

Rapportage Onderzoek vrijwillige inzet rond Noodopvang voor asielzoekers/vluchtelingen in Utrecht

APRIL – AUGUSTUS 2016

"Naast het feit
dat ik dit zelf
leuk vind om
te doen is
het ook iets
wat ik aan mijn
kinderen mee
wil geven:
wees open en
meelevend
naar andere
mensen toe."

Maike Kruit (Mijns Inziens)
Bart Mijland (Balanda)

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
Inleiding	5
1 De verkenning: verantwoording en werkwijze.....	6
Onderzoeksmethoden.....	6
Survey.....	6
Selectie en beschrijving respondenten	6
Profielen deelgroepen	7
A - Eerder actief	7
B - Moment van instroom.....	8
C - Opleidingsniveau	8
D - Blijvende contacten met vluchtelingen.....	9
Learning History.....	9
Opzet rapport	9
2 Betrokkenheid	10
Enquête-resultaten.....	10
Demografische gegevens	10
Vrijwillige inzet – betrokken burgers	11
Eerste contact	12
Motivatie.....	12
Algemene betrokkenheid.....	12
Deelgroepen	13
A – Eerder actief.....	13
B – Moment van instroom.....	13
C – Opleidingsniveau	14
D – Blijvende contacten met vluchtelingen.....	14
Deelconclusie: betrokkenheid	14
3 Inzet	14
Enquête-resultaten.....	15
Activiteiten	15
Duur	15
Frequentie	15
Contacten	16
Andere activiteiten gestaakt.....	16
Algemene inzet	17
Deelgroepen	17

A – Eerder actief.....	17
B– Moment van instroom.....	17
C – Opleidingsniveau	17
D – Blijvende contacten.....	17
Deelconclusie: inzet.....	17
4 Perspectief.....	18
Enquête-resultaten.....	18
Betrokken blijven.....	18
Frequentie	18
Organisatievorm	18
Activiteiten	18
Wensen en behoeften.....	18
Algemeen perspectief.....	19
A – Eerder actief.....	19
B – Moment van instroom.....	20
C – Opleidingsniveau	20
D – Blijvende contacten met vluchtelingen.....	20
Deelconclusie: perspectief.....	21
5 Achterliggende invloeden en ontwikkelingen	22
Factor 1: Verhalen en vragen van bekenden	22
Factor 2: Media-verhalen en beelden: alleen maar positief	22
Factor 3: Urgentie.....	23
Factor 4: Improvisatie en flexibiliteit	23
Overige constatering.....	23
6 Conclusie.....	24
Profielen	24
Algemeen betrokken inwoners	24
A – Eerder actief: de klassieke vrijwilliger	24
B1 – Moment van instroom: de trouwe voorloper	25
B2 – Moment van instroom – de incidentele aanhaker.....	25
C – Opleidingsniveau – de betrokken ongebondene.....	25
D – Blijvende contacten met vluchtelingen – de intensief betrokkene	25
Discussie.....	26
Conclusie.....	27
Vervolgonderzoek	28
Bijlagen.....	28
A – Aanbevelingen	29
B – Interviews.....	33
C – Vragenlijst	38

Voorwoord

Voor u ligt het rapport van een bijzondere verkenning naar de drijfveren, ervaringen en wensen van burgers die zich op vrijwillige basis hebben ingezet voor asielzoekers en vluchtelingen in de stad Utrecht. Vanaf september 2015, toen een noodopvanglocatie werd geopend in de Jaarbeurs, kwam een stroom van vrijwillige inzet op gang. Veel individuen zetten zich in en ook bemerkte een aantal organisaties, stichtingen en de gemeente een enorme toename in het aantal mensen dat graag iets wilden doen. In het voorjaar van 2016, toen de eerste drukte voorbij was, wilden drie organisaties (Present Utrecht, Stichting Eet Mee! en Taal Doet Meer) graag weten wat er achter deze toestroom zat en hoe het enthousiasme vastgehouden zou kunnen worden. Twee onderzoekers werden benaderd en gingen met deze vragen aan de slag en zetten een enquête uit onder betreffende burgers. Ook spraken zij met enkele professionals en vrijwilligers die een coördinerende rol hadden bij de organisatie van de activiteiten. Dit rapport biedt inzichten voor eenieder die geïnteresseerd is in de motivatie van betrokken burgers.

Utrecht, september 2016

Dit onderzoek is gedaan op initiatief van Stichting Eet Mee!, Taal Doet Meer en Present Utrecht. Verschillende partners hebben hieraan op eigen wijze bijgedragen, zoals Welkom in Utrecht, Vrijwilligerscentrale Utrecht, Diaconaal Platform Utrecht, U voor Vluchtelingen en Gemeente Utrecht. Het onderzoek was mede mogelijk door een bijdrage van een fondsfonds aan de drie initiatiefnemers.

**“Erg prettig
persoonlijk
contact met
mensen die
ik in mijn
gewone leven
niet zo gauw
tegen zou
komen, laat
staan een
band mee
opbouw. Het
verrijkt mijn
leven. Ik ben
erg onder de
indruk van de
veerkracht van
de nieuwe
Nederlanders.”**

Inleiding

Zoals veel Nederlandse gemeenten kwam ook Utrecht in 2015 voor de taak te staan vluchtelingen en asielzoekers uit onder andere Syrië, Irak en Afghanistan (tijdelijk) te huisvesten. Deze extra (nood)opvang was nodig door een acute toename in het aantal mensen dat huis en haard moest verlaten. Na de aankondiging en opening van twee opvanglocaties, allereerst in de Jaarbeurs en later aan de Amerikalaan (beiden in Utrecht Zuid-West), bleken veel burgers zich aan te melden om vrijwillig iets te doen voor of met vluchtelingen en asielzoekers. Dat varieerde van eenmalige acties, zoals bijvoorbeeld kledinginzameling of etentjes, tot langduriger inzet zoals het geven van taallessen. Het aantal aanmeldingen was opvallend hoog, constateerden organisaties die zich al langere tijd inzetten met vrijwilligers voor onder andere vluchtelingen. Present Utrecht, Taal Doet Meer en Stichting Eet Mee! namen het initiatief voor een verkenning naar de beweegredenen achter de vrijwillige inzet, en wat nodig zou zijn om het enthousiasme in de toekomst te behouden. Het onderzoek werd mede gedragen door het Diaconaal Platform, Welkom in Utrecht, Vluchtelingenproject Utrecht, Vrijwilligerscentrale, U voor Vluchtelingen en de gemeente Utrecht. Andere actieve organisaties verspreidden het ook in de achterban. Het doel van deze verkenning is in kaart te brengen wat mensen motiveerde zich in te zetten, welke activiteiten zij hebben ondernomen en hoe zij naar toekomstige betrokkenheid kijken. Op basis van deze informatie hopen de vrijwilligersorganisaties en andere organisaties nog beter kunnen inspelen op de wensen van burgers die in Utrecht actief zijn voor vluchtelingen. De verkenning is uitgevoerd door twee onderzoekers: Maaïke Kluit (Mijns Inziens) en Bart Mijland (Balandia).

De vraag die centraal staat in dit onderzoek is:

Hoe kunnen Utrechtse organisaties de betrokkenheid van burgers die zich hebben ingezet voor de vluchtelingen en asielzoekers in de opvang in de Jaarbeurs en aan de Amerikalaan vasthouden?

Deze hoofdvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

- 1) Hoe zijn burgers betrokken geraakt bij de vluchtelingen en asielzoekers in de Utrechtse noodopvang? Om deze vraag te beantwoorden wordt gekeken naar feitelijke bewegingen, ofwel hoe mensen hun weg naar de vluchtelingen en asielzoekers hebben gevonden. Bijvoorbeeld via communicatie via social media, via kennissen of informatieavonden. Maar ook naar wat mensen motiveerde om actief te worden: welke waarden een rol speelden bij de beslissing zich voor vluchtelingen en asielzoekers in te zetten.
- 2) Welke inzet hebben burgers geleverd? Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de activiteiten die burgers hebben gedaan, evenals de frequentie ervan en welk effect dit had op andere activiteiten.
- 3) Welk perspectief is er voor de toekomst van deze vrijwillige inzet? Hier betreft het de vraag of burgers na hun inzet actief willen blijven en welke voorwaarden daarbij nodig of wenselijk zijn.
- 4) Welke factoren speelden volgens coördinatoren van vrijwillige inzet een rol bij de hoge mate van betrokkenheid bij de Utrechtse noodopvang?

In het volgende hoofdstuk wordt de opzet van deze verkenning nader toegelicht en enkele keuzes en afbakeningen toegelicht.

1 De verkenning: verantwoording en werkwijze

Deze verkenning biedt een inkijkje in de belevingswereld van betrokken burgers. Het rapport bevat geen keiharde wetenschappelijke feiten, maar wel een gedegen weergave van hun drijfveren en behoeften. Deze informatie wordt aangevuld met door betrokken initiatieven en organisaties waargenomen factoren die invloed hadden op de mate van burgerbetrokkenheid bij de mensen in de noodopvang. In dit hoofdstuk wordt toegelicht welke onderzoeksmethoden zijn gehanteerd, welke kaders en beperkingen daarbij gelden en hoe het rapport verder is opgebouwd.

ONDERZOEKSMETHODEN

Er is gebruik gemaakt van twee onderzoeksmethoden. De voornaamste hiervan is de survey die in het voorjaar van 2016 is uitgezet onder diegenen over wie dit verslag gaat: de betrokken burgers. Zij hebben door het invullen van vragenlijsten inzicht geboden in wat hen motiveerde, wat zij gedaan hebben en wat zij in de toekomst zouden willen doen. De tweede methode, een Learning History-sessie, was er op gericht inzicht te krijgen welke maatschappelijke ontwikkelingen mogelijk hebben bijgedragen aan het motiveren van burgers om zich in te zetten. Hieronder worden beide methoden uitgebreider toegelicht.

SURVEY

Aan de hand van de belangrijkste onderzoeksvragen is een enquête ontworpen. Deze werd uitsluitend online uitgezet via de website Survio.com. De vragenlijst werd eerst voorgelegd aan de samenwerkingspartners om vast te stellen of de gewenste informatie met deze vragen zou worden ingewonnen. De vragenlijst is vervolgens ingevoerd in Survio.com en getest door een tiental proefpersonen. Vanaf 19 mei 2016 tot en

met 11 juni 2016 konden respondenten de enquête invullen. De volledige vragenlijst is in de bijlagen opgenomen.

SELECTIE EN BESCHRIJVING RESPONDENTEN

De opdrachtgevers hebben aangegeven zo veel mogelijk mensen te willen bereiken, om een groot aantal antwoorden te verzamelen. Er is om deze reden gekozen de link naar de enquête breed te verspreiden via kanalen waarmee veel potentiële serieuze respondenten bereikt konden worden. Dit betrof nieuwsbrieven en websites van betrokken organisaties of initiatieven¹, Facebookgroepen en -pagina's, Twitter en directe, persoonlijke mails. In potentie zijn er door de verschillende communicatiekanalen ruim 17.000 mensen bereikt. Veel mensen zullen vaker dan eenmaal in aanraking zijn gekomen met de vragenlijst, bijvoorbeeld via een nieuwsbrief en een Facebookgroep. Het is onduidelijk welk deel hiervan ook daadwerkelijk actief is geweest in Utrecht en zich dus aangesproken kon voelen door de begeleidende oproep om de enquête in te vullen. Daarnaast zullen er mensen bereikt zijn die zich niet daadwerkelijk hebben ingezet met of voor de mensen uit de noodopvang in Utrecht.

Met de openbare aard van de oproep tot invullen van de vragenlijst, loerde het gevaar van spam-achtige of grappig bedoelde bijdragen. Deze zijn echter niet gevonden. Veel vragenlijsten zijn met aandacht en enthousiasme ingevuld. Het is waarschijnlijk dat de meest betrokken mensen de vragenlijst wel hebben ingevuld, en mensen met minder betrokkenheid of minder positieve ervaringen niet. Wellicht waren er bijvoorbeeld wel meer mannen en lager en middelbaar opgeleiden actief dan blijkt uit deze verkenning. Het is bovendien waarschijnlijk dat de enquête een deel van de betrokken burgers niet heeft bereikt omdat hij uitsluitend online is uitgezet, uitsluitend in het Nederlands en zonder hulpmiddelen voor mensen met een visuele beperking.

1. Taal Doet Meer (geschat potentieel bereik: 1571 mensen), Present Utrecht (2500), Come en Eat (600), Welkom in Utrecht (7600), New Neighbours Utrecht (1000), Vluchtelingenproject (1500), Taalles Vluchtelingen Utrecht, U voor Vluchtelingen, Vrijwilligerscentrale (2494), Harten voor sport (24), Gemeente (68), Kerknieuwsbrief.

Het is dus lastig in te schatten hoeveel mensen daadwerkelijk actief zijn geweest, en hoeveel er (hiervan) bereikt zijn. Het is duidelijk dat er 587 unieke bezoekers op de verkorte link (<http://bit.ly/utrecht16>)

hebben geklikt, waarvan 551 uit Nederland, en 233 van deze bezoekers zijn doorverwezen vanaf een Facebook-pagina. Een onbekend aantal mensen heeft de vragenlijst via de volledige link (<https://www.survio.com/survey/d/16S3E7R6G5O2A7E7Y>) gevonden. Er zijn 254 mensen die de vragenlijst daadwerkelijk volledig hebben ingevuld en ingediend. Er is per abuis een vragenlijst dubbel ingediend, maar deze is niet meegenomen in de resultaten en valt niet onder de genoemde 254 respondenten.

PROFIELEN DEELGROEPEN

Eén van de wensen van

de opdrachtgevers was inzicht te krijgen in de motivatie en de behoeften van bepaalde specifieke groepen, naast de volledige groep van respondenten, zodat de verschillende organisaties potentiële vrijwilligers beter kunnen bereiken en vasthouden, en vraag en aanbod gericht op elkaar kunnen afstemmen. Om zicht te krijgen op deze gegevens werden op verzoek van de opdrachtgever binnen de totale groep respondenten enkele subcategorieën onderscheiden. Zo werd er gekeken naar de mensen die al (veel) langer vrijwillig actief waren op andere

terreinen dan vluchtelingen in de stad Utrecht. Ook viel er een onderscheid te maken tussen de verschillende momenten dat respondenten besloten zich in te zetten: vóórdat de vluchtelin-

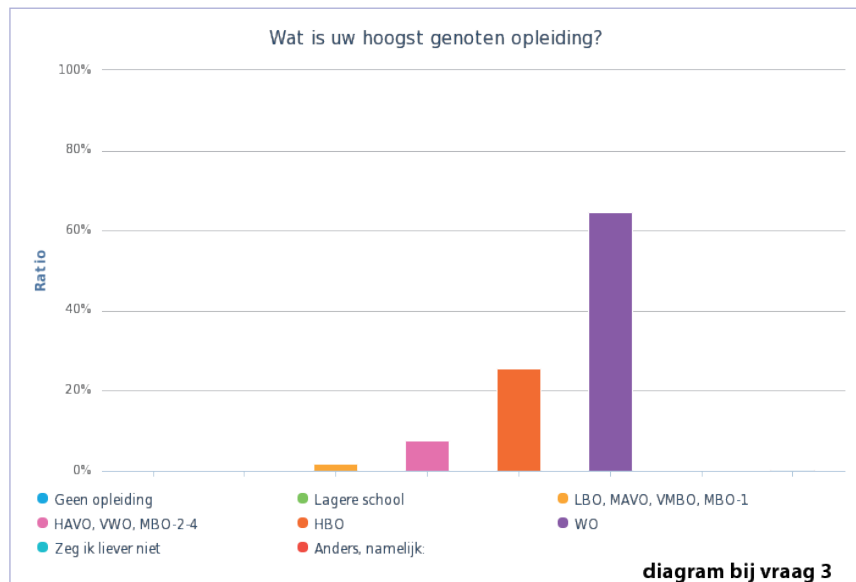
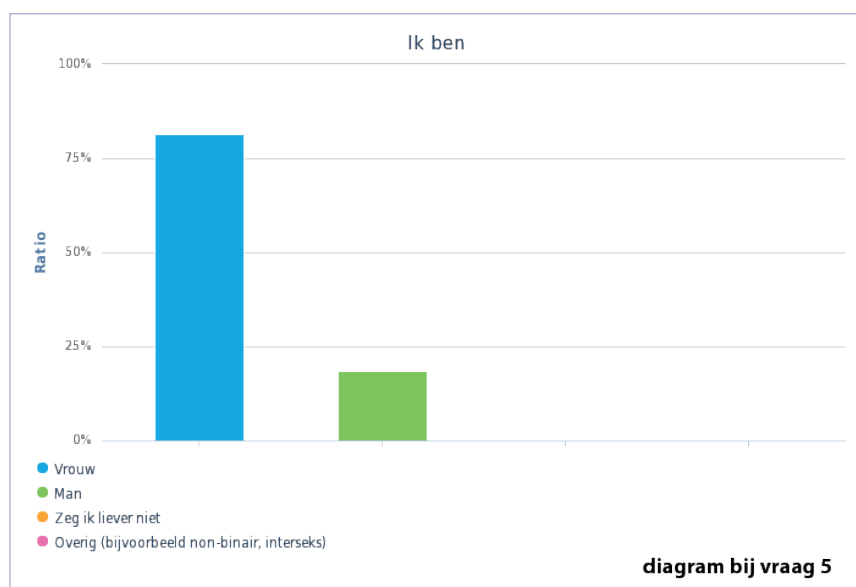
genproblematiek zichtbaar werd via de media, vanaf de opening van de opvang in de Jaarbeurs (september 2015) en vanaf de opening van de opvang aan de Amerikaalaan (november 2015). Ook was het, juist omdat het merendeel van de respondenten hoger opgeleid is, interessant om het profiel van de veel kleinere groep lager en middelbaar opgeleiden nader te bestuderen. Tenslotte werden de antwoorden van respondenten die aangaven dat zij blijvende contacten hebben overgehouden aan hun activiteiten met vluchtelingen apart bestudeerd. Zo konden de specifieke groepen apart getypeerd worden en konden de gegeven ant-

woorden worden vergeleken met die van de totale groep respondenten.

A - EERDER ACTIEF

Bijna de helft van de mensen die zich vrijwillig hebben ingezet voor de vluchtelingen, was voor die tijd al op andere gebieden als vrijwilliger actief in de stad Utrecht. Bijvoorbeeld in buurtwerk, repaircafé, sport, de kerkgemeenschap en huiswerkbegeleiding. Deze groep werd onderscheiden door het gegeven

“Ik vind het fijn dat ik iets voor deze mensen kon doen. Ik houd niet van zitten en toekijken. Als ik zelf vluchteling zou zijn, zou ik ook willen dat mensen iets voor mij deden.”



antwoord op vraag 7: 'Was u hiervoor al vrijwillig actief in de stad Utrecht (op een ander terrein dan vluchtelingen)?' Er werd een selectie gemaakt van de respondenten die deze vraag met 'ja' beantwoordden. 106 respondenten beantwoordden deze vraag met 'ja'.

B - MOMENT VAN INSTROOM

Daarnaast werd onderscheid gemaakt in data waarop de respondenten gestart zijn met de vrijwillige activiteiten. De belangrijkste scheidslijn is september 2015, toen de noodopvang daadwerkelijk begon. Selectie vond plaats door het groeperen van de antwoorden op vraag 6: 'Wanneer bent u betrokken geraakt bij activiteiten voor asielzoekers/vluchtelingen? Vul een maand en jaartal in'. Op basis van de gegeven antwoorden zijn vier groepen gedefinieerd:

B1) Mensen die al voor september 2015 actief waren (dit varieert van 1985 tot en met augustus 2015) – 40 respondenten.

B2) Mensen die vanaf september 2015 actief zijn geworden – 184 respondenten.

B3) Mensen die actief zijn geworden in september of oktober 2015 (ten tijde van de opvang in de Jaarbeurs) – 86 respondenten.

B4) Mensen die actief zijn geworden vanaf november 2015 (geen opvang in de Jaarbeurs, wel aan de Amerikalaan) – 98 respondenten.

Heel harde scheidslijnen zijn het niet. Respondenten kunnen zich een week of een maand vergist hebben; mensen die zeggen eind augustus te zijn begonnen waren mogelijk al aan het vooruitlopen op de opvang in september. Enkele respondenten hebben geen, onjuiste of onduidelijke data opgegeven, bijvoorbeeld 'november 20' of 'september 2016'. Waar alleen 'januari' stond werd dit geïnterpreteerd als de meest recente maand, dus januari 2016.

C - OPLEIDINGSNIVEAU

Aangezien het overgrote deel van de respondenten hoger opgeleid is – de groep HBO/WO-opgeleiden beslaat meer dan 90% van het totaal – loonde het de moeite te kijken wat het

profiel is van de lager en middelbaar opgeleiden. Deze groep werd onderscheiden op basis van de gegeven antwoorden op vraag 3: 'Wat is uw hoogst genoten opleiding?' De selectie van deze groep vond plaats door alle antwoorden te verzamelen van de respondenten die (nog) niet HBO- of WO-opgeleid waren: de groep die koos voor 'geen opleiding', 'lagere school', 'LBO, MAVO, VMBO, MBO-1', 'HAVO, VWO, MBO 2-4', of 'anders' werd samengevoegd.² Deze selectie bestond uit 24 respondenten.

D - BLIJVENDE CONTACTEN MET VLUCHTELINGEN

De groep respondenten die blijvende contacten heeft opgegaan door het werk met vluchtelingen, werd geselecteerd door middel van de antwoorden op vraag 17: 'Zijn er (blijvende) contacten ontstaan uit uw activiteiten voor/met asielzoekers/vluchtelingen?' De selectie werd gemaakt op basis van het gekozen antwoord 'ja, nog steeds'. Deze selectie bestond uit 116

LEARNING HISTORY

Deze verkenning is hoofdzakelijk gericht op de ervaringen van burgers die vrijwillig betrokken zijn geweest bij mensen uit de noodopvang. Daarnaast kan er lering worden getrokken uit de ervaringen en inzichten van mensen die een coördinerende rol hebben gespeeld bij de opvang en activiteiten waarbij burgers kennismaakten met, of zich inzetten voor asielzoekers en vluchtelingen in de opvang. Op 15 juni 2016 werd door middel van de Learning History-methode³ een tijdlijn met kernmomenten vormgegeven. Deze tijdlijn geeft een aanvullend perspectief op het beeld dat vanuit de enquête naar voren is gekomen. Waar de enquête inzicht geeft in de persoonlijke motivatie, activiteiten en ervaringen van betrokken burgers,

geeft de Learning History-sessie weer wat (mogelijk) de grotere ontwikkelingen zijn geweest die hebben bijgedragen aan de mate van betrokkenheid van burgers. De inzichten uit deze sessie zijn niet getoetst bij respondenten en gelden uitsluitend ter aanvulling.

Bij deze Learning History-sessie waren professionals en vrijwilligers van de gemeente, van religieuze en maatschappelijke organisaties aanwezig: Annelies Kastein (Eet Mee), Ageeth Weelink (Diaconaal Platform Utrecht en Leger Des Heils), Barbara Klomp (Taal Doet Mee), Erica Euving (Present Utrecht), Judith Deynen (Vrijwilligerscentrale), Jeanine Hoogendoorn (Gemeente Utrecht), Lineke Maat (Taal Doet Meer), Rebecca de Kuijer (Welkom in Utrecht). De mensen uit deze groep zijn actief als professional of als vrijwilliger, en allen in een min of meer organiserende rol. Zij worden in het rapport aangeduid als coördinatoren.

Bij aanvang van de bijeenkomst werd gezamenlijk bepaald welke periode relevant was voor de voorliggende vraag: wat waren de momenten en ontwikkelingen die bepalend waren voor de waargenomen betrokkenheid van burgers bij de mensen uit de noodopvang? Als startpunt werd gekozen voor mei 2015. Vervolgens noteerde elk van de deelnemers een aantal bepalende kernmomenten op post-its. Aan de hand van de post-its zijn ze vervolgens in gesprek gegaan, en zijn verhalen en ervaringen opgehaald. Vervolgens zijn door de deelnemers en later door de onderzoekers belangrijke inzichten geformuleerd. Deze worden in hoofdstuk 5 toegelicht. In de bijlagen is een digitale versie van de samengestelde tijdlijn te vinden.

OPZET RAPPORT

In de eerstvolgende drie hoofdstukken worden de resultaten van de enquête besproken. Elk van deze hoofdstukken heeft een vergelijkbare opbouw. Het begint met een inleiding op de betreffende deelvraag. Vervolgens worden de antwoorden van alle respondenten uit de enquête behandeld die relevant zijn bij het beantwoorden van de deelvraag. Zo ontstaat een algemeen beeld van de betrokken burgers. Aanvullend wordt toegelicht waar de deelgroepen afwijken van de gehele groep. Dit deel is soms vrij beperkt omdat er niet altijd veel diverge-

2. Deze categorieën worden gehanteerd door bijvoorbeeld het Centraal Bureau voor de Statistiek: <http://www.nationaalkompas.nl/bevolking/scholing-en-opleiding/indeling-opleidingsniveau/>

3. Zie bijvoorbeeld, G. Smid, et al (2006). Learning Histories in leer- en veranderingstrajecten via <http://www.learninghistories.net/documents/MO2006-03-05,%20artikel%20Learning%20Histories.pdf>

“Voor mij gaat het er niet om dat ik per se iets met vluchtelingen wil doen. Ik vind het normaal om te helpen als dat op mijn weg komt. Dus bij mij werkt een persoonlijke benadering het best, hoe meer ik in contact kom met mensen hoe meer ik doe.”

rende antwoorden zijn gegeven. Elk van deze hoofdstukken besluit met een deelconclusie.

Hoofdstuk 5 betreft de vierde deelvraag, en wijkt af van de voorgaande hoofdstukken, in die zin dat er een andere methode is gebruikt om tot een antwoord te komen. Hier staan de inzichten uit de Learning History-sessie centraal. Alle resultaten worden vervolgens in hoofdstuk 6 bijeengebracht in een bespreking, conclusie en aanbevelingen..

2. Betrokkenheid

Wie zijn nu de mensen die besloten zich voor de vluchtelingen in te zetten, op welke manier raakten zij bij de activiteiten betrokken, hoe betitelen zij hun eigen inzet en wat bewoog hen ertoe? Deze vragen staan in dit hoofdstuk centraal. Allereerst worden de demografische gegevens vermeld van de gehele populatie respondenten. Daarna worden per thema (betrokkenheid, communicatiemiddelen, motivatie) de cijfers weergegeven zoals ze uit de enquête naar voren zijn gekomen. Ook worden de opmerkelijkste uitkomsten besproken, zowel voor de volledige populatie respondenten als in vergelijking met de apart geselecteerde deelgroepen (langer actief, opleidingsniveau, moment van instroom). Tenslotte wordt de eerste deelvraag beantwoord: Hoe zijn burgers betrokken geraakt bij de vluchtelingen en asielzoekers in de Utrechtse noodopvang?

ENQUÊTE-RESULTATEN

DEMOGRAFISCHE GEGEVENS

Van de respondenten is 81,5% vrouw, 18,5% man. Binnen de groep respondenten is de leeftijdscategorie 26 – 35 jaar het hoogst vertegenwoordigd (31,1%), gevolgd door de leeftijdscategorie 46 – 55 jaar (20,5%) (zie diagram bij vraag 5). Het merendeel van de respondenten is hoger opgeleid: WO (64,6%) en HBO (25,6%). Van de groep lager en middelbaar opgeleiden valt 25% in de leeftijdsgroep 16 – 25 jaar, en 29,2% in de leeftijdsgroep 26 – 35 jaar. In de groep lager en middelbaar opgeleiden heeft 79,2% HAVO, VWO, MBO 2-4 als

opleidingsniveau en de overige 20,8% LBO, MAVO, VMBO en MBO-1.

Zie diagram bij vraag 3.

De respondenten zijn min of meer gelijkmatig afkomstig uit alle wijken van Utrecht; 7,9% komt van buiten de stad (o.a. Maarssen, Odijk, Amsterdam).

Zie diagram bij vraag 4

VRIJWILLIGE INZET – BETROKKEN BURGERS

Van de respondenten geeft 42,1% aan vóór hun inzet ten behoeve van de vluchtelingen al als vrijwilliger actief te zijn geweest in Utrecht op een ander interessegebied. Genoemd worden o.a. buurtwerk, repaircafé, sport, de kerkgemeenschap en huiswerkbegeleiding. Voor 57,9% is de vrijwillige inzet geheel nieuw.

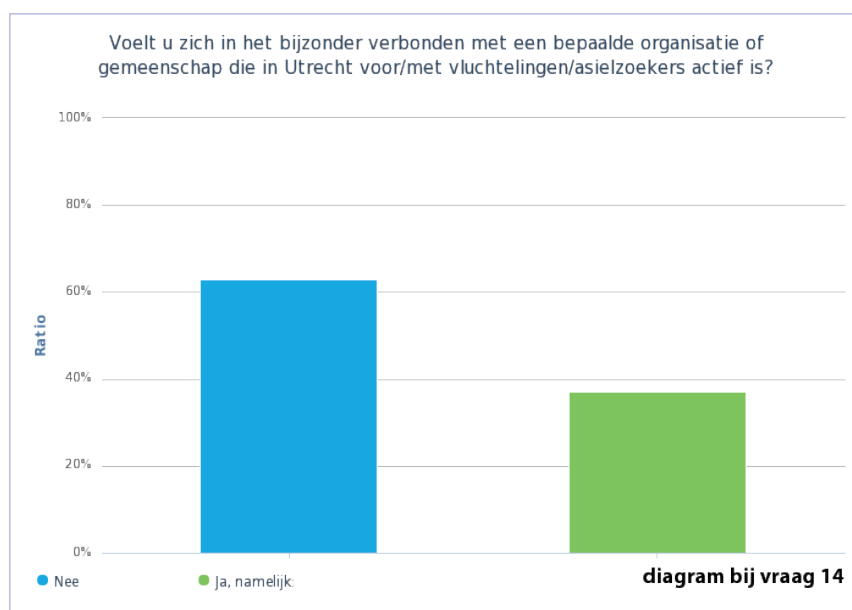
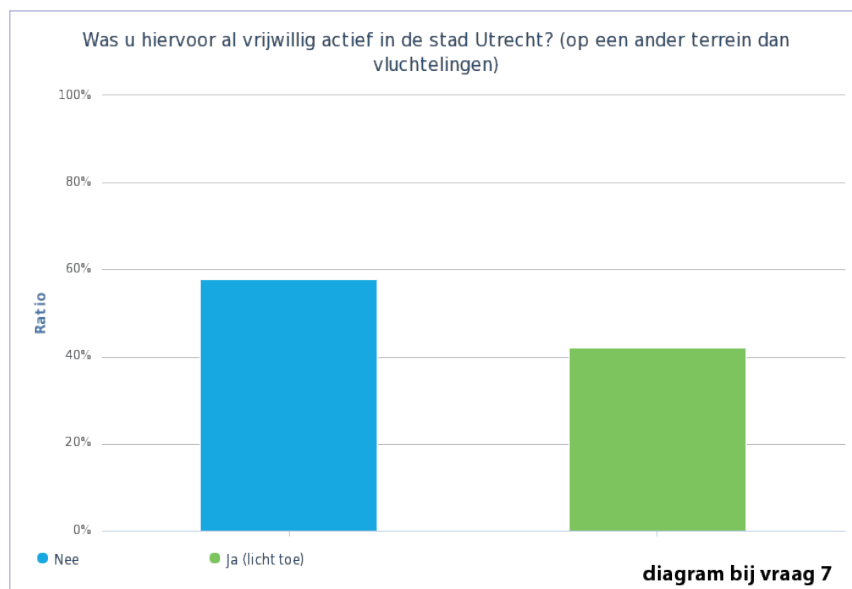
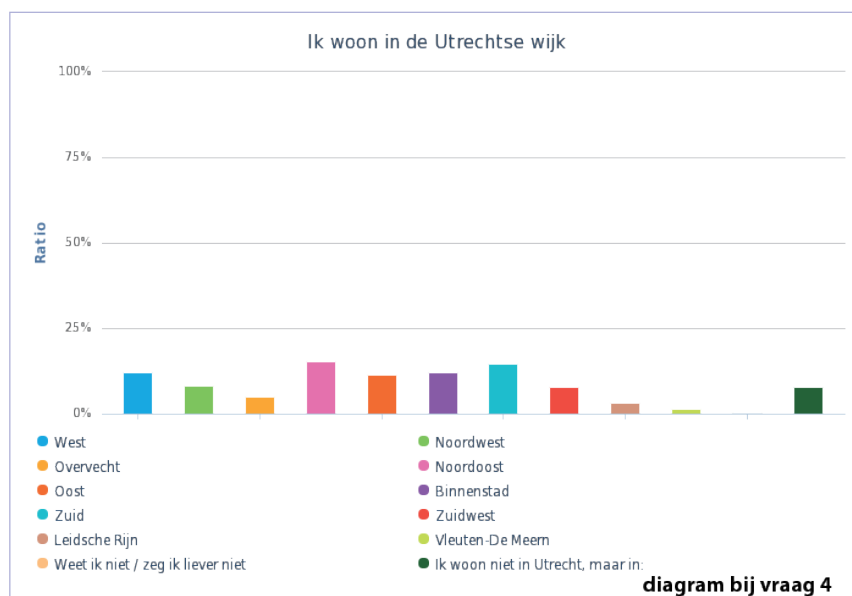
Zie diagram bij vraag 7

Van de respondenten voelt 63% zich niet rechtstreeks betrokken bij een bepaalde organisatie of gemeenschap die in Utrecht voor vluchtelingen of asielzoekers actief is. De overige 37% voelt zich betrokken via Taal Doet Meer, Eet Mee, Present, Vluchtelingenproject Utrecht, de Vrijwilligerscentrale, Voorleesexpress en New Dutch Connections.

Zie diagram bij vraag 14

Van de respondenten betitelt 65% zichzelf als 'betrokken inwoner'. 44,1% vindt de term 'vrijwilliger' op zichzelf van toepassing, 19,7% noemt zich actief lid van een vereniging, politieke partij of levensbeschouwelijke gemeenschap. 5,5% kan zich in geen van de genoemde benamingen vinden. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Zie diagram bij vraag 8



Welke omschrijving zou u zichzelf geven? (meerdere antwoorden mogelijk)

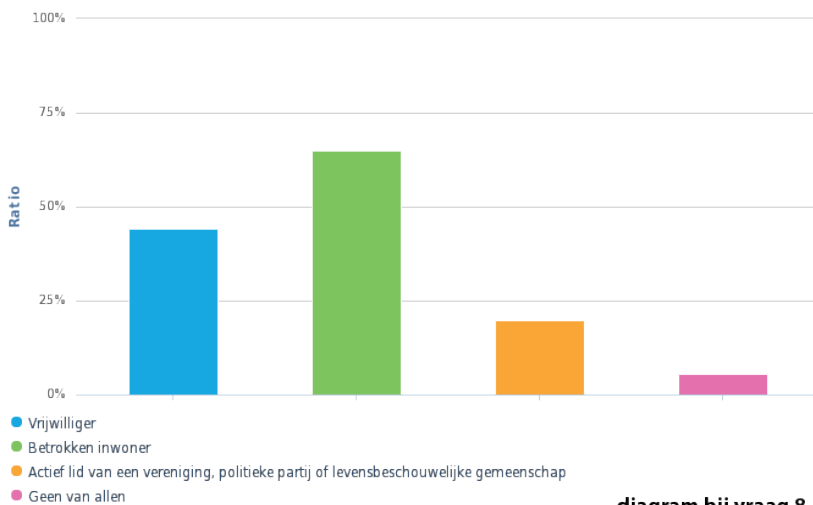


diagram bij vraag 8

Hoe bent u bij de activiteiten voor/met asielzoekers/vluchtelingen betrokken geraakt?

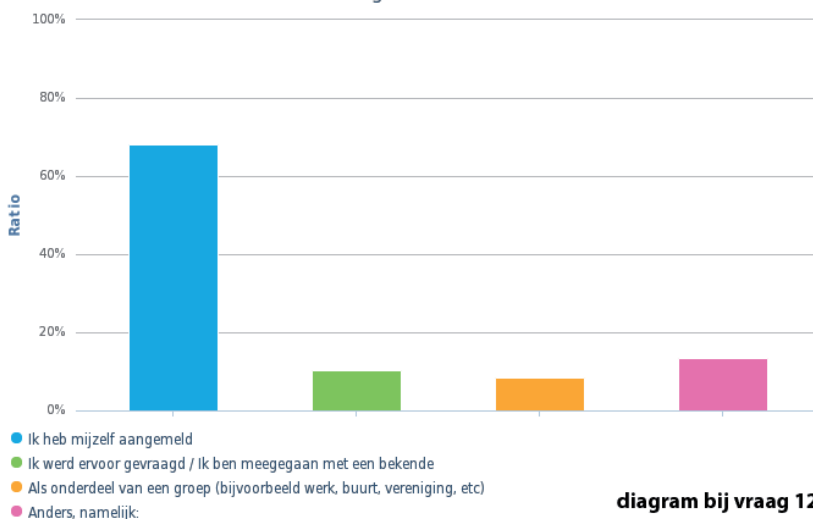


diagram bij vraag 12

Via welke weg bent u bij de activiteiten voor/met asielzoekers/vluchtelingen betrokken geraakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

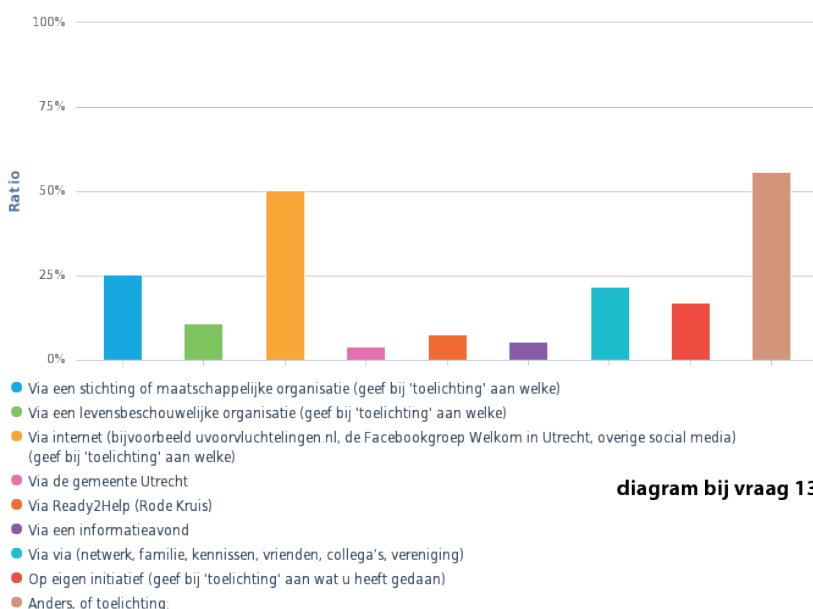


diagram bij vraag 13

EERSTE CONTACT

Van de respondenten heeft 68% zichzelf aangemeld om actief te worden, 10,3% werd (mee)gevraagd door bekenden, 8,3% raakte betrokken via werk, buurt of vereniging. Overige respondenten (13,4%) geven aan dat zij zelf initiatief namen, via de kerkgemeenschap benaderd werden of persoonlijk contact hebben gelegd met vluchtelingen.

Het meest gekozen antwoord was via internet (50,4%) zoals de Facebookpagina Welkom in Utrecht en Uvoorstichtelingen.nl. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Zie diagram bij vraag 12 en 13

MOTIVATIE

Gevraagd naar de belangrijkste motivatie voor hun inzet voor vluchtelingen, noemen de respondenten een viertal kernwaarden het vaakst: gastvrijheid (72,9%), een positief signaal afgeven (69%), solidariteit (65,9%) en naastenliefde (59,6%). Daarnaast worden actief burgerschap (44,3%) en mezelf nuttig maken (42,4%) het meest genoemd. In de toelichting noemen enkele respondenten bovendien als motivatie: nieuwsgierigheid/interesse, dat zij een tegenwicht wilden bieden voor alle negatieve publiciteit rondom vluchtelingen, en de gedachte 'wat als deze situatie mijzelf betrof en het andersom zou zijn'.

Waardering krijgen of verplichting scoren het laagst (respectievelijk 3,1% en 2,7%). Twee respondenten (0,8%) geven als reden 'ik ben zelf vluchteling geweest'. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Zie diagram bij vraag 15

ALGEMENE BETROKKENHEID

Het merendeel van de respondenten is vrouw

en hoger opgeleid; daarnaast valt op dat bijna de helft van de respondenten in de leeftijdsgroep tot 35 jaar valt. Voor meer dan de helft van de respondenten was de vrijwillige inzet geheel nieuw. De rest was al eerder in Utrecht actief als vrijwilliger op het gebied van o.a. buurtwerk, repaircafé, sport, kerkgemeenschap en huiswerkbegeleiding.

Tweederde van de respondenten voelt zich niet rechtstreeks betrokken bij een bepaalde organisatie of gemeenschap die in Utrecht voor vluchtelingen of asielzoekers actief is en definieert zichzelf dan ook liever als 'betrokken inwoner' dan als vrijwilliger of actief lid van een gemeenschap. Ruim een derde voelt zich wél betrokken via formele structuren of organisaties zoals Taal Doet Meer, Stichting Eet Meel, Present, Vluchtelingenproject Utrecht, de Vrijwilligerscentrale, Voorleesexpress en New Dutch Connections.

De respondenten komen uit alle wijken van Utrecht, wat gezien de ligging van de verschillende opvanglokaties opmerkelijk is. Zowel in de omgeving van de Jaarbeurs als de opvang in Kanaleneiland ligt het aantal vrijwillig betrokkenen niet hoger. Kennelijk vormde de geografische afstand geen belemmering voor (eenmalige) inzet voor vluchtelingen.

DEELGROEPEN

A – EERDER ACTIEF

Ook binnen de groep respondenten die eerder vrijwillig actief was op andere terreinen dan met en voor vluchtelingen, is de jongere leeftijdscategorie (26 – 35 jaar) het hoogst vertegenwoordigd (27,4%). In vergelijking met alle respondenten heeft

onder hen een iets grotere groep de leeftijd van 46 – 55 jaar (21,7% tegenover 20,5%). Gevraagd naar de meest passende benaming voor hun inzet kiezen respondenten uit deze groep vrijwel even vaak voor de term 'betrokken inwoner' (64,2% tegenover 65% van het totaal), maar iets vaker voor de term vrijwilliger (49,1% tegenover 44,1%). In de groep respondenten die al eerder vrijwillig actief waren, ligt het percentage respondenten dat via internet / social media betrokken raakte iets

lager (47,2% tegenover 50,4%): uvoorvluchtelingen, Facebook (Come and Eat), de doopsgezinde kerk en Taal Doet Meer worden vaak genoemd in de toelichting. Binnen deze groep nam 28,3% deel via een stichting of maatschappelijke organisatie, tegenover 25,2% van de totale groep respondenten. De respondenten die eerder al actief waren, voelen zich vaker betrokken bij een bepaalde organisatie of gemeen-

“Ik wil mensen het gevoel geven dat ze welkom zijn. Ik vind dat een heel essentieel gevoel.”

schap die in Utrecht voor vluchtelingen of asielzoekers actief is (46,2%), dan alle respondenten in het algemeen (37%). In de toelichting worden Vluchtelingenproject Utrecht, Taal Doet Meer, New Dutch Connections, en de kerken het vaakst genoemd.

B – MOMENT VAN INSTROOM

De mensen uit de eerste deelgroep (B1), die al vóór september 2015 actief waren voor asielzoekers/ vluchtelingen, geven veel vaker aan via een stichting of maatschappelijke organisatie actief te zijn geworden: 45% tegenover 25,2% van alle respondenten en tegenover 21,2% van de respondenten uit de tweede groep (B2), die vanaf september 2015 actief werd. 40% van groep B1 geeft aan via internet een ingang in het vrij-

willige werk te hebben gevonden, bij groep B2 en alle groepen samen ligt dat percentage wat hoger (beiden net boven de 50%). Toch voelen mensen uit groep B1 zich niet meer dan gemiddeld betrokken bij een stichting of organisatie. Sterker nog, deze respondenten geven minder vaak (45%) aan dat zij zich betrokken voelen bij een organisatie dan mensen uit groep B2 (65,2%) of alle groepen samen (63%).

C – OPLEIDINGSNIVEAU

De groep lager en middelbaar opgeleiden is overwegend jonger dan de algehele populatie respondenten: 25% valt in de leeftijdsgroep 16 – 25 jaar, en 29,2% in de leeftijdsgroep 26 – 35 jaar. Van hen ontving 66,7% de vragenlijst via sociale media en 29,2% per mail, tegenover respectievelijk 46,9% en 40,6% in de gehele groep respondenten. Bij 'toelichting' wordt Facebook inderdaad het meest genoemd. 20,8% van deze groep is binnenstadbewoner en 16,7% van buiten Utrecht (Gouda, Culemborg, Nieuwegein, Delft). Gezien de jonge leeftijd, de verdeling van opleidingsniveaus en het relatief hoge aantal binnenstadbewoners is het denkbaar dat in de groep 'lager en middelbaar opgeleiden' veel studenten vertegenwoordigd zijn die nog geen HBO of WO opleiding hebben afgerond.

Alle lager en middelbaar opgeleiden zijn van de 'nieuwe instroom' (najaar 2015). Van hen was slechts 25% hiervoor al vrijwilliger in Utrecht op een ander gebied dan vluchtelingen (sport, kerk, daklozen) tegenover 42,1% van alle respondenten. Ontmoeting (58,3%) en goederen inzamelen (54,2%) zijn de meest gekozen activiteiten in deze groep, tegenover respectievelijk 48,8% en 37,8% van alle respondenten. 54,2% is via internet betrokken geraakt, waarbij de doopsgezinde kerk en Facebook het vaakst genoemd worden in de toelichting, tegenover 50,4% van de totale groep respondenten.

D – BLIJVENDE CONTACTEN MET VLUCHTELINGEN

45,7% van de respondenten die blijvende contacten hebben gehouden, voelt zich rechtstreeks verbonden met een van de Utrechtse organisaties die met/voor vluchtelingen actief is, tegenover 37% van de gehele populatie. Interessant is dat

ook nieuwe initiatieven juist opgezet rond de noodopvang genoemd worden als organisaties waarmee men zich verbonden voelt. Naast reeds bestaande organisaties. Zo worden genoemd: Platform Welkom in Utrecht, Come and Eat (door Stichting Eet Mee!/Present Utrecht) en Taal Doet Meer.

DEELCONCLUSIE: BETROKKENHEID

Bij de vraag naar hoe burgers betrokken raakten, werd een onderscheid gemaakt tussen de manier waarop mensen bij de activiteiten betrokken raakten (uit eigen beweging, via bekenden of via een bestaand collectief) en langs welke kanalen dit plaatsvond (organisaties, internet, informatie-avond). De respondenten vonden over het algemeen op eigen initiatief hun weg naar de diverse activiteiten door zichzelf aan te melden, waarbij Facebook en de website Uvoervluchtelingen de belangrijkste kanalen waren. De eerste stap naar de activiteiten met en voor vluchtelingen werd meestal via internet gezet. Daarbij werden de respondenten het meest gemotiveerd door de volgende kernwaarden: gastvrijheid, een positief signaal afgeven, solidariteit en naastenliefde. Daarnaast waren actief burgerschap en zichzelf nuttig maken de meest genoemde beweegredenen. De respondenten die zich verbonden voelen met een organisatie of initiatief, hebben vaker blijvende contacten met vluchtelingen overgehouden aan hun vrijwillige inzet.

3 Inzet

In dit hoofdstuk komt aan bod op welke manier en met wat voor soort activiteiten burgers zich hebben ingezet, hoe vaak en hoe lang, en welk effect dit had op hun andere bezigheden zoals betaald werk, mantelzorg en hobby's. Allereerst worden de resultaten weergegeven met betrekking tot de activiteiten, duur, frequentie, het leggen van (blijvende) contacten met vluchtelingen of asielzoekers en het eventueel staken van andere bezigheden. Hierna worden opnieuw de opmerkelijkste uitkomsten besproken, zowel voor de volledige populatie respondenten als in vergelijking met de apart geselecteerde

deelgroepen (langer actief, opleidingsniveau, moment van instroom en het opbouwen van blijvende contacten). Tenslotte wordt de tweede deelvraag beantwoord: Welke inzet hebben burgers geleverd?

ENQUÊTE-RESULTATEN

ACTIVITEITEN

Respondenten hebben zich op zeer uiteenlopende terreinen ingezet voor vluchtelingen. De meeste respondenten hebben zich ingezet op het gebied van eten (52%) en ontmoeting (48,8%). 37,8% heeft bijgedragen of meegedaan aan het inzamelen van goederen zoals kleding, toiletartikelen en speelgoed. Daarnaast was 32,3% actief op het gebied van taal. Ook waren respondenten actief op het gebied van cultuur, opinievorming en diverse andere terreinen zoals vervoer, schoonmaken, het beschikbaar stellen van (woon)ruimten en juridische ondersteuning. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Zie diagram bij vraag 9

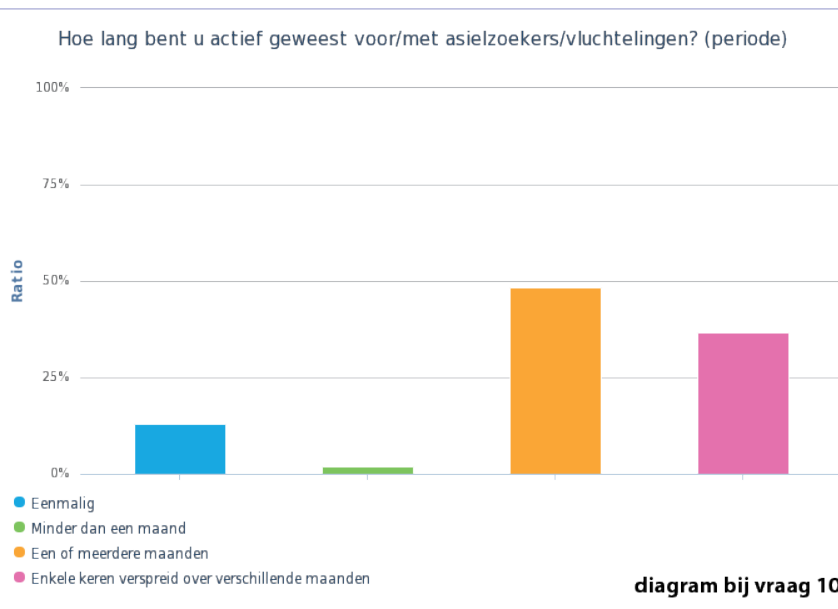
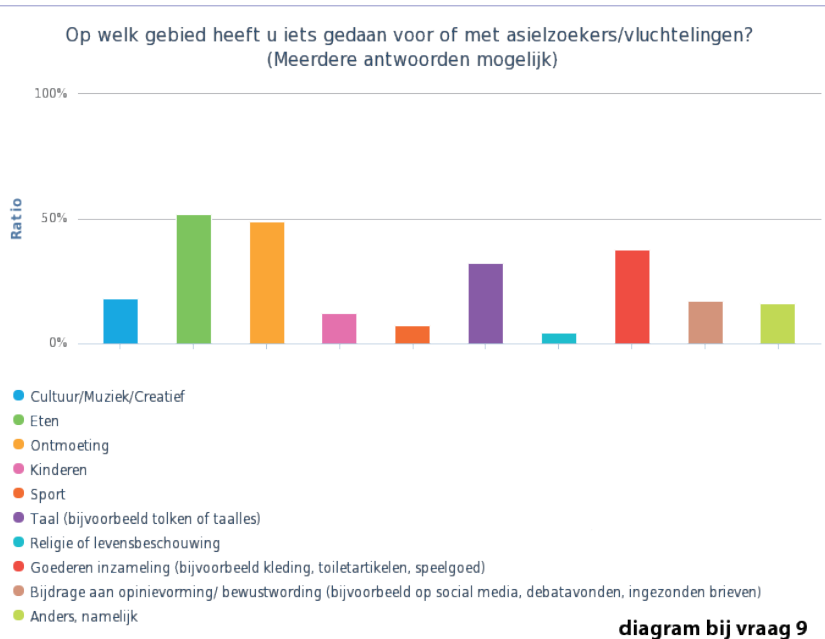
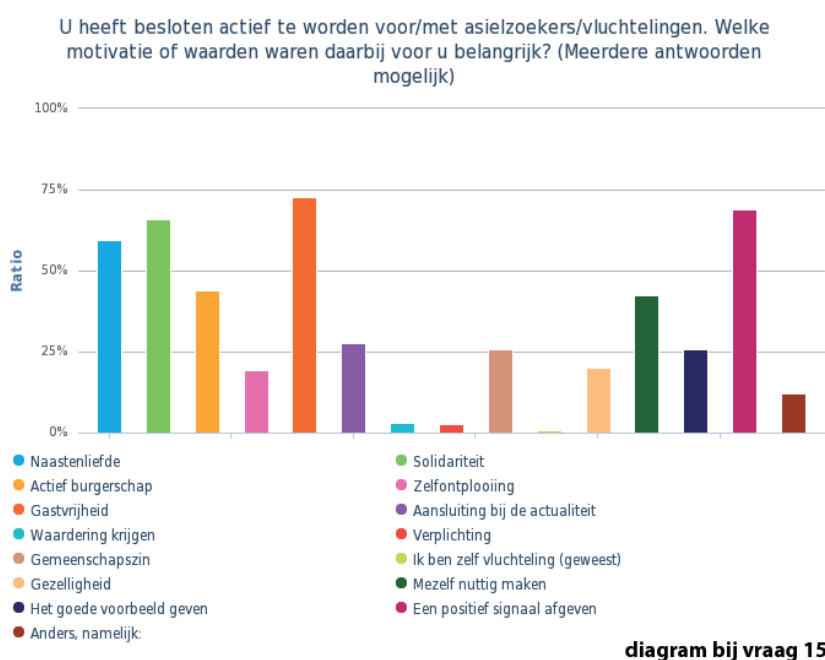
DUUR

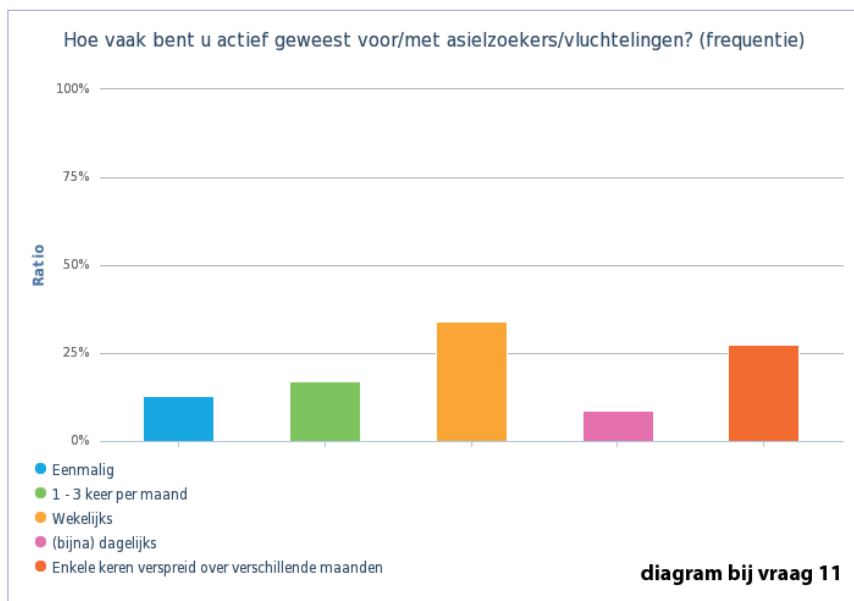
Van alle respondenten zette 48,4% zich vrijwillig in gedurende een of meerdere maanden. 36,6% was enkele malen actief verspreid over verschillende maanden, voor 13% van de respondenten was de inzet eenmalig. Voor 2% van alle respondenten betrof hun inzet een periode van minder dan een maand.

Zie diagram bij vraag 10

FREQUENTIE

De groep respondenten die zich wekelijks inzette is het grootst (33,9%). 27,6% is enkele keren actief geweest, verspreid over verschil-





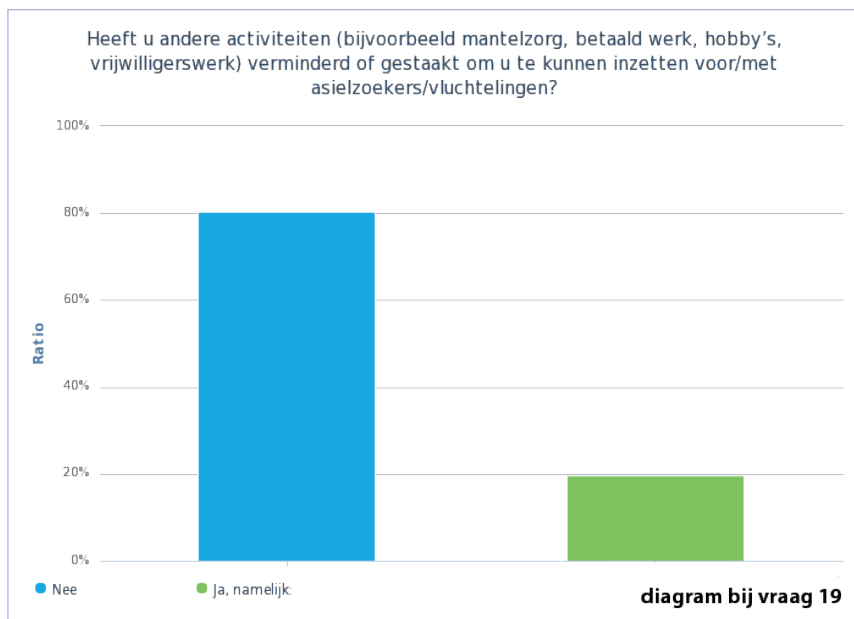
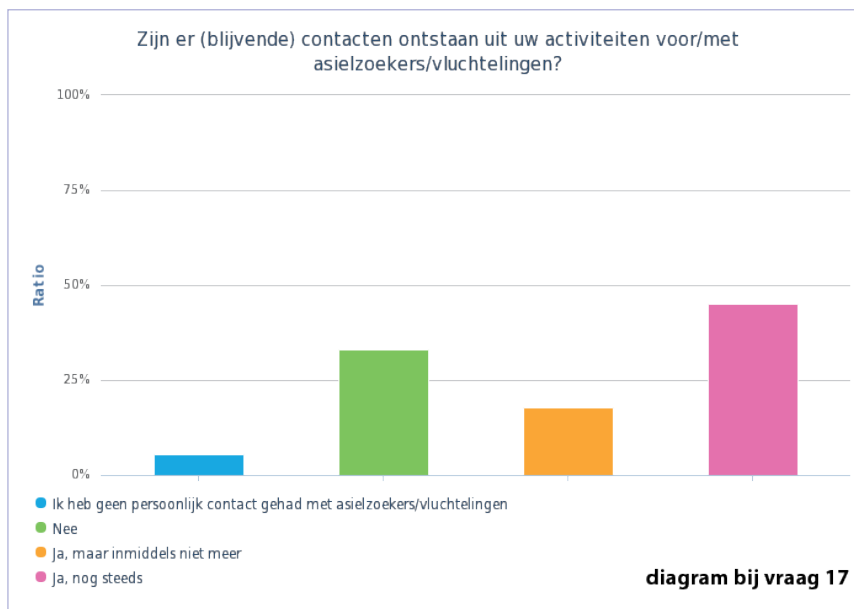
lende maanden. 16,9% heeft zich 1 tot 3 maal per maand ingezet, voor 13% was de inzet eenmalig. 22 respondenten (8,7%) geven aan bijna dagelijks actief te zijn geweest.

Zie diagram bij vraag 11

CONTACTEN

Bij 45,5% van de respondenten zijn er blijvende contacten ontstaan uit hun activiteiten met de asielzoekers/vluchtelingen. 17,6% geeft aan dat er aanvankelijk wel contacten ontstaan zijn, maar dat deze inmiddels weer zijn verwaterd. Bij 32,9% van de respondenten zijn geen blijvende contacten ontstaan, 5,5% geeft aan dat er geen persoonlijk contact geweest is met asielzoekers of vluchtelingen. In enkele gevallen was persoonlijk contact niet van toepassing, zoals bij het afleveren van goederen. De meest genoemde redenen die respondenten geven voor het verwateren van contacten zijn de (vaak plotselinge) verhuizing van de vluchtelingen naar een andere locatie, in combinatie met de taalbarrière en gebrekkige communicatiemiddelen. Ook zijn soms persoonlijke omstandigheden van de respondenten van invloed geweest, zoals gezondheidsproblemen, een nieuwe baan of een verhuizing.

Zie diagram bij vraag 17



ANDERE ACTIVITEITEN GESTAAKT

Voor het merendeel (80,3%) betekende de vrijwillige inzet voor de vluchtelingen geen verandering in andere bezigheden. 19,7% van de respondenten geeft aan andere activiteiten zoals mantelzorg, betaald werk, hobby's of ander vrijwilligerswerk gestaakt te hebben of op een lager pitje te hebben gezet.

Zie diagram bij vraag 19

ALGEMENE INZET

Bijna de helft van de respondenten geeft aan blijvende contacten te hebben overgehouden aan hun vrijwillige inzet met vluchtelingen. In de toelichting geeft een enkeling aan de vluchtelingen inmiddels 'als vrienden' of 'als familie' te beschouwen. Eenderde van de respondenten heeft niet langer contact met de vluchtelingen, waarbij het verplaatsen van de groep naar een andere opvanglocatie regelmatig als reden wordt opgegeven. Ook vormen de taalbarrière en het ontbreken van betrouwbare communicatiemiddelen vaak het struikelblok.

De activiteiten met/voor vluchtelingen en asielzoekers zijn volgens de meeste respondenten niet van grote invloed geweest op hun dagelijkse bezigheden. Toch heeft een vijfde tijdelijk andere activiteiten gestaakt of op een lager pitje gezet: in de toelichting worden vooral sport, sociale contacten en hobby's genoemd.

DEELGROEPEN

A – EERDER ACTIEF

Ook voor de groep respondenten die al eerder vrijwillig actief was zijn eten, ontmoeting, taal en goederen inzamelen de meest gekozen activiteiten. Zij hebben zich ingezet op het gebied van ontmoeting (54,7%) en eten (53,8%) tegenover 48,8% en 52% in de totale groep respondenten. 34,9% heeft bijgedragen of meegedaan aan het inzamelen van goederen zoals kleding, toiletartikelen en speelgoed tegenover 37,8% van het totaal. Daarnaast was 34% actief op het gebied van taal, tegenover 32,3% van alle respondenten.

In vergelijking tot alle respondenten waren er onder degenen die al eerder actief waren, iets meer mensen (35,8% tegenover 33,9%) die zich wekelijks hebben ingezet voor de vluchtelingen. Het aantal mensen dat zich gedurende een of meerdere maanden inzette, of enkele malen verspreid over verschillende maanden, is in deze groep kleiner (22,6% tegenover 27,6%).

Van de respondenten die eerder actief waren heeft 24,5% andere activiteiten zoals mantelzorg, betaald werk, hobby's, vrijwilligerswerk gestaakt of op een lager pitje gezet, tegenover 19,7% van alle respondenten.

Onder de groep die eerder als vrijwilliger actief was, zijn meer blijvende contacten met vluchtelingen ontstaan dan in de algemene groep respondenten (49,1% tegenover 45,5%). 14,2% van de eerder actieven had aanvankelijk wel contact, maar inmiddels niet meer; 34% heeft geen blijvende contacten opgegaan en 6,6% had geen persoonlijk contact met vluchtelingen.

B – MOMENT VAN INSTROOM

De respondenten van groep B1 – de mensen die al vóór september 2015 actief waren met/voor vluchtelingen – zijn vaker in contact gebleven met vluchtelingen (nog steeds: 65%, inmiddels niet meer: 15 %) ten opzichte van groep B2 (42,4% en 17C – Opleidingsniveau

Er zijn geen opvallende verschillen in inzet tussen de groepen 'hoger' en 'lager en middelbaar' opgeleiden.

D – BLIJVENDE CONTACTEN

Van de respondenten die aangeven blijvende contacten te hebben gehouden (115 personen), is 61,7% een of meerdere maanden actief geweest, tegenover 48,4% van alle respondenten. In de periode dat zij actief waren, zijn de mensen die blijvende contacten hebben overgehouden ook vaker actief geweest: 40,9% wekelijks, 17,4% (bijna) dagelijks. Bij de gehele groep was dat respectievelijk 33,9% en 8,7% van de respondenten. Slechts 1,7% van de respondenten met blijvende contacten is eenmalig actief geweest, tegenover 13% van alle respondenten.

DEELCONCLUSIE: INZET

Veruit de meeste respondenten hebben zich ingezet op het gebied van ontmoeting, eten, het inzamelen van goederen en taal. Daarnaast waren zij actief op het gebied van cultuur, opnieuvorming en diverse andere terreinen zoals vervoer, schoonmaken, het beschikbaar stellen van (woon)ruimten en juridische ondersteuning. Bijna de helft van de respondenten deed dit gedurende één of meerdere maanden. Ruim eenderde zette zich enkele malen in, verspreid over meerdere maanden. Eenderde van de respondenten leverde inzet op wekelijkse basis, een kleine 10 procent was (bijna) dagelijks actief.

4 Perspectief

Voor de toekomst is het interessant om te weten of mensen na hun inzet van het afgelopen jaar actief willen blijven, en onder welke voorwaarden. In dit hoofdstuk worden eerst de resultaten weergegeven met betrekking tot de betrokkenheid, frequentie, organisatievorm, activiteiten, wensen en behoeften. Daarna worden opnieuw de opmerkelijkste uitkomsten besproken, zowel voor de volledige populatie respondenten als in vergelijking met de apart geselecteerde deelgroepen (langer actief, opleidingsniveau, moment van instroom). Tenslotte wordt de derde deelvraag beantwoord: Welk perspectief is er voor de toekomst van deze vrijwillige inzet?

ENQUÊTE-RESULTATEN

BETROKKEN BLIJVEN

Gevraagd naar de toekomst geeft 67,9% van de respondenten aan actief te willen blijven met vluchtelingen, asielzoekers en/of statushouders. 15,4% antwoordt specifiek actief te willen blijven voor vluchtelingen en/of

asielzoekers, 7,1% voor statushouders. 18,5% weet het nog niet en slechts 3,1% geeft aan in de toekomst niet betrokken of actief te willen blijven. Als voornaamste redenen geven de respondenten aan dat zij andere prioriteiten hebben; daarnaast worden genoemd: geen duidelijke behoefte aan vrijwilligers (o.a. voor taalles, ontmoeting), bureaucratie en ontevreden asielzoekers. Op deze vraag konden meerdere antwoorden gegeven worden.

zie diagram bij vraag 20

**“Ik wil mensen
het gevoel
geven dat ze
welkom zijn.
Ik vind dat een
heel essentieel
gevoel.”**

FREQUENTIE

De vraag hoe vaak mensen actief willen blijven, is door 210 respondenten beantwoord. Van de respondenten die betrokken willen blijven bij vluchtelingen/asielzoekers/statushouders geeft 26,7% aan af en toe betrokken te willen zijn, 26,7% wil 1 tot 3 keer per maand actief zijn, 25,7% wekelijks, en 6,2% (bijna) dagelijks. 14,8% weet het (nog) niet.

Zie diagram bij vraag 22

ORGANISATIEVORM

Deze vraag is door 207 respondenten beantwoord. Van de respondenten die in de toekomst betrokken willen zijn geeft 63,8% de voorkeur aan formeel georganiseerde activiteiten via organisaties, stichtingen of gemeente, 54,6% aan informeel georganiseerde activiteiten via bekenden of social media, 43,5% aan persoonlijk initiatief, en 12,1% weet het niet. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Zie diagram bij vraag 23

ACTIVITEITEN

De vraag naar activiteiten in de toekomst is door 208 respondenten beantwoord. Zij willen

vooral actief blijven op het gebied van ontmoeting (73,6%), eten (61,1%) en taal (59,1%). Activiteiten in het kader van cultuur, muziek en creativiteit (39,9%) worden eveneens veel genoemd. Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk.

Zie diagram bij vraag 24

WENSEN EN BEHOEFTE

De vraag naar de wensen en behoeften bij toekomstige activiteiten met/voor vluchtelingen is door 229 respondenten

beantwoord. Het meest genoemd worden 'ik wil zelf mijn uren en tijden bepalen' (32,8%), 'ik wil actief zijn in mijn eigen wijk/dichter bij huis' (32,3%) en 'ik wil betere informatie krijgen vanuit de organisaties' (30,6%). Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Zie diagram bij vraag 25

ALGEMEEN PERSPECTIEF

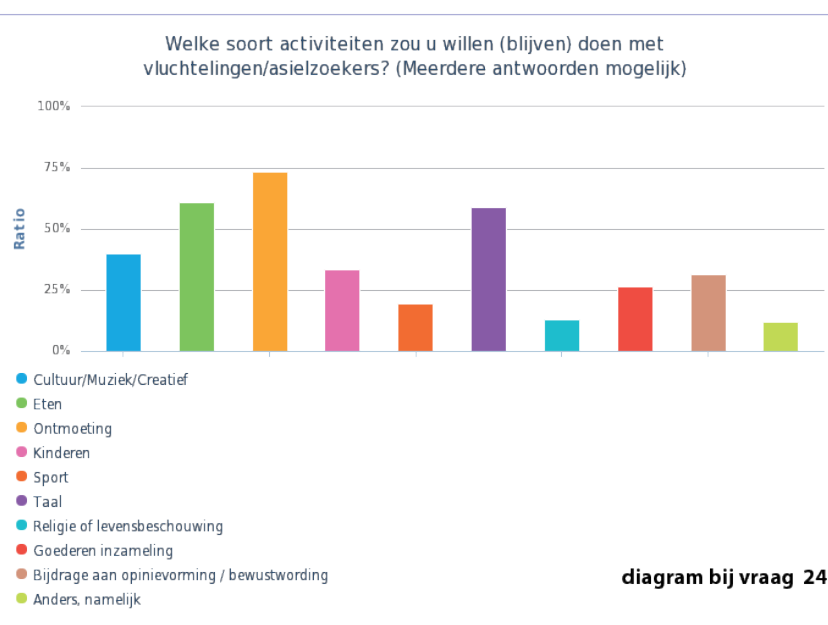
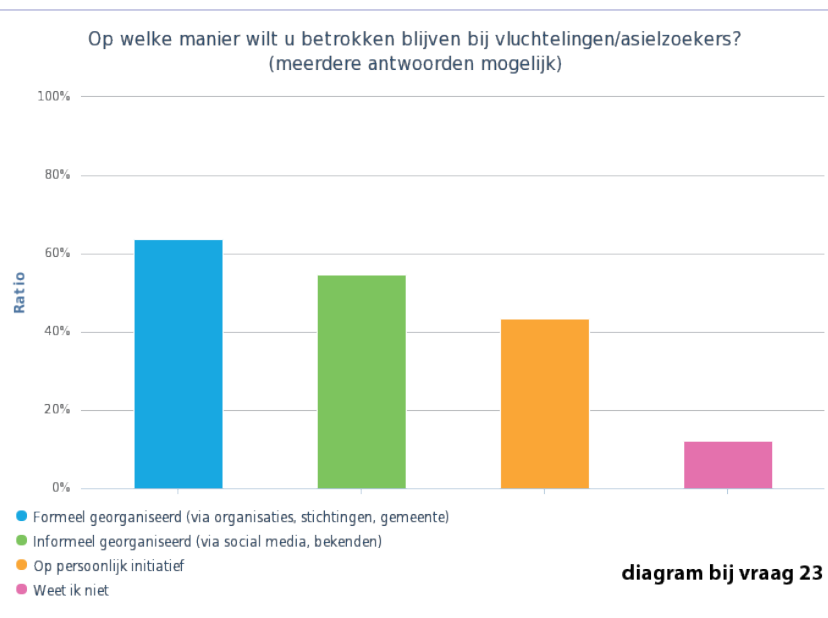
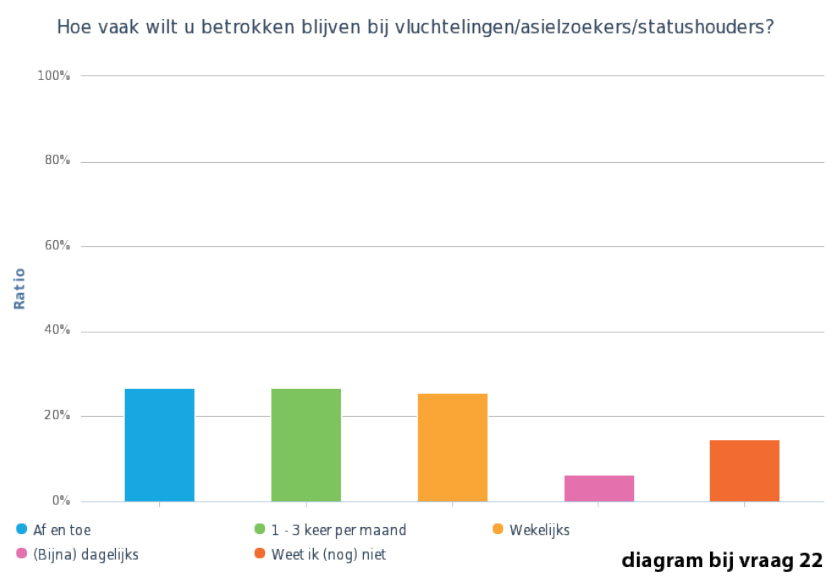
Bijna driekwart van de respondenten wil graag betrokken blijven bij vluchtelingen, asielzoekers en/of statushouders. Slechts 8 respondenten willen helemaal niet actief blijven, met als voornaamste redenen dat men inmiddels andere prioriteiten heeft. Gevraagd naar de frequentie geven de respondenten geen duidelijke voorkeur aan: de keuzes voor 'af en toe', 1 tot 3 keer per maand en wekelijks zijn min of meer gelijk (elk respectievelijk ongeveer een kwart van de populatie).

De respondenten willen aan zowel formeel als informeel georganiseerde activiteiten meedoen, evenals persoonlijk initiatief nemen. Ontmoeting, eten en taal zijn favoriet, evenals activiteiten in de sector cultuur, muziek en creativiteit.

Ten aanzien van de wensen en randvoorwaarden voor hun inzet geven de respondenten gelijkelijk aan behoefte te hebben aan zelf uren en tijden bepalen, dicht bij huis actief zijn en betere informatie ontvangen vanuit de organisaties.

A – EERDER ACTIEF

In de groep respondenten die eerder al actief was, is de behoefte aan formele organisatie via organisaties, stichtingen of de gemeente het grootst (70,1%). 56,3% geeft de voorkeur aan informeel georganiseerde activiteiten.



De behoefte aan eigen initiatief ligt iets lager (39,1% tegenover 43,5% voor alle respondenten).

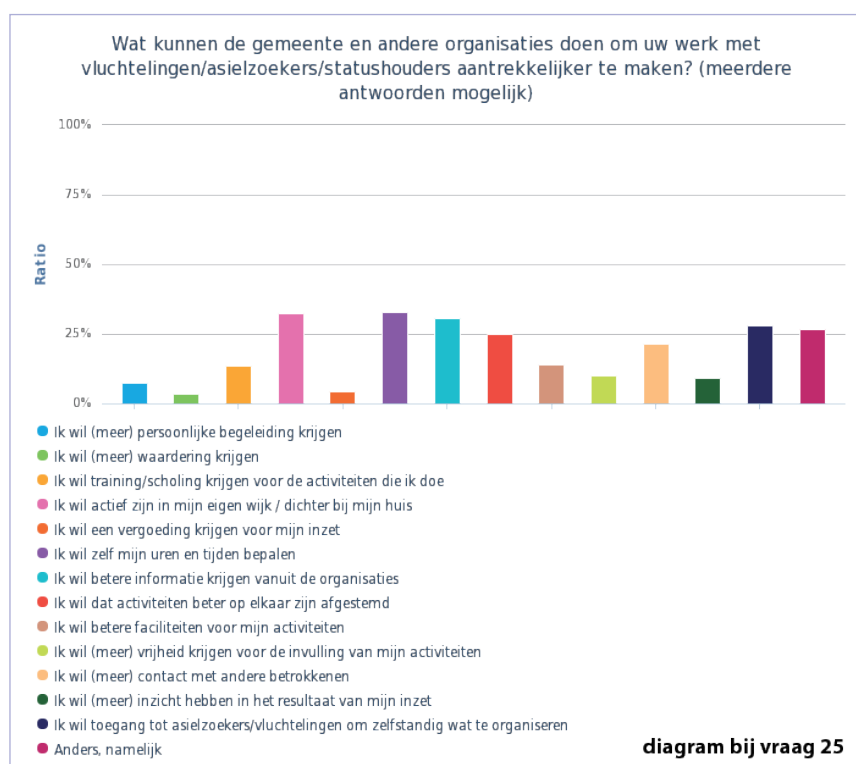
B – MOMENT VAN INSTROOM

Binnen groep B1 – de respondenten die al vóór september 2015 actief waren – geeft 77,5% aan betrokken te willen blij-

rijke verschillen gevonden ten aanzien van de activiteiten, frequentie, en voorkeuren.

In groep B3 – instroommoment september/oktober 2015 – zijn geen belangrijke verschillen gevonden ten aanzien van de activiteiten, frequentie, en voorkeuren.

Binnen groep B4 – vanaf november 2015 actief – wil 66,3% betrokken blijven, tegenover 69,7% van de totale groep respondenten. 68,4% wil het liefst formeel georganiseerde activiteiten, tegenover 63,8% voor alle respondenten. 37,2% geeft de voorkeur aan activiteiten in de eigen wijk/dichter bij huis, tegenover 32,3% voor alle respondenten.



ven, tegenover 69,7% in de totale groep respondenten. In deze groep is het percentage respondenten dat wekelijks actief wil zijn (40,5%) het grootst, tegenover 25,7% van de totale groep. Binnen deze groep is de behoefte aan formeel georganiseerde activiteiten het grootst (67,6% tegenover 63,8%). Ook geven de respondenten uit deze groep vaker aan dat ze dichterbij huis actief willen zijn (40,5% tegenover 32,3% voor alle respondenten). Daarnaast willen zij zelf toegang tot vluchtelingen (32,4%) en, evenals alle respondenten, betere informatie krijgen en afstemming van de activiteiten.

Binnen groep B2 – september 2015 gestart – zijn geen belang-

genover 63,8% voor alle respondenten.

Op de vraag hoe de vrijwillige inzet aantrekkelijker kan worden gemaakt worden de volgende vier antwoorden precies even vaak gekozen (34,8%): zelf uren en tijden bepalen, betere informatie krijgen vanuit de organisaties, activiteiten beter op elkaar afgestemd, (meer) contact met andere betrokkenen.

D – BLIJVENDE CONTACTEN MET VLUCHTELINGEN

Binnen de groep respondenten die blijvende contacten heeft opgedaan met vluchtelingen, ligt het percentage dat betrok-

C – OPLEIDINGSNIVEAU

Van de lager en middelbaar opgeleiden wil 62,5% in de toekomst betrokken blijven bij vluchtelingen/asielzoekers, tegenover 69,7% van alle respondenten. 20,8% weet het nog niet, tegenover 18,5% van alle respondenten. In de groep lager en middelbaar opgeleiden gaat de duidelijkste voorkeur uit naar 1 – 3 keer per maand (33,3%), 23,8% weet het nog niet, 19% wil zich af en toe inzetten, 14,3% wekelijks en 9,5% (2 respondenten) op dagelijkse basis. 66,7% wil betrokken blijven via informeel georganiseerde activiteiten, 42,9% op persoonlijk initiatief, en 33,3% via formele organisatie, te-

ken wil blijven hoger (78,4%) dan in de algemene groep respondenten (69,7%). Ook ligt het percentage respondenten dat wekelijks actief wil zijn, hoger dan in de algemene groep: 34% tegenover 25,7%. 25,2% wil 1 – 3 keer per maand actief zijn, tegenover 26,7%. De onderlinge verschillen in behoeften op het gebied van de organisatievorm zijn kleiner dan in de algemene groep respondenten: formeel, informeel en persoonlijk initiatief scoren vrijwel gelijk (respectievelijk 57,8% en tweemaal 56,9%). De voorkeuren voor activiteiten zijn hetzelfde als in de totale groep respondenten. Gevraagd naar de wensen en behoeften noemen respondenten in deze groep veel vaker (40,2%) dat zij zelf toegang willen hebben tot vluchtelingen, tegenover 27,9% van de gehele groep respondenten. Daarnaast kiezen ook de respondenten in deze groep het vaakst voor het zelf bepalen van uren en tijden, betere informatie van de organisaties krijgen, en dat de activiteiten beter op elkaar afgestemd worden.

DEELCONCLUSIE: PERSPECTIEF

De bereidheid van respondenten om actief te blijven met vluchtelingen, asielzoekers en/of statushouders is opmerke-

lijk groot. Dat betekent dat de stad Utrecht en de betrokken organisaties beschikken over een enorm potentieel kapitaal aan vrijwillige inzet. Ontmoeting, eten en taal zijn reeds succesvol gebleken en daarnaar gaat ook de voorkeur uit van de meeste respondenten, naast culturele activiteiten. Met veel ruimte voor zelfsturing (uren en tijden), activiteiten dicht bij huis en een goede informatieverstrekking vanuit de organisaties kan de vrijwillige inzet aantrekkelijker worden gemaakt. Er bestaat geen duidelijke voorkeur voor de frequentie waarmee men zich beschikbaar wil stellen. Zowel formeel als informeel georganiseerde activiteiten hebben de voorkeur; daarnaast bestaat er veel behoefte aan eigen initiatief.

De groep respondenten die al eerder vrijwillig actief was in Utrecht, is voor een

**“Het heeft mij
meer inzicht
gegeven in de
actualiteit
rondom
vluchtelingen,
het heeft
bijzondere
ontmoetingen
met
vluchtelingen
(kinderen)
opgeleverd,
waardoor ik
nu anders en
persoonlijker over
vluchtelingen
praat.”**

groot deel ook al 'in beeld' bij bestaande organisaties als Taal Doet Meer, New Dutch Connections en anderen. Met name deze groep heeft de wens om zich via formele weg in te zetten. Ook de respondenten die vóór september 2015 al actief waren met vluchtelingen, geven de voorkeur aan formeel georganiseerde activiteiten.

5 Achterliggende invloeden en ontwikkelingen

In de voorgaande hoofdstukken is duidelijk geworden wat betrokken burgers zelf heeft gemotiveerd, wat zij hebben gedaan en hoe zij naar de toekomst kijken. Het is echter ook van belang om het perspectief van betrokkenen met een coördinerende rol te verkennen. Zij hebben immers contacten en ervaringen met veel betrokken burgers, en hebben kunnen merken wanneer de betrokkenheid versterkte en verslakte. Op 15 juni 2016 kwamen de opdrachtgevers van deze verkenning en andere coördinatoren bijeen voor een Learning History-sessie om die 'achtergrondinformatie' te delen. De inzichten uit deze sessie zijn geanalyseerd en ondergebracht in vier categorieën. Deze informatie biedt antwoord op de deelvraag: Welke factoren speelden volgens coördinatoren van vrijwillige inzet een rol bij de hoge mate van betrokkenheid bij de Utrechtse noodopvang?

FACTOR 1: VERHALEN EN VRAAGEN VAN BEKENDEN

De coördinatoren geven aan dat zij al voor bekend werd dat er een noodopvang in Utrecht kwam bezig waren met de vraag: Wat als? Voor sommigen speelde dat al in mei 2015, anderen stelden zich enkele weken voor de opening van de Jaarbeurs-opvang (medio september) de vraag. De factoren die hebben bijgedragen aan dat gedachteproces waren de media-aandacht, maar ook de verhalen van de directe professionele of

persoonlijke omgeving. Zo waren collega's van buiten Utrecht al bezig met de vraag, of zelfs de opvang. Zij stelden de vraag: wat gaan jullie doen? Tevens waren er verhalen van bekenden die naar het Griekse eiland Lesbos afreisden om daar hulp te verlenen aan vluchtelingen aldaar. Hoewel er in Utrecht nog geen concrete plannen waren voor de opvang, zetten deze externe geluiden wel aan tot nadenken. Een zaadje was geplant. Vergelijkbare geluiden zullen ook bij de (latere) actieve burgers zijn aangekomen. En zo werden platforms als Welkom in Utrecht, Vluchtelingenproject en U voor Vluchtelingen opgezet. Coördinatoren van bestaande organisaties hebben mogelijk een andere betrokkenheid gevoeld, zij zijn immers voor een groot deel al langer betrokken bij maatschappelijke activiteiten in Utrecht.

FACTOR 2: MEDIA-VERHALEN EN BEELDEN: ALLEEN MAAR POSITIEF

Een belangrijke rol leek te zijn weggelegd voor de media, en dan met name de beelden van het driejarig jongetje Alan Kurdi (bekender onder de naam Aylan), die in september 2015 dood aanspoelde op een Turks strand. Dat maakte in het bijzonder indruk en stimuleerde heel veel burgers om iets te gaan doen. Vanaf dat moment werden ook veel burgerinitiatieven gestart. Dit was begin september, en droeg bij aan de gevoelde noodzaak en wens om wat te doen toen enkele weken later de noodopvang in de Jaarbeurs van start ging.

Een paradoxale beweging werd waargenomen na de aanranding van zeer veel vrouwen in Keulen, tijdens nieuwjaarsnacht. Dit voorval beheerste wekenlang het nieuws, en gezien de niet-Westerse achtergrond van de verdachten kwamen er meer negatieve geluiden richting migranten, vluchtelingen en asielzoekers. De weerstand tegen de opvang groeide. Tegelijkertijd bracht dit een tegenbeweging op gang. Men wilde een ander geluid laten horen en laten zien dat vluchtelingen nog altijd welkom waren. Zoals een coördinator het verwoordde: 'Het was een negatieve gebeurtenis, maar het effect was positief.' Dit sluit aan bij de survey-resultaten: ruim tweederde van de respondenten wilde een positief signaal afgeven. Maar ook

positieve en lokale verhalen, zoals een blogpost van televisie-presentator Joris Linssen - over zijn ervaring met het initiatief Come and Eat - hadden een enthousiasmerende werking.

FACTOR 3: URGENTIE

De noodopvang kwam niet onverwacht tot stand. Er waren signalen vanuit andere gemeenten en (inter)nationale ontwikkelingen die duiden op de mogelijke noodzaak van opvang in de gemeente Utrecht. De daadwerkelijke noodopvanglocatie, in de Jaarbeurs, kwam wel redelijk plotseling, in september 2015 tot stand. Zoals een van de deelnemers aangaf: 'Twee weken voor de opening was er nog niets bekend.' Met de plotselinge komst van de noodopvang ging het opeens snel, het werd een urgente situatie. Bovendien bracht het de asielcrisis van een abstract niveau (media) naar een concreter niveau: dichtbij. Er was wat te doen: praktisch en in de buurt, bij zowel bestaande organisaties als nieuwe initiatieven. Een coördinator: 'Omdat mensen zich konden aanmelden, meldden ze zich ook aan [...] daar was dus ook een structuur voor.' Informatiebijeenkomsten over de noodopvang bleken een vruchtbaar effect te hebben. Tijdens en na deze bijeenkomsten melden veel mensen zich om actief te worden.

De lokatie van de noodopvang en de samenstelling van de bewonersgroep lijken ondanks hun invloed op de publieke opinie, weinig negatieve invloed te hebben gehad op de instroom van vrijwilligers. Het wordt door de coördinatoren erkend dat het wat betreft de algemene publieke opinie wel degelijk uitmaakte dat de eerste noodopvang, in de Jaarbeurs, niet in een drukbevolkte woonwijk was. Het feit dat er uitsluitend mannen kwamen gaf aanleiding tot enige zorg, maar ook dit stond een grote toestroom van actieve burgers niet in de weg. Tegelijkertijd is al gebleken dat meer negatieve geluiden eveneens hebben geleid tot meer positieve tegengeluiden. Het bleek bovendien dat sommige mensen vooral of uitsluitend met nieuwe, Syrische vluchtelingen in aanraking wilden komen, en niet met reeds in Utrecht wonende statushouders of niet-Syrische vluchtelingen. De urgentie werd vooral gevoeld in het geval van de Syriërs. Maar met enige inzet zijn de meeste mensen ook te verleiden voor andere doelgroepen. In

de Amerikalaan werden ook vrouwen en kinderen opgevangen, en dit leverde weer andere geïnteresseerden op.

FACTOR 4: IMPROVISATIE EN FLEXIBILITEIT

Er was vanaf september 2015 veel enthousiasme onder burgers, velen wilden iets doen. Tegelijkertijd stonden de organisaties en gemeente door de snelle totstandkoming van de noodopvang voor een zekere uitdaging: hoe konden de vluchtelingen zo goed mogelijk worden opgevangen en hoe konden de enthousiaste burgers en hun initiatieven efficiënt ingezet worden? Doordat er geen voorbedacht plan voor deze nieuwe situatie was, moest er worden geïmproviseerd. Zo werd er veel ad hoc en informeel geregeld. Dit gaf een hoge mate van flexibiliteit, niet alleen binnen en tussen bestaande en nieuwe initiatieven of organisaties, maar bij burgers. Niemand wist precies wat er kon en moest gebeuren, dus men deed het maar gewoon.

Die losse houding week af van wat men gewend was: 'Er was al jaren een asielzoekerscentrum, maar omdat er nog niks was voor de nieuwe vluchtelingen konden mensen nu zomaar wat doen. Voor een asielzoekerscentrum niet. Daar kun je via andere wegen vrijwilligerswerk doen.' Laagdrempeligheid en herkenbaarheid worden dan ook genoemd als de reden voor het succes van bepaalde activiteiten, zoals de kledinginzameling in de Ulu Moskee en Come and Eat-etentjes. Daarnaast waren online platforms als Welkom in Utrecht eenvoudige manieren om aan te haken, en deze groeiden dan ook hard. Een hoge mate van toegankelijkheid (dichtbij; directe toegang tot vluchtelingen), helderheid (goede informatievoorziening) en flexibiliteit (zelf uren bepalen) worden ook het meest door de survey-responsdanten aangegeven als gewenste factoren voor toekomstige inzet. Tegelijkertijd zijn volgens de coördinatoren ook structuur en goed georganiseerde activiteiten nodig, zodat mensen niet teleurgesteld raken en weten waar ze aan toe zijn.

OVERIGE CONSTATERINGEN

Het viel op, dat ook vluchtelingen zelf zijn aangehaakt bij coördinerende organisaties, om te helpen bij activiteiten.

Deze mensen zijn niet bereikt door de survey. Tijdens het Offerfeest werd er een grote activiteit georganiseerd door moskeeën, synagogen en kerken. Hierbij werd kleding ingezameld en dat was zeer succesvol. Tijdens de kerst zag je dat de animo wat inzakte, al waren er ook gezinnen die vluchtelingen uitnodigden voor een kerstmaal.

Er zijn gevallen bekend waarbij mensen buiten organisaties om voedsel of goederen inzamelden en wilden afgeven bij de noodopvang. Zij werden echter niet altijd toegelaten, waardoor hun inzet tot teleurstelling leidde. Beter verspreide informatie over wat er mogelijk is zou dit kunnen voorkomen. Mogelijkerwijs heeft de survey ook deze mensen niet bereikt. Mensen werden geraakt door persoonlijke contacten. Daardoor waren zij blijvend actief, en ontstonden blijvende contacten.

6 Conclusie

De resultaten van de online survey geven inzicht in hoe de inwoners van Utrecht betrokken raakten bij de vluchtelingen, wat hen motiveerde, hoe vaak en hoe lang zij zich hebben ingezet, of zij blijvende contacten opdeden, en op welke manier ze in de toekomst betrokken willen blijven. De survey leverde bovendien een schat aan persoonlijke verhalen op, die in dit verslag buiten beschouwing blijven. In de bijlage zijn drie interviews met respondenten te vinden.

PROFIELEN

Kijkend naar de groep respondenten en de verschillende deelgroepen – (A) degenen die al eerder als vrijwilliger actief waren, (B) moment van instroom, (C) opleidingsniveau en (D) degenen die blijvende contacten hebben gelegd, tekent zich een aantal typerende vrijwilligersprofielen af. Het eerste profiel beschrijft het beeld van de ‘algemeen actieve burger’: de betrokken inwoner van Utrecht die uit de totale groep respondenten naar voren komt. Daarna volgen profileringen van de verschillende deelgroepen. De groepen onderscheiden zich niet of nauwelijks als het gaat om de demografie – jonge

hoogopgeleide vrouwen; daarnaast zijn eten, ontmoeting en taal in alle groepen de meest gekozen activiteiten, en komen de kernwaarden waardoor mensen gemotiveerd raakten, voor alle groepen overeen. Deze aspecten zijn daarom niet telkens apart beschreven.

ALGEMEEN BETROKKEN INWONERS

De burgers in de totale groep respondenten voelen zich niet rechtstreeks betrokken bij een bepaalde organisatie; ze hebben zichzelf aangemeld via internet. Hun belangrijkste motivatie daarvoor was gastvrijheid, een positief signaal afgeven, solidariteit en naastenliefde. Ze betitelen zichzelf als betrokken inwoner. Deze mensen waren een paar maal actief gedurende enkele maanden op het gebied van ontmoeting, eten, taal, en culturele activiteiten. De inzet voor vluchtelingen was nieuw; ze deden niet eerder vrijwilligerswerk. Er is ietsjes minder dan gemiddeld blijvend contact ontstaan met vluchtelingen. Ze willen actief blijven, voornamelijk op het gebied van ontmoeting, eten of taal; het liefst informeel geregeld of op persoonlijk initiatief. Ze vinden het belangrijk om zelf hun tijden en uren te mogen bepalen, dicht bij huis actief te kunnen zijn en betere informatie vanuit de organisaties te krijgen.

A – EERDER ACTIEF: DE KLASSIEKE VRIJWILLIGER

De mensen die al eerder vrijwillig actief waren op andere terreinen in de stad Utrecht, betitelen zichzelf vaker als vrijwilliger. Ze voelen zich betrokken bij een organisatie en zijn ook via een organisatie betrokken geraakt bij het werk voor de vluchtelingen. Ze hebben zich wekelijks ingezet voor de vluchtelingen en hun andere activiteiten, hobby's en vrienden tijdelijk op een lager pitje gezet. Er is blijvend contact met vluchtelingen ontstaan. Deze groep wil bij de vluchtelingen betrokken blijven, het liefst formeel georganiseerd, wekelijks of enkele keren per maand. Ook deze mensen vinden het belangrijk om zelf hun tijden en uren te mogen bepalen, dicht bij huis actief te kunnen zijn en betere informatie vanuit de organisaties te krijgen.

B1 – MOMENT VAN INSTROOM: DE TROUWE VOORLOPER

Degenen die zich al vóór september 2015 inzetten voor vluchtelingen, zijn weliswaar via een organisatie actief geworden, maar voelen zich niet perse bij een bepaalde organisatie betrokken. Ze betitelen zichzelf als betrokken inwoner. Zij hebben zich wekelijks ingezet en blijvende contacten met vluchtelingen gelegd. Deze mensen willen actief blijven, liefst wekelijks, bij voorkeur formeel georganiseerd. Niet alleen willen zij dichtbij huis actief zijn en betere informatie vanuit de organisaties krijgen; in deze groep is de behoefte groter om zélf toegang te hebben tot, en contact te kunnen leggen met vluchtelingen.

B2 – MOMENT VAN INSTROOM: – DE INCIDENTELE AANHAKER

De mensen die zich vanaf september aanmeldden, waren over het algemeen jong. Sommigen

“Een soort openbaring waarvan ik wel al wist dat deze in mij zat, maar die nog geactiveerd moest worden. Het voelt nu zelfs naar om deze mensen echt asielzoekers of vluchtelingen te noemen, want zo voelen ze niet meer voor mij. Deze mensen verdienen zoveel beter, en zo veel moois in deze wereld.”

waren eerder vrijwillig actief, bijvoorbeeld bij hun sportvereniging. Ze meldden zichzelf aan via internet (Facebook), en voelen zich niet verbonden met een bepaalde organisatie. Deze mensen betitelen zichzelf als betrokken inwoner. Ze waren gedurende enkele maanden wekelijks of enkele malen per maand actief. Er zijn iets minder dan gemiddeld blijvende contacten ontstaan met vluchtelingen. Ze willen in de toekomst betrokken blijven; hoe vaak maakt niet uit. Of dit formeel of informeel geregeld is, of op persoonlijk initiatief is hen om het even. Ze vinden het belangrijk om zelf hun tijden en uren te mogen bepalen, dicht bij huis actief te kunnen zijn en betere informatie vanuit de organisaties te krijgen.

C – OPLEIDINGS- NIVEAU – DE BETROKKEN ONGEBONDENE

De lager en middelbaar opgeleide burgers waren niet eerder vrijwillig

actief op een ander terrein. Ze hebben zichzelf aangemeld via internet (Facebook), voelen zich niet verbonden met een bepaalde organisatie, en typeren zichzelf als betrokken inwoner. Gedurende enkele maanden waren ze een paar keer actief, sommigen wekelijks. Er zijn geen blijvende contacten ontstaan. De meesten willen betrokken blijven bij vluchtelingen, anderen weten het nog niet zeker. Als deze mensen zich blijven inzetten, dan het liefst informeel geregeld of op persoonlijk initiatief, 1 tot 3 maal per maand. Deze mensen willen naast dichtbij huis actief zijn, betere informatie vanuit de organisaties krijgen en goed op elkaar afgestemde activiteiten ook meer contact hebben met andere betrokkenen.

D – BLIJVENDE CONTACTEN MET VLUCHTELINGEN – DE INTENSIEF BETROKKENE

Degenen die blijvende contacten hebben gelegd met vluchtelingen, waren gedurende enkele maanden wekelijks actief. Zij

“Het heeft mij verrijkt. Het is schokkend om te ervaren hoe intolerant er in Nederland wordt gereageerd op de komst van asielzoekers/vluchtelingen. Het is belangrijk dat mensen die geen problemen hebben met hun komst hun mond open doen en actie ondernemen.”

noemen zichzelf betrokken inwoner maar voelen zich ook verbonden met een organisatie. Deze mensen willen wekelijks betrokken blijven; of dit formeel of informeel georganiseerd is maakt hen niet uit, wél dat ze zelf toegang tot de vluchtelingen hebben of zelf contacten kunnen leggen. Ook deze mensen willen daarnaast dichtbij huis actief zijn en betere informatie vanuit de organisaties krijgen.

DISCUSSIE

De maatschappelijke ontwikkelingen, schokkende beelden in de media en de urgentie toen de noodopvang binnen enkele weken een feit was, vormden voor veel mensen aanleiding om zich voor vluchtelingen in te zetten. Dit zorgde voor een plotseling toegenomen betrokkenheid van burgers die voor die tijd niet eerder als vrijwilliger actief waren. Laagdrempeligheid en herkenbaarheid van de

activiteiten – goederen inleveren of eenmalig deelnemen aan een ontmoetingsbijeenkomst – maakten de inzet aantrekkelijk. Toen er eenmaal persoonlijke contacten gelegd wa-

ren, werden mensen geraakt en bleven zij gedurende enkele maanden betrokken.

De bereidheid om ook in de toekomst betrokken te blijven is verrassend groot – of men nu kort of langdurig actief is geweest, en of het nu vaak of onregelmatig was. Het is niet verwonderlijk dat de mensen die zich langdurig en frequent hebben ingezet, vaker (blijvende) contacten met vluchtelingen hebben gelegd, en dat juist deze mensen aangeven in de toekomst regelmatig – vaak zelfs op wekelijkse basis – actief te willen blijven. De respondenten die niet betrokken willen blijven, geven voornamelijk aan dat zij andere prioriteiten hebben of door omstandigheden – verhuizing, nieuwe baan – niet meer kunnen doorgaan.

De ‘structureel betrokkenen’, mensen die al langer vrijwillig actief zijn, of het nu specifiek voor vluchtelingen is of op een ander maatschappelijk terrein in de stad Utrecht, hechten meer belang aan de organisatie waarvoor zij actief zijn en hebben ook meer behoefte aan formeel georganiseerde activiteiten. Tegelijkertijd is zowel in de groep die al langer (vóór september 2015) actief was met vluchtelingen, als in de groep die blijvende contacten aan hun inzet heeft overgehouden, de behoefte om zélf toegang te hebben tot de groep vluchtelingen naar verhouding groter. Kennelijk vormen de structuren van organisaties zowel een houvast als een drempel.

Voor de mensen die via internet betrokken zijn geraakt, zich incidenteel hebben ingezet, en op meer informele wijze actief willen blijven is het het meest wenselijk om zich in te zetten bij eenvoudige, laagdrempelige activiteiten waarbij ze gemakkelijk kunnen aanhaken, bijvoorbeeld via Facebook. Juist eten en ontmoeting, de meest favoriete activiteiten, lenen zich daarvoor het best. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de populatie respondenten die de online survey hebben ingevuld vertekend kan zijn; zo is het mogelijk dat alleen (jonge) mensen met toegang tot internet die daar ook veelvuldig gebruik van maken, de vragenlijst beantwoord hebben.

CONCLUSIE

De bereidheid van betrokken inwoners om actief te blijven met vluchtelingen, asielzoekers en/of statushouders is opmerkelijk groot. Dat betekent dat de stad Utrecht beschikt over een enorm potentieel kapitaal aan vrijwillige inzet. Hoe krachtig dit kan zijn, bleek in de maanden vanaf september 2015, toen initiatieven van burgers, organisaties en gemeente elkaar aanvulden en versterkten.

Om deze betrokkenheid in de toekomst succesvol vast te houden is het zinvol om de mensen die al structureel bij een organisatie betrokken zijn aan zich blijven binden, maar ook te ondersteunen en veel vrijheid te geven bij het bepalen van tijden en het contact leggen met vluchtelingen. Tegelijkertijd, om informeel betrokkenen op regelmatige basis gelegenheid te geven zich laagdrempelig in te zetten voor bijvoorbeeld eten of ontmoetingsactiviteiten. Evenementen initiëren via Facebook, waar mogelijk in verschillende wijken en buurten van Utrecht, biedt vrijwilligers de mogelijkheid om 'ad hoc' actief te zijn dicht bij huis en zo vaak of zo weinig als voor iedereen praktisch haalbaar is. Daarbij is het onderling afstemmen van verschillende activiteiten belangrijk om teleurstellingen te voorkomen. Bovendien kunnen mensen dan de verschillende mogelijkheden voor vrijwillige inzet zien, kiezen wat passend voor hen is en mogelijk doorstromen van de ene naar de andere activiteit. Een heldere communicatie en informatievoorziening houdt de betrokkenen gemotiveerd. Hierin kan ook zeker worden geappelleerd aan de waarden die tot hun vrijwillige inzet geleid hebben: de gevoelens van solidariteit, naastenliefde en gastvrijheid 'levend houden'.

Natuurlijk zullen er ondanks deze interventies ook altijd factoren zijn die zich niet laten beïnvloeden, zoals onverwachte politieke of maatschappelijke ontwikkelingen en beeldvorming in de media. Deze kunnen de ervaren urgentie en het gevoel van betrokkenheid doen afnemen ondanks de inzet van organisaties. Het is dan ook van groot belang om te voorkomen dat burgers murw of apathisch worden ten aanzien van de vluchtelingenproblematiek.

VERVOLGONDERZOEK

Waar de resultaten van de online survey slechts getalsmatig inzicht geven in de betrokkenheid, motivatie en behoeften van de betrokken burgers, zou vervolgonderzoek interessant kunnen zijn om de betekenis van deze cijfers en de achtergronden voor bepaalde constateringën verder uit te diepen. Ten aanzien van de contacten tussen vrijwilligers en vluchtelingen bijvoorbeeld: hoe verlopen deze contacten, wat voor soort contacten zijn er, wat levert het de betrokkenen op en wat betekent dit voor integratie van vluchtelingen in de samenleving?

Als het gaat om maatschappelijke beeldvorming: welke rol hebben de media gespeeld bij het activeren van vrijwilligers, en is hun beeld bijgesteld onder invloed van de activiteiten?

Ten aanzien van de verschillende organisaties, en de behoeften van de vrijwilligers: is het mogelijk om verschillende soorten vrijwilligers op maat te benaderen en te bedienen? Hoe kunnen de verschillende organisaties samenwerken om een afgestemd aanbod te creëren, zodat betrokken burgers zich laagdrempelig kunnen blijven inzetten?

Bijlagen

A. Aanbevelingen

VRIJWILLIGE INZET VOOR VLUCHTELINGEN ROND NOODOPVANG IN UTRECHT (SEPTEMBER 2015 – MEI 2016)

AANBEVELINGEN EN AANDACHTSPUNTEN NAAR AANLEIDING VAN ONDERZOEK UTRECHT, SEPTEMBER -2016

In september 2015 werd een noodopvang voor vluchtelingen in de Utrechtse Jaarbeurs geopend. Er kwam een stroom van vrijwillige inzet op gang. Dit zette zich voort in de opvang op Kanaleneiland, enkele maanden later. Dat maakte ons nieuwsgierig: wat zit er achter deze toestroom van vrijwilligers? En hoe kunnen we het enthousiasme vasthouden? We hebben daarom een onderzoek laten verrichten naar de drijfveren, ervaringen en wensen van burgers die zich op vrijwillige basis hebben ingezet voor asielzoekers en vluchtelingen in de stad Utrecht. Onderstaand een aantal aandachtspunten en opvallende uitkomsten van het onderzoek, die we graag meegeven aan ieder die te maken heeft met vrijwillige inzet rond vluchtelingen.

Dit onderzoek is gedaan op initiatief van Stichting Eet Mee!, Taal Doet Meer en Present Utrecht. Verschillende partners hebben hieraan op eigen wijze bijgedragen, zoals Welkom in Utrecht, Vrijwilligerscentrale Utrecht, Diaconaal Platform Utrecht, U voor Vluchtelingen en Gemeente Utrecht. Het onderzoek was mede mogelijk door een bijdrage van een fonds aan de drie initiatiefnemers.

WAT LEERT HET ONDERZOEK ONS OVER VRIJWILLIGE INZET:

- Vrijwilligers en betrokken bewoners

In beleid en activiteiten zien we vaak de term 'vrijwilligers' en 'vrijwilligerswerk'. Het onderzoek laat zien dat slechts een minderheid van de respondenten zich herkent in de term vrijwilliger. Hou hier als organisaties in de benadering van Utrechters voor vrijwillige inzet rekening mee.

Van de respondenten betitelt 65% zichzelf als 'betrokken inwoner'. 44,1% vindt de term 'vrijwilliger' op zichzelf van toepassing. (er waren meerdere antwoorden mogelijk)

- Het zelf organiserend vermogen van Utrechters is groot. Dat willen we zo houden.

Uit het onderzoek blijkt dat online platforms hierin een belangrijke rol vervullen. Het loont dus de moeite om te borgen dat er een toegankelijk en goed werkend platform is en hierin te investeren.

Van de respondenten heeft 68% zichzelf aangemeld om actief te worden, veelal via online platforms.

- Speel in op diversiteit wensen en behoeften van vluchtelingen en vrijwilligers/betrokken burgers. Zowel in thema (ontmoeting, eten, taal en ook cultuur), als in voorwaarden.

De vraag naar de wensen en behoeften bij toekomstige activiteiten met/voor vluchtelingen is door 229 respondenten beantwoord. Het meest genoemd worden 'ik wil zelf mijn uren en tijden bepalen' (32,8%), 'ik wil actief zijn in mijn eigen wijk/dichter bij huis' (32,3%) en 'ik wil betere informatie krijgen vanuit de organisaties' (30,6%). Op deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Diversiteit in thema's: genoemd zijn: ontmoeting (73,6%), eten (61,1%) en taal (59,1%). Activiteiten in het kader van cultuur, muziek en creativiteit (39,9%)

AANDACHT VOOR DIVERSITEIT ONDER BETROKKENEN

De respondenten zijn nu hoofdzakelijk vrouw en hoger opgeleid. Dat ligt deels aan de onderzoeksmethode. Een deel van de betrokkenen is niet via de gebruikte kanalen en personen bereikt. Deels is vrouw en hoogopgeleid bij een aantal actieve organisaties een natuurlijke achterban.

Het is wenselijk dit nader te bekijken en er zorg voor te dragen dat iedereen die dat wil zich kán inzetten. Dat de informatie passend en toegankelijk is en dat er desgewenst extra inspanning gedaan wordt om diversiteit te borgen. Dat de manier van werken en het aanbod toegankelijk zijn ook passen bij mannen en lager opgeleiden. Zodat ieder zich welkom weet om mee te doen en initiatief te nemen.

Wie deden er vrijwilligerswerk voor vluchtelingen in de noodopvang? 81,5% vrouwen vs 18,5% mannen, meerderheid in leeftijdscategorie 26-35 jaar: 31,1% en vooral hoger opgeleiden: 90,2% hbo/wo geschoold.

WAT LEERT HET ONDERZOEK ONS OVER DE ORGANISATIE EN OVER DE TOEKOMST?

De bereidheid van betrokken inwoners om actief te worden rond de Noodopvang was groot en uit het onderzoek blijkt dat de bereidheid actief te blijven met vluchtelingen, asielzoekers en/of statushouders opmerkelijk groot is. Dat betekent dat de stad Utrecht beschikt over een enorm potentieel kapitaal aan vrijwillige inzet. Hoe faciliteren we de betrokkenheid?

Bij 45,5% van de respondenten zijn blijvende contacten ontstaan uit hun activiteiten met de asielzoekers/vluchtelingen.

96,9% geeft aan actief te willen blijven. Sommigen (7,1%) geven specifiek aan zich te willen verbinden aan statushouders. 67,9% van de respondenten geeft aan dat het niet uitmaakt: vluchtelingen, asielzoekers of statushouders. Binnen de groep respondenten die blijvende contacten heeft opgedaan met vluchtelingen, ligt het percentage dat bij deze groep betrokken wil blijven hoger (78,4%) dan in de algemene groep respondenten (67,9%). Slechts 3,1% antwoord negatief op deze vraag.

- Zorg voor een goede mix tussen georganiseerd en spontaan aanbod, zodat je voor iedereen / beide groepen (vrijwilligers/betrokken burgers) interessant blijft. Stel professionele organisaties in staat om een duurzaam aanbod te ontwikkelen.

Om deze betrokkenheid in de toekomst succesvol vast te houden is het zinvol om de mensen die al structureel bij een organisatie betrokken zijn te blijven binden, maar hen ook te ondersteunen en veel vrijheid te geven bij het bepalen van tijden en het contact leggen met vluchtelingen. Tegelijkertijd, om informeel betrokkenen op regelmatige basis gelegenheid te geven zich laagdrempelig en spontaan in te zetten voor bijvoorbeeld eten of ontmoetingsactiviteiten. Evenementen initiëren via Facebook, waar mogelijk in verschillende wijken en buurten van Utrecht, biedt vrijwilligers de mogelijkheid om 'ad hoc' actief te zijn dicht bij huis en zo vaak of zo weinig als voor iedereen praktisch haalbaar is. Zo maak je gebruik van de diversiteit en capaciteiten die er in de samenleving zijn.

NB: bijna 60% zei over zichzelf niet eerder als vrijwilliger actief in Utrecht te zijn geweest.

- Zorg voor incidenteel én georganiseerd activiteitenaanbod. Ook voor en met statushouders die al langer in Utrecht woonachtig zijn en maak betrokkenheid van vrijwilligers rond de noodopvang daarin mogelijk. Zo kunnen we de inzet ook op de langere termijn behouden.

Het belang van afstemming en communicatie.

- Zorg met elkaar voor een overleg/coördinatiepunt tussen initiatieven en organisaties.
- Zorg voor vindbare en gestroomlijnde informatie voor diverse groepen. Platforms kunnen hier een belangrijke rol in spelen.

Omdat mensen zich inzetten zowel via bestaande organisaties als via losse eenmalige activiteiten als individueel en elk een andere ondersteuning wensen is samen optrekken en elkaar versterken wenselijk.

Daarbij is het onderling afstemmen van verschillende activiteiten belangrijk om teleurstellingen te voorkomen. Een heldere communicatie en informatievoorziening houdt de betrokkenen gemotiveerd. Hierin kan ook zeker worden geappelleerd aan de waarden die tot hun vrijwillige inzet geleid hebben: de gevoelens van solidariteit, naastenliefde en gastvrijheid 'levend houden'. En: goede afstemming kan leiden tot doorstroom van vrijwilligers (van eenmalig naar meer structureel, mensen die zich structureel inzetten ook eens eenmalig.....). Blijvend contact kan worden gestimuleerd en gefaciliteerd:

- Laat vluchtelingen zo veel mogelijk in Utrecht blijven
- Kijk hoe contact tussen vluchtelingen en inwoners van Utrechter makkelijker gemaakt kan worden
- Investeer in slechten van de taalbarrière. (Zoals door lessen Nederlands/Engels). Dit draagt bij aan de duurzaamheid van contacten

Bij 45,5% van de respondenten zijn er blijvende contacten ontstaan uit hun activiteiten met de asielzoekers/vluchtelingen. De meest genoemde redenen die respondenten geven voor het verwateren van contacten zijn de (vaak plotselinge) verhuizing van de vluchtelingen naar een andere locatie, in combinatie met de taalbarrière en gebrekkige communicatiemiddelen

EN VERDER:

- Inzet voor vluchtelingen noodopvang ging niet ten koste van andere inzet:

Voor het merendeel (80,3%) betekende de vrijwillige inzet voor de vluchtelingen geen verandering in andere bezigheden. 19,7% van de respondenten geeft aan andere activiteiten zoals mantelzorg, betaald werk, hobby's of ander vrijwilligerswerk gestaakt te hebben of op een lager pitje te hebben gezet.

- Vluchtelingen zelf betrekken bij de organisatie. Dit is in dit onderzoek enigszins onderbelicht gebleven maar dit biedt ook al een eerste contactmoment met Nederlandse vrijwilligers en draagt bij aan het welslagen van de activiteiten.

Bijlagen

B. Interviews

INTERVIEW - HELGA

Helga Kok (49 jaar) is van oorsprong onderwijzeres en begeleidt momenteel startende leerkrachten.

Als ik bij Helga thuis binnenkom, begint ze gelijk enthousiast te vertellen. Over hoe zij en haar man een tweeling uit Syrië hebben ontmoet. De tweeling is momenteel betrokken bij Sheltersuits in Enschede. Een organisatie die voor daklozen waterafstotende en winddichte jassen maakt die omgetoverd kunnen worden tot een slaapzak. "De jongens lijken alles wel te kunnen", zegt Helga. Zo vroeg een van de jongens een paar weken terug 'Miss Helga, what are your sizes?' Ik weet mijn maten ook niet en ik had ook niet echt zo'n meter", zegt Helga. "De jongen moest lachen en zei 'Miss Helga, het is echt very easy'. Hij stuurde een filmpje met welke maten Helga moest opnemen. Drie dagen later was de jurk al klaar!

Een van de eerste keren dat Come and Eat in Utrecht werd georganiseerd in oktober 2015, hebben Helga en haar man een aantal mensen bij hen thuis uitgenodigd om bij hen te komen eten. Ze vertelde: "ik kan niet nog één boek over de Tweede Wereldoorlog lezen en denken 'oh wat goed wat die mensen toen allemaal hebben gedaan' en zelf nu gewoon blijven zitten."

Ze vonden het best spannend. "Inmiddels zijn vluchtelingen veel gewoner geworden. Nu weet iedereen hoe en wat, maar dat was toen nog niet." vertelt Helga. "Juist daarom had ik zoiets van ik moet gewoon nu iets doen."

Terwijl Helga aan het koken was, ging haar man naar de Jaarbeurs, waar veel vluchtelingen in oktober verbleven. Ze hadden verwacht dat er een paar oudere mannen met ze mee zouden gaan, maar in plaats daarvan kwamen er drie jongens, van een jaar of 19, 20. "Ik zie ze nog zo binnenkomen. Ze kwamen binnen als zo'n 'zwermpje'. Achter elkaar. Ze gingen met zijn drieën op de bank zitten." Helga had de tip gekregen dat je toetsenbord op Arabisch in kon stellen, zodat het makkelijker was om te communiceren. "De taal was lastig, maar dat is heel fijn met dat eten. Want dat doe je gewoon. We hebben ook muziek geluisterd, vanuit Syrië. En A. heeft een gitaar, dus op een gegeven moment hebben we 'Vader Jacob' gezongen en opgenomen". Helga lacht.

Op een gegeven moment merkte Helga op dat de jongens naar buiten aan het kijken waren. "Dus ik vroeg met mijn Arabische toetsenbordje op de Ipad wat er was. "Toen zeiden ze 'hij wil roken.' Dat kan, zei ik, maar niet binnen. ""Toen haalde een van de jongens een pakje shag tevoorschijn, maar ik zag dat het gewoon helemaal niet lukte. Toen zei ik 'Wacht maar, dat kan ik!' Ik pakte het pakje shag en toen ging ik een sjekkie draaien. Hun ogen vielen echt uit hun hoofd!" Helga moet lachen. "Ik vond het leuk dat ik als vrouw mijn sjekkie-ding kon doen,"

Het etentje was Helga en haar man goed bevallen. "We waren heel blij dat we het gedaan hadden. De week daarna hadden we zoiets van eigenlijk heel gek om ze nu niet meer te zien." Helga en haar man hadden de jongens daarom uitgenodigd om koffie te gaan drinken en te gaan fietsen. De jongens waren gelijk enthousiast. "Toen zijn we in een soort optochtje met zijn vijven langs de singel gaan fietsen. Het was echt fantastisch. "Helga, die toch enigszins bezorgd was of het fietsen wel goed zou gaan, hield alles goed in de gaten. "De jongens zaten gewoon filmpjes te maken op de fiets en ik dacht 'Nee! kijk nou uit!'"

Op een gegeven moment vroeg een van de jongens of Hel-

ga taalles wilde geven. "Ik ben natuurlijk juf, dus ik zei 'Dat is goed.' Toen hebben we gelijk die maandag afgesproken. Ik was in het begin nog een beetje afhoudend. Toen kwam A. met iemand die als twee druppels water op hem leek en dat bleek zijn tweelingbroer te zijn. Toen ben ik hen taalles gaan geven." Ondanks dat Helga onderwijzeres is, wist ze niet precies wat ze moest doen. "Het is natuurlijk wat anders dan groep drie leren lezen."

Toen Helga begon met de taallessen, wist ze dat de tweeling niet lang meer in Utrecht zou blijven. De jongens verhuisden naar Wassenaar, waar Helga en haar man de jongens op bleven zoeken. Doordat de locatie in Wassenaar minder centraal lag, besloten ze de jongens voor hun verjaardag in januari een tweedehands fiets cadeau te geven. Ze hadden er grote strikken omheen gedaan en ballonnen. Inmiddels zijn ze de jongens, die nu in Hengelo wonen, door heel Nederland achterna gereisd. 'We hadden het ook bij die ene keer kunnen laten, maar het was echt geen moeite. Het waren hele leuke jongens.' Ze gaan nu ongeveer één keer in anderhalve maand op bezoek.

Het contact heeft zowel voor Helga en haar man als voor de tweeling veel betekend. Ze zijn gehecht geraakt aan de jongens. "We hebben geen kinderen. Het voelde op een gegeven moment als een soort familie. Voor ons zijn het 'de jongens'. We zeggen ook tegen elkaar wanneer zullen we weer naar de jongens gaan?"

Een positief signaal afgeven was voor Helga een belangrijke motivatie om zich op te geven voor de Come & Eat. "Er was zoveel aversie", zegt Helga. "Ik heb nooit gedacht 'ik ga nu een voorbeeld geven aan de rest van de wereld'. Ik heb gewoon gedaan wat ik vanuit mijn hart dacht dat goed was." Helga wilde graag laten zien wat je voor een ander kunt doen. Tot haar verbazing inspireerde ze hiermee ook andere mensen. "Ik ben helemaal niet zo actief, maar toch stonden er dan mensen voor de deur van 'jij doet toch iets met vluchtelingen? Ik heb kleren over. Waar kan ik die het beste

naartoe brengen?' Blijkbaar werkt het signaal dat ik ooit heb afgegeven toch door en dat vind ik echt heel belangrijk."

Al met al was de ontmoeting met 'de jongens' heel waardevol voor Helga. "Ik was zo blij dat ik iets kon dóen voor deze mensen! Zeker in een tijd waarin er zoveel negativiteit was, konden wij onze deuren letterlijk openzetten en deze mensen laten zien dat er ook echt mensen zijn bij wie ze wel welkom zijn." Andere mensen die zich ook in willen zetten voor vluchtelingen adviseert ze dan ook om iets te gaan doen. "Stap over de drempel heel en doe iets waar je je zelf goed bij voelt!"

INTERVIEW – DINA RIPKEN

Dina Ripken is 26 jaar, ze heeft een PHD gedaan op het gebied van voeding en gezondheid en heeft sinds kort een baan.

Ze is begin 2016 betrokken geraakt bij activiteiten voor asielzoekers/vluchtelingen. Ze was in deze periode net klaar met haar PHD en op zoek naar een baan. Hierdoor had ze veel vrije tijd en ze wilde heel graag wat doen. "Ik zag veel op het nieuws en wilde graag aan deze mensen laten zien dat het oké is dat ze er zijn."

Via de toen kersverse Facebookpagina New Neighbours zag ze een berichtje van A. Hij woonde sinds kort in Nederland, samen met zijn vrouw en hun zoontje van 6 maanden. Hij schreef dat hij graag nieuwe mensen wilde leren kennen. Onder het mom van 'Ik heb niets te verliezen en zij ook niet' stuurde Dina een berichtje terug. Diezelfde middag zat ze al koffie te drinken met haar 'nieuwe burens'.

Sindsdien is ze heel vaak bij de familie op bezoek geweest en ze ziet hen nu echt als familie. "Door veel tijd samen door te brengen voelen ze nu als familie voor mij en noemen ze mij ook hun familie." Er was meteen een klik en beide partijen stonden heel erg open voor contact. "Ze gaan ze zo makkelijk met mij om, terwijl ik in eerste instantie ook een vreemde

was voor hen.” vertelt Dina. “Inmiddels hebben ze ook mijn moeder ontmoet en mijn zus, en ik al hun neven.”

Dina is erg geraakt door het doorzettingsvermogen, de openheid en door de initiatieven die de familie neemt om de Nederlandse samenleving te begrijpen en om hier te integreren. “Door niet alleen dingen voor hen te regelen (zoals kinderbijslag aanvragen, een huisarts regelen of een taalschool kiezen), maar ook uit te leggen hoe deze systemen hier in Nederland werken, leren ze langzaam hoe onze samenleving in elkaar zit. En leer ik ook hoe niet-vanzelfsprekend sommige dingen zijn.”

Het gaat inmiddels goed met het gezin. Beide ouders gaan naar school, ze ontmoeten nieuwe vrienden en vriendinnen en A. heeft zelfs al een baan gevonden. “Het is echt een win-win” zegt Dina. “Zij betekenen echt heel veel voor mij en ik ook voor hen. Dat weet ik echt. Zij zeggen altijd tegen mij en mijn vriend dat wij hun familie zijn hier in Nederland.”

Voor Dina heeft het leren kennen van haar ‘nieuwe familie’ dus veel betekend. “Ik snap nu meer van hun cultuur en ik heb meer begrip gekregen. Zo ben ik best wel direct en zij accepteren dat van mij. Ze vinden dat grappig en lachen erom. Ik lach soms ook om hen als ze InshAllah zeggen, wat zoveel betekent als bij Gods wil. We kunnen elkaar accepteren met de verschillen die we hebben. Dat is heel mooi, dat je iemand ziet zoals hij echt is. En dat je niet de verschillen benadrukt en denkt dat verschillen niet goed zijn. Er zijn heel veel verschillen, maar dat kan prima naast elkaar.”

“Dat heeft mij ook heel erg verbaasd. Een van de eerste dingen die A. tegen mij zei, was dat hij zo graag iets wilde bijdragen, hij wilde zo graag dingen doen en laten zien wie ze zijn en waar ze vandaan komen en hoe mooi hun cultuur is. Hij doet zo erg zijn best. Dat vind ik heel knap. Maar je bent gewoon wie je bent en ik ook. Je hoeft niet altijd uit te leggen. En dat is goed. Je kunt zijn wie je bent. Dat je elkaar helpt waar nodig, dat je het leuk hebt samen en gewoon lekker samen eet.”

Door de ontmoeting met vluchtelingen is Dina bewuster in het leven gaan staan. “We hebben het zo goed hier”, zegt ze. Soms vindt ze de confrontatie ook lastig. “Als je eenmaal ziet wat er speelt, als je de verhalen van de mensen hoort, kun je je ogen er ook niet meer voor sluiten. Op het moment dat iemand waar je elke week komt eten jou vertelt dat zijn broer gisteren is overleden door een bom, dan doet dat veel meer met je dan wanneer je in de krant leest dat er weer ergens honderd mensen zijn overleden.”

Dina heeft dan ook veel respect voor de mensen die gevlucht zijn. “Ik heb heel veel bewondering voor de kracht van veel mensen, die zoveel hebben moeten doorstaan en ondanks alles toch positief blijven en zich willen inzetten voor de Nederlandse samenleving. De mensen die je de eerste keer ontmoet zeggen vaak direct dat ze Nederland dankbaar zijn, en dat ze zich in willen zetten voor Nederland. Ze zijn ontzettend bereid om een positief signaal af te geven.”

INTERVIEW INZET EN BETROKKENHEID VOOR VLUCHTELINGEN – SJOERD

Ik ontmoet Sjoerd de Josselin-de Jong (30 jaar) in buurtkamer de Klop in Overvecht. Hij is zowel initiatiefnemer van Uget2gether als van de Buurkamer en heeft van zijn passie zijn beroep gemaakt. Zowel met de Buurkamer als met zijn organisatie verbindt hij studenten, organisaties en buurtbewoners met elkaar om zo ontmoeting en verbinding te creëren.

Sjoerd is betrokken geraakt bij activiteiten met vluchtelingen door Come & Eat en later vanuit zijn eigen stichting Uget2gether. 'Het begon om een positief signaal af te geven tussen alle negativiteit en al het slechte nieuws'.

Sjoerd vertelt eerst over Come & Eat, waarbij ze twee jongens te gast hadden. Doordat de jongens van dezelfde leeftijd waren als Sjoerd en zijn vriendin en goed Engels spraken, was er meteen al een klik. Het viel Sjoerd gelijk al op hoe open en eerlijk de jongens vertelden over wat ze hadden meegemaakt. "Dat is dan best wel confronterend als je leeftijdgenoten bent en je hoort dan zo'n verhaal."

Al met al was de ervaring voor Sjoerd heel bijzonder: "Het is een hele laagdrempelige manier om zo in contact te komen met zo'n totaal andere leefwereld. Door dat contact kun je je ook gemakkelijker verplaatsten in iemand die een vluchteling is. Ik denk dat mensen op deze manier veel meer begrip kregen voor de situatie. Het viel me ook op hoeveel mensen er aan de Come & Eat deelnamen. Het heeft een grote interesse bij de Utrechters."

Naast zijn persoonlijke verhaal, vertelt Sjoerd ook veel over de ervaringen van zijn studenten met vluchtelingen. Via Uget2gether (waarin Sjoerd en zijn collega via projecten onderwijs met sociaal werken in de wijk verbindt) bracht hij MBO-studenten van de opleiding Sociaal Maatschappelijke

Dienstverlening van het ROC Midden-Nederland meerdere malen in contact met vluchtelingen.

Zo had een groep eerstejaars studenten een oer-Hollandse spelletjesmiddag met een taaltheema georganiseerd en een educatieve wandeling door Utrecht. "Ik merkte al in de les dat de studenten het heel interessant en bijzonder hebben gevonden om in gesprek te gaan met vluchtelingen. Ik heb heel veel dankbaarheid gemerkt, zowel van studenten als van de vluchtelingen. De studenten zeiden dat ze dit zo waardevol vonden om dit in hun eerste studiejaar te mogen meemaken. Ze vonden het heel mooi dat ze hebben gemerkt dat ze echt iets betekend hebben voor de vluchtelingen. Ze waren ook heel erg onder de indruk van de situatie. Het heeft bij sommigen echt de ogen geopend'.

Sjoerd illustreert dit aan de hand van een mooi voorbeeld. Hij vertelt over een jongen die eerst voorstander was van de demonstratie in Geldermalsen tegen vluchtelingen. Nadat een vluchteling zijn persoonlijke verhaal kwam vertellen in de klas, is hij echter anders gaan denken over vluchtelingen. Hij gaf aan zich te schamen voor zijn eerdere denkwijze. "Dit (het verhaal van de vluchteling) laat de media niet zien', zeiden veel studenten. Het heeft hen heel erg aan het denken gezet. Sommige studenten zijn echt in tranen uitgebarsten." laat Sjoerd weten.

Sjoerd vindt het belangrijk om activiteiten te organiseren die bijdragen aan de opinievorming en bewustwording van mensen. "De media laat maar één kant zien. Regelmatig ook een negatieve kant. Als je alleen maar die kant laat zien, krijg je automatisch ook heel veel tegenhangers. Het is gewoon heel bijzonder wat dat persoonlijke, ongecensureerde verhaal met die groep studenten deed. En wat een ontmoeting doet. Bijvoorbeeld bij dat diner bij mij thuis. Je hoort helemaal niet wat die mensen meemaken en wat er door hun heengaait. Als je op een laagdrempelige manier met elkaar in contact komt, denk ik dat bewustwording en acceptatie gemakkelijker gaat."

Het meest mooie aan alle projecten die Sjoerd organiseerde vond hij de dankbaarheid en welwillendheid van de vluchtelingen, die hij elke keer weer merkte. Als voorbeeld noemt hij de educatieve wandeling van de studenten. “We hadden de vluchtelingen eigenlijk alleen nog maar opgehaald en ik werd al 30 keer bedankt, terwijl ze nog niet eens wisten wat we gingen doen”.

De welwillendheid van de nieuwe Utrechtse illustreert Sjoerd aan de hand van een voorbeeld van de NL-Doet actie, waarbij hij een Syrisch etentje met dak- en thuislozen had georganiseerd. “We begonnen met vijf vrijwilligers, maar aan het eind van die avond heb je uiteindelijk het gevoel dat je 60 vrijwilligers hebt gehad. Want iedereen helpt mee het eten klaar maken, iedereen helpt mee met het opruimen. Dat vind ik gewoon heel mooi en inspirerend. Er hoeft maar een begin gemaakt te worden en je zet mensen in actie om er samen iets moois van te maken.”

In de Buurtkamer wil Sjoerd graag verdergaan met het organiseren van evenementen voor vluchtelingen, waarbij nieuwe en oude burens van verschillende culturen elkaar kunnen ontmoeten. Ik verlaat de inmiddels volle buurtkamer, waarbij ik de blije gezichten zie van rondrennende kinderen, hun moeders en andere bewoners uit de buurt.

Bijlagen

C. Vragenlijst

Enquête betrokkenheid en inzet voor vluchtelingen

Welkom! Wat fijn dat u deze vragenlijst wilt invullen. U heeft zich op vrijwillige basis voor vluchtelingen of asielzoekers in Utrecht ingezet. Wij zijn erg benieuwd naar uw ervaringen, wensen en opmerkingen. Het doel van het onderzoek is in kaart te brengen hoe vrijwilligersorganisaties en andere organisaties zoals de gemeente nog beter kunnen inspelen op de wensen van burgers die actief voor vluchtelingen zijn in Utrecht. We zijn benieuwd wat de contacten u gebracht hebben en naar uw ervaringen.

Het invullen van deze vragenlijst kost ongeveer 10 minuten en kan anoniem. Onder de deelnemers verloten wij drie kadobonnen van [Bol.com](https://bol.com) van 15 euro. Als u daarvoor in aanmerking wilt komen kunt u een e-mailadres invullen (niet anoniem). Alle volledig ingevulde vragenlijsten worden door twee onafhankelijke onderzoekers verwerkt.

Let op: na het indienen van uw antwoorden krijgt u een bedankpagina op het scherm. Indien u dit niet ziet, zijn er een of meerdere vragen nog niet (volledig) ingevuld. Kijkt u dat dan even na? Bedankt!

Deel 1 van 3. We willen u graag enkele vragen stellen over uw achtergrond.

1. Hoe heeft deze vragenlijst u bereikt?

- ☐ Via een nieuwsbrief (geef bij 'toelichting' aan welke)
- ☐ Via sociale media (geef bij 'toelichting' aan welke)
- ☐ Ik kreeg het doorgestuurd per email
- ☐ Op papier (via een contactpersoon, bijvoorbeeld in de kerk, moskee)
- ☐ Toelichting

2. Mijn leeftijd is

- ☐ 15 jaar of jonger
- ☐ 16 - 25 jaar
- ☐ 26 - 35 jaar
- ☐ 36 - 45 jaar
- ☐ 46 - 55 jaar
- ☐ 56 - 65 jaar
- ☐ 66 - 75 jaar
- ☐ 76 - 85 jaar
- ☐ 86 jaar of ouder
- ☐ Zeg ik liever niet

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

- ☐ Geen opleiding
- ☐ Lagere school
- ☐ LBO, MAVO, VMBO, MBO-1
- ☐ HAVO, VWO, MBO-2-4
- ☐ HBO
- ☐ WO
- ☐ Zeg ik liever niet
- ☐ Anders, namelijk:

4. Ik woon in de Utrechtse wijk

- ☐ West
- ☐ Noordwest
- ☐ Overvecht
- ☐ Noordoost
- ☐ Oost
- ☐ Binnenstad
- ☐ Zuid
- ☐ Zuidwest
- ☐ Leidsche Rijn
- ☐ Vleuten-De Meern
- ☐ Weet ik niet / zeg ik liever niet
- ☐ Ik woon niet in Utrecht, maar in:

5. Ik ben

- ☐ Vrouw
- ☐ Man
- ☐ Zeg ik liever niet
- ☐ Overig (bijvoorbeeld non-binair, interseks)

Deel 2 van 3. We willen graag weten op welke manier u betrokken bent geraakt bij vluchtelingen en waarom u dit bent gaan doen. Let op: bij sommige vragen kunt u meer dan één antwoord geven. Kies het antwoord dat het beste bij u past.

6. Wanneer bent u betrokken geraakt bij activiteiten voor asielzoekers/vluchtelingen?
Vul een maand en jaartal in. (Mag een schatting zijn)

7. Was u hiervoor al vrijwillig actief in de stad Utrecht? (op een ander terrein dan vluchtelingen)

- ☐ Nee
☐ Ja (licht toe)

8. Welke omschrijving zou u zichzelf geven? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Vrijwilliger
☐ Betrokken inwoner
☐ Actief lid van een vereniging, politieke partij of levensbeschouwelijke gemeenschap
☐ Geen van allen

9. Op welk gebied heeft u iets gedaan voor of met asielzoekers/vluchtelingen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Cultuur/Muziek/Creatief
☐ Eten
☐ Ontmoeting
☐ Kinderen
☐ Sport
☐ Taal (bijvoorbeeld tolken of taalles)
☐ Religie of levensbeschouwing
☐ Goederen inzameling (bijvoorbeeld kleding, toiletartikelen, speelgoed)
☐ Bijdrage aan opinievorming/ bewustwording (bijvoorbeeld op social media, debatavonden, ingezonden brieven)
☐ Anders, namelijk

10. Hoe lang bent u actief geweest voor/met asielzoekers/vluchtelingen? (periode)

- ☐ Eenmalig
☐ Minder dan een maand
☐ Een of meerdere maanden
☐ Enkele keren verspreid over verschillende maanden

11. Hoe vaak bent u actief geweest voor/met asielzoekers/vluchtelingen? (frequentie)

- ☐ Eenmalig
- ☐ 1 - 3 keer per maand
- ☐ Wekelijks
- ☐ (bijna) dagelijks
- ☐ Enkele keren verspreid over verschillende maanden

12. Hoe bent u bij de activiteiten voor/met asielzoekers/vluchtelingen betrokken geraakt?

- ☐ Ik heb mijzelf aangemeld
- ☐ Ik werd ervoor gevraagd / Ik ben meegegaan met een bekende
- ☐ Als onderdeel van een groep (bijvoorbeeld werk, buurt, vereniging, etc)
- ☐ Anders, namelijk:

13. Via welke weg bent u bij de activiteiten voor/met asielzoekers/vluchtelingen betrokken geraakt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Via een stichting of maatschappelijke organisatie (geef bij 'toelichting' aan welke)
- ☐ Via een levensbeschouwelijke organisatie (geef bij 'toelichting' aan welke)
- ☐ Via internet (bijvoorbeeld uvoorvluchtelingen.nl, de Facebookgroep Welkom in Utrecht, overige social media) (geef bij 'toelichting' aan welke)
- ☐ Via de gemeente Utrecht
- ☐ Via Ready2Help (Rode Kruis)
- ☐ Via een informatieavond
- ☐ Via via (netwerk, familie, kennissen, vrienden, collega's, vereniging)
- ☐ Op eigen initiatief (geef bij 'toelichting' aan wat u heeft gedaan)
- ☐ Anders, of toelichting:

14. Voelt u zich in het bijzonder verbonden met een bepaalde organisatie of gemeenschap die in Utrecht voor/met vluchtelingen/asielzoekers actief is?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk:

15. U heeft besloten actief te worden voor/met asielzoekers/vluchtelingen. Welke motivatie of waarden waren daarbij voor u belangrijk? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Naastenliefde
- ☐ Solidariteit
- ☐ Actief burgerschap
- ☐ Zelfontplooiing
- ☐ Gastvrijheid
- ☐ Aansluiting bij de actualiteit
- ☐ Waardering krijgen
- ☐ Verplichting
- ☐ Gemeenschapszin
- ☐ Ik ben zelf vluchteling (geweest)
- ☐ Gezelligheid
- ☐ Mezelf nuttig maken
- ☐ Het goede voorbeeld geven
- ☐ Een positief signaal afgeven
- ☐ Anders, namelijk:

16. Wat heeft uw inzet voor/met asielzoekers/vluchtelingen voor u betekend? Licht hier kort de betekenis van uw ervaring toe als u dat wilt.

17. Zijn er (blijvende) contacten ontstaan uit uw activiteiten voor/met asielzoekers/vluchtelingen?

- ☐ Ik heb geen persoonlijk contact gehad met asielzoekers/vluchtelingen
- ☐ Nee
- ☐ Ja, maar inmiddels niet meer
- ☐ Ja, nog steeds

18. Kunt u aangeven waarom u wel/ geen contact (meer) heeft?

19. Heeft u andere activiteiten (bijvoorbeeld mantelzorg, betaald werk, hobby's, vrijwilligerswerk) verminderd of gestaakt om u te kunnen inzetten voor/met asielzoekers/vluchtelingen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, namelijk:

Deel 3 van 3. U heeft nu de meeste vragen beantwoord, maar we willen graag nog een paar dingen weten. Bijvoorbeeld of u bij asielzoekers/vluchtelingen betrokken wilt blijven. Of bijvoorbeeld wat wilt doen voor *statushouders*: asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen.

20. Wilt u in de toekomst betrokken blijven bij vluchtelingen/asielzoekers en/of statushouders?

- ☐ Nee (ga naar vraag 21)
- ☐ Ja, bij vluchtelingen/asielzoekers/statushouders (ga naar vraag 22)
- ☐ Ja, bij vluchtelingen/asielzoekers (ga naar vraag 22)
- ☐ Ja, bij statushouders (ga naar vraag 22)
- ☐ Weet ik (nog) niet (ga naar vraag 25)

21. Wat is de reden dat u niet betrokken blijft bij vluchtelingen/asielzoekers? (meerdere antwoorden mogelijk) [ga hierna naar vraag 26]

- ☐ Het is niet meer nodig
- ☐ Ik heb geen tijd meer
- ☐ Het is te ver weg
- ☐ Het is me niet goed bevallen
- ☐ Anders, namelijk:

Let op: vragen 22 t/m 25 zijn alleen voor de mensen die (mogelijk) betrokken willen blijven.

22. Hoe vaak wilt u betrokken blijven bij vluchtelingen/asielzoekers/statushouders?

- ☐ Af en toe
- ☐ 1 - 3 keer per maand
- ☐ Wekelijks
- ☐ (Bijna) dagelijks
- ☐ Weet ik (nog) niet

23. Op welke manier wilt u betrokken blijven bij vluchtelingen/asielzoekers? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Formeel georganiseerd (via organisaties, stichtingen, gemeente)
- ☐ Informeel georganiseerd (via social media, bekenden)
- ☐ Op persoonlijk initiatief
- ☐ Weet ik niet

24. Welke soort activiteiten zou u willen (blijven) doen met vluchtelingen/asielzoekers? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Cultuur/Muziek/Creatief
- ☐ Eten
- ☐ Ontmoeting
- ☐ Kinderen
- ☐ Sport
- ☐ Taal
- ☐ Religie of levensbeschouwing
- ☐ Goederen inzameling
- ☐ Bijdrage aan opinievorming / bewustwording
- ☐ Anders, namelijk

25. Wat kunnen de gemeente en andere organisaties doen om uw werk met vluchtelingen/asielzoekers/statushouders aantrekkelijker te maken? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik wil (meer) persoonlijke begeleiding krijgen
- ☐ Ik wil (meer) waardering krijgen
- ☐ Ik wil training/scholing krijgen voor de activiteiten die ik doe
- ☐ Ik wil actief zijn in mijn eigen wijk / dichterbij mijn huis

- ☐ Ik wil een vergoeding krijgen voor mijn inzet
- ☐ Ik wil zelf mijn uren en tijden bepalen
- ☐ Ik wil betere informatie krijgen vanuit de organisaties
- ☐ Ik wil dat activiteiten beter op elkaar zijn afgestemd
- ☐ Ik wil betere faciliteiten voor mijn activiteiten
- ☐ Ik wil (meer) vrijheid krijgen voor de invulling van mijn activiteiten
- ☐ Ik wil (meer) contact met andere betrokkenen
- ☐ Ik wil (meer) inzicht hebben in het resultaat van mijn inzet
- ☐ Ik wil toegang tot asielzoekers/vluchtelingen om zelfstandig wat te organiseren
- ☐ Anders, namelijk

26. Wilt u een bijzondere ervaring van uw inzet voor vluchtelingen met ons delen? Wij horen het graag! Ook kunt u hier nog opmerkingen plaatsen.

27. Mogen wij contact met u opnemen, bijvoorbeeld voor een vervolgesprek? Of als wij een uitspraak van u willen gebruiken in ons openbare rapport? Vul dan uw mailadres of telefoonnummer in. Uw gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt. Als u anoniem wilt blijven dan niets invullen.

28. Als u kans wilt maken op een van de Bol.com kadobonnen, vul dan hier uw emailadres in. Uw gegevens worden niet voor andere doeleinden gebruikt. Als u anoniem wilt blijven dan niets invullen.

Dit was het! U kunt nu met een klik op onderstaande knop de vragenlijst indienen. **Let op:** bij succes krijgt u een bedankpagina op het scherm. Indien u dit niet ziet, zijn er een of meerdere vragen nog niet (volledig) ingevuld. Kijkt u dat dan even na? Het wordt in rode letters aangegeven.