dat niet zo gemakkelijk. (Storing) of die alleen maar zo buiten gaan, die niet weet waar de bib wonen of de gemeente of dichtbij waar de metro is om een beetje wegen te kunnen hebben, dus vind ik ook moeilijk.

### **Euhm, alright, dat was het, dankuwel, vond je het moeilijk?**

Euhm, nee niet moeilijk, maar ik vond het interessant.

### **Ik heb nog een cadeautje, omdat je mij geholpen hebt, maar normaal zou ik dat geven, maar mag ik het opsturen naar jou?**

Amai dankuwel, ja dat mag.