

Informatie-
platform voor
asielzoekers in
België

> [Lees meer](#)



Evaluatie van de meertalige website fedasilinfo.be

Onderzoeksrapport uitgevoerd in opdracht van Fedasil
Januari 2022

July De Wilde
Sari Goukens
Simon Hendrickx
Febe Verhulst

Met de steun van

fedasil
FEDERAAL AGENTSCHAP VOOR
DE OPVANG VAN ASIELZOEKERS


UNIVERSITEIT
GENT

INLEIDING5

DEEL 1: CONTEXTANALYSE EN INITIËLE VERKENNENDE BEVRAGINGEN9

INFORMATIENODEN, INITIATIEVEN EN *GOOD PRACTICES*.....9
UITDAGINGEN VOOR DE MANIER WAAROP INFORMATIE WORDT INGEWONNEN DOOR VERZOEKERS..... 11
VERSCHILLEN VOLGENS TYPE OPVANGINITIATIEF EN VERANTWOORDELIJKE PARTNER 11
VERSCHILLEN IN OPVANGDUUR 12
WIJZIGENDE INFORMATIENODEN 13
HOEVEELHEID EN CONFRONTATIE MET INFORMATIE 13
SECTOR MET GROTE SCHOMMELINGEN 13
OPZET EN DOELPUBLIËK WEBSITE..... 13
FEDASILINFO.BE: AANLEIDING 13
VOORBEREIDING EN ONTWIKKELING VAN FEDASILINFO.BE 14
THEMA'S EN TALEN 14
PROMOTIECAMPAGNE 15
DOELGROEPEN 15
INITIËLE BEVRAGING 16
GESPREKKEN MET BEWONERS 16
GESPREKKEN MET MEDEWERKERS 17
VOORBEREIDEND VELDWERK 18
RISICO OP VERKEERDE INFORMATIE 18
OVERDAAD AAN INFORMATIE..... 18
INFORMATIE OP MAAT? HOE VERDIEPEND KAN EN MOET FEDASILINFO.BE ZIJN? 20
STERKE VERSCHILLEN IN INFRASTRUCTUUR EN ZICHTBAARHEID VAN FEDASILINFO.BE 22

DEEL 2: ONLINE ENQUÊTE 24

METHODOLOGIE..... 24
RESULTATEN 25
DEELNEMERS: AANTAL EN PROFIEL 25
GEBRUIK VAN EN TOEGANG TOT INTERNET 26
KENNIS EN GEBRUIK VAN DE WEBSITE FEDASILINFO.BE 26
BESCHIKBARE FUNCTIES OP FEDASILINFO.BE 29
GEPERCIPIEERD NUT VAN EN COMFORT MET FEDASILINFO.BE 30
TEVREDENHEID OVER FEDASILINFO.BE 31
INTERACTIE MET VERZOEKERS..... 32
VERZOEKERS EN FEDASILINFO.BE 33
TUSSENTIJDSE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN 34

DEEL 3: DIEPTE-INTERVIEWS EN FOCUSGESPREKKEN 36

METHODOLOGIE..... 36
VOORBEREIDING EN INFORMANTENWERVING 37
VERWERKING VAN DE GEGEVENS 39
RESULTATEN 39

DEELNEMERS: WIENS STEMMEN HOORDEN WE?	39
Bekendheid met de website, gepercipieerde betrouwbaarheid en algemene appreciatie	40
Geschreven teksten en extra talen	42
Feedback over de voorleesfunctie	42
Feedback over de navigatie.....	43
Startpagina en algemene lay-out	43
INFORMATIENODEN EN -VERZAMELING	44
Feedback over de beschikbare informatie op de website en informatienoden	44
Toegang tot informatie en informatieverzameling	47
OBSTAKELS BIJ HET ZOEKEN NAAR INFORMATIE	48
SUGGESTIES VAN DE GEÏNTERVIEWDEN VOOR DE WEBSITE EN PROMOTIE ERVAN	49
TUSSENTIJDSE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	51
<u>DEEL 4: SCHERMOPNAMES</u>	<u>53</u>
METHODOLOGIE.....	53
OBSERVATIES EN RESULTATEN	55
GESTUURDE ZOEKOPDRACHT: 'DUBLINPROCEDURE'	55
VRIJE NAVIGATIE.....	57
SPECIFIEKE OPMERKINGEN.....	58
TUSSENTIJDSE CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	62
<u>EINDCONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</u>	<u>65</u>
<u>REFERENTIES</u>	<u>68</u>

Inleiding

In 2019 dienden 27.742 personen een verzoek om internationale bescherming in (CGVS, 2021). In 2020 daalde dat aantal tot 16.910 personen, een daling die volledig te wijten was aan de coronacrisis (CGVS, 2022). In 2021 lag het aantal verzoekers, met 25.971 ingediende aanvragen, bijna even hoog als in pre-COVID periode (CGVS, 2022). In afwachting van een beslissing over hun verzoek kunnen verzoekers terecht bij de federale overheid. Fedasil, het Federaal Agentschap voor de Opvang van Asielzoekers is verantwoordelijk voor de opvangplaatsen in België en ziet toe op de kwaliteit van opvang en begeleiding van verzoekers. Fedasil beheert zelf opvanginitiatieven, maar werkt ook samen met partners zoals het OCMW, Rode Kruis Vlaanderen, Croix-Rouge francophone en Samusocial.

De opdracht van Fedasil is breed: materiële hulp (bed, bad, brood en begeleiding) bieden aan wie daar recht op heeft, een flexibele en kwaliteitsvolle opvang organiseren met bijzondere aandacht voor de kwetsbare doelgroepen, observatie en oriëntatie van niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV), bewoners in opvanginitiatieven informeren over rechten en plichten, hen voorbereiden op een zelfstandig leven na de opvang, personen informeren over vrijwillige terugkeer. En die opsomming is niet eens exhaustief. Niet verrassend: om die brede opdracht uit te voeren, moet Fedasil ook met veel verschillende doelgroepen communiceren. Bovendien veranderen de communicatienoden van eenzelfde doelgroep doorheen de tijd.

De website fedasilinfo.be is één van de initiatieven van Fedasil om de communicatie met die verschillende doelgroepen te faciliteren. De website werd gelanceerd op 1 oktober 2019 en kwam tot stand mede dankzij een financiering van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie (AMIF). Fedasilinfo.be bevat laagdrempelige informatie over 8 centrale thema's en is prioritair gericht op zowel verzoekers als medewerkers uit het opvangnetwerk. Vandaag is de schriftelijke informatie beschikbaar in 14 verschillende talen. Bij schrijven van dit rapport kunnen tien daarvan¹ ook via een voorleesfunctie worden beluisterd.

De verzoeker vindt via de website antwoorden op zeer uiteenlopende vragen: Hoe bereid ik me voor op het gesprek bij het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS)? Waar vind ik informatie als ik een beroepsopleiding wil volgen? Wordt mijn diploma erkend? Kan ik vrijwilligerswerk doen?

Tegelijkertijd biedt fedasilinfo.be ook ondersteuning aan medewerkers uit het opvangnetwerk. Waar vind je als (nieuwe) medewerker in de opvangsector informatie over vrijwillige terugkeer? Hoe vertel je aan een Iraanse mama dat haar kleuter binnenkort start in de onthaalklas van de plaatselijke school? Via fedasilinfo.be vinden medewerkers actuele informatie én kunnen ze de website gebruiken ter ondersteuning van gesprekken met verzoekers.

Maar volstaat de informatie op de website? Is ze voldoende duidelijk? Bereikt de website haar doelpubliek? Hoe ervaren verzoekers en medewerkers de website? Wat wensen zij anders te zien? Kennen en gebruiken ze alle functionaliteiten? Om de antwoorden op dit soort vragen te achterhalen werd, in het kader van de nationale projectoproep 2021, een evaluatie van de website uitgevoerd.

De evaluatie analyseert de huidige situatie: wie zijn de gebruikers, hoe consulteren ze de website (bv. verschillend/ondergebruik van het woordenboek, de zoekfunctie, de voorleesfunctie), welke

¹ Voorleesfunctie gekoppeld aan de schriftelijke informatie op de website: Arabisch, Duits, Engels, Farsi, Frans, Nederlands, Portugees, Russisch, Spaans, en Turks. Enkel schriftelijke informatie beschikbaar, zonder voorleesfunctie: Albanees, Pasjtoe, Somali, en Tigrinya.

functionaliteiten en content-types op de website vinden ze goed of minder goed? Ook de gewenste situatie wordt in kaart gebracht: welke technische wijzigingen zijn wenselijk om het bereik en de efficiëntie te verhogen, moet het taalgebruik en taalaanbod groter/anders, (hoe) kan de (tekstuele, visuele, auditieve) content nog beter worden aangepast aan de doelgroepen?

In dit evaluatierapport gaan we daarom op zoek naar antwoorden op volgende clusters van vragen:

1. [gebruikersnoden] Welke informatienoden hebben verzoekers om internationale bescherming en medewerkers van het opvangnetwerk? Welke informatie zoeken zij? Hoe (welke kanalen), hoe vaak en wanneer informeren verzoekers zich over thema's zoals de procedure, integratie in de Belgische samenleving, studeren, werk, enz.?
2. [gebruik] Hoe consulteren verzoekers en medewerkers de website (bv. verschillend/ondergebruik van het woordenboek, de zoekfunctie, de voorleesfunctie)? Via welk toestel doen ze dat? Welke inhoud en functionaliteiten (bv. voorleesfunctie, woordenboek, zoekfunctie, enz.) gebruiken ze het meest/minst?
3. [tevredenheid] Welke inhoud en functionaliteiten vinden gebruikers goed/minder goed? Hoe tevreden zijn ze? Wat zijn pluspunten? Wat ontbreekt volgens hen?
4. [gepercipieerde betrouwbaarheid] Wordt fedasilinfo.be door gebruikers gezien als een betrouwbare bron voor informatie?
5. [verspreiding] Is de verspreiding en implementatiestrategie geschikt om de meertalige website bij de vooropgestelde doelgroepen (verzoekers enerzijds en medewerkers anderzijds) te verspreiden?
6. [gewenste wijzigingen] Welke informatie, functionaliteiten of talen wensen gebruikers te wijzigen?

Om deze vragen te beantwoorden verzamelden we gegevens via meerdere verzamelstrategieën:

1. desk-research voor de contextanalyse (beperkte literatuurstudie, beperkte initiële bevraging);
2. online enquête bij medewerkers in de opvangsector;
3. diepte-interviews en/of focusgesprekken voor het bevragen van verzoekers;
4. schermopnames van gebruikerservaringen tijdens het consulteren van de website.

Er werd geopteerd voor een combinatie van bevragingsstrategieën omdat zowel de onderzoeksvragen als de twee vooropgestelde doelgroepen van de website te uiteenlopend zijn om ze met één enkele bevragingsstrategie aan te pakken of te bereiken.

In een initiële fase van het project werd een **contextanalyse** uitgevoerd en stond overleg met de opdrachtgever, Fedasil, centraal. We bezochten ook een aantal opvanginitiatieven en voerden (formele en informele) gesprekken met medewerkers en bewoners om hun realiteit beter te leren kennen.

Via een **online enquête**, die in Nederlands en het Frans werd opgesteld, bevroegen we 174 medewerkers uit het opvangnetwerk. De vragen peilden naar vertrouwdheid met de website, gebruiksfrequentie, gebruikskundigheid, gebruiksgemak, tevredenheid, etc. De enquête werd, na een eerste pre-test, verspreid tussen juni en september 2021. Er werd naar gestreefd de enquête zo breed mogelijk te verspreiden: bij medewerkers uit regio Noord én Zuid, medewerkers bij collectieve én

individuele opvanginitiatieven, medewerkers bij Fedasil én bij de partnerorganisaties. We kozen voor een online bevraging om zo veel mogelijk medewerkers te bereiken.

Om de informatienoden en ervaringen van de verzoekers te achterhalen en een beter inzicht te krijgen in de manieren waarop zij informatie zoeken en inwinnen, werkten we via **diepte-interviews** enerzijds en **focusgesprekken** anderzijds. We gingen in gesprek met 63 verzoekers. Met 31 daarvan gebeurde dat via een individueel diepte-interview. De overige 32 verzoekers kwamen aan het woord in 9 focusgesprekken.

We vroegen hen o.m. naar hoe vertrouwd ze zijn met fedasinfo.be, hun gebruikerservaringen met de website, hoe, waarom en hoe vaak ze de website consulteren, of ze de indruk hebben via de site veel te hebben achterhaald, en wat dan precies, of ze de site betrouwbaar vinden en waarom wel of niet. Diepte-interviews of focusgesprekken bleken geschikter en methodologisch haalbaarder: de grote diversiteit binnen deze doelgroep, vooral wat betreft geletterdheid, vertrouwdheid met surveyonderzoek en talige achtergrond, kan immers een mogelijke invloed hebben op de betrouwbaarheid van de resultaten (bv. de invloed van de graad van geletterdheid op het begrip van de vragen). Bovendien biedt het interview de mogelijkheid om bepaalde vragen beter toe te lichten, in functie van de specifieke noden van de informant, om dieper in te gaan op het waarom achter een antwoord, en vooral, om de verzoeker aan het woord te laten in de eigen taal. Een vragenlijst gebruiken bij de groep verzoekers zou met andere woorden ook grote operationele problemen impliceren (bv. de keuze van de talen van de vragenlijst).

We verzamelden ook nog informatie op een andere manier: via **schermopnames** observeerden we hoe gebruikers de website consulteren. Aan de hand van twee opdrachten observeerden we o.m. hoe zij informatie zoeken, welke zoektermen ze hanteren, welke pagina's eerst worden geopend, etc. Deze dataverzameling laat toe om indrukken van personen die *zeggen hoe ze de website consulteren* (gerapporteerde data via interviews, focusgesprekken, enquêtes) aan te vullen met observaties (schermopnames) van hoe *gebruikers de website effectief consulteren*. Op die manier krijgen we een objectief beeld van de navigatiepatronen en van de eventuele moeilijkheden die gebruikers ervaren tijdens het consulteren.

We gebruikten dus een gecombineerde analyse om verschillende doelgroepen te bereiken en informatie te trianguleren: daar waar enquêtes het voordeel hebben dat een grotere groep en meer items kunnen worden bevroegd, is de kwalitatieve bevraging via interviews en focusgesprekken geschikter voor het verdiepend bevragen en het bereiken van een groep personen die mogelijk minder vertrouwd is met enquête-onderzoek of voor wie we te veel verschillende taalversies moeten voorzien. Die gegevens werden aangevuld met observaties van hoe de website wordt gebruikt tijdens het consulteren, zodat we gerapporteerd gebruik ook kunnen contrasteren met geobserveerd gebruik.

Dit rapport bestaat uit vier delen. In **deel 1** rapporteren we over een aantal bestaande initiatieven en goede praktijken met betrekking tot informatievoorziening voor verzoekers. Tegelijkertijd wordt de bredere context van de website beschreven. In datzelfde deel vermelden we ook de context waarin de website werd ontwikkeld en wordt gebruikt. Met die contextbeschrijving ambiëren we zeker niet om een exhaustief overzicht te bieden van, bijvoorbeeld, de werking van Fedasil en haar partners, of de financieringskanalen achter de website. Wel hanteerden we twee criteria bij de opmaak van die contextbeschrijving. Ten eerste bespreken we die elementen die nodig zijn om deze evaluatiestudie beter te contextualiseren, of bepaalde methodologische beslissingen te kaderen. Het tweede criterium houdt verband met leesbaarheid: we streven ernaar dat dit rapport ook toegankelijk is voor de lezer die minder vertrouwd is met de opvangsector, of met Fedasil in het bijzonder.

In **delen 2, 3 en 4** bespreken we respectievelijk de resultaten uit de online-enquête, de interviews / focusgroepsgesprekken en de schermopnames. In een afsluitend deel worden de resultaten van de deelbevragingen samengebracht om tot overkoepelende conclusies en aanbevelingen te komen.

Deel 1: Contextanalyse en initiële verkennende bevestigingen

Informatienoden, initiatieven en *good practices*

De organisaties die de opvang voor verzoekers inrichten zijn gebonden aan een wettelijk kader waarin de verplichting tot correcte en volledige informatievoorziening uitdrukkelijk wordt vermeld². Fedasil kwam hieraan tegemoet door o.m. een mobiele informatiewebsite te ontwikkelen (zie verder voor overige bestaansredenen voor fedasilinfo.be).

Fedasilinfo.be is niet het enige initiatief in die richting. Zo is er bv. het Duitse *Integreat*, een informatieplatform voor verzoekers dat als app en klassieke webpagina beschikbaar is. Het innovatieve karakter ervan schuilt in het feit dat *Integreat* op gedecentraliseerde wijze informatie op maat kan aanbieden, zelfs op het niveau van lokale besturen. De software van dit project is *open source*, wat toelaat dat lokale besturen er gebruik van kunnen maken en specifieke informatie over hun toepassingsgebied ter beschikking kunnen stellen via de app. Zo bv. vindt een verzoeker, op basis van gegevens over zijn of haar locatie, informatie terug in de app over de openingsuren van lokale gemeentebesturen of adressen van winkels en bibliotheken.

Maar wat weten we over de informatievoorziening in de Europese asielcontext? In 2018 voerde het *European Asylum Support Office (EASO)* een onderzoek uit hierover. Op basis van dat onderzoek leverde EASO een briefing paper af over de toegang tot informatie in de context van asiel. Het EASO identificeert als belangrijkste uitdagingen:

1. het beoogde doelpubliek bereiken;
2. garanderen dat de gecommuniceerde informatie ook effectief begrepen wordt;
3. voldoende tegemoetkomen aan de informatienoden van het doelpubliek.

In de literatuur wordt een aantal goede praktijken beschreven om het **doelpubliek** te bereiken:

- Verschillende actoren en kanalen combineren om de *outreach* te maximaliseren. Betrek zoveel mogelijk partners om promotie te maken en voer informatiecampagnes via verschillende formaten, waarbij tegelijkertijd wordt ingezet op gedrukt promomateriaal (zoals posters en flyers) én op digitaal promomateriaal dat via sociale media wordt verspreid (European Asylum Support Office, 2018).
- Samenwerken *met* sociale media in plaats van *naast*. Apps zoals Facebook of Whatsapp worden zeer courant gebruikt. Voor verzoekers zijn dit belangrijke netwerken om informatie te delen en in contact te blijven met elkaar. Een groot gevaar schuilt in het feit dat inaccurate informatie of

² De Europese richtlijn met betrekking tot het informeren van verzoekers stelt bv. het volgende²:

1. De lidstaten verstrekken bezoekers binnen een redelijke termijn van ten hoogste 15 dagen na de indiening van het verzoek om internationale bescherming ten minste informatie over de geldende voordelen en over de verplichtingen die zij moeten nakomen in verband met de opvangvoorzieningen. [...] De lidstaten zorgen ervoor dat verzoekers informatie krijgen over organisaties of groepen van personen die specifieke rechtsbijstand verlenen en over organisaties die hulp kunnen bieden of informatie kunnen verstrekken over de opvangvoorzieningen, waaronder medische zorg.
2. De lidstaten zorgen ervoor dat de in lid 1 bedoelde informatie schriftelijk wordt verstrekt in een taal die de verzoeker verstaat of waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat hij deze verstaat. In voorkomend geval kan deze informatie tevens mondeling verstrekt worden.

Richtlijn 2013/33/EU van het Europees parlement en de raad van 26 juni 2013 tot vaststelling van normen voor de opvang van verzoekers om internationale bescherming (2013).

geruchten worden verspreid. Overheidsdiensten en NGO's kunnen hierop inspelen door promotie te maken voor hun digitale projecten via diezelfde sociale media.

- Samenwerken met *influencers*. Er bestaan, bijvoorbeeld, *YouTube*-kanalen waarin personen via videoboodschappen hun verhaal vertellen over hun vlucht en procedure. Samenwerken met een persoon die een grote aanwezigheid heeft op sociale media, en een publiek dat naar hem of haar luistert, kan ertoe leiden dat de bekendheid van een product verhoogt of dat er meer controle is over de informatie die wordt verspreid.
- Informatie bundelen in één centraal punt om toegang te faciliteren. Zorg ervoor dat de informatie die je ter beschikking wil stellen steeds op dezelfde plek terug te vinden is en altijd raadpleegbaar is. In dat opzicht is een digitaal project, zoals een mobiele website, erg nuttig. De website fungeert als *database* waarin verzoekers alle pertinente informatie met betrekking tot hun procedure en leven in het land van opvang kunnen raadplegen, los van het procedurestadium waarin ze zich bevinden (Hagen-Zanker & Mallet, 2016).

Om het **begrip van de boodschap** te faciliteren stipt men vooral volgende aandachtspunten aan:

- **Taal en stijl:** de beschikbare informatie moet duidelijk geformuleerd worden in eenvoudige boodschappen. Gebruik korte boodschappen waar mogelijk.
- **Vorm:** een eerder minimalistische aanpak wordt aangeraden, extra visuele elementen op het scherm kunnen de aandacht mogelijk afleiden.
- **Talige toegankelijkheid:** gebruik culturele bemiddelaars of tolken en zorg ervoor dat de informatie beschikbaar is in een taal die door het doelpubliek goed wordt begrepen. Blijf voldoende bewust van het onderscheid spreken/lezen: dat mensen een bepaalde taal spreken, betekent niet automatisch dat ze ook geschreven boodschappen in deze taal kunnen begrijpen.
- **Just in time-aanbod:** voorzie de informatie op verschillende momenten en in verschillende *settings* om de kans te vergroten dat de boodschap begrepen en opgeslagen wordt door de toehoorders.
- **Accuraatheid:** update de informatie regelmatig om de correctheid ervan te verzekeren (European Network of National Human Rights Institutions, 2017).
- **Technische toegankelijkheid:** de gebruiksvriendelijkheid en *interface* van apps en websites zijn belangrijk. Zorg ervoor dat het gebruik intuïtief is.
- **Identificatie van de doelgroep:** digitale informatietools zijn vooral nuttig voor meer zelfredzame groepen. Kwetsbare groepen, zoals laag- of ongeletterden, of personen die minder of niet-digitaal geletterd zijn, vinden hun weg naar digitale informatie niet zelfstandig en hebben nood aan extra ondersteuning of een andere aanpak (Wall et al., 2016)
- **Reële verwachtingen:** digitale informatievoorziening biedt veel kansen, maar kan *face-to-face* contact met hulpverleners nooit helemaal vervangen. Verzoekers benadrukken keer op keer het belang van menselijk contact. Digitale projecten bereiken het meeste van hun potentieel wanneer deze worden ingezet als complementair met *real life* hulpverlening (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit, 2016)

Hoe komt een organisatie of overheid best aan **informatienoden tegemoet?**

- Informatie proactief aanbieden bij aankomst. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat het voorzien van informatie zich niet mag beperken tot het louter aanbieden. Verzoekers krijgen heel

veel informatie te verwerken bij aankomst op een nieuwe bestemming en kunnen die informatie soms moeilijk opslaan omwille van de psychologische toestand waarin ze zich op dat moment bevinden. Informatie aanbieden op het juiste moment staat daarom cruciaal. Dat kan ook inhouden dat informatie op regelmatige tijdstippen wordt herhaald.

- Informatie afstemmen op de individuele verzoeker en diens fase in de procedure (Oduntan & Ruthven, 2020).

Er bestaan ook enkele goede praktijken om de **kwaliteit en effectiviteit van de informatievoorziening** te waarborgen (The Government and Public Sector Practice, 2017).

- Routine en feedbackprocessen inbouwen om na te gaan of de informatie goed begrepen wordt.
- Informatieactiviteiten evalueren om design, presentatie en implementatie van de informatievoorziening te verbeteren.
- Voldoende middelen en personeel voorzien om informatieprojecten up-to-date te houden. De wetgeving en de situatie op het vlak van asiel en migratie wijzigt snel. Wil men vertrouwen opwekken bij verzoekers, dan moet de beschikbare informatie wel degelijk accuraat en up-to-date zijn.

Wat zijn de grootste **vragen en bekommernissen** van verzoekers?

- De allergrootste vraag die verzoekers hebben is van zeer **praktische aard** en peilt naar de onmiddellijke toekomst: wat gaat er nu gebeuren, wat is de volgende stap, welke zijn de mogelijke opties? Alleen op basis van correcte en heldere informatie over hun huidige situatie kunnen verzoekers een weloverwogen keuze maken met betrekking tot hun toekomst (BBC Media Action, 2021).
- Het **vertrouwen in officiële** instanties is een controversieel thema. Verzoekers rapporteren vaak een gevoel van willekeur in het toepassen van wetten en regels, of het gevoel dat officiële bronnen niet altijd overeenkomen met de realiteit (BBC Media Action, 2021). Een voorbeeld hiervan is de termijn van de procedure, of de lange wachttijden tussen interviews en de uiteindelijke beslissing. Die perceptie kan een effect hebben op het vertrouwen in officiële bronnen.
- De **privacy van gebruikers** verdient aandacht. Sommige verzoekers verkeren in een toestand waarin ze zich extra zorgen maken over hun veiligheid en persoonlijke gegevens. Dat kan concrete gevolgen hebben: verzoekers staan mogelijk wantrouwig tegenover het gebruik van apps of websites die vragen om een account aan te maken of hun identiteit toe te vertrouwen (Iaria, 2011).

Uitdagingen voor de manier waarop informatie wordt ingewonnen door verzoekers

Verschillen volgens type opvanginitiatief en verantwoordelijke partner

Zoals we in de inleiding reeds vermeldde is Fedasil verantwoordelijk voor het opvangen en begeleiden van verzoekers tijdens de asielprocedure. Na de registratie van hun aanvraag worden verzoekers toegewezen aan een opvanginitiatief waar ze in hun basisbehoeften voorzien worden en ook beroep kunnen doen op maatschappelijke, juridische, medische en psychologische begeleiding.

Momenteel telt België ongeveer 80 collectieve opvangcentra, die worden uitgerust door Fedasil en partnerorganisaties zoals Rode Kruis-Vlaanderen, Croix-Rouge de Belgique, Samusocial, Caritas, Mutualités Socialistes, maar ook enkele privé organisaties zoals G4S of Umami. De grootste spelers zijn

Fedasil, met 32 centra in eigen beheer, Croix-Rouge (24 centra) en Rode Kruis-Vlaanderen (19 centra).³ Naast deze collectieve opvangcentra bestaan er ook kleinere lokale opvanginitiatieven of LOI's die worden beheerd door OCMW's of NGO's.

De operationele en administratieve verschillen binnen het Belgische opvangnetwerk hebben een grote impact op de dagelijkse realiteit binnen een bepaald opvanginitiatief. Elke speler heeft een eigen bedrijfscultuur waardoor er weleens andere accenten liggen in de aanpak. Bovendien bestaat, ook binnen eenzelfde organisatie, relatief veel autonomie op centrum- en lokaal opvangniveau. Zo kunnen bepaalde centra relatief autonoom beslissen over de operationele werking en financieel management. Worden tolken ingezet en hoe vaak? Welke huisregels gelden? Is de medische dienst dagelijks geopend? Wie staat in voor de communicatie? Dat men deze dergelijke beslissingen veelal op centrumniveau neemt, verklaart waarom er veel variatie kan bestaan naargelang type opvang en opvangverantwoordelijke.

Voor de communicatie met verzoekers, het voorwerp van dit onderzoek, stippen we twee bijkomende verschillen aan die van bijzonder belang zijn voor de manier waarop verzoekers informatie (kunnen) verzamelen. Ten eerste is er de enorme **variatie qua infrastructuur**: van oude legerkazernes op het platteland, tot nieuwbouwappartementen of een oud ziekenhuis midden in een stad, zo verschillend kan opvang zijn wat betreft huisvesting. Dat heeft gevolgen op logistiek vlak: in sommige centra is het bv. een pak moeilijker om overal wifi ter beschikking te stellen van de bewoners, met als gevolg dat hun mogelijkheden om informatie te verzamelen via online informatiekanaal veel beperkter zal zijn. Ten tweede is er ook een groot verschil in de **rol van de begeleider**⁴. De omkadering door en de beschikbaarheid van begeleiders is in een grotere collectieve opvangstructuur anders dan in een kleine, lokale opvangstructuur. Ook de specifieke taakverdeling van begeleiders die tewerkgesteld zijn bij de betrokken partners komt niet helemaal overeen. Tot slot, de verhouding van het aantal begeleiders per bewoners kan verschillen tussen centra. Dit alles heeft een impact op de mate waarin bewoners een begeleider kunnen aanspreken, welke en hoeveel informatie ze via de begeleiders al dan niet verkrijgen.

Verschillen in opvangduur

Verzoekers dienen hun aanvraag tot internationale bescherming bij Dienst Vreemdelingenzaken in Brussel in het aanmeldcentrum *Klein Kasteeltje*. Op deze plek krijgen ze ook tijdelijk onderdak tot ze worden toegewezen aan een opvanginitiatief waar ze verblijven zolang de aanvraag wordt onderzocht. Waar een verzoeker verblijft zolang de procedure loopt, hangt af van vele factoren: beschikbare plaatsen in het opvangnetwerk, specifieke opvangnaden, gezinssamenstelling, kennis van een landstaal, aanwezigheid van familieleden in België, etc. De duur van het verblijf in het aanmeldcentrum *Klein Kasteeltje* kan sterk variëren. Sommige verzoekers blijven er slechts een paar dagen, bij anderen duurt het langer dan een maand tot ze een plek toegewezen krijgen. Deze verschillen zijn naar aanleiding van de recente COVID-19 crisis nog groter geworden. Ook de duur van het verblijf in het vervolgoopvangcentrum (collectieve of individuele opvangstructuur), hangt sterk af van de looptijd van de asielprocedure, die kan schommelen tussen enkele maanden en meerdere jaren.

³ Gegevens geraadpleegd via de externe communicatie van de Fedasil website (<https://www.fedasil.be/nl/statistics>, geraadpleegd op 17/12/2021), de externe communicatie van de Rode Kruis website (<https://www.rodekruis.be/wat-doen-we/hulp-wereldwijd/opvang-verzoekers-om-internationale-bescherming/onze-opvangcentra/> geraadpleegd op 16/01/2022), en het Croix-Rouge jaarverslag 2020 via <https://spark.adobe.com/page/FxoDr3dnoVTSR/> op 16/01/2022. Deze cijfers wisselen naargelang de opvangnaden.

⁴ We hanteren in dit rapport "assistent" en/of "begeleider", voor de personeelscategorieën die individuele, totale en planmatige begeleiding bieden aan verzoekers die in een collectieve opvangstructuur of een lokaal opvanginitiatief verblijven en, afhankelijk van de werkgever, ook worden aangeduid als "begeleider sociale dienst", "individueel begeleider", "medewerker". Zij zijn, vanuit hun begeleidende rol, veelal een centraal aanspreekpunt voor de verzoeker.

Wijzigende informatienoden

Van groot belang in het kader van dit evaluatierapport is dat de informatienoden van verzoekers **sterk veranderen doorheen hun traject**. Wanneer mensen net aankomen in België hebben ze vooral informatie nodig over de meest dringende vraag: hoe verloopt de asielprocedure, wat zijn hun rechten en plichten? Naarmate hun traject vordert, veranderen ook de vragen. Een verzoeker die een positief antwoord krijgt, is op zoek naar hulp bij de voorbereiding op een zelfstandig leven in de Belgische maatschappij. Een verzoeker die een negatief antwoord krijgt, moet zich informeren over de mogelijkheden tot terugkeer of over hoe hij in beroep kan gaan tegen deze beslissing. Verzoekers met schoolgaande kinderen, willen dan weer meer te weten komen over het schoolsysteem.

Hoeveelheid en confrontatie met informatie

Doorheen hun traject moeten verzoekers een enorme **hoeveelheid aan informatie** verwerken. Op cruciale momenten moeten zij over accurate en noodzakelijke informatie beschikken om weloverwogen keuzes over hun toekomst te kunnen maken. Een groot deel van deze informatie wordt gecommuniceerd in het begin van de procedure, wanneer mensen hun aanvraag indienen. Op dat moment al krijgen verzoekers informatie over het toekomstige verloop van hun procedure. Die informatie verkrijgen ze van maar liefst vijf verschillende organisaties. Die informatie krijgen ze te verwerken in één van de meest stresserende periodes in het traject van de verzoeker. De meesten hebben hun soms traumatische migratietraject nog maar net achter de rug en verwerken op dat moment nog een hele reeks indrukken over de nieuwe setting waarin ze zich nu bevinden. Deze factoren maken het opslaan en verwerken van de informatie, die hen op dit moment wordt aangeboden, moeilijker (European Asylum Support Office, 2018).

Sector met grote schommelingen

De asiel- en migratiesector is onderhevig aan **grote schommelingen**. De snel veranderende migratiepatronen naar Europa vragen een grote flexibiliteit van het opvangnetwerk. Vluchtelingencrisissen zijn immers niet altijd te voorspellen. Het opvangnetwerk wordt daarom vaak geconfronteerd met urgente situaties: er moet snel ingespeeld worden op de sterk schommelende vraag naar opvangplaatsen. Een gevolg hiervan is dat ook het personeelsbestand van Fedasil en partners aan grote schommelingen onderhevig is. Voor het openen van een nieuw centrum moet men op korte termijn (vaak nieuw) personeel ter beschikking kunnen stellen. Deze werknemers krijgen ook een opleiding waarin ze zelf kennis over de Belgische asielprocedure verwerven. De informatienoden van hulpverleners zelf spelen dus ook een belangrijke rol.

Opzet en doelpubliek website

Fedasilinfo.be: aanleiding

We vermeldden eerder al dat fedasilinfo.be er o.m. kwam als antwoord op bestaande wettelijke verplichtingen rond informatievoorziening voor verzoekers. Maar er speelden ook een andere motieven. Een eerste aanleiding was zeer concreet: de bestaande papieren informatiebrochure 'Asiel in België' was toe aan actualisatie en het besef dat gedrukt materiaal te tijdgebonden is. Die concrete aanleiding was een katalysator om toe te werken naar een verspreidingsmiddel waarbij aangeboden informatie makkelijker aanpasbaar is. Ten tweede werd vastgesteld dat de video-informatietool, die tot dan toe werd aangeboden aan verzoekers, niet meer werd gebruikt. Ten derde wilde men met de mobiele website inspelen op de nieuwe informatietechnologieën en de sterk toenemende digitalisering in de samenleving. Bij de ontwikkeling streefde men ernaar om de website navigatievriendelijk te maken, de inhoud te organiseren op basis van thematische toegang en de

informatie permanent beschikbaar te maken. Daarnaast moest de inhoud makkelijk aanpasbaar zijn. Met de website wilde men zowel personen binnen als buiten het opvangnetwerk bereiken.

Voorbereiding en ontwikkeling van fedasilinfo.be

Vóór het ontwikkelingsproces van start ging, werd een vooronderzoek gevoerd. Er werd een literatuurstudie verricht op basis van studies en aanbevelingen over digitale tools voor verzoekers, goede praktijken in binnen- en buitenland, en een bevraging via het European Asylum Support Office (of EASO) naar gelijkaardige tools bij andere lidstaten. Verder werden de belangrijkste doelgroepen, met name de verzoekers en eerstelijnsmedewerkers, rechtstreeks betrokken bij de initiële fase. Verzoekers werden bv. betrokken door middel van de ‘*closed card sorting*’ methode om na te gaan hoe de doelgroep de thema’s zelf zou onderverdelen. Daarnaast werden ook interviews afgenomen met verzoekers, eerstelijnsmedewerkers, en experts in de verschillende thema’s. Achteraf werd op basis van deze conclusies alle informatie uitgewerkt en opgedeeld in vaste themagroepen. Alle teksten werden geschreven of herschreven op maat van verzoekers, en de vertaalde teksten herlezen en gecorrigeerd door moedertaalsprekers. De gebruikte pictogrammen werden getest bij zowel eerstelijnsmedewerkers en verzoekers.

Bij de ontwikkeling van de website voerde men een strakke opvolging uit, vooral om de doelstellingen met betrekking tot laagdrempeligheid en duidelijkheid te bewaken. Zo werd bv. gebruik gemaakt van een algemene stijlgids voor de ontwikkelaars, redacteurs, vertalers en fotografen. Voor redacteurs en vertalers is er een taalgids die houvast biedt over hoe de artikels dienen te worden geschreven, met verzoekers als voornaamste doelpubliek, en als teksten die op internet zullen gelezen worden. Daarnaast werd een template ontwikkeld met een vaste structuur voor alle artikels en onderdelen van de website. Om samenwerking en efficiëntie te bevorderen worden de teksten zelf geschreven op een gemeenschappelijk platform als *backend* dat verschilt van de *frontend* die bezoekers te zien krijgen.

Thema’s en talen

Deze voorbereidende stappen leidden tot de huidige versie van fedasilinfo.be, een mobiele website die de gebruiker zowel op computer als smartphone kan raadplegen. Bij het ontwerpen werd de nadruk gelegd op smartphonegebruikers, aangezien verzoekers voornamelijk via dat toestel van het internet gebruik maken. De website is enkel toegankelijk in België. Fedasilinfo.be maakt gebruik van pictogrammen voor een gebruiksvriendelijke navigatie, streeft het gebruik van neutrale afbeeldingen na en toont een beperkt aantal foto’s ter ondersteuning van de tekst.

De informatie op fedasilinfo.be is verdeeld in acht overkoepelende thema’s die op hun beurt onderverdeeld zijn in meer specifieke categorieën (Asiel en procedure, Wonen, Leven in België, Terugkeer, Werk, Niet-begeleide minderjarige vreemdelingen (NBMV), Gezondheid, Leren).

Fedasilinfo.be is momenteel beschikbaar in 14 talen (Albanees, Arabisch, Duits, Engels, Farsi, Frans, Nederlands, Pasjtoe, Portugees, Russisch, Somali, Spaans, Tigrinya, en Turks). Voor tien talen wordt ook een audioversie aangeboden van de inhoud: gebruikers kunnen momenteel de geschreven tekst beluisteren terwijl ze de gemarkeerde tekst volgen in het Arabisch, Duits, Engels, Farsi, Frans, Nederlands, Portugees, Russisch, Spaans, en Turks. Daarnaast bestaat voor de audioversie ook de mogelijkheid om te pauzeren en fragmenten opnieuw te beluisteren. De voorleesfunctie is ontworpen om de toegankelijkheid te verbeteren en geschreven content ook voor meer kwetsbare personen beschikbaar te maken, bv. laag- of ongeletterden, of personen met een visuele beperking.

Er is een zoekfunctie aanwezig in alle talen. Je kan zoeken naar specifieke pagina’s of op trefwoorden. De zoekfunctie vult automatisch aan en de zoekbalk is duidelijk aanwezig op de hoofdpagina. Daarnaast is er ook een afzonderlijke woordenlijst beschikbaar. Deze werkt als een woordenboek

waarbij gebruikers kunnen zoeken naar belangrijke trefwoorden die alfabetisch geordend staan. Bij de trefwoorden kan je telkens een beknopte uitleg vinden over de specifieke term.

Tenslotte heeft men rekening gehouden met het feit dat gebruikers niet altijd en overal over onbeperkt internet beschikken. Zo kan een gebruiker, indien gewenst, het dataverbruik beperken door bv. het automatisch downloaden van foto's en video's uit te schakelen via een icoon dat verschijnt in de hoofdwerkbalk van de website. Verder is er ook een beperkte offlineversie beschikbaar. Dit houdt in dat bezoekers eerder bezochte pagina's opnieuw kunnen bekijken zonder dat ze daarvoor een internetverbinding nodig hebben.

Promotiecampagne

Voor de implementatie van fedasilinfo.be werd ook een uitgebreide communicatiecampagne gevoerd om, enerzijds, het bestaan van de website bekend te maken bij de doelgroepen en, anderzijds, de werking en alle functies toe te lichten. De communicatiecampagne werd hoofdzakelijk op drie verschillende sporen ingezet.

Ten eerste werd ingezet op een campagne die prioritair gericht was op de groep van de verzoekers. Hierbij werd sterk ingezet op visueel promotiemateriaal. Zo werd een videotutorial ontworpen die onder andere in het aanmeldcentrum in Brussel vertoond wordt. Daarnaast werden fysieke materialen zoals flyers, visitekaartjes, en posters met emoji's en een QR-code als link verstuurd naar de collectieve opvangcentra, individuele opvanginitiatieven en partners uit het opvangnetwerk. Ten tweede werd een interne informatiecampagne, 'Fedasilinfo on Tour', gelanceerd die specifiek was gericht aan de medewerkers. Het doel was om een bezoekersronde te houden in alle opvangcentra uitgebaat door Fedasil om medewerkers bekend te maken met de website en het gebruik ervan te stimuleren. Als gevolg van de COVID-19-epidemie is deze campagne deels online moeten verlopen in plaats van ter plekke in elk centrum zoals oorspronkelijk de bedoeling was. Ten derde werd een mediacampagne gelanceerd om pers en partners van Fedasil te informeren. Hierbij werd gebruik gemaakt van e-mail en van sociale media waaronder Facebook, LinkedIn, Twitter en YouTube.

Doelgroepen

Fedasil werd ontworpen voor vier afzonderlijke doelgroepen. Ten eerste, en als zijn er de verzoekers. Fedasilinfo.be wil een centrale informatiebron zijn die altijd beschikbaar is en waarop verzoekers betrouwbare en begrijpelijke informatie op maat vinden, welke ook de procedurefase is waarin ze zich bevinden. Fedasilinfo.be komt tegemoet aan de eerder vermelde wettelijke verplichting om verzoekers correcte en volledige informatie te bieden. Bovendien kan het project ook een breder maatschappelijk nut bieden, waarbij verzoekers worden geïnformeerd over hun mogelijkheden, het leven in België, en op basis daarvan keuzes maken over hun toekomst. Verder kan de website ook een grotere graad van zelfredzaamheid stimuleren. Zeker voor de groep verzoekers waarnaar wordt verwezen met code 207 "No Show" is het essentieel om betrouwbare informatie te verkrijgen zonder dat ze daarbij een beroep moeten doen op anderen. Personen met code 207 "No Show" zijn ofwel verzoekers die, ondanks recht op opvang, niet ingaan op dit aanbod ofwel verzoekers die een meervoudige aanvraag indienen. Verzoekers onder code 207 hebben recht op medische en psychologische begeleiding waarvoor Fedasil tussenkomt via de Cel Medische Kosten, maar geen recht op financiële steun van het OCMW. Omdat deze verzoekers niet in een opvangstructuur terechtkomen, kunnen ze ook geen beroep doen op assistenten om een antwoord te verkrijgen op hun vragen. Men hoopt via fedasilinfo.be ook deze doelgroep beter te kunnen bereiken en informeren.

Ten tweede is fedasilinfo.be ook een nuttige informatiebron voor alle professionals uit de asiel- en opvangsector. Wie werkt binnen deze sector, moet op de hoogte zijn van een grote hoeveelheid

wetgevingen en reglementen, die soms wijzigen. Bovendien kan de informatie een grote impact hebben op het traject van personen. Het is dus van groot belang om steeds correcte en actuele informatie te geven. Ook nieuwe werknemers in een opvangcentrum zullen op korte tijd veel kennis moeten verwerven hieromtrent. Vooral eerstelijnsmedewerkers worden op dagelijkse basis geconfronteerd met tal van vragen van uiteenlopende aard. Fedasilinfo.be kan op die manier een hulpmiddel zijn voor de vorming van een (startende) medewerker of kan als referentiebron ingezet worden. Het feit dat de website in veertien verschillende talen beschikbaar is, kan ook nuttig zijn om een eventuele taalbarrière tijdens *face-to-face* gesprekken met verzoekers (deels) te overbruggen.

Ten derde kan de website worden ingezet om de werklast van medewerkers in een centrum te verlichten: als er voldoende wordt ingezet op de bekendheid van de website onder de verzoekers, zullen zij een deel van de informatie via andere wegen dan de medewerker kunnen zoeken.

Ten slotte zijn er nog de externe spelers in het bredere asielnetwerk. Naast federale organisaties, zoals Fedasil of Dienst Vreemdelingenzaken, zijn er nog tal van organisaties die werken rond asiel en migratie, bv. NGO's zoals Vluchtelingenwerk. Ook zij kunnen beroep doen op fedasilinfo.be als betrouwbare informatiebron. Verder kan fedasilinfo.be ook een belangrijke rol spelen om verzoekers door te verwijzen of in contact te brengen met organisaties die zich inzetten voor verzoekers.

Initiële bevraging

Om voldoende vertrouwd te zijn met de setting en de drie dataverzamelingen voor te bereiden (cf. delen 2-4), werden in een initiële fase ook veldwerk en verkennende gesprekken ingepland met verzoekers en medewerkers. In totaal werden vijf verzoekers, drie medewerkers van een collectief opvangcentrum, twee medewerkers uit een LOI, en één medewerker van de dienst Dispatching uit het aanmeldcentrum *Klein Kasteeltje* geïnterviewd. We peilden vooral naar informatienoden bij verzoekers, communicatiegemak met verzoekers, spontane indrukken over communicatie in het algemeen en fedasilinfo.be in het bijzonder. We rapporteren hieronder relevante informatie uit die voorbereidende activiteiten.

Gesprekken met bewoners

- Over het algemeen zijn bewoners vertrouwd met het gebruik van sociale media. Kanalen zoals Facebook of Whatsapp spelen een grote rol in het dagelijkse leven: via deze apps blijft men in contact met familie in het thuisland en deelt men onderling informatie over de procedure.
- Google Translate blijkt de meest gebruikte methode te zijn om de taalbarrière met hulpverleners te overbruggen: alle bevroegde verzoekers geven aan hier vaak gebruik van te maken. Bewoners zijn er zich van bewust dat Googlevertalingen niet altijd volledig correct zijn maar nemen hierin een pragmatische houding.
- Verzoekers verkiezen *face-to-face* gesprekken met de assistenten om hun asielprocedure te bespreken, wat verklaart dat zij sterk afhankelijk zijn van de begeleiders die werken in het centrum waar ze verblijven.
- Er wordt weinig actief en gevarieerd gezocht naar informatie over de asielprocedure. Informatie zoeken gebeurt vaak via Facebook. Een mogelijk gevolg is dat de kwaliteit en betrouwbaarheid van deze informatie moeilijk te verifiëren valt. Verzoekers zijn wel vragende partij naar betrouwbare informatie, maar weten niet altijd waar deze te vinden is.
- Informatieverzameling over de procedure en over België loopt ook vaak via informele contacten en netwerken. Veel verzoekers hebben al een bepaald sociaal netwerk in België dat bestaat uit

familie of vrienden. Met autochtone Belgen hebben ze doorgaans weinig contact. Uit de gesprekken met verzoekers blijkt dat zij vragende partij zijn voor initiatieven waarbij ze meer contacten kunnen leggen met Belgische burgers en zich zo beter in de maatschappij kunnen integreren.

Gesprekken met medewerkers

- Medewerkers wijzen op het gevaar en de moeilijkheden rond terminologie en vakjargon: ze mogen niet zomaar veronderstellen dat verzoekers hen altijd goed begrijpen. Verzoekers gebruiken zelf veel termen verkeerd en zijn vaak niet op de hoogte van precieze verschillen tussen, bv. 'erkend vluchteling' of 'subsidiare bescherming'. Nochtans kan deze verwarring grote gevolgen hebben voor de toekomst.
- In tegenstelling tot verzoekers hebben medewerkers van opvangstructuren vaak minder vertrouwen in de kwaliteit van vertalingen die Google Translate levert. Toch maken ook zij er vaak gebruik van, bij gebrek aan een alternatief, zo melden ze.
- Tolken zijn onontbeerlijk. De drie medewerkers geven aan dat communicatie met mensen uit Eritrea of Somalië voor hen de grootste uitdagingen inhoudt. Google Translate kan volstaan in alledaagse contacten, maar voor belangrijke of gevoelige gesprekken blijft een tolk noodzakelijk. Helaas blijken tolken niet altijd beschikbaar te zijn, zeker voor sprekers van kleinere taalgroepen zoals Tigrinya of Somali. Voor zij die een weinig bekende taal spreken uit Afghanistan, zoals het Pashai, zijn er zelfs helemaal geen tolken in België.
- Begeleiders moeten zelf vaak extra informatie opzoeken doordat ze dagelijks met complexe vragen geconfronteerd worden. Typische bronnen hiervoor zijn de Kruispuntbank Migratie, de website van het CGVS, of een telefonische hulplijn zoals dienst Dispatching of verantwoordelijken binnen Fedasil zelf. Eén medewerker benadrukt dat vooral de beginperiode van de job moeilijk was, volgens hem omdat de hoofdzetel te weinig inzetten op het ter beschikking stellen van informatie en goede communicatie voor een vlotte opstart. De drie medewerkers geven aan dat contact met de Dienst Vreemdelingenzaken soms moeilijk is: communicatie met hen verloopt stroef of antwoorden laten op zich wachten.
- Een aantal medewerkers is overtuigd dat bewoners te veel informatie krijgen tijdens hun intakegesprek. Het begin van de procedure is een stresserende periode voor verzoekers waarin ze op korte tijd heel veel nieuwe informatie moeten verwerken en zich aan een nieuwe omgeving moeten aanpassen. Daarom is het belang van herhaling niet te onderschatten. Verzoekers kunnen zich vaak informatie, die ze eerder al hadden gekregen van sociaal assistenten en medewerkers, niet herinneren.
- Medewerkers geven als tip mee om bij communicatie met verzoekers meer gebruik te maken van pictogrammen en audio- en videofragmenten. Zo komt men ook meer tegemoet aan de minder geletterden. In verschillende centra gebruikt men pictogrammen of afbeeldingen op het internet om toch, in de mate van het mogelijke, de boodschap duidelijk te maken wanneer de taalbarrière tussen verzoeker en hulpverlener te groot is en er geen tolken beschikbaar zijn. Ook om algemene afspraken en activiteiten op de kalender te duiden binnen een centrum is dit een nuttige aanpak. Deze praktijken zijn vast en zeker ook toepasbaar bij digitale communicatie.
- Medewerkers van LOI's zijn het eerste aanspreekpunt voor de bewoners die er verblijven. Ze worden geconfronteerd met allerlei vragen en problemen, en moeten vaak met hun eigen beperkte middelen kwesties oplossen, zoals communicatieproblemen of onrealistische verwachtingen van bewoners over hun toekomst. Medewerkers moeten deze uitdagingen

tegemoetkomen met weinig middelen en een lage personeelsbezetting. Vanuit de LOI's is er dus vraag naar meer ondersteuning van bovenaf. Meer uniformiteit in hulpmiddelen die ter beschikking worden gesteld, is een stap in de goede richting doordat de aanpak van elk LOI momenteel zeer individueel is.

Voorbereidend veldwerk

In de eerste fase van dit onderzoek, maar ook ter voorbereiding van de interviews en focusgesprekken, werd veldwerk verricht op verschillende locaties: collectieve opvangcentra van verschillende partners, LOI's en het aanmeldcentrum *Klein Kasteeltje* in Brussel. Tijdens dit veldwerk werd informatie verzameld die niet wordt opgenomen in de deelhoofdstukken over de interviews of schermopnames (delen 3-4), maar wel relevant is voor dit onderzoek. We vatten relevante observaties hier samen.

Risico op verkeerde informatie

Tijdens bezoeken aan twee afzonderlijke LOI's kwam een gelijkaardige situatie naar boven. Eén participant vertelde na afloop van het interview over een moeilijke situatie. Hij vertelde dat hij net van het lokale OCMW kwam, omdat hij zich wou inschrijven voor een inburgeringscursus. Daar had iemand hem verteld dat hij zich niet kon inschrijven, omdat je in dat geval een officieel adres nodig hebt, wat niet kan via een LOI. De persoon moest dus, zo had hij althans begrepen, eerst een eigen huurwoning vinden vooraleer hij aan een inburgeringstraject kon deelnemen. Een tweede verzoeker meldde een gelijkaardig obstakel: hij had via een vriend vernomen dat hij voorlopig nog niet kon deelnemen aan een inburgeringstraject.

Deze informatie blijkt niet te kloppen: meerdere diensten Inburgering bevestigden dat alle verzoekers wiens procedure al langer dan vier maanden loopt, in principe in aanmerking komen voor een inburgeringstraject. Dat we deze claim tweemaal onafhankelijk van elkaar hoorden, wijst op het risico van foutieve informatie die zich (snel) kan verspreiden. Verzoekers winnen informatie in op vele manieren via sociale media en persoonlijke contacten. Deze gedeelde informatie kan echter niet altijd geverifieerd worden en de kans dat foutieve informatie zich verspreidt, is reëel. Dat bevestigt het belang van een initiatief als fedasilinfo.be.

Overdaad aan informatie

Tijdens het onderzoek bezochten we het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje tweemaal. Het eerste bezoek begon met een rondleiding doorheen de faciliteiten. De belangrijkste indrukken waren vooral de omvang van de gebouwen, het grote aantal bewoners, de snelheid van de te doorlopen procedures, en de hoge graad van de *inflow* en *outflow* van bewoners. Het aanmeldcentrum wordt uitgebaat door Fedasil, maar in dezelfde gebouwen zijn ook personen van Dienst Vreemdelingenzaken werkzaam om de feitelijke asielaanvraag te registreren. Bij het aanmelden krijgt men een infobrochure die beschrijft wat in het aanmeldcentrum zal gebeuren.

Iedereen die asiel aanvraagt in België moet zich aanmelden in dit centrale punt. Verzoekers verblijven er onder normale omstandigheden van enkele dagen tot een maand. Nieuwe verzoekers doorlopen hier een aantal stappen, zoals:

- (1) de identiteit van de verzoeker vaststellen en een controle op risico's over veiligheid uitvoeren;
- (2) een evaluatie maken van het recht op materiële hulp;
- (3) een eerste observatie van de situatie van verzoekers en toewijzen naar een geschikte/beschikbare opvangstructuur;
- (4) aan alle verzoekers een zo gelijk mogelijk en humaan aankomsttraject aanbieden.

Aankomst en verblijf in het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje kan best overweldigend zijn, al was het maar omdat men wordt overladen met informatie. Verzoekers krijgen op korte tijd minstens vier brochures van verschillende instanties die het toekomstige proces uitleggen: (1) een brochure van Dienst Vreemdelingenzaken, (2) een informatiebrochure van de Europese Unie over de Dublinprocedure, (3) een tweede brochure over de Dublin procedure van het UNHCR, en (4) een brochure over asiel in België van Fedasil/CGVS. Daarnaast heeft het CGVS nog specifieke infobrochures voor NBMV (niet-begeleide minderjarige vreemdelingen) en voor vrouwen. Ook die schriftelijke informatie wordt soms meegegeven.

De hoeveelheid nieuwe informatie kan overweldigend zijn voor sommigen. Ook medewerkers stellen zich de vraag hoeveel informatie een verzoeker effectief kan verwerken en onthouden in deze initiële fase van de procedure en wanneer vaak nog psychische gevolgen gelinkt aan de vlucht moeten worden verwerkt.

Bewoners van Klein Kasteeltje kunnen de wekelijkse infosessies over de procedure en het leven in België vrijwillig bijwonen. Men maakt bewoners warm door hen op voorhand te informeren, aan te spreken en flyers te bezorgen, bv. tijdens het middagmaal. De infosessies worden in verschillende talen georganiseerd: wij stelden vast dat er sessies zijn in het Engels, Frans, Arabisch, Tigrinya, Dari, en Pasjtoe, die elk op een vaste dag in de week worden georganiseerd. Volgende zaken komen aan bod: (1) Intro over België, (2) Procedure, (3) Centrum, (4) Quiz met foto's over België, (5) COVID-19, (6) Fedasilinfo.be, en (7) Asyluminbelgium.be.

Tijdens de infosessies krijgen verzoekers opnieuw een grote hoeveelheid informatie te verwerken, al beperkt men zich tot de belangrijkste punten en probeert men de sessie luchtig te houden, o.a. door interactie en een quiz in te voegen. Tijdens de Arabischtalige infosessie van ongeveer een uur die wij observeerden, waren er een tiental aanwezigen. Zij hadden wat noties over de asielprocedures en stelden vooral veel vragen over Dublin. Tachtig procent van de aanwezigen kwam uit Syrië.

Tijdens de bijgewoonde sessies stelden we vast hoe de website fedasilinfo.be aan bod komt. We stelden meerdere nuttige praktijken vast die, indien mogelijk, best ook in de vervolgovangcentra worden toegepast.

1. **Tonen én doen:** wanneer de presentator/moderator het heeft over fedasilinfo.be vraagt hij aan de aanwezigen om hun gsm erbij te nemen en de website te openen. De presentator helpt ook enkele aanwezigen in hun eerste stappen tijdens het consulteren van de website en gaat daarvoor individueel langs bij enkele deelnemers die vast lijken te zitten.
2. **Taal:** medewerkers die zelf de taal spreken van een groep verzoekers (bv. talen zoals Pasjtoe/Dari en Tigrinya) fungeren als belangrijke brugfiguren in het contact met nieuwe bewoners en het overbrengen van cruciale informatie.
3. **Laagdrempelige eerste stappen:** medewerkers spelen een cruciale rol en zetten bewoners op weg bij de eerste introductie. Zo typen zij vaak zelf het webadres in op de telefoon van verzoekers en leggen zij uit hoe alles werkt zodat verzoekers daarna zelfstandig verder kunnen.
4. **Extra aandacht voor bepaalde verzoekers:** zeker bij verzoekers uit landen waar de (ICT-) geletterdheid laag ligt, is extra ondersteuning essentieel. Volgens medewerkers uit het aanmeldcentrum is dat veelal zo voor verzoekers uit Afghanistan en Eritrea.
5. **Houvast:** deelnemers krijgen nadien een visitekaartje en flyer mee over de website, waarop ook de URL-link of QR-code wordt vermeld.

Tegelijkertijd stellen we vast dat op sommige momenten te veel informatie wordt meegedeeld. Tijdens de infosessie wordt naast fedasilinfo.be ook de site over asiel van het CGVS geïllustreerd. De presentator verduidelijkt daarbij dat deze site alleen over asiel gaat, terwijl fedasilinfo.be meer dank

enkel asiel behandelt. Toch blijkt uit de geobserveerde reacties dat dit erg verwarrend is voor de deelnemers.

Ook andere obstakels spelen een rol. Tijdens een gesprek met medewerkers van Buro Bizzi⁵ bleek dat een aantal verzoekers, vooral uit Eritrea, aankomt zonder mobiele telefoon. Eritrea heeft zeer beperkte toegang tot het internet, wat verklaart dat een groot deel van de verzoekers uit Eritrea zeer weinig digitale vaardigheden hebben. Eens de verzoekers een smartphone hebben, gebruiken ze die enkel om te bellen. Bijkomende aandacht is voor die groep aangewezen. Enkel tonen hoe de website werkt is in dat geval niet voldoende, het gaat om tonen hoe het internet in het algemeen werkt, wat veel tijd vraagt. De voorleesfunctie in het Tigrinya zou extra handig zijn, zeker voor een bevolkingsgroep uit een gebied waar geletterdheid niet zo hoog ligt⁶. Het kan in dat opzicht bv. nuttig zijn om “internetklassen” te organiseren in centra om nieuwkomers wegwijs te maken met digitale technologie. De medewerkers suggereren ook daarnaast om nog meer in te zetten op video en pictogrammen.

[Informatie op maat? Hoe verdiepend kan en moet fedasilinfo.be zijn?](#)

Ook uit observaties en gesprekken met medewerkers van het Infopunt kwamen relevante punten naar boven. We beschrijven deze observaties iets uitgebreider, omdat ze inkijk geven in de complexe situatie voor verzoekers met code 207 “No Show”. In het Infopunt ontvangt men voornamelijk verzoekers die reeds eerder een aanvraag hebben ingediend. Dit wil zeggen, verzoekers die reeds een negatieve of onontvankelijke procedure doorlopen hebben of uitgeprocedeerd zijn. Het gaat met andere woorden vaak om complexe dossiers. Een belangrijk gevolg van een meervoudige aanvraag is dat men niet langer recht heeft op een opvangplaats via Fedasil of partners. Aangezien deze verzoekers reeds eerder een asielprocedure doorliepen, zijn ze relatief goed geïnformeerd over de procedure zelf, maar worden ze geconfronteerd met de complexiteit van een meervoudige aanvraag (bv. wat zijn hun precieze rechten nu, welke stappen kunnen nog worden gezet?). Daarnaast komen zij ook vaak hulp vragen voor prangende zaken: (hoe) kunnen ze naar de dokter? Waar kunnen ze terecht als ze geen dak hebben boven hun hoofd?

De medewerkers van het Infopunt lichten hun aanpak toe. Enerzijds proberen ze als tussenpersoon te fungeren en mensen door te verwijzen naar instanties die hen kunnen helpen. Dat kan gaan van helpen zoeken naar een advocaat of doorverwijzen naar sociale diensten, zoals het CAW, tot beroep doen op het Brusselse netwerk voor opvang van daklozen. Medewerkers aan het Infopunt worden vaak geconfronteerd met eerder praktische vragen zoals hulp bij het invullen van een formulier, bv. een formulier voor adreswijziging, of een aanvraag van inzage in het persoonlijk dossier bij het CGVS. Een medewerkster gaf aan dat verzoekers vaak wel op de hoogte zijn van hun rechten, maar toch niet zelfstandig de nodige administratie kunnen uitvoeren om die rechten te laten gelden. Zij, zo zegt ze zelf, wel op de hoogte van fedasilinfo.be, maar heeft toch enig voorbehoud om hier veel gebruik van te maken. De hoofdreden is dat ze de beschikbare informatie te beperkt vindt voor de complexe problemen waar mensen onder code 207 “No Show” mee geconfronteerd worden. Als mogelijke punten voor verbetering stipt ze aan: meer praktische informatie toevoegen, bijvoorbeeld een gids die in detail toont hoe je een volgend verzoek kan indienen. Tegelijkertijd geeft ze aan dat de mensen aan

⁵ Buro Bizzi verzorgt de gemeenschapdiensten in het aanmeldcentrum. Zij organiseren de informatiesessies, naast tal van andere activiteiten (bv. animatie via buurtinitiatieven maar ook binnen de eigen muren, zoeken naar een geschikte school, initiatie Frans of Nederlands, sportactiviteiten, het plannen van de klusjes binnen het opvangcentrum).

⁶ De indruk van de medewerker dat verzoekers uit Eritrea lager geletterd zouden zijn, wordt niet bevestigd door het beschikbare cijfermateriaal.

het Infopunt vaak echt informatie op maat nodig hebben. De vraag stelt zich uiteraard: in hoeverre kan en moet een eerder algemeen opgezette infobron zoals fedasilinfo.be hierop inspelen.

Enkele geobserveerde gesprekken tonen inderdaad hoe sterk de informatie op maat moet worden gemaakt:

- (1) Een verzoeker heeft een negatief advies gekregen van het CGVS en zijn procedure is afgelopen. Door een procedurele fout bij Dienst Vreemdelingenzaken heeft deze persoon echter geen bevel ontvangen om het grondgebied te verlaten. De persoon heeft dus een weigering en geen recht meer op opvang, maar er volgt geen uitzetting. Het gevolg is dat code 207 “No Show” actief blijft en Fedasil verantwoordelijk blijft voor medische kosten. De precieze details van zo'n situatie zijn voor een professionele hulpverlener al complex, laat staan voor een verzoeker die minder kennis en ervaring heeft. In deze situatie en vele vergelijkbare *cases* zullen de medewerkers van het Infopunt zich zo neutraal mogelijk opstellen en de verzoekers op alle rechten en mogelijkheden wijzen. Men kan bijvoorbeeld schetsen dat het mogelijk is om met behulp van een advocaat beroep aan te tekenen tegen Fedasil of Dienst Vreemdelingenzaken om alsnog tot een betere oplossing te komen.

- (2) Een dame van middelbare leeftijd komt bij een eerste aanvraag onterecht in een gesloten centrum. Eenmaal deze fout door de Dienst Vreemdelingenzaken was rechtgezet, had zij zelf de keuze: opvang via Fedasil of niet. Ze koos ervoor om bij haar zoon te verblijven die reeds erkend vluchteling is in België. Zij kiest dus vrijwillig om met de vermelding Code “No Show” te verblijven in België. De vrouw was samen met haar zoon aanwezig aan het loket om ondersteuning bij haar adreswijziging te vragen. Moeder en zoon beschikten wel over de juiste formulieren, maar vroegen waar ze deze documenten nadien moeten indienen. Verder hadden zij nog vragen over hoe een doktersbezoek precies verloopt in hun situatie. Opnieuw: ze waren wel op de hoogte dat Fedasil tussenkomt voor medische kosten bij code 207 “No Show”, maar hadden vragen over hoe de betaling dan concreet verloopt bij een doktersbezoek. De medewerker vertelde hun dat ze op voorhand een aanvraag moeten indienen bij Fedasil waarna ze een requisitorium of betalingsverbintenis krijgen om aan de dokter voor te leggen. In dringende gevallen kan men direct naar de dokter gaan en een factuur vragen om de betaling achteraf te laten uitvoeren. Deze informatie wordt ook vermeld op fedasilinfo.be en de website van Integratie en Inburgering. Tenslotte wees de medewerker op nog een relevant aspect in deze *case*. Men had bij de gemeente een fout gemaakt op het formulier tot aanvraag van adreswijziging bij de vrouw in kwestie, er was namelijk sprake van een foutieve vermelding van de termen annex 25 en annex 26. De loketmedewerker verklaarde dat dit waarschijnlijk te wijten was aan de vrij uitzonderlijke situatie van de vrouw in kwestie en het feit dat men in lokale gemeentebesturen niet vaak met dit soort uitzonderingen te maken krijgt. Op de vraag naar zijn ervaringen met de website fedasilinfo.be gaf deze medewerker één methode die hij vaak toepast en reeds een positief hulpmiddel is gebleken. De website is een handig instrument om aanvullend te werken op de mondelinge informatie die men verstrekt. Gesprekken lopen aan het loket in eerste instantie *face to face*. De site is wel een goed hulpmiddel om bepaalde informatie te benadrukken en concreter te maken. Aan de ene kant is het nuttig om bepaalde belangrijke informatie snel te kunnen opzoeken en zelfs af te printen als geheugensteun. Aan de andere kant wekt de website, als officiële bron van Fedasil, ook vertrouwen op bij verzoekers wanneer ze zien dat bepaalde verstrekte informatie ook zwart op wit gepubliceerd staat. Anderzijds formuleerde de

medewerker ook een minpunt: hij vindt de informatie vaak te summier. Hij geeft volgende voorbeelden:

- a) een verzoeker die een meervoudige aanvraag heeft lopen heeft interesse om Nederlands te leren, ze woont echter in Wallonië. Ze vraagt wat haar mogelijkheden zijn. Hier is geen pasklaar antwoord op; de informatie vindt men niet terugvinden op fedasilinfo.be.
- b) een vrouw die ook onder code 207 “No Show” verblijft, heeft kinderen die lager onderwijs volgen. Ze zegt dat ze moeilijkheden ondervindt om de schoolkosten te betalen. Fedasil komt niet tussen in deze situatie. Op fedasilinfo.be staat op de pagina “Kinderen gaan naar school” enkel de volgende informatie: “Naar school gaan is gratis van de kleuterschool tot 18 jaar. Sommige extra kosten moet u wel betalen: de maaltijden, de schooluitstappen... Woont u in een opvangcentrum, dan betaalt Fedasil de schoolkosten. Hebt u moeite om de schoolkosten te betalen, dan kan u een schooltoelage vragen.” Er wordt dus wel melding gemaakt van de schooltoelage, maar er is geen verdere informatie over waar of hoe men een schooltoelage kan aanvragen. De medewerker van het Infopunt heeft dit uiteindelijk zelf moeten achterhalen.

Samengevat: in de specifieke setting van het Infopunt lijkt fedasilinfo.be het meest nut te hebben als aanvullend hulpmiddel bij een *face-to-face* gesprek. Gelet op de vaak complexe situaties van deze groep verzoekers kan de website complementair werken op de informatie die wordt verstrekt: als geheugensteun, of om het vertrouwen tussen hulpverlener en verzoeker te versterken. [Fedasilinfo.be](http://fedasilinfo.be) blijft, echter, te inleidend en beknopt om deze verzoekers op maat te ondersteunen. Wel is er een duidelijke vraag naar praktische informatie. De artikels op fedasilinfo.be maken verzoekers attent op het bestaan van bepaalde rechten of mogelijkheden, maar gaan niet altijd verder in op hoe men hier concreet beroep op kan doen. De verwijspagina's of -links onder aan de pagina's van fedasilinfo.be verwijzen naar websites die slechts in één van de landstalen beschikbaar zijn. Ook dient opgevolgd te worden of de links in kwestie nog actief zijn.

[Sterke verschillen in infrastructuur en zichtbaarheid van \[fedasilinfo.be\]\(http://fedasilinfo.be\)](#)

Zoals we eerder al aanstipten: er bestaan grote verschillen in faciliteiten volgens centra. Zo zal er in één centrum nauwelijks wifi beschikbaar zijn voor de bewoners terwijl dit in een ander centrum overall beschikbaar is. Meer nog: er zijn zelfs multimediaruimtes aanwezig waar bewoners gebruik kunnen maken van gemeenschappelijke computers. Niet enkel de infrastructuur, maar ook de zichtbaarheid van het promomateriaal voor fedasilinfo.be verschilt sterk per centrum. Tijdens de rondleiding in de faciliteiten van Klein Kasteeltje viel op dat er veel videomateriaal op televisieschermen en posters over fedasilinfo.be getoond worden. Dit goede voorbeeld staat in sterk contrast met de praktijk in sommige andere centra. In alle bezochte collectieve opvangcentra is er weinig promomateriaal voor fedasilinfo.be zichtbaar aanwezig in de gemeenschappelijke ruimtes. Wanneer posters wel aanwezig zijn, is de gecommuniceerde boodschap soms onduidelijk. De poster op afbeelding 1 hieronder, bijvoorbeeld, deelt weinig informatie mee. Voor mensen die de website nog niet kennen, is het niet duidelijk waarover het gaat aangezien enkel een kleine QR-code aanwezig is. De term “super assistent” dekt veel ladingen. Bovendien, voor personen die niet weten wat een QR-code is, is deze informatie betekenisloos. Daarenboven is deze QR-code op de poster deels afgescheurd. Afbeelding 2 hieronder toont dat ook medewerkers vermoedelijk aanvoelen dat een extra verwijzing naar het adres van de website nodig is voor verzoekers. Ter contrast: afbeelding 3 hieronder toont een poster die verwijst naar de website over asiel van het CGVS. Op deze poster is informatie aanwezig in verschillende talen: verzoekers weten wat te vinden op de site. Naast de QR-code is ook de URL-link in voldoende groot formaat aanwezig.



Afbeelding 1: Poster in een collectief opvangcentrum beheerd door Fedasil.



Afbeelding 2: Poster in het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje. Medewerkers hebben een extra blad toegevoegd dat (1) duidelijk maakt wat de bezoeker van de website kan vinden ("For more info?") en (2) de url van de website expliciet vermeldt.



Afbeelding 3: Poster over website CGVS in de Oranje zone van het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje. Op deze poster is informatie aanwezig in verschillende talen: verzoekers weten wat ze kunnen vinden op de site. Naast de QR-code is ook de url in voldoende groot formaat aanwezig.

Deel 2: Online enquête

Methodologie

Om de medewerkers van Fedasil en de partnerinstellingen te bevragen, hebben we een online enquête ontworpen en afgenomen. De enquête werd opgesteld in het Nederlands en het Frans zodat iedere werknemer de enquête kon invullen in de eigen werktaal. Werken via een enquête heeft als voordeel dat we een grotere groep mensen kunnen bereiken en meer items kunnen bevragen dan bij een zuiver kwalitatieve aanpak. Toch kozen we ervoor om deze bevragingstrategie enkel te hanteren voor medewerkers van Fedasil en de partners in het opvangnetwerk. De motivatie hiervoor was het vermoeden dat verzoekers moeilijker te bereiken zijn via een online vragenlijst en we bij deze groep daarom een lage responsgraad verwachtten. Los van responsgraad: een enquête afnemen bij verzoekers, een groep die *de facto* in veel verschillende talen communiceert, houdt de bijkomende methodologische en praktische uitdaging in dat de enquête ook in meer talen moet worden aangeboden, wat operationeel niet haalbaar was in dit onderzoek.

Via de enquête wilden we in kaart brengen wat de huidige stand van zaken is en hoe we van hieruit stappen kunnen zetten naar de gewenste situatie. We peilen voor de huidige stand van zaken naar wie de gebruikers zijn, hoe ze de website consulteren, welke functionaliteiten en content-types goed of minder goed bevonden worden. Om de gewenste stand van zaken te analyseren bevragen we welke technische aanpassingen wenselijk zijn om het bereik en de efficiëntie te verhogen, of er aanpassingen gewenst zijn in het taalgebruik- en aanbod, of er andere inhoud gewenst is en of, volgens de invullers, de tekstuele, visuele en auditieve content aanpassingen nodig heeft.

De enquête werd in verschillende stappen ontworpen. Als eerste stap bakenden we op basis van bovenstaande vragen meer concrete onderzoeksvragen af, zoals: zijn hulpverleners bekend met fedasilinfo.be? Maken ze gebruik van de website, met welke frequentie en welke functionaliteiten gebruiken ze de website? Ervaren hulpverleners fedasilinfo.be als een nuttige tool in hun werk? Wat zijn de sterke en minder sterke punten van de website? In de enquête zelf werd ook ruimte gelaten voor suggesties om de website te verbeteren.

De enquête werd afgenomen via de online bevragingstool Limesurvey. We bespraken een eerste versie met contactpersonen bij Fedasil die feedback gaven en enkele aanvullingen suggereerden. Vervolgens werden beide taalversies van de enquête aan een pre-test onderworpen. We bezorgden een functionele testversie aan 20 collega's en medewerkers uit het opvangnetwerk. Op deze manier konden we technische fouten uit de bevraging filteren, en enkele onduidelijkheden in formuleringen rechtzetten. Tijdens de pre-test gingen we ook na of alle vragen relevant waren voor gebruikers en of de enquête niet te lang was. We beslisten de invulduur onder de twintig minuten te houden om zo het aantal potentiële afhakers te beperken.

We bouwen verschillende paden in de enquête in. Op deze manier konden we dieper en anders bevragen naargelang respondenten nog niet of wel al bekend waren met fedasilinfo.be bij invullen van de enquête. Inhoudelijk werden de vragen verdeeld over zeven categorieën.

1. Profiel van de invuller
2. Vertrouwdheid en toegang tot ICT en internet op het werk
3. Interactie met verzoekers tijdens het werk
4. Bekendheid met fedasilinfo.be
5. Gebruik van fedasilinfo.be

6. Tevredenheid over fedasilinfo.be
7. Fedasilinfo.be en de verzoeker

Enmaals de enquête klaar was voor lancering werd de verspreidingsstrategie besproken samen met de projectopvolger bij Fedasil en de partners. Fedasil verspreidde de oproep zowel intern onder het personeel en centrale contacten van de partners, als extern via sociale mediakanalen zoals LinkedIn. Zowel bij *Rode Kruis-Vlaanderen* als bij *Croix-Rouge* werd ook afgesproken om intern een oproep te verspreiden onder de medewerkers om de enquête in te vullen. Bij *Croix-Rouge* kwam hier helaas weinig tot geen reactie op.

De enquête liep van juni tot begin september 2021. In de oorspronkelijke planning was een looptijd van twee maanden voorzien, met een herinneringsboodschap na één maand. Toch is uiteindelijk besloten om de doorlooptijd met een maand te verlengen: op die manier wensten we meer invullers bij *Croix-Rouge* te bereiken en zo onze doelstelling nakomen om alle partners uit het opvangnetwerk een stem te geven, zowel die uit regio Noord als Zuid, zowel medewerkers uit collectieve opvangcentra als individuele opvanginitiatieven, en zowel medewerkers bij Fedasil als bij de partnerorganisaties.

Nadat de enquête was afgesloten hebben we de data geanalyseerd aan de hand van descriptieve statistiek. We gebruikten daarbij het softwareprogramma SPSS. Een belangrijke opmerking bij de verwerking van de data is dat niet alle deelnemers iedere vraag te zien kregen. We startten daardoor niet bij iedere vraag met een totaal (100%) dat gelijk is aan het totale aantal deelnemers. We lichten dit verder toe wanneer we het aantal deelnemers en het profiel van de deelnemers bespreken (zie Resultaten). We namen een aantal extra stappen om ervoor te zorgen dat de data en rapportering de antwoorden van de deelnemers die de vraag wel te zien kregen zo realistisch mogelijk weergaven. Voor iedere vraag gingen we als volgt te werk: (1) we haalden alle invullers die de vraag niet te zien kregen uit de datareeks; (2) we telden de overgebleven antwoorden op; (3) op basis van dat nieuwe totaal berekenden we vervolgens het aandeel ervan voor iedere antwoordoptie.

Resultaten

Deelnemers: aantal en profiel

In totaal startten 270 deelnemers de enquête op in Limesurvey; 96 daarvan werkten de enquête niet af, 174 deelnemers deden dat wel. Voor de verwerking van de resultaten nemen we enkel de volledig ingevulde enquêtes in overweging.

Twee belangrijke opmerkingen bij dat totaalcijfer van 174: (1) aangezien de enquête werd opgesteld volgens een tweeledig pad, kregen niet alle 174 deelnemers alle vragen te zien. Bij de weergave van de resultaten melden we waar relevant het totaalcijfer waarop procenten worden berekend, in het bijzonder als die afwijken van 174; (2) niet alle deelnemers hebben alle vragen die ze te zien kregen ook effectief beantwoord: een aantal vragen in de enquête was immers niet verplicht. We merken dat vooral bij de niet-verplichte open vragen het aantal antwoorden lager ligt.

Het grootste deel van de invullers werkt bij Fedasil (47,1%). De partners van collectieve structuren zijn iets minder vertegenwoordigd: 16,1% van de invullers werkt bij Rode Kruis-Vlaanderen, Croix-Rouge is sterk ondervertegenwoordigd met 2,3% van de invullers. De actoren van de individuele opvangstructuren staan voor 29,3% van de invullers. De categorie "andere" staat voor o.m. twee medewerkers van Atlas vzw inburgering en integratie, één persoon van Dienst Vreemdelingenzaken, één persoon van een Franse NGO. Enkele personen geven die info niet.

De meeste invullers (40,2%) hebben tussen 1 en 5 jaar ervaring wat betreft werken met verzoekers. 21,8% werkt al tussen 5 en 10 jaar met verzoekers, en 23,6% zelfs al meer dan 10 jaar. Slechts 25 personen (14,4%) hebben een eerder beperkte ervaring van minder dan 1 jaar. We gingen ook na welke functie de invullers hebben binnen hun opvangstructuur. Daaruit kwam naar voren dat het grootste aandeel werkt als sociaal assistent/maatschappelijk werk(st)er (37,9%) of begeleid(st)er (19,0%). De overige invullers zijn verspreid over verschillende functies, bijvoorbeeld diensthoofd, logistiek medewerk(st)er en onthaalmedewerk(st)er.

Gebruik van en toegang tot internet

Om fedasilinfo te kunnen/willen gebruiken moet een medewerker over de nodige infrastructuur beschikken, vertrouwd zijn met internet en open staan voor ICT. We gingen na in welke mate dat voor de invullers het geval is. De overgrote meerderheid (92,5%) gebruikt dagelijks het internet voor zijn job. De ruime meerderheid ervaart het gebruik van het internet ook als een meerwaarde voor zijn job (77% helemaal akkoord en 19% akkoord). De meerderheid verklaart een goede kennis te hebben van welke sites ze kunnen gebruiken: 49,4% verklaart zich volledig akkoord, en nog eens 44,8% akkoord met de stelling "Wanneer ik iets opzoek op het internet voor mijn werk, weet ik goed welke sites ik hiervoor kan raadplegen".

De grote meerderheid van de invullers (94,2%, 164 personen) heeft op het werk meestal voldoende toegang tot het internet. Slechts enkelen gaan daarmee niet akkoord (9 personen) of zelfs helemaal niet (1 persoon). Zij die aangeven onvoldoende toegang te hebben tot het internet zijn verspreid over verschillende organisaties: 4 personen bij Fedasil, 3 bij Rode Kruis en 3 bij een OCMW, LOI of SOI.

We peilden ook naar de beschikbaarheid van computers en tablets op de werkplek: de meerderheid vindt dat er voldoende toestellen aanwezig zijn en gaat akkoord (28,7%) of volledig akkoord (50%) met de stelling "Er zijn voldoende computers/tablets aanwezig op mijn werk om mijn job vlot te kunnen uitoefenen". Toch gaven ook een aantal invullers aan niet akkoord (14,9%, 26 personen) of zelfs helemaal niet akkoord (5,7%, 10 personen) te zijn. De meerderheid van de invullers die helemaal niet akkoord gaan (6 personen), blijkt te werken bij Rode Kruis. De anderen werken bij Fedasil (2 personen), een OCMW, LOI of SOI (1 persoon) of een andere organisatie (1 persoon). De invullers die niet akkoord gingen met de stelling zijn min of meer gelijk verdeeld over Fedasil (13 personen) en Rode Kruis/Croix-Rouge (12 personen), 1 invuller werkt bij een OCMW, LOI of SOI.

Daarnaast vroegen we via welk medium de invullers de website het vaakst raadplegen. Een computer blijkt veruit het meest frequente toestel te zijn: 64,6% gebruikt het medium regelmatig of zelfs altijd. Daar staat tegenover dat de invullers die aangeven de website regelmatig of altijd te consulteren via smartphone slechts 15,1% bedraagt. Een tablet wordt al helemaal niet gebruikt om de website te consulteren: alle invullers gaven aan dat ze de website zelden of nooit consulteren via dit medium.

Via de bevraging van de medewerkers peilden we ook naar de toegang tot toestellen voor verzoekers: we gingen na of er op de werkplek van de invullers gemeenschappelijke computers of tablets aanwezig zijn waar verzoekers gebruik van kunnen maken. 76 personen (57,1%) gaven aan dat er geen gemeenschappelijke toestellen aanwezig zijn op hun werkplek. We zien dat de meeste invullers werken bij Fedasil (34) of een OCMW, LOI of SOI (31), tegenover slechts twee medewerkers van Rode Kruis.

Kennis en gebruik van de website fedasilinfo.be

De grote meerderheid van de invullers (82,8%, 144 personen) heeft al van de website gehoord. De personen die de site nog niet kenden werken voornamelijk bij Fedasil (17 personen) gevolgd door een OCMW, LOI of SOI (8 personen) en Rode Kruis/Croix-Rouge (5 personen). We keken ook naar hun

werkervaring met verzoekers. Opvallend is dat er zowel medewerkers met meer beperkte ervaring (minder dan 1 jaar, 6 personen) als medewerkers met meer (tussen 1 en 5 jaar, 15 personen; tussen 5 en 10 jaar, 2 personen) of zelfs behoorlijk wat ervaring (meer dan 10 jaar, 7 personen) zijn die de website niet lijken te kennen. We vroegen de 30 invullers die de website niet kenden vóór de enquête of ze de site in de toekomst wel zouden gebruiken om informatie aan verzoekers te verstrekken: zo goed als iedereen, namelijk 93,3%, reageerde positief. In het veld voor open reacties haalden verschillende medewerkers, zowel zij die de site wel van tevoren kenden als zij die hem niet kenden, aan dat ze het spijtig vonden dat ze de site tot nog toe weinig of niet hadden gebruikt. Ze pleitten voor een bredere promotie bij zowel medewerkers als verzoekers.

Van de 144 personen die wel al van de website hadden gehoord, hebben 133 (92,4%) de site ook al effectief bezocht. De belangrijkste reden om de website niet te bezoeken is tijdsgebrek. Bezoekers die de site effectief al hebben bezocht, doen dat niet noodzakelijk frequent: een behoorlijk aantal invullers geeft aan fedasilinfo.be slechts 1 keer ooit, of gemiddeld maar een keer per maand te bezoeken (respectievelijk 11,3% en 21,1%). Uit de antwoorden komt naar voren dat de invullers die de site slechts één keer bezochten dat voornamelijk wijten aan (1) tijdsgebrek; (2) het feit dat ze er gewoonweg niet aan denken om de site te gebruiken; (3) hun voorkeur om te werken met ander materiaal, zoals de website van het Agentschap Integratie en Inburgering.

We peilden via een meerkeuzevraag ook naar de manier(en) waarop de invullers fedasilinfo.be leerden kennen (zie tabel 1). Een interne mail en een fysieke infosessie komen iets vaker voor dan bijvoorbeeld een briefing op het werk of een online infosessie. Zestien personen haalden aan dat zij de site op een andere manier leerde kennen, bijvoorbeeld via een regio- of contactvergadering van Fedasil.

	Percentage
Interne mail	31,9%
Fysieke Infosessie	27,8%
Briefing op werk	22,9%
Online Infosessie	21,5%
Affiche	19,4%
Via een collega	19,4%
Flyer	18,8%
Visitekaartje	14,6%
Andere manier	11,1%
Tijdens mijn opleiding bij het starten van deze job	10,4%
Video tutorial	1,4%

Tabel 1. Kennismaking met fedasilinfo.be

Wanneer we de data over de kennismaking met fedasilinfo.be meer in detail bestuderen, valt er een aantal dingen op. Ten eerste zien we dat een fysieke infosessie de op één na meest genoemde optie is waarop mensen fedasilinfo.be leren kennen. Het aantal invullers die voor de optie koos blijft echter wel vrij beperkt (27,8%). We zien dat dit overeenkomt met de resultaten voor de vraag “Heeft u ooit een infosessie/demonstratie over Fedasilinfo bijgewoond?”, waarop slechts 21 invullers van de 144 (14,6%) ja antwoordde. Daarnaast is het opmerkelijk dat het aantal invullers dat koos voor de optie ‘via aan collega’ eerder beperkt is, met name 28 personen (19,4%). Dat beeld ondersteunt ook de resultaten bij de vraag “Raadde u Fedasilinfo al aan collega’s aan?”, waarbij we zien dat toch een kleine meerderheid (51,4%) aangeeft de website nog nooit te hebben aangeraden aan een collega. Tot slot valt het ook op dat slechts 15 van de 144 invullers (10,4%) aangeven dat ze de website leerden kennen tijdens hun opleiding bij de start van hun job.

We onderzochten niet alleen hoe frequent, maar ook hoe fedasilinfo.be wordt gebruikt, waarbij we een onderscheid maakten tussen het gebruik van de website als (1) achtergrondinformatie voor medewerkers zelf; (2) hulpmiddel tijdens gesprekken met verzoekers; (3) informatiebron waarnaar medewerkers verzoekers doorverwijzen. Er kwam naar voren dat de meerderheid van de invullers (66,9%) de website al heeft gebruikt als achtergrondinformatie voor zichzelf. Medewerkers geven aan vooral informatie op te zoeken over het thema Asiel en procedure. Verder raadpleegt meer dan een kwart ook de onderwerpen Werken, Gezondheid en Leven in België (zie tabel 2). De belangrijkste redenen om de site niet als achtergrondinformatie te gebruiken zijn: (1) een voorkeur voor ander materiaal, zoals websites en documenten van andere instanties; (2) medewerkers denken er simpelweg niet aan om de website te gebruiken.

Thema	Percentage (Meerkeuzevraag met onbeperkt aantal antwoorden. Het percentage geeft weer hoeveel procent van de invullers die de vraag kregen, de optie aanduidde)
Asiel en procedure	71,9%
Werken	34,8%
Gezondheid	33,7%
Leven in België	25,8%
Wonen	21,3%
Terugkeer	20,2%
Niet-begeleide minderjarige vreemdelingen	18,0%
Leren	16,9%

Tabel 2. Frequent geraadpleegde onderwerpen - achtergrondinformatie

Wat betreft het gebruik van fedasilinfo.be tijdens gesprekken met verzoekers merken we dat slechts een kleine meerderheid (56,4%) gebruik maakt van de website. De invullers zoeken dan vooral informatie over de thema's Asiel en procedure, Wonen, Werken en Gezondheid (zie tabel 3). De twee voornaamste redenen die de invullers aanhaalden om de site niet te gebruiken tijdens een gesprek, zijn enerzijds dat ze hem niet nuttig vinden in hun job inhoud en anderzijds het tijdsgebrek.

Thema	Percentage (Meerkeuzevraag met onbeperkt aantal antwoorden. Het percentage geeft weer hoeveel procent van de invullers die de vraag kregen, de optie aanduidde)
Asiel en procedure	81,3%
Wonen	38,7%
Werken	37,3%
Gezondheid	36,0%
Leven in België	26,7%
Terugkeer	21,3%
Leren	16,0%
Niet-begeleide minderjarige vreemdelingen	8,0%

Tabel 3. Frequent geraadpleegde onderwerpen - tijdens gesprekken met verzoekers

Verder peilden we ook naar hoe de invullers de website het vaakst gebruiken tijdens gesprekken met verzoekers. We zien dat de website tijdens gesprekken voornamelijk gebruikt wordt als informatiebron: 56,4% geeft dit aan. Slechts 9,8% gebruikt de site louter als vertalingsbron, 18% beschouwt de site zowel als een informatie- als een vertalingsbron.

Tot slot gingen we ook na of de invullers verzoekers soms doorverwijzen naar de website van Fedasil. De meerderheid (62,5%) blijkt dat effectief te doen, voornamelijk door verzoekers gewoon te vertellen over de website of hem te vernoemen tijdens een individueel gesprek. Toch is daar nog veel marge: de overige 37,5% van de invullers de verzoekers verwijst momenteel de verzoeker niet door naar de website. Verder haalt meer dan een derde van de invullers ook aan dat (1) er een affiche op hun werkplek ophangt; (2) ze de site samen met de asielzoeker gebruiken; (3) ze een flyer meegeven aan de asielzoeker. De minst populaire, of bekende, manier blijkt een YouTube tutorial te zijn, slechts 2 mensen gebruiken de tutorial die beschikbaar is via het intranet en op het Youtube kanaal van Fedasil⁷. Uit de antwoorden blijkt dat medewerkers in de eerste plaats niet doorverwijzen naar de site omdat ze daar gewoonweg niet aan gedacht hebben.

Beschikbare functies op [fedasilinfo.be](https://www.fedasilinfo.be)

We onderzochten zowel de kennis van als het gebruik van de verschillende functies die beschikbaar zijn op de website van Fedasil. We bevroegen de volgende functies:

- (1) de voorleesfunctie;
- (2) de woordenlijst;
- (3) de mogelijkheid om foto's en video's uit te schakelen;
- (4) de zoekfunctie;
- (5) de offlinefunctie;
- (6) de Fedasilinfo app.

Slechts drie van de functies zijn bekend bij de meerderheid van de invullers: zoekfunctie (82,7%), voorleesfunctie (63,9%) en woordenlijst (57,9%). 43,6% heeft kennis van de Fedasilinfo app. Minder dan een kwart van de invullers kent de overige functies: foto's en video's uitschakelen (24,8%) en de offlinefunctie (21,8%).

Dat invullers de functie kennen betekent overigens niet dat ze die ook daadwerkelijk zeggen te gebruiken. Uit de resultaten komt naar voren dat slechts één functie op de website echt frequent gebruikt wordt, namelijk de zoekfunctie. We zien dat de meerderheid van de invullers (57,1%) gebruik maakt van die functie: 18,8% doet dat regelmatig, 24,8% vaak en 13,5% maakt zelfs altijd gebruik van de zoekfunctie⁸. Nochtans worden deze antwoorden niet weerspiegeld in reëel gebruik: uit de gebruikersstatistieken weten we dat de zoekfunctie van de website in 2021 slechts 4564 keer werd gebruikt. 2000 keer werd een trefwoord geselecteerd via de zoekfunctie. In vergelijking met het totaal aantal bezochte pagina's is dit slechts 1% van het totaal aantal bezoeken (T. Provoost, gebruikersstatistieken [fedasilinfo.be](https://www.fedasilinfo.be) 2021, 10/1/2022).

Wat betreft de andere functies geven de invullers steeds aan dat ze de functie amper gebruiken. Bij de voorleesfunctie geldt dat voor 77,4%: 58,6% gaf aan de functie nooit te gebruiken, 18,8% koos voor

⁷ Beschikbaar via <https://www.youtube.com/c/FedasilBelgium?app=desktop> Sinds april 2021 is 'Kennismaking met Fedasilinfo' ook opgenomen in het e-learning traject dat alle nieuwe medewerkers van Fedasil volgen. In 2021 hebben 406 nieuwe medewerkers van Fedasil de e-learning op het BOSA platform gevolgd. Deze optie werd niet opgenomen in de enquête en wordt hier dus niet weergegeven.

⁸ Bij deze en de volgende vragen konden invullers kiezen uit vijf antwoordopties: altijd, vaak, regelmatig, zelden en nooit, waarbij de opties vaak, regelmatig en zelden extra duiding kregen: 'vaak' beschouwden we als ongeveer 75% van de bezoeken aan de website, 'regelmatig' als 50% van de bezoeken en 'zelden' als 25% van de bezoeken.

zelden. De gebruikersstatistieken leren ons wel dat de voorleesfunctie in 2021 10.233 keer werd gebruikt. Als we dit vergelijken met het aantal bezochte pagina's in 2021, dan wordt de voorleesfunctie gemiddeld in 2,24% van de bezoeken gebruikt. Dat is een lichte stijging in vergelijking met 2020 (1,97%). De voorleesfunctie werd het meest gebruikt in het Arabisch, Engels en Frans (T. Provoost, gebruikersstatistieken fedasilinfo.be 2021, 10/1/2022). Niet verrassend: de combinatie van het gerapporteerd gebruik via de enquête en de gebruikersstatistieken doen vermoeden dat de voorleesfunctie eerder door verzoekers dan niet medewerkers wordt gebruikt.

De invullers zeggen ook weinig of geen beroep te doen op de woordenlijst: 57,9% gebruikt de functie nooit, 18,8% zelden. Uit de gebruikersstatistieken weten we dat het woordenboek in 2021 in totaal 25.000 keer werd gebruikt op de website. Het woordenboek werd het meest gebruikt in het Frans, Nederlands, Engels en Spaans. Het valt op dat het woordenboek het minst vaak werd gebruikt in het Pashtu. In vergelijking met het totaal aantal bezochte pagina's is dit 5,4% van het totaal aantal bezoeken.

Een aantal medewerkers gebruiken de Fedasilinfo app wel, maar de ruime meerderheid doet dat niet: 75,2% zegt de app nooit te gebruiken, 11,3% zelden. De mogelijkheid om foto's en video's uit te schakelen wordt weinig gebruikt: 82% gebruikt de functie nooit, 9% doet dat zelden. Enkel de offlinefunctie wordt nog minder gebruikt: 87,2% gebruikt de functie nooit, 5,3% zelden. Dat de ruime meerderheid van de invullers de twee laatste functies (foto's en video's uitschakelen en offlinefunctie) niet gebruiken, mag niet verbazen aangezien respectievelijk slechts 24,8% en 21,8% de functies kende om te beginnen.

[Gepercipieerd nut van en comfort met fedasilinfo.be](#)

We peilden ook naar het gepercipieerde nut van een website zoals fedasilinfo.be: een verpletterende meerderheid ziet duidelijke voordelen in de website, want zij gaan akkoord (48,1%) of zelfs helemaal akkoord (43,6%) met de stelling "Ik vind een tool zoals Fedasilinfo nuttig voor mijn job". Slechts één persoon (0,8%) gaat niet akkoord, tien andere mensen (7,5%) geven aan dat ze het niet weten.

Dat fedasilinfo.be ook helpt om de zelf ingeschatte kwaliteit van het gesprek met een verzoeker te verhogen, is niet zeker: de meningen bij deze stelling zijn duidelijk meer verdeeld. 37,6% van de deelnemers geeft aan niet te weten of ze al dan niet akkoord gaan met de stelling "De kwaliteit van mijn gesprek met een verzoeker is beter wanneer ik Fedasilinfo gebruik". 32,3% van de deelnemers geeft aan akkoord te gaan en 12,0% zelfs helemaal akkoord, maar toch geeft ook 18,0% aan niet akkoord of zelfs helemaal niet akkoord te gaan (respectievelijk 15,0% en 3,0%).

We peilden bij gebruikers van fedasilinfo.be ook of ze zich zekerder voelen wanneer ze gebruikmaken van de website. De meningen bij deze stelling zijn zeer verdeeld: 25,6% weet niet of ze al dan niet akkoord gaan. Daarnaast zien we dat het aantal deelnemers dat niet akkoord gaat met de stelling (33, 24,8%) bijna identiek is aan het aantal deelnemers dat wel akkoord gaat (39, 29,3% van de invullers die deze vraag voorgeschoteld kregen).

Ook over de stelling of fedasilinfo.be helpt om de werkdruk van de job te verlichten, zijn de meningen erg verdeeld: de meeste medewerkers (36,1%) zijn niet van oordeel dat de website hun werkdruk verlicht, 11,3% vindt zelfs dat dat helemaal niet het geval is. Een behoorlijk aantal medewerkers (27,1%) geeft aan dat ze niet weten of de website hun werkdruk verlicht. 21,1% heeft dan wel weer de indruk dat de website hen helpt om de werkdruk te verlichten, 4,5% is hiermee helemaal akkoord.

Tevredenheid over fedasilinfo.be

We peilden bij de invullers ook naar hoe tevreden ze zijn over bepaalde aspecten van de website, enkele functies en het talenaanbod.

Eerst bevroegen we algemene aspecten:

- (1) de algemene inhoud van de site (thema's en onderwerpen);
- (2) de informatie op de site;
- (3) de lay-out van de site;
- (4) de navigatiestructuur van de site.

De overgrote meerderheid van de invullers is tevreden of zelfs heel tevreden over alle aspecten die we bevroegen. Het aandeel van de invullers die voor één van die opties koos, schommelt steeds tussen 83,4% en 91,0%. Bovendien zien we telkens dat een kleine groep invullers, tussen 6,8% en 12,8%, aangeeft niet te weten of ze al dan niet tevreden zijn over het bevroegde aspect. Het aandeel van ontevreden invullers blijft zo heel beperkt en is nooit groter dan 3,8%.

De algemene tevredenheid van de medewerkers betekent echter niet dat ze geen aanmerkingen of mogelijke verbeterpunten aanhalen. Uit de open vragen komen vaak terechte en mogelijk zeer interessante bevindingen naar voren. Zo meldden enkele medewerkers dat de informatie op de website niet altijd overeenkomt met wat zij ervaren in de praktijk, of dat de informatie soms onvoldoende up to date is. Een terugkerende opmerking van de medewerkers is dat de informatie soms (1) iets te algemeen of te beknopt is of (2) te hoogdrempelig is voor verzoekers, voornamelijk doordat er soms enkel geschreven materiaal voor handen is. Tot slot blijkt ook dat verschillende medewerkers het zeer waardevol zouden vinden om links naar relevante informatie of instanties terug te vinden op de website, zowel voor zichzelf als voor verzoekers.

Vervolgens polsten we naar de tevredenheid over de voorlees- en zoekfunctie. We zagen al dat de meerderheid (77,4%) de voorleesfunctie zelden of nooit gebruikt, wat ook gereflecteerd wordt door het vrij grote aandeel invullers (41,4%) dat aangaf niet te weten wat hij/zij vindt van de functie. De overige invullers hebben wel een duidelijk mening: zij zijn tevreden (38,3%) of zelfs heel tevreden (18,8%) over de functie. Op basis van de data waarover we beschikken kunnen we niet achterhalen waarom het gebruik van de voorleesfunctie beperkt blijft terwijl de meeste invullers er wel tevreden over zijn.

Wat betreft de zoekfunctie: 75,9% van de invullers is er tevreden (57,1%) of zelfs heel tevreden over (18,8%). Slechts 5,3% is niet tevreden, de overige 18,8% gaf aan niet te weten wat hij/zij ervan vindt. Tevredenheid wordt niet weerspiegeld in effectief gebruik: ook al geven invullers aan dat ze de functie vaak gebruiken en er tevreden over zijn, toch blijkt uit de gebruikersstatistieken dat ze de functie niet zo vaak gebruiken (zie boven). Misschien zit een deel van de verklaring in opmerkingen die we te lezen krijgen via de open ruimte voor bijkomende opmerkingen: daar kwam naar voren dat het niet altijd evident is om de zoekfunctie te gebruiken. Voornamelijk het onaangepaste gebruik van bepaalde trefwoorden en een vrij technisch jargon lijken ervoor te zorgen dat zoekopdrachten niet altijd even succesvol zijn, in de eerste plaats voor hen, maar zeker ook voor verzoekers, zo meldden meerdere invullers.

We onderzochten ook de tevredenheid over het talenaanbod en de kwaliteit van de beschikbare vertalingen. De ruime meerderheid (83,4%) is tevreden over het talenaanbod op website. Een kleine groep (11,3%) weet niet hoe hij/zij erover denkt en slechts 5,3% is niet tevreden. Ongeveer een derde

van de invullers liet weten dat zij toch bepaalde talen missen in het aanbod. In totaal sommen zij via het open veld 22 verschillende talen op. Drie talen werden door meer dan vier personen aangehaald: Koerdisch, Peul en Tigrinya. Dat die laatste taal überhaupt wordt opgesomd, toont dat gebruikers de website soms onvoldoende kennen: Tigrinya is beschikbaar sinds de lancering van de website in oktober 2019. Wat betreft de kwaliteit van de beschikbare vertalingen gaf 52,6% van de invullers aan niet te weten wat zij ervan vinden. Dat resultaat komt mogelijk voort uit het feit dat je een taal zelf (goed) moet beheersen om een vertaling te kunnen beoordelen. De meerderheid van de overige invullers is tevreden (35,3%) of zelfs heel tevreden (10,5%) over de kwaliteit van de vertalingen.

Interactie met verzoekers

Op basis van de vraag “Hoe vaak moet u in uw job informatie geven aan verzoekers over hun procedure of het leven in België?” kunnen we stellen dat de overgrote meerderheid (81%) frequent informatie over de onderwerpen bezorgt aan verzoekers: 38,5% doet dat dagelijks en 42,5% wekelijks. Uit de antwoorden bij de vraag “In welke talen spreekt u het meest met verzoekers?” blijkt dat invullers het vaakst gesprekken met verzoekers voeren in het Engels (85%), Frans (71,8%) en Nederlands (44,3%). Die percentages combineren de antwoordopties ‘regelmatig’ en ‘altijd’. De andere talen die we bevroegen worden duidelijk minder gebruikt: Arabisch (15,5%), Pasjtoe (8,6%), Farsi/Dari (5,2%), Spaans (5,2%) en Duits (3,5%). Tien invullers gaven aan dat ze ook regelmatig een andere taal gebruiken, ze vermeldden vooral Turks, Koerdisch en Tigrinya.

We onderzochten ook over welke onderwerpen verzoekers het meeste vragen hebben (zie tabel 4), althans volgens de inschatting door de medewerkers. De onderwerpen Asiel en procedure en Werken, respectievelijk 20% en 18,5%, blijken de meest bevraagde thema’s te zijn. Gevolgd door Leren, Gezondheid, Wonen en Leven in België. Enkele andere onderwerpen die de invullers aanhaalden in het open invulveld zijn: het Groeipakket, het dagelijkse leven in de centra en de beschikbare diensten in de centra.

	Percentage (Meerkeuzevraag met onbeperkt aantal antwoorden. Het percentage geeft weer hoeveel procent van de invullers die de vraag kregen, de optie aanduidde)
Asiel en procedure	20,0%
Werken	18,5%
Leren	14,1%
Gezondheid	13,2%
Wonen	12,2%
Leven in België	12,1%
Niet-begeleide minderjarige vreemdelingen	4,6%
Andere	3,9%
Terugkeer	1,4%

Tabel 4. Meest bevraagde onderwerpen

Uit de gebruikersstatistieken van de website weten we dat het meest bezochte thema inderdaad, en zeer duidelijk, Asiel en procedure is. De daaropvolgende categorieën lopen niet volledig gelijk met de inschatting door de medewerkers: na Asiel en procedure volgt Wonen en Leven in België (gelijk

opgaand), vervolgens Werk en Gezondheid, Terugkeer, Leren en ten slotte Niet-begeleide minderjarigen, het thema dat het minst werd bezocht (T. Provoost, gebruikersstatistieken fedasilinfo.be 2021, 10/1/2022). Vooral de thema's Werk en Leren nemen andere plekken in: een voorzichtige verklaring is dat verzoekers vaker naar de medewerkers toe stappen met vragen over net die twee thema's.

Tot slot peilden we naar enkele details met betrekking tot het gebruik van fedasilinfo.be tijdens gesprekken met verzoekers. Eerst onderzochten we hoe een bezoek aan fedasilinfo.be het vaakst verloopt wanneer een asielzoeker een vraag heeft. De meest frequente werkwijze bestaat erin dat de medewerker de webpagina opzoekt in zijn/haar taal en die nadien aan de asielzoeker toont in zijn/haar voorkeurstaal. Wat de invullers het minst doen, is de informatie samen met de asielzoeker opzoeken in een contacttaal die beide gesprekspartners begrijpen en spreken. Daarnaast bevroegen we ook de meest voorkomende schermopstelling tijdens een gesprek. Samen kijken op één computerscherm of tablet is de meest gebruikelijke optie. De andere opties worden duidelijk niet frequent gebruikt aangezien minder dan een vijfde van de invullers voor hen koos. De opties waren (in volgorde van meest naar minst gebruikelijk): (1) kijken op één smartphone; (2) de medewerker gebruikt een computer of tablet en de verzoeker zijn/haar smartphone; (3) iedereen gebruikt zijn eigen smartphone.

[Verzoekers en fedasilinfo.be](#)

We gingen bij de invullers ook na hoe goed verzoekers volgens hen op de hoogte zijn van het bestaan van de website van Fedasil, hoe verzoekers staan ten opzichte van de site en wat voor verzoekers mogelijke obstakels vormen bij het raadplegen ervan.

Eerst vroegen we de invullers in welke mate ze akkoord gingen met vijf verschillende uitspraken:

1. Fedasilinfo is bekend bij de meeste verzoekers die ik ontmoet.
2. Verzoekers maken betere keuzes met betrekking tot hun toekomst in België na het consulteren van Fedasilinfo.
3. De meeste verzoekers die ik ontmoet begrijpen de informatie op Fedasilinfo.
4. De meeste verzoekers die ik ontmoet vertrouwen de informatie op Fedasilinfo.
5. Verzoekers begrijpen de informatie op Fedasilinfo beter wanneer wij de site samen raadplegen.

Op die manier probeerden we hoofdzakelijk inzicht te krijgen in de – door medewerkers ingeschatte – bekendheid van de website bij verzoekers en hoe ze tegenover de site staan. Wat opvalt bij vrijwel iedere stelling, is dat het aandeel invullers dat koos voor de optie 'Weet ik niet' vrij aanzienlijk is en in sommige gevallen zelfs de meerderheid of zo goed als de meerderheid van de invullers omvat. Mogelijk vinden invullers het moeilijk, onmogelijk, of onvoorzichtig om dit in te schatten voor de verzoekers. We kunnen daarom slechts voorzichtige conclusies trekken met betrekking tot deze stellingen.

Bij de eerste stelling lijkt er een algemene consensus te zijn: Fedasilinfo is niet bekend bij de meeste verzoekers. 47,2% gaat niet akkoord met de stelling "Fedasilinfo is bekend bij de meeste verzoekers die ik ontmoet", 20,8% gaat zelfs helemaal niet akkoord. Wat betreft de tweede stelling ("Verzoekers maken betere keuzes met betrekking tot hun toekomst in België na het consulteren van Fedasilinfo") kunnen we geen duidelijke conclusie trekken aangezien 64,6% aangaf niet te weten of ze al dan niet akkoord gaan met de stelling. De overige invullers zijn min of meer gelijk verspreid over de positieve opties (akkoord en helemaal akkoord) en de negatieve opties (niet akkoord en helemaal niet akkoord), respectievelijk 16,0% en 19,5%. We kunnen stellen dat de invullers eerder wel akkoord gaan met de derde stelling "De meeste verzoekers die ik ontmoet begrijpen de informatie op Fedasilinfo". We zien dat 42,4% de optie "Weet het niet" kozen, terwijl 45,1% akkoord gaat met de stelling, en 3,5% helemaal

akkoord. Bij de volgende stelling (“De meeste verzoekers die ik ontmoet vertrouwen de informatie op Fedasilinfo”) zien we opnieuw dat de meerderheid van de invullers (52,8%) kozen voor de optie “Weet ik niet”. De meerderheid van de andere invullers (33,3%) gaat akkoord of helemaal akkoord (2,1%) met de stelling. We kunnen zeggen dat invullers eerder menen dat de meeste verzoekers de informatie op de website van Fedasil vertrouwen. De invullers lijken ook te denken dat verzoekers de informatie op de website beter begrijpen wanneer beide gesprekspartners de website samen raadplegen. 39,6% is het eens met de stelling, 11,1% is het volledig eens. De overige invullers kozen hoofdzakelijk (47,2%) voor de optie “Weet ik niet”.

Tot slot peilden we ook naar mogelijke obstakels die verzoekers volgens de invullers kunnen ervaren bij het raadplegen van de website. Een kleine minderheid (43,6%) liet weten dat de website volgens hen geen zaken bevat die een vlot gebruik voor verzoekers verhinderen. De overige invullers duiden één of meerdere obstakels aan. De meest gekozen opties zijn, in volgorde van meest frequent aangeduid door de invullers:

- (1) navigeren op de site is te ingewikkeld;
- (2) de informatie is niet specifiek genoeg;
- (3) er zijn te weinig afbeeldingen;
- (4) de teksten op de site zijn te lang.

Redenen die meerdere invullers zelf aanhalen in het open veld zijn: (digitaal) analfabetisme of laaggeletterdheid en geen (goede) toegang tot het internet.

Tussentijdse conclusies en aanbevelingen

Op basis van de kwantitatieve data kwamen we tot een aantal vaststelling wat betreft fedasilinfo.be:

- Zo goed als alle medewerkers gebruiken dagelijks het internet voor het werk. De ruime meerderheid ervaart dat ook als een meerwaarde voor hun job. In de meeste gevallen hebben medewerkers ook voldoende toegang tot enerzijds het internet en anderzijds ICT-toestellen, zoals computers en tablets. Met andere woorden, medewerkers ervaren zeker geen drempels om fedasilinfo in te passen in de dagelijkse werking: fedasilinfo.be sluit als digitaal project volledig aan bij een goed ingeburgerde werkpraktijk.
- De meeste medewerkers kenden de website al vóór deze enquête of ze hadden er op zijn minst van gehoord. Toch zijn er ook 30 medewerkers, zowel bij Fedasil als bij partners in het opvangnetwerk, die nog niet op de hoogte zijn van het bestaan van de site. Opmerkelijk is dat daarbij ook personen zijn die al meer dan 10 jaar in de sector werken.
- Aansluitend bij het vorige punt: de overgrote meerderheid van de medewerkers die de site niet kende vóór de enquête gaf aan dat hij/zij die wel zal gebruiken in de toekomst. Ze formuleren dus gebruikersintenties op basis van een korte beschrijving en illustratie van de website die in de enquête zat ingebouwd. We kunnen dus stellen dat de meeste van hen de site op dit moment niet gebruiken omdat ze er gewoonweg nog niet van gehoord hebben, niet omdat ze er het nut niet van inzien. Het is met andere woorden zeker interessant voor de verdere verspreiding van de website om iedereen, ongeacht de werkervaring, te contacteren in verband met fedasilinfo.be.
- De conclusies suggereren ook een bijkomende reden om de website extra te promoten bij de medewerkers. Een groot deel van de medewerkers die de website weinig of niet gebruiken geeft immers aan dat ze vergeten dat ze de website überhaupt kunnen consulteren of vermelden tijdens contacten met verzoekers. Dat is op zich vreemd omdat de meerderheid van de invullers de website wel een nuttige tool vindt voor zijn/haar job. We leiden daaruit af

dat het niet of weinig gebruiken van de site te wijten is aan een gebrek aan kennis over of ervaring met de website, en zeker niet aan een eventuele negatieve beoordeling ervan.

- Medewerkers worden op verschillende manieren geïnformeerd over de website, bijvoorbeeld fysieke infosessie, een briefing of een affiche. Toch blijkt daar nog veel marge te bestaan: medewerkers lijken alsnog slechts beperkt op de hoogte te worden gebracht via dergelijke opties. Zelfs de meest gekozen opties, met name een interne mail en een fysieke infosessie, worden slechts door ongeveer een derde van de medewerkers aangehaald. Verder inzetten op een brede promotie van fedasilinfo.be onder de medewerkers is daarom zeker aangeraden. Daarnaast: inzetten op grotere bekendheid bij de groep van medewerkers zou ongetwijfeld ook bijdragen aan de bekendheid van de website onder verzoekers, aangezien medewerkers er mogelijk vaker aan denken om de website (1) te gebruiken tijdens gesprekken met verzoekers of (2) om verzoekers door te verwijzen naar de website.
- Uit de bevraging blijkt dat de site voor medewerkers in hoofdorde een informatiebron is, en in tweede instantie pas een vertaalhulp. Medewerkers lijken de website vooral te gebruiken als medium om zelf informatie te verzamelen en op die manier hun job beter te kunnen uitoefenen. Veel minder wordt de site ter ondersteuning van de communicatie *met* verzoekers gebruikt. Nochtans liggen daar ook kansen: de site biedt ook mogelijkheden ter ondersteuning van gesprekken. De vertaalmogelijkheden (zowel anderstalige tekst als audio via de voorleesfunctie) blijven ondergewaardeerd. Nochtans zou dit bij de verzoekers kunnen bijdragen tot een beter begrip van essentiële termen. Mogelijk stimuleert het gebruiken van de website tijdens een gesprek met verzoekers ook het zelfstandig gebruik van verzoekers nadien.
- Opvallend is dat medewerkers slechts één van de beschikbare functies op de website effectief gebruiken, namelijk de zoekfunctie. Medewerkers lijken de meeste andere functies wel te kennen, maar gebruiken ze niet of nauwelijks. Een functie waarop extra ingezet zou kunnen worden, is de offlinefunctie, die het minst bekend is. Er kwam namelijk naar voren dat niet iedereen op zijn werkplek toegang heeft tot een (stabiele) internetverbinding, wat er mogelijk mee voor zorgt dat sommige medewerkers de site niet of slechts beperkt gebruiken. De offline beschikbaarheid van informatie kan in dergelijke situaties een hulpmiddel zijn voor medewerkers.
- Een belangrijke bevinding is dat de meeste invullers fedasilinfo.be beschouwen als een nuttige tool voor hun job, maar dat het daar ook bij blijft. Er zijn geen duidelijke aanwijzingen dat de beschikbaarheid van de website als hulpmiddel (1) de werkdruk bij de medewerkers verlicht; (2) ervoor zorgt dat medewerkers zich zekerder voelen; (3) de door invullers ingeschatte kwaliteit van gesprekken met verzoekers verhoogt.
- We kunnen stellen dat veruit de meeste medewerkers tevreden zijn over de algemene aspecten van de website. Daarmee doelen we vooral op de thema's en onderliggende categorieën, de beschikbare informatie, de lay-out en navigatiestructuur van de website. Wat betreft de voorlees- en zoekfunctie zien we dat medewerkers in het algemeen eveneens tevreden zijn. Die tevredenheid wordt niet noodzakelijk weerspiegeld in het gebruik van de functies. Ongeveer de helft van de invullers is tevreden over de voorleesfunctie, maar slechts één vijfde geeft aan de functie ook echt te gebruiken. Bij de zoekfunctie liggen de cijfers iets hoger, maar er is nog steeds een duidelijk verschil: drie kwart is tevreden of zelfs zeer tevreden, iets meer dan de helft zegt de functie te gebruiken.
- De overgrote meerderheid van de medewerkers is tevreden over het talenaanbod op fedasilinfo.be. Toch meldde één derde van de invullers ook dat ze het aanbod graag nog verder zouden uitbreiden.

Deel 3: Diepte-Interviews en focusgesprekken

Methodologie

Centraal staat de vraag hoe de informatie en de website verder kunnen worden geoptimaliseerd. Welke aanpassingen aan de website (bv. taalgebruik, talen, functionaliteiten, navigatiestructuren) leiden ertoe dat het bestaande doelpubliek adequater wordt bereikt en dat een breder doelpubliek wordt bereikt, in het bijzonder ook de meer kwetsbaren, bv. de lager ICT-geletterden?

We gebruikten deze overkoepelende onderzoeksvragen, de conclusies van het vooronderzoek en de contextanalyse als richtlijn voor de interviews. De keuze voor een kwalitatieve bevragingstrategie, in het bijzonder interviews en focusgesprekken, houdt verband met de graad van detail (verdiepend bevragen), maar ook met de doelgroep die erg divers is. Surveyonderzoek bleek een geschikte methode om de bredere groep van medewerkers te bevragen (174 medewerkers), bewoners daarentegen zijn, omwille van de grotere diversiteit (bv. in taalachtergrond, geletterdheid, opleiding, ICT-vaardigheid), moeilijker te bereiken via surveyonderzoek. Bovendien hoopten we via sneeuwballsampling met deze methode ook personen te bereiken die de website nog niet gebruiken en op die manier zowel vertrouwde als minder vertrouwde gebruikers van fedasilinfo.be te horen.

We maakten de keuze om semigestructureerd interviews af te nemen aan de hand van een interviewleidraad. Deze vorm van bevraging heeft het voordeel dat we van alle informanten dezelfde informatie proberen te verkrijgen, maar dat er tegelijkertijd voldoende ruimte overblijft om dieper in te gaan op bepaalde kwesties die de informant naar voren brengt. De interviewleidraad bevat richtinggevende vragen over volgende items:

- [Achtergrondkenmerken]
- [Vertrouwdheid met ICT]
- [Gebruikersnoden] Welke informatienoden hebben verzoekers om internationale bescherming en medewerkers van het opvangnetwerk? Welke informatie zoeken zij? Hoe (welke kanalen), hoe vaak en wanneer informeren verzoekers zich over thema's zoals de procedure, integratie in de Belgische samenleving, studeren, werk, etc.? Is dit voldoende?
- [Gebruik] Hoe consulteren de gebruikers de website (bv. verschillend/ondergebruik van het woordenboek, de zoekfunctie, de voorleesfunctie)? Via welk toestel doen ze dat/wensen ze dat te doen?
- [Tevredenheid] Welke functionaliteiten en content-types op de website vinden gebruikers goed/minder goed? Welke werken goed/minder goed? Welke ontbreken momenteel?
- [Gepercipieerde betrouwbaarheid] Wordt fedasilinfo.be door gebruikers gezien als een betrouwbare bron voor informatie?
- [Verspreiding] Is de verspreiding en gehanteerde implementatiestrategie geschikt om de meertalige website bij verzoekers te verspreiden?
- [Gewenste wijzigingen] Welke informatie, functionaliteiten of talen missen gebruikers?

De doelgroep van de bevragingen waren (ex-)bewoners van verschillende opvanginitiatieven in Vlaanderen en Wallonië, meer bepaald Fedasil, Rode Kruis-Vlaanderen, Croix-Rouge en lokale opvanginitiatieven van het OCMW. Personen (63) van verschillende leeftijdscategorieën (8) en nationaliteiten (17) werden via interviews (één-op-één, 31) of focusgesprekken (9) bevragd over fedasilinfo.be en hun ervaringen in de opvangcentra. Er werd bijzondere aandacht geschonken aan de

groep kwetsbare personen, met name No Shows, NBMV en ICT-ongeletterden. Deze groep is immers vaak moeilijker te bereiken wanneer men informatie wil overbrengen.

Vorbereiding en informantenwerving

Het voorbereidende werk van deze bevraging, zoals het leggen van contacten met deelnemende centra en de werving van participanten, werd aangevat nadat de interviewleidraad vastgelegd was. Bij de selectie van deelnemende centra was een belangrijk criterium een evenwichtige spreiding van de verzoekers: zowel collectieve als individuele opvangstructuren (LOI's), zowel in regio Zuid als Noord (dus Vlaanderen, Wallonië en Brussel) en centra uitgebaat door Fedasil zelf, maar ook door partnerorganisaties (bv. *Rode Kruis-Vlaanderen*).

De verzoekers die werden bevraged, beantwoorden effectief aan een evenwichtige spreiding. In regio Noord werd samengewerkt met volgende opvangcentra:

1. Collectief opvangcentrum Fedasil Broechem
2. Collectief opvangcentrum Rode Kruis Eeklo
3. LOI Kruisem
4. LOI Zelzate

In regio Zuid werkten we samen met volgende opvangcentra:

1. Collectief opvangcentrum Fedasil Moeskroen
2. Collectief opvangcentrum Croix-Rouge Doornik

In eerste instantie leverde de centrale contactpersoon voor het project bij Fedasil enkele contacten van potentiële deelnemende centra en van contactpersonen bij de partnerorganisaties. De projectmedewerker nam vervolgens contact op met de verantwoordelijken bij Fedasil Broechem en Moeskroen. Na een verkennend gesprek waarin het onderzoek werd toegelicht, werd telkens een eerste datum afgesproken om veldwerk te verrichten. Tijdens de onderhandelingen benadrukte de projectmedewerker in grote mate autonoom te kunnen werken en zo weinig mogelijk beroep te doen op de begeleiders die vaak al weinig extra tijd kunnen inplannen tijdens een werkdag. Verder werden op voorhand meertalige flyers verzonden naar elk centrum waarin de projectmedewerker zichzelf en het project kort voorstelde. Deze aanpak leverde een vlotte samenwerking op.

Het proces verliep op dezelfde wijze bij partners Rode Kruis-Vlaanderen en Croix-Rouge. Na eerste positieve gesprekken met verantwoordelijken van beide organisaties verliep het proces echter iets minder vlot. De verantwoordelijke groepsgebeuren van Rode Kruis-Vlaanderen lanceerde een interne oproep aan alle centra om te peilen naar geïnteresseerden om deel te nemen. Hierop kwam geen spontane reactie. De projectmedewerker heeft dan als alternatieve strategie gebruik gemaakt van zijn persoonlijk netwerk en rechtstreeks contact opgenomen met het opvangcentrum te Eeklo, waar hij in het verleden als begeleider had gewerkt. Net omdat vele bewoners de projectmedewerker nog kenden, was er een grote bereidheid tot deelname en een vertrouwensband. Tot slot, bij Croix-Rouge stelde de contactpersoon initieel ook voor om een interne oproep te lanceren aan alle centra uit het Croix-Rougenetwerk, maar hier werd verder geen gevolg aan gegeven. De samenwerking met het opvangcentrum Croix-Rouge Doornik kwam er nadat medewerkers van het Fedasil Collectief opvangcentrum Moeskroen de rechtstreekse contacten faciliteerden.

Het contact met de LOI's is via een sneeuwbal effect tot stand gekomen. Tijdens veldwerk in opvangcentrum Eeklo sprak de projectmedewerker met een bewoner die op het punt stond om te verhuizen naar LOI Zelzate. Deze persoon had interesse om deel te nemen en stelde voor om het interview daar te laten doorgaan. Nog een andere informant uit Eeklo stelde aan de projectmedewerker voor om zijn kennissen uit LOI Kruisem te vragen of ze interesse hadden om deel te nemen aan een interview.

Contacten leggen met mensen uit de groep No Show bleek een grotere uitdaging. Fedasil was zich er reeds van bewust dat deze doelgroep moeilijker te bereiken valt. Toch hebben we er sterk op ingezet om deze personen in het onderzoek te kunnen vertegenwoordigen, aangezien zij op zichzelf aangewezen zijn voor informatievoorziening en fedasilinfo.be daardoor wel bijzonder behulpzaam zou zijn voor hen. Er werden tal van organisaties aangeschreven die mogelijk contacten hadden met personen onder de code 207 "No Show", van partners van Fedasil tot onafhankelijke NGO's die zich inzetten voor het welzijn van verzoekers. We namen contact op met de volgende organisaties: Aide aux Personnes Déplacés, Atlas Antwerpen, Brussel Onthaal VZW, Burgerplatform voor Steun aan Vluchtelingen, Caritas infopunt Luik, Centre Social Protestant, CIRÉ, Dokters van de Wereld, Hand-in-Hand Gent, Minderhedenforum, Myria, IN-Gent, Service Sociale des Solidarités, Werkgroep Vluchtelingen Gent en Vluchtelingenwerk Vlaanderen. Enkel Hand-in-Hand Gent was in staat om concrete bijstand te leveren bij het contacteren van personen met code 207 "No Show". Zij lanceerden een interne oproep binnen hun netwerk, waarop drie personen ingingen. Hiernaast kon de projectmedewerker ook een beroep doen op zijn persoonlijk netwerk. Er werden nog drie extra participanten gevonden die ex-bewoners waren van Oc Eeklo en nu zelfstandig wonen.

Eenmaal ter plekke verliepen de interviews telkens volgens hetzelfde schema. Tijdens het veldwerk sprak de projectmedewerker bewoners van de centra aan en deelde flyers uit over fedasilinfo.be. Na een kort informeel gesprek vroeg de projectmedewerker of de persoon in kwestie interesse had om deel te nemen aan een interview. Er werd telkens benadrukt dat er geen druk of verplichting was. Alvorens de interviews af te nemen overliep de projectmedewerker samen met de participant het *informed consent*-formulier dat de rechten van de participant benadrukt. Er werd steeds vooraf aan de contactpersonen van het centrum gevraagd of er een ruimte ter beschikking gesteld kon worden waar de interviews in alle rust konden doorgaan zonder externe stoorzenders. De gemiddelde duur van elk interview bedroeg ongeveer een half uur. De interviews werden zowel individueel als in focusgesprekken afgenomen en werden telkens rechtstreeks vastgelegd via een opnametoestel. Vier interviews verliepen online, ook deze werden opgenomen. Waar mogelijk werden de interviews afgenomen in de moedertaal van de bevrageden opdat de taalbarrière hen niet zou remmen en zij vrijuit zouden kunnen spreken. Acht interviews werden rechtstreeks in het Arabisch afgenomen, omdat de projectmedewerker zelf Arabisch spreekt. Vier interviews werden in het Spaans afgenomen met behulp van een net afgestudeerde master Meertalige Communicatie. Er werden ook interviews afgenomen in het Engels en Frans waarbij deze talen de moedertaal waren van de bevrageden. Indien het niet mogelijk was om de interviews af te nemen in de moedertaal dan werd het interview afgenomen in een contacttaal die de bevrageden voldoende beheersten (Engels, Frans, Nederlands of Spaans) of werd gewerkt via een tolk (Pasjtöe voor de groep NBMV).

Bij de focusgesprekken werd er een eerste groep van vier personen geïnterviewd. Uit dit gesprek bleek dat het moeilijk was om het overzicht van het interview te behouden, waardoor er bij volgende focusgesprekken is besloten om duo's te interviewen. Ook het interview met de groep NBMV verliep soms wat ongestructureerd, doordat meerdere personen deelgesprekken opstartten of door elkaar heen praatten. Bij de start van het interview waren er slechts een viertal jongeren aanwezig, maar doorheen de sessie groeide het aantal jongeren organisch aan doordat ze zich druppelsgewijs bij het

gesprek kwamen voegen. Opmerkelijk in deze groep was dat er duidelijk enkele “woordvoerders” waren die vaak antwoordden op vraag van de anderen.

Alle interviews vonden plaats tussen mei en oktober 2021.

Verwerking van de gegevens

Alle interviews werden gepseudonimiseerd voor verdere verwerking. Gesprekken die gevoerd werden in het Arabisch of Spaans werden naar het Nederlands vertaald door de betrokken interviewers. De verdere analyse van die gesprekken gebeurde op basis van de Nederlandstalige vertaling. Gesprekken die werden afgenomen in het Engels, Frans of Nederlands werden enkel getranscribeerd en dienden daarna als basis voor de verdere analyse. Vervolgens werden de transcripties gecodeerd in NVivo. We combineerden principes van deductief en inductief coderen: hoofdcategorieën werden gekoppeld aan de informatieclusters die we hanteerden bij het opstellen van de interviewleidraad:

- De bekendheid met de website (is de website gekend, door wie kennen de bevroegden de website, gebruiken de bevroegden de website)
- Mening over de website en de functionele onderdelen (algemene mening, mening over de layout, navigatie, geschreven teksten en voorleesfunctie)
- Informatienoden en informatieverzameling (thema's waarover meer informatie gewenst is, toegang tot het internet, toegang tot infrastructuur, hoe wordt informatie gezocht)
- Obstakels bij het zoeken naar informatie (wat bemoeilijkt de informatieverzameling)
- Suggesties van de bevroegden voor de website en promotie (wat moet er toegevoegd worden aan de website, wat moet veranderd worden, op welke manier moet er reclame voor gemaakt worden)

We verfijnden die hoofdcategorieën verder door open en axiaal te coderen: de getranscribeerde tekstdelen werden verwerkt door labels toe te kennen. Daarna vergeleken we de toegekende codes met elkaar. Dat liet ons bv. toe om ook eventuele patronen makkelijker te identificeren (bv. verbanden tussen opleiding en vertrouwdeheid, of informatienoden en achtergrondkenmerken).

Resultaten

Deelnemers: wiens stemmen hoorden we?

In totaal namen 63 personen uit zeventien verschillende landen deel aan deze bevraging. Zij kwamen uit 17 verschillende landen, alfabetisch opgesomd: Afghanistan (19, inclusief groep NBMV), Angola (1), El Salvador (3), Eritrea (2), Gambia (1), Guinea (1), Irak (2), Iran (3), Kosovo (1), Macedonië (1), Palestina (9), Rusland (3), Senegal (1), Syrië (11), Turkije (1), Venezuela (3), en de Verenigde Arabische Emiraten/staatloos (1). Deze personen spraken een van de volgende dertien talen als moedertaal:

Moedertaal	Aantal bevroegden
Arabisch	23
Albanees	2
Dari / Farsi	4
Koerdisch	1
Pasjtje	17

Portugees	1
Russisch	3

Moedertaal	Aantal bevroegden
Spaans	6
Soussou	1

Tigre	1
Tigrinya	1
Turks	1

Wolof	1
Niet gekend	1

De groep was erg ongelijk gespreid naar geslacht: 47 mannen tegenover 16 vrouwen kwamen aan het woord.

Als we kijken naar de leeftijd van de bevroagden, dan merken we een relatief jonge groep. We splitsten de groep geïnterviewden op in acht subcategorieën georganiseerd per vijf jaar, met uitzondering van de bevroagden die net geen twintig zijn. Die laatste groep werd als een geheel beschouwd.

Leeftijdscategorie	Aantal bevroagden
<20	19
20-24	5
25-29	17
30-34	7

Leeftijdscategorie	Aantal bevroagden
35-39	5
40-44	2
45-49	3
50+	1

Ook het opleidingsniveau van de bevroagden werd gelabeld, indien dit tijdens het interview aan bod was gekomen. De graad van scholing werd genoteerd zoals de bevroagden die zelf benoemden: de indeling in verschillende onderwijsniveaus kan immers verschillen van land tot land. De vermelde categorieën zijn als volgt: basis tot 9 jaar (1), 12 jaar scholing (1), middelbaar (20), middelbaar tot 11 jaar (1), middelbaar tot 2^e jaar (1), middelbaar tot 13 jaar (1), middelbaar tot 14 jaar (1), middelbaar tot 18 jaar (2), middelbaar niet afgewerkt (1), universiteit (3), universiteit Bachelor (3), universiteit Master (2), universiteit 1 jaar (1), universiteit 3 jaar (2), universiteit 4 jaar (1), universiteit afgewerkt (3), universiteit niet afgewerkt (5). Van veertien bevroagden is het opleidingsniveau niet gekend.

[Bekendheid met de website, gepercipieerde betrouwbaarheid en algemene appreciatie](#)

Van de personen die geantwoord hebben of ze reeds bekend waren met de website gaf slechts 33% aan de website te kennen tegenover 67%, die zegt geen voorkennis te hebben van de website. Zij die de website wel kennen, leerden deze nagenoeg altijd kennen tijdens hun verblijf in het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje of het opvangcentrum. Geen enkele informant leerde de website zelfstandig of spontaan kennen tijdens het surfen op het internet. Zij die de website wel al kenden en voordien bezocht hadden, gaven aan deze heel nuttig te vinden. Toch, zo meldden zij, verkiezen ze informatie in te winnen bij hun assistent. Bijkomend vermeldden ze dat ze de website erg nuttig vinden voor mensen die net in het land zijn, maar minder voor zij die hier al even verblijven, omdat de meeste informatie te beknopt is.

Opmerkelijk is dat vijf van de zes bevroagde No Shows aangaf de website te kennen en te gebruiken. De website is voor hen heel nuttig aangezien zij geen beroep kunnen doen op een assistent van het opvangcentrum. De No Shows die aan dit onderzoek deelnamen, vertoonden wel specifieke achtergrondkenmerken: ze hadden allen hoger onderwijs aangevat in hun thuisland of middelbare scholing afgewerkt, hebben ambities om in België verder te studeren, en beheersen goed het Engels. Bovendien verblijven zij in België bij een kennis, familie, vriend of partner. Mogelijk zijn zij erg zelfredzaam en gebruiken zij de website om zelfstandig informatie op te zoeken. Hoe representatief deze bevroagden zijn voor de grotere groep met code 207 "No Show" kon in dit onderzoek niet worden onderzocht.

De meest kwetsbare groepen daarentegen (o.a. NBMV, laaggeletterden, ICT-ongeletterden) zijn niet op de hoogte van het bestaan van de website, terwijl deze hen wel erg zou kunnen ondersteunen tijdens hun asielpcedure. Het is duidelijk dat er meer aandacht moet gaan naar het promoten van

de website. Het webadres wordt vaak wel al meegegeven in Klein Kasteeltje, maar door de uitdagende situatie waarin velen zich kort na aankomst in België bevinden, gaat er vermoedelijk veel van de gegeven informatie verloren.

(W1) V: [over Klein Kasteeltje] Nu is het een tijdelijk centrum net nadat ik hier ben weggegaan en de waarheid is dat het een heel zware ervaring was. Het was heel heel heel zwaar, met ongelooflijke mensen. Ja, ik ga het niet ontkennen, heel aardige mensen die ik nog steeds zie, maar de algemene ervaring was zeer traumatisch voor mij. In feite ga ik in therapie voor vele andere dingen, ook daarvoor

V: [...] ik denk dat het meest opmerkelijke aan het binnengaan van een opvangcentrum is dat je de wanhoop van de mensen voelt. Het is een wanhoop die voortkomt uit onzekerheid, een onzekerheid die binnendringt en die vaak niet zo gemakkelijk weggaat. Ik verliet een centrum in een zeer onzekere situatie, ik heb die nog steeds, maar met de tijd leert men veel beter om ermee om te gaan.

[...] V: Als het al moeilijk is voor een persoon om te migreren, hoe kun je migreren in een situatie van zoveel psychologische stress. De procedure zelf is ook erg zwaar, dus wat kunnen we doen om dit te verbeteren. (00:06:41; 00:09:21; 00:40:31)

Ondanks deze kanttekeningen over de initiële fase, blijft Klein Kasteeltje wel het centrum dat het meest frequent de verzoekers informeert over de website: van de bevroegden in dit onderzoek die al met de website bekend zijn, leerde bijna iedereen de site kennen tijdens hun verblijf daar. Velen verwijzen daarbij ook enthousiast naar de vrijblijvende computer- en taallessen die er worden georganiseerd en waarbij de website onder de aandacht wordt gebracht.

Maar staat bekendheid met de website ook garant voor frequent gebruik? Het antwoord op die vraag is neen: zij die de website voor het interview al kenden, geven aan de website slecht 1 keer of “enkele” keren geconsulteerd te hebben. De meest voorkomende reden voor die lage gebruiksfrequentie, blijkt het gebrek aan gepercipieerd nut of de voorkeur: informanten geven aan hun informatie in te winnen bij de assistenten, advocaten, of andere medewerkers in de opvanginitiatieven.

Aan een vijftiental bevroegden werd er expliciet gevraagd of zij de website vertrouwen: allen beantwoordden deze vraag positief. Bij de informanten aan wie de vraag over de gepercipieerde betrouwbaarheid van de website minder expliciet werd gesteld, kan enkel indirect een inschatting hiervan worden gemaakt: als algemene positieve appreciatie ook inhoudt dat de website vertrouwen inboezemt, dan mogen we stellen dat fedasilinfo.be als betrouwbaar overkomt.

Globaal gezien wordt de website goed ontvangen door de bevroegden: men staat er erg positief tegenover en is blij dat een officiële bron in veel talen raadpleegbaar en toegankelijk is. Over het algemeen vinden de bevroegden dat alle thema's aanwezig zijn en dat de website er uitnodigend uitziet en eenvoudig is opgebouwd.

(LOIK1) I: Ja je kan er alles vinden, over wat je wilt weten. Euhm, bijvoorbeeld. Het eerste idee dat je krijgt wanneer je deze website ziet, wat is je mening?

V: MOOI dat is goed

I: Is het een goed idee?

V: Het is een goed idee, het is een grote hulp voor verzoekers. Voor de mensen die geen Nederlands spreken (00:13:15 – 00:13:25)

De negatieve feedback die sporadisch terugkomt houdt voornamelijk verband met de hoeveelheid van de beschikbare informatie en zal worden aangekaart in het deelhoofdstuk 'Informatienoden en -verzameling'.

Geschreven teksten en extra talen

De algemene consensus is dat de geschreven teksten in de geëvalueerde talen heel goed zijn en duidelijk geformuleerd worden. Op de talen Arabisch, Spaans, Turks, Engels en Pasjtoe wordt er enkel positieve feedback gegeven. Bij Russisch wordt als enig minpunt vermeld dat de tekst duidelijk niet door een moedertaalspreker geschreven is. Volgens diezelfde beoordelaar is de Russische tekst wel heel correct geschreven en zeker verstaanbaar. Wel worden moeilijkheden met de geschreven teksten gesignaleerd voor de talen Tigrinya en Farsi. Wat betreft de eerste taal: Tigrinya kent grote verschillen tussen het Eritrees Tigrinya enerzijds en Ethiopisch Tigrinya anderzijds. Op de website wordt, volgens een bevragee uit Eritrea, het "verkeerde" regiolect gebruikt, nl. het Ethiopisch Tigrinya. Dit regiolect is moeilijker verstaanbaar voor personen uit Eritrea en kan dus wel voor problemen zorgen in de informatieoverdracht. Zoals uit onderstaand citaat blijkt, doet zich voor de variant van het Farsi een gelijkaardige moeilijkheid voor. Het Farsi dat op de website gebruikt wordt is Afghaans Farsi (Farsi Dari), wat voor personen uit, bijvoorbeeld, Iran (Farsi Farsi) moeilijker te begrijpen is. De bevragee geven hierbij aan dat dit voor de informatieoverdracht op de website geen buitensporig probleem vormt, maar dat bij onder andere een interview bij de CGVS dit soort kleine verschillen tussen regiolecten een enorm verschil kunnen maken in de beslissingen en dus de toekomst van de verzoeker. Samengevat: hoewel de verschillen in regiolecten op het begrip van de teksten op fedasilinfo.be slechts een kleine invloed hebben, kunnen deze verschillen in andere contexten wel zeer belangrijk blijken.

(I2) I: And also another thing is the language, the language is also available in Persian language

V: Ah very good, because they did it in Afghan language and you know, our language, we can understand each other from Afghanistan, but our language is not their language, and sometimes reading is difficult, the words are difficult for us (00:14:16 – 00:14:35)

Twee bevragee stellen voor om extra talen toe te voegen aan de website. Een eerste voorstel is om Tigre (Ethiopië) toe te voegen. Een tweede is om Koerdisch (Badini) op te maken, al werd er door de geïnterviewde onmiddellijk bij vermeld dat de meeste personen die Koerdisch spreken ook Turks beheersen. Daarnaast worden er geen extra talen gevraagd op de website. Toch mogen we dit niet loskoppelen van het profiel van de bevragee: 76% van de bevragee gaf immers aan minstens 1 extra taal te spreken of beheersen. Daarnaast: bij het werven van informanten (via sneeuwvalsampling en het rechtstreeks aanspreken door de projectmedewerker bij aanwezigheid in de centra) was volledige representativiteit nooit het hoofdcriterium. Dat in dit onderzoeksdeel slechts in beperkte mate voorstellen tot bijkomende talen werden geformuleerd, betekent daarom niet automatisch dat die vraag niet bestaat.

Feedback over de voorleesfunctie

De voorleesfunctie werd zeer positief onthaald door de bevragee: informanten vinden deze functie een pluspunt omdat het toelaat dat zelfs personen die niet (goed) kunnen lezen informatie kunnen inwinnen. Idealiter is de voorleesfunctie in elke aangeboden taal beschikbaar. Helaas ontbreekt deze bij de talen waarbij globaal gezien de graad van analfabetisme vrij hoog ligt, in het bijzonder voor Pasjtoe⁹ (Afghanistan en Pakistan). Zo hebben zij die de informatie het meest nodig hebben geen toegang tot die kennis.

⁹ <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/afghanistan/>

Voor de gesproken talen Engels, Nederlands, Frans, Russisch en Spaans werd er geen negatieve feedback gegeven: de voorleesfunctie formuleert, volgens de bevraagden, duidelijk en verstaanbaar. Ook op de Arabische voorleesfunctie is er veel positieve feedback gegeven. Er werd vermeld dat ondanks de vele regionale verschillen in het Arabisch, elk Arabischsprekend persoon deze voorleesfunctie zal begrijpen. In tegenstelling tot wat we zouden verwachten op basis van de feedback die verzoekers gaven op geschreven teksten (cf. supra), merkten twee bevraagden bij Farsi op dat ondanks de vele verschillen tussen Farsi Dari en Farsi Farsi, deze voorleesfunctie voor iedere Farsispreker verstaanbaar zou moeten zijn. Voor Turks viel de opmerking dat de stem zeer monotoon is en dat dit eventueel wel verbeterd zou kunnen worden.

Feedback over de navigatie

De bevraagden hadden globaal gezien beduidend meer positieve dan negatieve opmerkingen over de navigatie. Zo kunnen we algemeen stellen dat de opbouw van de thema's logisch onderverdeeld is. Wanneer de projectmedewerker aan de informanten vroeg op welke manier zij het liefst op de website zouden navigeren, antwoordde de meerderheid dat zij de pictogrammen verkiezen.

De zoekfunctie en woordenlijst worden door de meesten als heel nuttig gezien, al merkt het projectteam hierbij wel op dat deze functies een duidelijke plaats moeten krijgen op de website zodat iedereen ze gemakkelijk kan gebruiken. De zoekfunctie werkt nog niet optimaal: tijdens het typen wordt niet altijd automatisch aangevuld, al zou dit wel een duidelijke troef zijn (zie ook deel 4, Schermopnames). Over de woordenlijst suggereerde één bevraagde om de volledige woordenlijst, van A tot Z, onmiddellijk te laten verschijnen en niet, zoals nu het geval is, per letter uit het alfabet. Als reden hiervoor vermeldde de bevraagde dat men soms een term zoekt, maar niet de precieze schrijfwijze of verwoording kent: als een gebruiker dan op iedere letter moet klikken, zal die de zoektocht wellicht opgeven.

Ook de breadcrumb-functie kreeg positieve feedback, al moet hierbij worden vermeld dat op deze functie moest worden gewezen door de projectmedewerker: zoals ook het geval was voor de woordenlijst en zoekfunctie, wist nagenoeg geen enkele bevraagde dat deze functie geïntegreerd was. De breadcrumb-functie is nochtans een goede tool om de inhoud en indeling van de website beter te leren kennen.

Startpagina en algemene lay-out

Zoals bij de navigatie, hadden de bevraagden opmerkelijk meer positieve dan negatieve feedback over de lay-out. De lay-out van de startpagina gaf aan de meeste bevraagden een goede en verwelkomende indruk, mede door de tekening met een glimlachend persoon die verzoekers onthaalt. Voor de meeste bevraagden is de lay-out van de startpagina ook voldoende eenvoudig om de weg te vinden naar het thema waarover ze zich willen informeren. Uit de opmerking hieronder leiden we trouwens af hoe onopvallend en dus neutraal de startpagina is voor een bevraagde:

(OCE3) V: And I like really didn't take my time to look the interface, but now that I see it, it looks very nice

I: Yeah, yeah, yeah

V: The icons, the colours and yeah it's very good and I like this little animation (00:13:20 – 00:13:28)

De foto's en de pictogrammen kregen wel enkele punten van kritiek. Enkele bevraagden wensden pictogrammen die beter en expressiever zijn in kleur. Anderen willen graag meer foto's, in het bijzonder referentiefoto's, getrokken uit verschillende hoeken, van gebouwen en instanties waarnaar

verwezen wordt, zodat zij deze kunnen herkennen wanneer ze erheen moeten gaan. Ook een link naar Google Maps of een expliciete wegbeschrijving bij de vermelding van een organisatie/instantie kan een groot voordeel zijn op de website, aangezien personen dan zelf niet meer moeten uitzoeken hoe ze er raken.

Een laatste belangrijk kritiekpunt bleek de kleur van de website te zijn. Eén bevrage gaf aan dat de kleuren hem oncomfortabel maakten. Een tweede bevrage gaf aan dat de paarse en zwarte kleuren geen vertrouwen uitstralen en gaf de voorkeur aan de kleur rood en aanverwante kleuren. Een laatste bevrage gaf enkel aan dat hij/zij de kleur paars graag zou willen aanpassen.

(OCB1) I: so maybe first thing, like do you like these colours [and this pictures?]

V: yeah yeah

I: how do... does it make you feel good?

V: actually no

I: [no

V: for the pictures no

I: you don't like it?

V: no

I: [xxx

*V: because euhm (.) I mean the colours it's euhm (.) I don't know I didn't feel comfortable
(00:15:37 - 00:15:55)*

Informatienoden en -verzameling

Feedback over de beschikbare informatie op de website en informatienoden

Tijdens dit onderzoek werd ook aandacht besteed aan de informatienoden van verzoekers en de manier waarop zij informatie inwinnen. Bij het introduceren van fedasilinfo.be aan nieuwe gebruikers was de eerste indruk steeds heel positief. Zoals eerder al aangegeven werd, zijn volgens de bevrageden de meest relevante thema's beschikbaar op de website en is het een sterk pluspunt dat men zich kan inlezen over deze thema's in zoveel verschillende talen. Waar vele bevrageden echter kritiek over uitten is dat de beschikbare informatie als te gering wordt ervaren.

(OCB5) I: ja. did they TELL EVERYTHING you need to know or not?

V: yeah they tell

I: the... ENOUGH information?

V: it's not enough you...

I: NOT enough?

V: yeah

I: aha okay okay. this is important, we want to know. so they need to tell more?

V: yeah (you) need to tell more (00:13:16 – 00:13:28)

(W1) V: Meestal, als we informatie opzoeken op het internet, is dat om ons volledig in te lezen in een onderwerp. Maar vaak, vooral op vlak van asiel, vind je niet zoveel informatie als ik zou willen. Bijvoorbeeld op de Fedasilwebsite, is er niet zoveel informatie te vinden over euh de gezondheidszorg bijvoorbeeld, en dan specifiek over de geestelijke gezondheidszorg. Het is er niet, dus als je hulp nodig hebt, verwijzen ze je meestal door. [...]

I: Oké, dus er is niet genoeg informatie op de website, de website, van Fedasil?

V: Nee, nee, nee.

[...]

V: De informatie is wel te onvolledig en soms is de informatie ook te schaars, zoals op het vlak van geestelijke gezondheidszorg, ja. (00:14:15 – 00:15:34)

Alleen de kernpunten van onderwerpen worden gegeven. Voor personen die nog niet lang in België zijn, kan deze informatie volstaan. Zij die echter de kernzaken al weten en er meer details over wensen te kennen, worden hierbij aan zichzelf en hun zelfredzaamheid overgelaten. Een ander punt van kritiek is dat de bevrageden vinden dat de gegeven informatie te algemeen wordt gehouden. Een specifiek voorbeeld hiervan is dat er uitgelegd wordt dat je naar de dokter kunt gaan, maar niet hoe je een dokter zoekt, zelf een afspraak kunt maken of hoe een doktersbezoek in België doorgaans verloopt. Er is dus vraag naar meer praktische, specifieke en concrete informatie op de website. Een ander voorbeeld van informatie die als te algemeen wordt ervaren, is dat er op de site gezegd wordt dat men een mobiel telefoonabonnement kan nemen, maar nergens wordt er uitgelegd hoe en waar men dit dan concreet kan doen. Dit is best complexe informatie om zelf te moeten uitzoeken, zoals ook blijkt uit het citaat hieronder:

(OCM8) V2: Mais moi j'ai cherché je suis fatigué comment faire. Parce que j'ai Lycamobile comme plus. Et pour trouver les abonnements pour mettre ma connexion hors centre. J'ai pas trouvé et je sais pas comment. Et j'ai demandé fatigué mails il n'y a pas personne qui me donne des informations. (00:15:17)

Bevrageden formuleerden ook zelf suggesties: bijvoorbeeld om meer hyperlinks te plaatsen op de website die doorlinken naar websites van organisaties of instanties die relevant kunnen zijn voor verzoekers. Ze geven daarbij de voorbeelden van Myria, NARIC of lokale gemeentebesturen. Daarnaast mag er ook meer informatie voorzien worden in verband met sociale huisvesting, het OCMW of andere instanties die mogelijk een antwoord kunnen bieden op de vragen als 'hoe raak je aan een woning', en 'mogelijkheden tot financiële of economische bijstand'. Er werd voorgesteld dat Fedasil met meer instanties/organisaties samenwerkt om zo verzoekers sneller te helpen. Eén verzoeker verwees hierbij naar de samenwerking tussen Fedasil en Belfius¹⁰: zij aanvaarden naast een identiteitskaart/paspoort onder andere ook een attest van immatriculatie/oranje kaart, een bewijs van inschrijving in het Vreemdelingenregister of een Doorlaatbewijs ter staving van de identificatie van een persoon om een bankrekening te openen.

Zoals al vermeld werd, werd ook kritiek geleverd op het feit dat er niet altijd voldoende rekening gehouden wordt met personen die minder technologisch aangelegd zijn of eerder nauwelijks of nooit met internet hebben gewerkt. Zo bijvoorbeeld, stelde een informant, staat er op meerdere pagina's

¹⁰ https://www.belfius.be/imagingservlet/GetDocument?src=mifid&id=EPPFORM4458_NL

vermeld dat je contact kunt opnemen met organisaties via e-mail, maar niet iedereen weet wat e-mail is of hoe je een e-mail moet schrijven.

Aan de informanten werd ook gevraagd over welke onderwerpen zij meer of uitgebreidere informatie wensen te vinden via de website. De thema's die hierbij het frequentst naar voren kwamen zijn: asielprocedures, woonst vinden, en werk vinden. Ook vermeld, zij het minder frequent, zijn: regularisatieaanvragen, medische hulp, geestelijke gezondheidszorg, taalcursussen, studies en diploma erkenning, gezinshereniging, werking van advocaten en assistenten, beroep aantekenen, het kleine en grote interview, het leven in België, COVID-vaccinatie, en de rechten en plichten van verzoekers in België. Ook het gebrek aan kennis over integratie en contact met Belgische burgers werd meerdere malen aangehaald door de bevroegden. Zij achten integratie en de kennis van hun rechten en plichten als essentieel om correct te kunnen leven in onze maatschappij en goed te kunnen integreren.

(OCM1) V: Dat is een belangrijk punt, er is geen interactie met het Belgische volk. Ik vind dat als je in staat bent om interactie te hebben je dat ook moet doen. Er moet een plan zijn om vluchtelingen te integreren. Ik ben een Palestijn, ik kom uit Palestina. Bijvoorbeeld als Arabier, heb ik een andere cultuur. Je cultuur heeft ofwel positief ofwel negatief invloed op de maatschappij. Het is dus nodig om te leren, er moet een plan zijn, om de cultuur te begrijpen. Om te begrijpen hoe een volk denkt. Anders gaan er problemen zijn in de toekomst, racisme en zo. Ik verwacht dat dit iets belangrijk is, en het is moeilijk als ik de enige ben die dit belangrijk vindt in het centrum. (00:20:01)

Ook vroeg één geïnterviewde expliciet naar een pagina over de verschillende politieke partijen in België. Zo, stelde hij, zijn verzoekers ook op de hoogte van het politieke klimaat in België en kunnen zij zich inlezen over de standpunten en belangen van elke partij.

Als we informatienoden koppelen aan achtergrondkenmerken, dan vallen bepaalde verbanden op. De jongere leeftijdsgroepen (i.e. de categorieën jonger dan 29) vragen globaal gezien het meest om extra informatie en doen dat specifiek over de asielprocedures. De zes bevroegden boven de 40 geven niet aan dat ze extra informatie wensen op de website.

Ook verbanden tussen het opleidingsniveau en de nood aan extra informatie zijn terug te vinden. Hoger opgeleiden (i.e. hoger dan middelbaar onderwijs) in onze groep van bevroegden vragen globaal het meest naar extra informatie op de website. Laagopgeleiden, wat in dit onderzoek overeenkwam met de categorie "middelbaar onderwijs niet afgewerkt of lager", dringen het minst aan op extra informatie. Al is de frequentie waarmee beide groepen vragen om extra informatie anders, de thema's waarover ze extra informatie wensen blijven wel gelijk: bevroegden drukten vooral hun wens uit om extra informatie te krijgen over asielprocedures (Dublinprocedure, No Show-procedure, interviewprocedures), integratie (en rechten en plichten van verzoekers in België) en (geestelijke) gezondheidszorg. Hoger opgeleiden wensen daarnaast ook meer informatie te vinden over studeren in België.

Een derde verband werd vastgesteld tussen de bepaalde nationaliteiten en de thema's waarover men graag veel informatie verkrijgt. Bevroegden uit het Midden-Oosten en aangrenzende regio's (Iran, Irak, Syrië, Afghanistan, Turkije, VAE en Palestina) willen meer informatie over de asielprocedures en integratie. Informanten uit Afrika (Eritrea, Gambia, Guinea, Angola en Senegal) zien dan weer graag extra informatie over asielprocedures en praktische aangelegenheden (bv. hoe je een telefoonabonnement neemt, etc.). Voor personen uit de twee vertegenwoordigde Zuid-Amerikaanse landen (Venezuela en El Salvador) alsook uit Europese en Euraziatische landen (Kosovo, Macedonië, Albanië en Rusland) wensen vooral extra informatie over gezondheidszorg.

Een laatste verband hangt samen met het geslacht van de bevrageden. Mannen wensen vaker meer informatie over asielprocedures en integratie, terwijl vrouwen meer informatie wensen over gezondheidszorg.

Toegang tot informatie en informatieverzameling

Tijdens dit onderzoek zijn verzoekers bevraged uit verschillende opvanginitiatieven in Regio Noord en Zuid. Opmerkelijk hierbij is dat er veel verschillen zijn tussen de initiatieven onderling en dat die verschillen een grote impact kunnen hebben op de hoeveelheid informatie die verzoekers kunnen inwinnen en de manier waarop dat gebeurt. In principe bieden alle opvanginitiatieven dezelfde kansen en mogelijkheden aan verzoekers, maar aan dit principiële engagement kan in de werkelijkheid niet altijd tegemoetgekomen worden. Het verschil begint bij de instantie die de opvanginitiatieven beheert (bv. Fedasil, Rode Kruis-Vlaanderen, Croix-Rouge, een LOI in beheer van een OCMW, etc.). Doordat er verschillende beheerders zijn, loopt de werking en infrastructuur soms ook erg uiteen. Bovendien hebben centra ook veel discretionaire bevoegdheid, wat ertoe leidt dat ook binnen de centra van eenzelfde opvangpartner veel verschillen kunnen bestaan. Zo is er bijvoorbeeld niet in elk opvangcentrum wifi beschikbaar. In sommige centra is er overal internettoegang, in andere slechts op één specifieke plek (soms buiten). In de slechtste gevallen hebben verzoekers helemaal geen toegang tot het internet. Ook de voorzieningen kunnen sterk verschillend zijn. Sommige centra hebben een gemeenschappelijke computerruimte ter beschikking, andere beschikken niet over dergelijke voorzieningen. Tot slot, de beschikbaarheid en de werkwijze van de assistenten binnen de verschillende opvanginitiatieven verschilt sterk van centrum tot centrum. Al deze verschillen, zowel tussen centra als assistenten, zorgen er echter voor dat de ene verzoeker een al iets positievere ervaring heeft met het Belgisch opvangnetwerk dan de andere.

Deze informatie is relevant voor het huidige onderzoek omdat dit ook verband houdt met de manier waarop verzoekers informatie verzamelen in het opvangnetwerk. De bevrageden verkiezen grotendeels om informatie in te winnen via hun assistenten, hun sociaal netwerk of via het internet. Ook de advocaten werden vermeld, maar in mindere mate. Wanneer een verzoeker een slechte relatie heeft met de assistent of advocaat, of de assistent en advocaat zijn weinig (of niet) bereikbaar, dan heeft dat grote gevolgen op de hoeveelheid (correcte) informatie die de verzoeker heeft. Een slechte relatie met assistenten of een gebrek aan communicatie, leidt ertoe dat de verzoekers informatie zullen zoeken binnen hun sociaal netwerk of op het internet. In dat geval bestaat er een risico dat niet alle informatie volledig, correct of up-to-date is. Fedasilinfo.be kan in die zin een erg nuttig hulpmiddel vormen voor zij die een minder goede relatie onderhouden met hun assistent, of voor wie die assistent minder of niet beschikbaar is.

Er is bij de bevrageden die in collectieve opvangstructuren verblijven een duidelijk verband merkbaar tussen de manier waarop men informatie zoekt en de infrastructuur van het opvangcentrum. In één centrum waar men aangaf een slechte of geen internetverbinding te hebben, wordt sterk de voorkeur gegeven aan het inwinnen van informatie via de assistenten, advocaten en het sociaal netwerk. Internet werd bij die bevrageden slechts in allerlaatste instantie vermeld want, zo gaven ze aan, de weinige internettoegang en 4G-data waarover ze beschikken, gebruiken ze liever om familie te contacteren, niet om informatie op te zoeken.

Ook de manier waarop bevrageden van verschillende leeftijdscategorieën informatie zoeken is enigszins anders. Jonge personen zijn over het algemeen meer geneigd informatie in te winnen op het internet en bij de assistenten, terwijl personen van boven de 40 dat liever doen via hun assistent. Dit verklaart mogelijk waarom de personen van de oudere leeftijdsgroepen ook het minst aangeven extra

informatie te wensen op de website (zie supra): zij zijn sowieso minder geneigd het internet te consulteren op zoek naar informatie over thema's die op de website terug te vinden zijn.

De verschillende nationaliteiten hebben ook andere voorkeuren voor het inwinnen van informatie. Bevraagden uit het Midden-Oosten en Afghanistan winnen het liefst informatie in via het internet en hun sociaal netwerk, en doen dat minder vaak via de assistent of advocaat. Personen uit Afrika verzamelen dan weer het vaakst en het liefst informatie via de assistenten en iets minder frequent via het internet, sociaal netwerk of hun advocaten. De bevraagden uit Zuid-Amerika gebruiken zowel het internet als de assistenten om aan informatie te raken en de personen uit Europese en Euraziatische landen informeren zich het meest frequent via de integratiecursus, hun sociaal netwerk, assistenten en advocaten. Het internet werd door hen niet vermeld.

Ook tussen mannen en vrouwen onderling tekent zich een ander patroon af wat betreft de verkozen manier om zich te informeren: mannen verkiezen vaker het internet terwijl vrouwen de voorkeur geven aan hun assistenten¹¹. Beide groepen, mannen én vrouwen, gebruiken ook hun sociaal netwerk, waarbij ze de voorkeur geven aan familie en vrienden boven, bijvoorbeeld, Facebook-groepen.

Obstakels bij het zoeken naar informatie

Bij het zoeken naar informatie botsen verzoekers op heel wat obstakels. Deze verhinderen dat verzoekers aan (de juiste) informatie raken om hen verder te helpen met hun asielprocedures, het verblijf in België, en de rechten en plichten in de ontvangende maatschappij.

Een eerste obstakel dat werd vermeld is dat er heel veel *tegenstrijdige informatie* circuleert. Verzoekers gaan vaak ten rade bij vrienden en familie, leden van Facebook-groepen, of Google in hun zoektocht naar relevante informatie, maar krijgen vaak uiteenlopende zaken te horen over eenzelfde onderwerp. Dat maakt dat verzoekers de betrouwbaarheid van informatie en informatiebronnen niet of moeilijk kunnen verifiëren. Verzoekers vertrouwen ook niet altijd officiële bronnen wanneer ze informatie raadplegen, omdat ze vinden dat de aangeboden informatie soms niet in lijn ligt met de werkelijkheid of met de wetten en regels (bv. de Belgische COVID-19-maatregelen die regelmatig aangepast worden).

(LOIK2) V: We komen moeilijkheden tegen met die informatie

I: Is het altijd een betrouwbare bron of niet?

V: Neen de informatie op facebook is niet altijd te vertrouwen.

I: Oké neen neen neen, mogelijks zijn er fouten of?

V: Het kan juist of fout zijn (00:05:26 – 00:05:43)

Een tweede obstakel is een *gebrekkige infrastructuur* in het opvangcentrum waar de verzoeker verblijft. Concreet hebben de informanten het over het gebrek aan een (voldoende sterk) wifinetwerk in het opvangcentrum met als gevolg dat er enkel via 4G-data kan worden gesurft. Zoals we eerder benadrukten: we stelden grote verschillen vast tussen de verschillende opvanginitiatieven. Sommigen hebben in het gehele centrum toegang tot het internet en hebben soms zelfs gemeenschappelijke computers ter beschikking en een daarvoor ingerichte ruimte. Anderen daarentegen hebben soms helemaal geen internettoegang, of enkel toegang op één locatie binnen/buiten het centrum en beschikken niet over een computer of smartphone.

¹¹ Er is geen opmerkelijk verschil tussen mannen en vrouwen wat betreft het opleidingsprofiel.

Een derde obstakel situeert zich bij de verschillende graden van *ICT-geletterdheid*. Zij die geen kennis hebben van technologie of het internet (bv. omdat zij er in hun thuisland nooit kennis mee hebben gemaakt/het ter beschikking hadden) kunnen ook geen gebruik maken van de infrastructuur in het centrum, indien die wel wordt voorzien. Eén bevrageerde stelde daarom voor om in de opvangcentra internet- en technologielessen te organiseren voor zij die hier niet eerder mee hebben leren werken. In de praktijk zou dit een groot deel van een groep kwetsbare mensen zelfredzamer kunnen maken.

Een vierde obstakel is *het kopen van een smartphone, laptop of zelfs simkaart door verzoekers*. Verzoekers hebben aangegeven dat zij niet altijd in staat zijn om of weten hoe men een simkaart of telefoon kan kopen. Sommigen weten dan wel weer hoe en waar men dit kan verkrijgen, maar zijn niet in staat het te kopen omdat ze *geen (geldige) identiteitsbewijzen kunnen voorleggen*, wat dan ook meteen het vijfde obstakel vormt. Zoals ook blijkt uit onderstaande citaat: om bepaalde acties te kunnen ondernemen, zoals een simkaart kopen, wordt er een geldig identiteitsbewijs gevraagd. Verzoekers komen echter vaak in ons land terecht zonder identiteitsbewijzen of erkende/geldige bewijzen. Deze situatie beperkt verzoekers sterk in hun vrijheden en mogelijkheden. Als men niet in staat is een smartphone te kopen dan kan met deze ook niet gebruiken om informatie op te zoeken.

(OCE8-11) V2: We kunnen geen simkaart kopen met ons oranje kaart. We kunnen via ons oranje kaart geen telefoonlijn openen.

I: Neen? Je kan niet kopen ...?

V2: We kunnen geen simkaart kopen

V1: Het is verboden. Je kan met je oranje kaart geen simkaart kopen. (00:04:26 – 00:04:37)

Een zesde obstakel is de *taal van bepaalde informatieve websites*. Vaak zijn websites slechts in een beperkt aantal talen beschikbaar waardoor de taal, en niet de toegang tot internet, een obstakel vormt. Op dit punt is fedasilinfo.be een goed voorbeeld van hoe informatie ter beschikking wordt gesteld voor een talig zeer divers publiek. Maar fedasilinfo.be verwijst voor meer gedetailleerde informatie ook vaak door naar externe websites, die dan wel weer enkel in het Nederlands, Frans of (deels) in het Engels raadpleegbaar zijn. Ook dat verhindert de toegang en verhoogt gevoelens van frustratie bij verzoekers.

Een laatste obstakel is *het gebrek aan administratieve kennis* bij sommige verzoekers. Er wordt soms aangeraden om zelf contact op te nemen met een bepaalde instantie/organisatie door middel van e-mail of brief. Men houdt hierbij echter geen rekening met het feit dat sommige personen niet weten hoe men een e-mail of brief moet opstellen en schrijven. Voor hen is het dus moeilijk om zelf instanties te bereiken en informatie te verkrijgen.

(I1) V: [...] sometimes it's difficult to understand what I should do in this situation and this situation and then the most of the euh most of the way of the answers on the website is like contact this by email, contact this by email, which was not existed in our homeland, I mean, abroad and in the eastern communities so it's, it's a little bit difficult for those who don't have a good experience of using technology and Gmail (X) and also for those who don't euh have their way to write emails (00:18:34)

Suggesties van de geïnterviewden voor de website en promotie ervan

Meerdere bevrageerden suggereerden om op fedasilinfo.be een soort chatfunctie te ontwikkelen. Bezoekers van de website die dan vragen hebben waarop ze niet onmiddellijk een antwoord vinden,

zouden die dan kunnen stellen in de chatfunctie en zo naar een antwoord geleid worden. Het zou ook heel handig zijn om een FAQ-pagina te maken op de website, zodat men ook daar op zoek kan gaan naar informatie.

Andere bevrageden stelden voor om een fedasilinfo.be-app te maken die raadpleegbaar is zonder internetverbinding zodat men altijd en overal de informatie kan raadplegen indien nodig. Momenteel kan de website worden gebruikt als een app die toelaat de eerder bezochte pagina's opnieuw te consulteren zonder internetverbinding. Niet iedereen lijkt hiervan op de hoogte te zijn; voor anderen is de onmogelijkheid om ook onbezochte pagina's te openen zonder internetverbinding een minpunt. De bevrageden benadrukken hierbij ook dat het erg belangrijk is voor hen dat de gegeven informatie op de website (en in de toekomst mogelijk op de app) tijdig geüpdatet wordt. Zo weten de verzoekers steeds dat ze de regels en maatregelen wel respecteren, want ze lijken een zekere schrik te hebben om regels te overtreden. Ze zouden het ook handig vinden als er een algemene melding zou verschijnen op de website wanneer bepaalde informatie aangepast of gewijzigd is zodat ze rekening kunnen houden met die wijzigingen.

We vroegen aan informant(en) ook of ze zelf suggesties hadden om de bekendheid van de website te vergroten. De bevrageden stelden voor meer posters, brochures of flyers uit te hangen of te delen om verzoekers te wijzen op het bestaan van de website. In het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje zijn er ook nu al dergelijke posters, maar uit gesprekken met de bevrageden voor dit rapport blijkt dat die onvoldoende duidelijk zijn: de grote meerderheid van de verzoekers was immers niet op de hoogte van het bestaan van de website. Tegelijkertijd is de opmaak van de huidige posters mogelijk niet de meest correcte: er wordt op sommige posters een QR-code afgebeeld, die na scannen doorlinkt naar de website. Toch blijkt dat niet alle bevrageden weten wat een QR-code is of hoe zo iets werkt.

(OCM5) I: ça t'intéresse, OK, et [V: app?] si euh non ce n'est pas sur l'app euh website seulement sur le website et c'est ça l'adresse et ici c'est le code, tu sais comment ça marche avec le code QR?

V: Non (00:11:00)

Het is mogelijk beter om enkel het webadres te vermelden op posters en brochures. Ook wordt er aangeraden om informatieve filmpjes van de website te tonen in de gemeenschappelijke ruimtes.

De bevrageden gaven ook aan dat geen enkele assistent hen al heeft gewezen op het bestaan van de website. Ze gaven als advies mee dat assistenten de website standaard in de browser open laten staan (hetzij op hun smartphone of computer) en deze tonen aan de bewoners wanneer zij om informatie vragen. Ook dat soort eenvoudige ingrepen kan voor een grote verandering zorgen in de bekendheid van de website bij verzoekers. De projectmedewerker ondervond ook zelf het effect tijdens het afnemen van de diepte-interviews of uitvoeren van veldwerk: wanneer de website werd getoond op het eigen toestel namen bevrageden er soms foto's van en gingen ze er nadien zelf mee aan de slag.

Een verzoeker gaf ook de opmerking dat Arabischstalige verzoekers vaak informatie zoeken en delen in Facebook-groepen, en dit medium daarom een goede manier is om de website te promoten. Eén bevragede vermeldde ook dat advertenties op sociale media (i.e. Facebook, Twitter, Instagram, YouTube en TikTok) de website mogelijk ook meer bekendheid zouden geven, waarbij ook aan verzoekers zelf kan worden gevraagd om hierin een *influencer*-rol op te nemen.

Samengevat zou de website al veel in populariteit kunnen groeien als er in de centra en door assistenten meer ruchtbaarheid aan wordt gegeven. Posters, borden, brochures en filmpjes tentoonstellen in elk centrum kan daarbij mogelijk een stevige ondersteuning zijn.

Tussentijdse conclusies en aanbevelingen

Uit de diepte-interviews en focusgesprekken met 63 verzoekers uit zowel regio Noord als regio Zuid, kwamen volgende belangrijke punten naar voren:

- Informatie inwinnen gebeurt het vaakst via de begeleider, gevolgd door het sociaal netwerk en via internet. Pas in laatste instantie wordt de advocaat vermeld. Verzoekers ondervinden bij het zoeken naar informatie wel obstakels: taalbarrières, tegenstrijdige informatie, gebrek aan technologische of administratieve kennis, of een slechte relatie met de begeleider. Dat soort obstakels kan het inwinnen van correcte en betrouwbare informatie bemoeilijken. Net daarom is het belangrijk dat fedasilinfo.be zo breed mogelijk verspreid wordt: de site kan een aanvullende bron van informatie zijn, naast de bestaande vormen van informatie-inwinning. Belangrijke kanttekening: de website kan en zal nooit dienen als vervanging van de begeleider, maar kan wel een goede aanvulling vormen.
- Gebruikers, ook nieuwe die vóór het gesprek met de interviewer nog nooit de website bezochten, staan over het algemeen positief tot zeer positief tegenover de website. Tegelijkertijd is er ruimte voor verbetering: kleine inhoudelijke aanpassingen –bv. meer foto's, foto's van gebouwen waar belangrijke instanties gevestigd zijn, aangevuld met wegbeschrijvingen of plannetjes–, kunnen ertoe bijdragen dat de website aantrekkelijker is voor zij die deze nodig hebben. Daarnaast was een terugkerende suggestie om een soort chatfunctie toe te voegen aan de website zodat men direct een vraag kan stellen als men bepaalde informatie niet vindt. Een FAQ-pagina zou ook een goede toevoeging zijn aan de website zodat alle meest gevraagde informatie op eenzelfde plek terug te vinden is.
- Over het algemeen vinden verzoekers op de website terug wat ze zoeken: de thema's zijn relevant, al vinden de meesten dat ze te beknopt zijn uitgewerkt. Thema's waarover uitgebreidere informatie zeer welkom is: asielprocedures, integratie, woonst en werk vinden. Ook meer praktische informatie over bijvoorbeeld een doktersbezoek in België of het nemen van een telefoonabonnement worden vermeld.
- Verzoekers bezoeken de website vooral via hun smartphone; slechts enkelen hebben toegang tot een computer. Infrastructuur, met name toegang tot een stabiele internetverbinding of een ruimte met beschikbare computers, verschilt sterk naargelang de opvangstructuur en beheerder. Dat verklaart mogelijk waarom een deel van de informanten vragende partij is voor een app die volledig raadpleegbaar is zonder internetverbinding.
- Verzoekers zeggen vooral informatie te willen en zullen opzoeken via de pictogrammen die ze erg positief onthalen omdat ze zo expressief zijn en zelfs personen die niet (goed) kunnen lezen, vooruithelpen. Ook de woordenlijst en zoekfunctie werden als nuttig onthaald, al zijn dat geen functies waar de meeste gebruikers spontaan hun weg naar lijken te vinden. Ook de breadcrumb-functie moet meer in de verf gezet worden wanneer men aan verzoekers de website toont, aangezien deze tool ervoor zorgt dat de indeling van de website duidelijk wordt.
- Op de voorleesfunctie kwam zo goed als geen kritiek: bevroegden appreciëren vooral de bijkomende toegankelijkheid via de voorleesfunctie al betreuren ze dat deze functionaliteit nog niet in alle talen beschikbaar is (o.a. Pasjtoe, Tigrinya en Albanees).
- Of verzoekers de website vertrouwen is een vraag die we slechts gedeeltelijk kunnen beantwoorden: zij die de vraag expliciet kregen voorgeschoteld, antwoordden allen volmondig ja, en gaven ze als reden dat de website wordt gelinkt aan een officiële instantie. Bij wie de vraag niet expliciet werd gesteld, kunnen we dit slechts indirect afleiden door te koppelen aan de algemene positieve appreciatie die verzoekers uitten voor de website.

- Een belangrijk aandachtspunt is de bekendheid en promotie van de website. De website is vooralsnog niet breed gekend bij de groep van verzoekers: slechts één derde van de bevrageden was reeds vertrouwd met de website, van wie geen enkele toegeleid werd naar de website door assistenten en slechts enkelen de website kennen door promomateriaal dat visueel aanwezig was in de centra. Het aanmeldcentrum Klein Kasteeltje lijkt daarin een uitzondering, al kan men zich afvragen of die omgeving de meest geschikte is: de verzoeker wordt in die fase van de procedure met zo veel en zo'n nieuwe informatie geconfronteerd, dat men die niet allemaal kan onthouden. Ook in latere fases van het traject moet worden ingezet op herhaling en een grotere zichtbaarheid van de website. Vaak voorkomende suggesties voor promotie van de website was een hogere zichtbaarheid via posters, flyers, en boodschappen op borden. Een belangrijke kanttekening daarbij is dat de informatie op die visuele boodschappen duidelijk moet zijn: QR-codes zijn alsnog niet door iedereen gekend. Naast visuele aanwezigheid spelen ook assistenten een belangrijke rol: als zij de verzoekers naar de website toeleiden, is ook de kans groter dat er nadien een verdere verspreiding via mond-tot-mondreclame binnen de groep van verzoekers volgt.

Deel 4: Schermopnames

Methodologie

Naast een enquête en diepte-interviews, verzamelden we ook nog gegevens op een derde manier: we observeerden via schermopnames hoe personen de website consulteren. Werken via schermopnames laat toe om de gerapporteerde data –hoe gebruikers via interviews, focusgesprekken en enquêtes zeggen dat ze de website consulteren– te toetsen aan observaties van hoe de gebruikers de website effectief gebruiken. Dat levert mogelijk een adequater beeld op van de navigatiepatronen en van eventuele moeilijkheden tijdens het navigeren.

We namen in totaal bij achttien personen de schermopnames op, waarvan zestien bewoners uit drie verschillende opvangcentra en twee medewerkers uit de opvangsector. Deelnemers werden geselecteerd tijdens veldwerkbezoeken in de collectieve opvangcentra van Fedasil Moeskroen, Croix-Rouge Doornik, en Rode Kruis Eeklo. Het selectieproces voor deze dataverzameling verliep in grote lijnen zoals dat van de interviews. Na enkele contacten met medewerkers van de betrokken centra bracht de projectmedewerker een dag door ter plekke en sprak daarbij rechtstreeks bewoners aan. Na een korte informele kennismaking werd meer informatie gegeven over het onderzoek en het doel van de bevraging. Als personen interesse toonden, werden ze uitgenodigd om deel te nemen. Eerst overliep de projectmedewerker het *informed consent*-formulier, mits akkoord werd de opname opgestart.

Vóór de schermopnames startten, verzamelde de projectmedewerker enkele achtergrondgegevens van de deelnemers: achtergrondgegevens zoals nationaliteit, moedertaal, en leeftijdsgroep. Er werd vooraf niet systematisch gepeild naar de digitale vaardigheden van de deelnemers, voornamelijk om deelnemers niet af te schrikken. Toch kwamen ICT-competenties wel vaak aan bod: enkele participanten brachten zelf hun gebrek aan digitale vaardigheden ter sprake, in andere gevallen besprak de projectmedewerker hoe comfortabel ze zich voelen op informele wijze na afloop van de schermopname.

De schermopnames vonden plaats in een rustige ruimte in het opvangcentrum waar enkel de projectmedewerker en de deelnemer aanwezig waren. Op die manier konden we externe storende factoren weren en een aangename setting scheppen voor de deelnemers. Verder werd ook de keuze gemaakt om enkel het scherm van de deelnemers vast te leggen: hoewel bijkomende beeldopnames van de gebruikers tijdens het navigeren waardevolle informatie zouden kunnen opleveren, leek ons de impact op het comfort, vertrouwen en de privacy te groot.

De bevragingen namen gemiddeld tien minuten in beslag. In totaal werden 26 schermopnames verzameld met 18 verschillende deelnemers. Vijf deelnemers gebruikten de website op een laptop en dertien personen gingen aan de slag met de mobiele versie op een smartphone. Op deze manier konden we eventuele verschillen in navigatiemethodes naargelang het toestel vaststellen. De verdeelsleutel tussen testen op laptops en smartphones weerspiegelt vermoedelijk het reële gebruik van de website: verzoekers zijn in grote mate afhankelijk van hun smartphone, zij hebben minder toegang tot een laptop of desktop.¹²

¹² De gebruikersstatistieken 2021 leren ons dat de webste het meest bezocht wordt op de smartphone (63%), dan desktop (34%) en tablet (1,5%). We vermoeden dat het percentage computerbezoek beïnvloed wordt door hulpverleners die vaker gebruik maken van een desktop op hun werkplek (T. Provoost, Gebruikersstatistieken fedasilinfo.be 2021, 10/1/2022).

De testpersonen gebruikten niet hun eigen toestellen, wel die van de projectmedewerker. We werken via aangereikte toestellen, en niet die van de gebruikers zelf, om twee redenen: respect voor privacy en risico op dataverlies. Opnames van deelnemers maken via hun persoonlijke toestellen impliceerde immers toestemming vragen om ook specifieke programma's te installeren en die opnames door te sturen, wat potentiële deelnemers mogelijk zou hebben afgeschrikt en wat meer risico op dataverlies inhield.

Concreet werd voor de navigatie op laptop gekozen voor een Windows 10 Dell laptop met als webbrowser Google Chrome. Voor de smartphone navigatie werd gekozen om gebruik te maken van een courante hedendaagse smartphone (Sony Xperia 10) met een Android besturingssysteem. Door een zeer courant besturingssysteem te gebruiken, hoopten we het effect van het navigeren op een niet-eigen toestel zo veel mogelijk te minimaliseren. De schermopnames van de laptop gebeurden via Free Cam 8, open source software om navigatie vast te leggen. Het programma laat toe op eenvoudige wijze schermopnames maken, inclusief geluid en cursorbewegingen. Op smartphone werd gewerkt via de ingebouwde software voor schermopnames.

We vroegen de deelnemers om twee opdrachten uit te voeren: (1) een gerichte zoekopdracht, en (2) een niet-gestuurde navigatie-ervaring. Bij de gerichte zoekopdracht kreeg de deelnemer de volgende vraag voorgeschied: hoe zoek je informatie op over de 'Dublinprocedure'? Eerst polste de projectmedewerker of de deelnemers wel bekend waren met deze term, wat bij alle deelnemers het geval was. Daarna hield de projectmedewerker zich afzijdig en liet de deelnemers hun gang gaan om deze informatie terug te vinden op de manier die ze zelf het meest geschikt vonden. We kozen de term 'Dublinprocedure' omdat het begrip sterk leeft bij verzoekers en het toch wat redeneerwerk vereist om te bepalen waar op de website je informatie hierover kan vinden. Terwijl de deelnemers hun zoekopdracht uitvoerden, maakte de projectmedewerker aantekeningen over het gedrag en de houding van de persoon: zag de deelnemer er ontspannen uit of toonde deze eerder tekenen van irritatie of agitatie, af te leiden uit bijvoorbeeld uit non-verbale communicatie of bepaalde verbale opmerkingen tijdens het navigeren? Wanneer deelnemers tekenen van frustratie vertoonden, bevroeg de projectmedewerker kort na afloop van de test of deze indruk overeenkwam met hoe de testpersoon dat zelf ervaarde.

De projectmedewerker kwam verder niet tussen, ook niet wanneer de deelnemers er niet in slaagden om de term succesvol te zoeken. Voor de tweede taak werd geen instructie gegeven, maar aan deelnemers gevraagd om even op te website rond te surfen en dan zelf een onderwerp naar hun eigen interesse op te zoeken. Via de combinatie van deze twee verschillende taken konden we nagaan hoe gebruikers aan de ene kant op zoek gaan naar zeer specifieke informatie en aan de andere kant observeren hoe men op de website navigeert tijdens een niet-gestuurde opdracht.

Geen enkele deelnemer was voor de start van de opdracht reeds bekend met fedasilinfo.be. Alle bevindingen uit deze bevraging moeten dus op die manier worden geïnterpreteerd: we krijgen informatie over de allereerste indrukken en navigatie-ervaringen. Dat geen enkele deelnemer de website eerder had bezocht, was geen a priori vastgelegd criterium in de selectie van de participanten, maar weerspiegelt mogelijk wel de nog eerder lage bekendheid van de website bij de huidige groep van verzoekers (zie ook deel 3).

De deelnemersgroep bestond uit acht vrouwen en tien mannen uit 11 verschillende landen:

Herkomstland	Aantal deelnemers	Geslacht	Gekozen taal bij navigeren
Afghanistan	2	M - M	Farsi
Algerije	2	M - V	Frans - Arabisch
België (medewerkers)	2	V - V	Nederlands

Burundi	2	V – V	Frans
Eritrea	2	M – V	Tigrinya
Kosovo	1	M	Engels
Palestina	3	M – M – M	Arabisch
Senegal	1	V	Frans
Sudan	1	V	Arabisch
Syrië	1	M	Arabisch
Venezuela	1	M	Spaans

Observaties en resultaten

Eerst gaan we nader in op de gestuurde zoekopdracht over de ‘Dublinprocedure’. Daarna lichten we de vrije navigatie toe. Vervolgens bespreken we enkele opvallende kenmerken, die losstaan van de opdracht.

Gestuurde zoekopdracht: ‘Dublinprocedure’

In totaal namen veertien mensen deel aan de gestuurde zoekopdracht. Zes van hen zullen de pagina vinden na het uitvoeren van verschillende zoekmethodes, de overige acht bereiken de pagina niet. Uit de schermopnames zien we duidelijk dat het overgrote deel als eerste methode inzet op de zoekbalk. Negen personen starten aan deze taak door de term in te geven via de zoekbalk, vier personen beginnen te navigeren via de iconen, en één persoon zal proberen zoeken via de woordenlijst. Bij de acht personen die er niet in slagen om de pagina over Dublin te vinden, zullen vier mensen verschillende zoekstrategieën toepassen, zoals overschakelen naar iconen of de term ‘Dublin’ op Google zoeken, dit leverde nog steeds geen succes op. De andere vier geven op na één poging.

Zoekopdracht Dublin				
Participant	Platform	Taal bezoek	Zoekmethode	Succes
D1	Computer	Frans	Zoekbalk - Google	Neen
D2	Computer	Arabisch	Iconen	Ja
D3	Computer	Spaans	Woordenlijst	Neen
D4	Smartphone	Arabisch	Zoekbalk	Neen
D5	Smartphone	Farsi	Zoekbalk - Iconen	Neen
D6	Smartphone	Farsi	Zoekbalk - Iconen	Neen
D7	Smartphone	Engels	Zoekbalk	Ja
D8	Smartphone	Nederlands	Zoekbalk	Ja
D9	Smartphone	Nederlands	Iconen	Ja
D10	Smartphone	Arabisch	Zoekbalk	Neen
D11	Smartphone	Arabisch	Iconen	Ja
D12	Smartphone	Frans	Zoekbalk	Ja
D13	Smartphone	Frans	Zoekbalk	Neen
D14	Smartphone	Arabisch	Iconen	Neen

Zes deelnemers hebben duidelijk problemen met het navigeren van de zoekopdrachten. Bij vijf deelnemers zien we hetzelfde patroon verschijnen in de reden waarom de zoekopdracht niet lukt. Ze geven in hun verschillende talen termen in zoals “informatie over Dublin”, “het Dublin stage”, “na het

verkrijgen van het Dublin antwoord”.¹³ De interne zoekmachine herkent deze opdrachten niet: enkel wanneer je in alle talen specifiek de term “Dublin” ingeeft, krijg je een resultaat. Een zoekopdracht die te veel woorden bevat, zal geen resultaat opleveren. Eén participant spreekt na afloop van de proef expliciet zijn onvrede uit over de kwaliteit van de zoekfunctie. Ook de aanvulfunctie van de zoekbalk is vrij beperkt: een kleine spellingsfout zorgt ervoor dat de gezochte term niet gevonden wordt. Bij één persoon loopt het bijvoorbeeld mis omdat hij “Doublin” ingeeft.

Een andere deelnemer is verward door het menu met de zoeksuggesties. Ze geeft wel degelijk de juiste term in, maar lijkt dan onzeker over welke van de voorgestelde pagina’s te kiezen. Ook bij haar leidt dat ertoe dat ze de opdracht afbreekt.

Ook loopt het mis bij één persoon nadat ze “Dublin” heeft geselecteerd bij het menu met suggesties in de zoekbalk. Zoals ook hierboven al werd vermeld: wanneer je een suggestie kiest, kom je terecht op een dieper gelegen pagina met zoekresultaten. Onder de naam van elke specifieke pagina staat ook de bredere categorie waarin deze pagina zich bevindt als hyperlink. Deze laatste persoon zal verkeerd klikken en in de algemene categorie over ‘Asiel en Procedure’ terechtkomen in plaats van op de specifieke pagina over ‘Dublin’. Zij zal uiteindelijk wel van hieruit haar weg terugvinden naar de Dublinpagina door te navigeren via de iconen.

Eén persoon, die de Spaanstalige versie van fedasilinfo.be consulteerde, zal spontaan de woordenlijst gebruiken. Helaas zal de zoekopdracht niet succesvol zijn in dit geval. De participant zei tegen de projectmedewerkers dat hij naar de termen “Dublin” en daarna “Procidiemento Dublin” ging zoeken door te klikken op de letters D en P in de woordenlijst. Voor beide termen is echter geen referent opgenomen in deze functie. Dat bleek niet specifiek gebonden aan het Spaans: in geen enkele taal blijkt de woordenlijst deze termen te hebben opgenomen.

Van de vier personen die als eerste keuze kiezen om informatie over Dublin te zoeken via de iconen zullen drie dit vlot vinden binnen de dertig seconden. Eén persoon, die meegeeft niet zo veel ervaring te hebben met computers, geraakt wel in de buurt, maar zal uiteindelijk in het menu ‘Asiel en Procedure’ kiezen voor ‘Andere Procedures’ en niet voor de ‘Dublinprocedure’. Uiteindelijk geeft ze de opdracht op alvorens ze de pagina over ‘Dublin’ bereikt. Deze persoon drukte wel enthousiasme uit voor de website, en ging in op de suggestie van de projectmedewerker om op basis van een flyer de website ook te tonen aan haar dochter die haar meestal ondersteunt bij ICT-zaken. De personen die de pagina wel vonden via de iconen hadden allemaal, volgens hun eigen inschatting, voldoende ervaring met computers. Zij stonden allen positief ten aanzien van de navigatie, die ze omschreven als “gemakkelijk”.

Ten slotte zullen nog twee personen overschakelen op de iconen nadat de eerste poging met de zoekbalk niets opleverde. Ze zullen ook vastlopen bij het gebruik van de iconen omdat ze naar informatie over ‘Dublin’ zoeken in de categorie ‘Terugkeer’. Uit de bijkomende mondelinge toelichting blijkt hoe logisch deze vergissing is: een van beide Afghaanse verzoekers die de informatie over Dublin zoekt onder ‘Terugkeer’ vertelt dat hij door meerdere landen trok op de doorreis naar België. Omdat hun vingerafdrukken waren genomen in een ander land lopen zij het risico om teruggestuurd te worden naar daar. In dit geval begrijpt de deelnemer de Dublinverordening wel correct, maar koppelt hij die informatie aan ‘Vrijwillige Terugkeer’.

¹³ Alle betrokkenen zochten naar deze termen in hun respectievelijke talen. Voor een vlotte leesbaarheid worden deze zoektermen hier in het Nederlands weergegeven.

Vrije navigatie

In totaal zullen twaalf personen deelnemen aan de proef met vrije navigatie. Vier personen maken gebruik van de zoekbalk en vijf personen maken gebruik van de iconen. Eén persoon zal beide methodes gebruiken om zijn doel te bereiken. Ten slotte zullen twee deelnemers niet specificeren waar ze naar zoeken en respectievelijk gebruik maken van de functies “Populaire thema’s” en “Populaire onderwerpen”. Eén van hen, die de website in het Tigrinya consulteert, komt via de populaire pagina’s terecht op de pagina over het vaccin tegen het Coronavirus. De tweede persoon komt via deze wijze op de pagina “Registratie van uw verzoek” terecht. Beiden nemen daarna de betreffende pagina integraal door, geven positieve feedback op de website in het algemeen en zijn enthousiast. We herhalen hierbij dat alle deelnemers de site voor het eerste bezochten (cf. methodologiesectie): hun enthousiasme na een eerste consultatie is in die zin ook waardevolle informatie.

Vrije navigatie					
Participant	Platform	Taal bezoek	Zoekmethode	Gezochte informatie	Succes
N1	Computer	Frans	Iconen	Hoe vind ik werk?	Ja
N2	Computer	Arabisch	Iconen	Leven in België - Samenleven	Ja
N3	Computer	Arabisch	Iconen	Hoe vind ik werk?	Ja
N4	Computer	Spaans	Zoekbalk	Sociaal assistent	Ja
N5	Smartphone	Arabisch	Zoekbalk - Iconen	Wonen voor vluchtelingen	Neen
N6	Smartphone	Engels	Zoekbalk	Humanitaire regularisatie	Ja
N7	Smartphone	Nederlands	Zoekbalk	Volgend verzoek	Ja
N8	Smartphone	Nederlands	Iconen	Negatieve beslissing	Ja
N9	Smartphone	Arabisch	Zoekbalk	Asiel in België	Neen
N10	Smartphone	Arabisch	Iconen	Hoe vind ik werk?	Ja
N11	Smartphone	Tigrinya	Populaire thema’s	Coronavirus	Ja
N12	Smartphone	Arabisch	Populaire onderwerpen	Registratie van uw verzoek	Ja

Het valt op dat de deelnemers die gebruik maken van de navigatie via iconen ook sneller de zoekopdrachten uitvoeren: vijf personen vinden de informatie die ze zoeken in minder dan dertig seconden. Over de vormgeving en vlotheid van navigatie via iconen kregen we ook vrijwel alleen maar positieve feedback.

Niet verrassend, deelnemers zoeken heel uiteenlopende zaken. Eén persoon toont grote interesse in alle pagina’s onder de categorie “Leven in België”. Hij neemt uitgebreid de tijd om verschillende pagina’s te lezen in de rubriek “Samenleven”. De man is positief over de informatie die hij hier terugvindt. Ten slotte merkt hij wel op dat sommige locaties van pagina’s niet echt intuïtief zijn. Zo staat de informatie over leren zwemmen onder de rubriek “Omgeving” in de categorie “Leven in België”, wat hij geen evidente keuze vond.

Eén verzoeker zocht informatie over de mogelijkheid om buiten een collectieve opvang te wonen, ofwel in een LOI ofwel op de privémarkt. Eerst zocht de deelnemer via de zoekbalk de termen “woonst voor vluchtelingen” in het Arabisch op, wat geen resultaten opleverde. Vervolgens schakelde hij over naar navigatie via pictogrammen. De persoon ging naar de categorie “Wonen” en bekeek de verschillende subgroepen hierin. Uiteindelijk viel zijn keuze op de pagina “Onderdak nodig?”. Hier vind

je echter alleen informatie over daklozenopvang. Zijn non-verbale communicatie toonde tekenen van frustratie, kort daarop staakte hij ook de zoektocht. Na de schermopname opperde deze deelnemer dat hij het idee van de website wel goed vond maar dat er meer specifieke adressen mogen worden toegevoegd met concrete informatie. Bijvoorbeeld contactgegevens van organisaties waartoe verzoekers zich kunnen richten voor specifieke vragen, zoals, in zijn geval, wonen. De mogelijkheid om in een LOI te wonen is een thema dat sterk leeft onder verzoekers, zo weet ook de projectmedewerker uit eerdere ervaringen. Bovendien is het moeilijk om informatie te vinden over wie wel of niet in aanmerking komt voor een LOI. Op fedasilinfo.be blijft de uitleg beperkt tot van één zin over wat een LOI is.

Eén persoon zoekt informatie over humanitaire regularisatie en zal ook problemen ondervinden met de zoekfunctie. Als eerste strategie geeft hij de term “9bis” in, die verwijst naar de wetgeving omtrent humanitaire regularisatie. De zoekfunctie herkent deze term, maar de deelnemer is verward omdat hij niet weet dat hij op de term onder de zoekbalk moet klikken. Vervolgens probeert hij opnieuw met de term “humanitaire regularisatie”. Deze keer klikt hij wel door via de zoeksuggestie. Eenmaal bij de pagina met echte zoekresultaten ontstaat er een nieuw probleem. Hier krijg je als eerste zoekresultaat “medische regularisatie”, die de deelnemer ook zal aanklikken. Hij merkt dat dit niet de informatie is waar hij naar op zoek is en zal de site verlaten om zijn vraag via google te zoeken. Dit lukt ook niet onmiddellijk en tenslotte zal de deelnemer de pagina over humanitaire regularisatie alsnog vinden op fedasilinfo.be wanneer hij de zoekresultaten nogmaals overloopt.

Eén persoon gebruikt de zoekbalk om op de Arabische versie van de website te zoeken naar de term “Asiel in België”. Eerst schrijft deze persoon de term verkeerd in het Arabisch, waarna zijn smartphone de automatische suggestie geeft hoe je deze term wel correct schrijft. Dit is duidelijk een troef in navigatie per smartphone. Helaas zal de persoon alsnog niet succesvol zijn, omdat de term die hij gebruikt niet specifiek genoeg is voor de zoekmachine en geen resultaat oplevert.

Ook hier levert de zoekfunctie problemen op. Zo moet je je zoekterm invoeren en verschijnt er nadien een uitklapbaar menu dat relevante antwoorden voorstelt als de zoekmachine de geschreven term herkent. Van de gebruiker wordt dan verwacht om met de cursor op de suggestie naar wens te klikken waarna hij opnieuw op een pagina terechtkomt met alle zoekresultaten. Twee deelnemers tonen via non-verbale communicatie hun frustratie omdat ze niet op het vergrootglasicoon in de zoekbalk kunnen klikken. In hun geval leidt dat ertoe dat ze hun opdracht opgeven omdat ze denken dat de zoekfunctie niet goed werkt.

Sommige deelnemers lijken eerder willekeurig te surfen. Eén persoon klikt op de link “lees meer” op de hoofdpagina. Deze pagina geeft meer informatie over fedasilinfo.be zelf en is de enige waar een videotutorial beschikbaar is.

Specifieke opmerkingen

Tot slot nog enkele bijkomende opmerkingen, die niet noodzakelijk verband houden met één van de twee opdrachten, maar door de projectmedewerker werden opgemerkt tijdens de observaties en soms ook met de participanten na afloop werd besproken.

- Eén persoon had een zeer specifieke vraag na afloop van de proeven. Zij wou informatie over de mogelijkheden over een werkvisum als mantelzorger. Deze informatie vond ze niet terug op fedasilinfo.be, waarop ze besloot om de website te verlaten en op Google te zoeken. Hieruit blijkt duidelijk dat gebruikers die met een heel specifieke vraag of problematiek op zoek gaan op fedasilinfo.be geen antwoord vinden op hun vraag. Deze vaststelling komt overeen met informatie die bevroegden ons meegaven tijdens de interviews.

- Drie personen bezochten de Arabischtaalige versie van de website op een laptop. Bij talen die gebruik maken van een niet-Westers schrijfsysteem, zoals het Arabisch of Russisch, kunnen er problemen ontstaan bij de zoekfunctie. Computers hier werken met een standaard toetsenbord van onze regio dat is gebaseerd op het Latijns schrift. Het is op die toestellen niet vanzelfsprekend om zoektermen in te geven in een ander schrijfsysteem. Voor de laptop die voor deze test ter beschikking werd gesteld was reeds een softwarepakket geïnstalleerd waarmee je makkelijk van schrijfsysteem kan veranderen, maar standaard is dat niet aanwezig op toestellen. Ook dat is een aandachtspunt.
- Drie personen zullen fedasilinfo.be verlaten en, gewild of ongewild, op een andere site terecht komen. Eén persoon beslist om informatie over de Dublinprocedure op te zoeken op Google wanneer het niet lukt op fedasilinfo.be. Dat levert informatie over de stad zelf en over de Ierse ambassade in België. Eén andere persoon verlaat de site onbedoeld, door in de rechterbovenhoek van de startpagina op een icoon te klikken dat linkt naar de Portaal van België.be die “Informatie en diensten van de overheid” aanbiedt. De persoon in kwestie kan goed met computers overweg, beseft snel de fout en keert zonder problemen terug naar fedasilinfo.be. De derde persoon die de website verlaat, is een gebruiker die de website in het Tigrinya bezoekt en ook nauwelijks een andere taal spreekt. Op een bepaald moment klikt hij door op een link naar een pagina over werken die alleen in het Frans en Nederlands beschikbaar is. Dit was voor hem een dood spoor en veroorzaakte frustratie: de bezoeker koesterde duidelijk de verwachting om ook de verwijspagina’s in de eigen taal te kunnen consulteren. Bijkomend: in sommige gevallen blijkt een verwijspagina te linken naar een site of pagina die niet langer beschikbaar is. Ook dat wekt frustratie op. We illustreren dat kort visueel.

Stap 1: Op de pagina “Gelijkheid” (via “Alle thema’s” < “Leven in België” < “Samenleven”, cf. de breadcrumb) kunnen we doorklikken onderaan en meer informatie krijgen onder de titel “Meer informatie over rechten en gendergelijkheid”.



Stap 2: Deze link verwijst door naar een externe website¹⁴, maar de link blijkt niet correct.

¹⁴ <https://www.zanzu.be/en/themes/your-rights>

The page you are looking for cannot be found.

- Slechts één persoon, een participant uit Eritrea, ondervond grote moeilijkheden om met de website te werken. Eritrea beschikt niet over vrije internettoegang. Dat kan verklaren dat verzoekers van Eritrese afkomst bij of kort na aankomst in België minder digitale skills bezitten. De persoon in kwestie had in eerste instantie grote moeite om op de website te navigeren. Zo, bijvoorbeeld, had hij ongewild een tiental keer dezelfde pagina geopend via verschillende tabbladen, zonder zich daarvan bewust te zijn. Later lukte het ook niet goed om de iconen te gebruiken: hij klikte op de tekstbeschrijving onder de iconen terwijl alleen de iconen zelf doorverwijzen naar een andere pagina. De projectmedewerker besliste daarop om hier, uitzonderlijk, wel tussen te komen en bleef even zitten naast de persoon om te helpen met de initiële navigatie. Met deze beperkte initiële ondersteuning lukte het nadien vlotter, wat doet vermoeden dat een eenvoudige, verkennende navigatie van de website geen te grote inspanningen vereist, zelfs niet bij relatief onervaren internetgebruikers. De Eritrese deelnemer was positief over de mogelijkheid om de website in het Tigrinya te bezoeken en ondervond geen problemen om de inhoud van teksten te begrijpen.
- De verwijzingen die je onderaan op sommige pagina's vindt via, bijvoorbeeld, "Meer over", kunnen verwarring zaaien bij de gebruiker. Wanneer je op één van deze pagina's klikt, word je doorverwezen naar een andere pagina binnen fedasilinfo.be die dieper ingaat op een bepaald onderwerp. Op zich is dat erg nuttig: ook tijdens de interviews bleek dat veel mensen vragende partij zijn naar meer of specifiekere informatie over bepaalde onderwerpen (zie ook deel 3). Het nadeel aan deze pagina's is wel dat ze niet lijken overeen te stemmen met de rest van de website, althans niet wat betreft interne logica en visuele opbouw. De breadcrumb-functie is op dit onderliggende niveau namelijk niet langer beschikbaar. Breadcrumbs, of broodkruimels in het Nederlands, worden meestal weergegeven linksboven op het scherm om gebruikers attent te maken op de reeds afgelegde weg op de website. Net omdat fedasilinfo.be uit meerdere thema's en onderliggende pagina's bestaat, is het toevoegen van de breadcrumb een goede methode om overzichtelijkheid te bewaken. Alleen, nu gebeurt dat niet systematisch. We illustreren het kort hieronder visueel.

Stap 1: De pagina over de asielprocedure. Bovenaan links toont de breadcrumb duidelijk waar je je bevindt. Hier is dat niveau drie: Alle thema's < Asiel en procedure < Asiel aanvraag.
<https://www.fedasilinfo.be/nl/asielprocedure>

Asielprocedure

Als u [asiel](#) vraagt in België, dan vraagt u of u in België mag blijven omdat uw leven in uw eigen land in gevaar is.

Wat zijn de belangrijkste stappen van de asielprocedure?

1 U gaat naar het [aanmeldcentrum](#) in Brussel.

Stap 2: Onderaan deze pagina over de asielprocedure kan je doorklikken om verdere informatie te zoeken over gerelateerde zaken via de rubriek “Meer over de asielprocedure”. We klikken op “Hoe asiel aanvragen in België”.

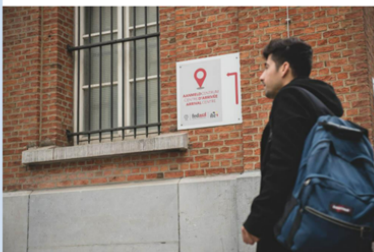
Meer over de asielprocedure

- > [Hoe asiel aanvragen in België?](#)
- > [Uw afspraak bij de Dienst Vreemdelingenzaken](#)
- > [Uw persoonlijk gesprek bij het CGVS](#)
- > [Het onderzoek van uw verzoek](#)

Stap 3: Op de fedasilinfo.be pagina die we bereiken via de optie “Meer over de asielprocedure” is de breadcrumb verdwenen.

Hoe asiel aanvragen in België?

Als u [asiel](#) wilt aanvragen, is de eerste stap de registratie van uw verzoek.



Waar moet u uw verzoek registreren?

- Als u al in België bent: in Brussel, in het [aanmeldcentrum](#) (binnen de 8 dagen na uw aankomst in België)
- Als u aan de Belgische grens bent: bij de politie
- Als u opgesloten bent in een gevangenis of in een gesloten centrum: bij de directeur van de gevangenis of van het gesloten centrum.

- Er is weinig uniformiteit in de manier waarop wordt doorverwezen: soms word je doorverwezen naar een andere pagina van dezelfde website fedasilinfo.be, soms naar een

externe website. Als bezoeker kan je dat enkel afleiden uit de schriftelijke informatie (bv. een eigenaam zoals “Google Maps”, of een korte beschrijving in combinatie met de naam van een dienst zoals “Contact Dienst Vreemdelingen”). Nochtans is dat onderscheid belangrijk: word je doorverwezen naar een externe website, dan is de kans groot dat je op een website terechtkomt in een andere taal dan die van fedasilinfo.be, zeker als je de website consulteert in een taal die minder courant is in onze federale of regionale dienstverlening en context. Nu wordt soms wel, soms niet aangegeven tussen haakjes welke de taal is van de pagina waarnaar wordt gelinkt. Vergelijk bv. onderstaande verwijzingen: links en rechts zijn afbeeldingen uit Duitsalige pagina’s die doorverwijzen naar, respectievelijk, meer informatie over een advocaat (links), en mogelijkheden om een landstaal te leren (rechts). Voor een bezoeker die onze taal- en institutionele context een beetje kent is het logisch dat pagina’s over mogelijkheden om Nederlands te leren, ook in het Nederlands verschijnen (bv. de conversatiegroepen “In einer Konversationsgruppe”). Maar voor een persoon die minder vertrouwd is met taal en context in België, en start aan een verkennende zoektocht vanuit fedasilinfo.be, kan een eenvoudige aankondiging over de taal die komt in de vervolgpagina mogelijk wel frustraties wegnemen, zoals dat links wél het geval is.



Tussentijdse conclusies en aanbevelingen

Op basis van de resultaten van de schermopnames willen we de volgende conclusies en observaties meegeven.

- Behalve de assistenten was geen enkele participant bekend met fedasilinfo.be vóór deelname aan de schermopnames. De observaties geven ons dus enkel een inkijk in de *eerste indrukken* van de deelnemers over de website. Alle deelnemers waren positief over het initiatief. Dat doet vermoeden dat verzoekers vragende partij zijn naar een digitale infobron of, of hier zeker voor open staan.
- Navigatie van de website verloopt het vlotst via de iconen. Participanten maken vooral gebruik van de iconen wanneer ze de site exploreren. De interne logica over welke informatie onder welk onderwerp te vinden is, kreeg overwegend positieve reacties. Alleen wanneer mensen naar dieper liggende pagina’s surfen, vinden ze de onderverdeling soms minder logisch. Om de surfervaring iets vlotter te maken, stellen we voor om een kleine aanpassing te maken zodat je op de hoofdpagina ook op de tekst onder de iconen kan klikken om door te linken naar het onderwerp in kwestie.
- Mensen maken vooral van de zoekfunctie gebruik wanneer ze specifieke informatie zoeken. Toch lijkt de huidige zoekfunctie weinig intuïtief of effectief. Volgende aanpassingen zijn wenselijk:
 1. Overweeg de mogelijkheden van een bredere woordherkenning en aanvulling van zoektermen. Veel mensen lopen momenteel vast omdat ze de term die ze zoeken niet specifiek

genoeg kunnen ingeven. Zeker voor een doelpubliek dat niet vertrouwd is met de interne logica van zoekmachines, zorgt dit voor problemen. Momenteel krijg je alleen een resultaat als je al op voorhand weet naar welke specifieke term je zoekt en deze ook zo goed als volledig correct ingeeft. Dat sluit *de facto* personen met een lagere geletterdheid sneller uit. Het inbouwen van zoeken op stemherkenning kan ook een stap in de goede richting zijn.

2. Heroverweeg het gebruik van het vergrootglas. Momenteel kan je niet op het vergrootglasicoon klikken tenzij je een term ingeeft die de website kent en zelf voorstelt. Er gebeurt niets als je als gebruiker zelf een term intikt die de website niet herkent en op het icoontje klikt. Hierdoor lijkt het alsof de zoekfunctie niet werkt.
 3. Overweeg het inbouwen van een virtueel toetsenbord voor talen die een niet-Westers schrijfsysteem gebruiken. Wanneer je bv. nu de website in het Arabisch bezoekt op een openbare computer, is het niet mogelijk om de zoekbalk te gebruiken omdat je geen Arabische letters kan ingeven via het toetsenbord. Een virtueel toetsenbord is een kleine maar effectieve ingreep die dit probleem kan verhelpen voor computergebruikers van de pagina's in een schrift dat in België minder courant is.
- De navigatie bij smartphone- en computergebruikers loopt in grote mate gelijk. Smartphone gebruikers hebben echter één belangrijk voordeel. Via een smartphone is het veel makkelijker om termen op te zoeken in een vreemd schrijfsysteem. Gebruikers kunnen hun toetsenbord met één klik omwisselen naar een ander alfabet. Bovendien zullen veel smartphones automatisch een verbetering voorstellen wanneer mensen een spellingsfout maken, die instelling aanpassen op een computer ligt iets minder voor de hand.
 - De woordenlijst werd positief onthaald maar werd slechts door één deelnemer spontaan gebruikt. In dat geval bleek de woordenlijst trouwens ook te beperkt.
 - De breadcrumb-functie werd slechts door twee deelnemers gebruikt. Nochtans is die functie potentieel zeer nuttig. Dat veel personen die functie (nog) niet gebruiken, houdt verband met ICT-vaardigheden of surfrouines. Tegelijkertijd moet de ingebouwde breadcrumb-functie systematisch worden ingebouwd: nu blijkt dat vanaf een bepaald niveau in de website (pagina's "Meer over") niet altijd het geval.
 - Diezelfde rubriek "Meer over" verwijst trouwens op weinig consistente wijze: soms word je doorverwezen naar een pagina op fedasilinfo.be zelf, soms naar een externe link, maar dat onderscheid dient duidelijker te worden gemaakt voor de bezoeker: via visuele cues, of via toegevoegde informatie die anticipeert over de taal van de pagina waarnaar wordt gelinkt. Nu is de frustratie groot voor bezoekers die onterecht verwachten dat ze alle informatie kunnen raadplegen in de taal die ze kozen op fedasilinfo.be
 - Het is in elk geval aan te raden om een functie in te bouwen die automatisch screent op de geldigheid van externe links. De bevrageden vinden het namelijk uiterst belangrijk dat de informatie op de website tijdig geüpdatet wordt uit vrees zich verkeerd te informeren en fouten te maken. Hiervoor kan het nuttig zijn om een soort meldingssysteem toe te voegen aan de website die de gebruikers ervan op de hoogte brengt dat bepaalde informatie aangepast is.
 - Navigatiegemak wordt sterker bepaald door de digitale vaardigheden van de participanten dan door het toestel dat werd gebruikt. Zowel op smartphone als computer konden deelnemers met sterkere digitale skills snel vinden wat ze zochten. Mensen met weinig digitale vaardigheden geraakten daarentegen veel moeilijker uit de startblokken. We stellen vast dat mensen die niet gewoon zijn om met smartphone of computer te werken meer en zeer *hands on* ondersteuning nodig hebben.

- Aansluitend bij het vorige punt: we stellen voor om de videotutorials duidelijker in de verf te zetten. Momenteel vind je deze alleen terug via de pagina “meer over Fedasilinfo”. Omdat weinig mensen spontaan hun weg hierheen vinden verdient deze pagina meer aandacht. Dat kan bv. door de instructiefilmpjes in de kijker te zetten via de homepage, of een rechtstreekse link te plaatsen op de landingspagina van fedasilinfo.be. Een korte video is een goede manier om het doel en werking van de website uiteen te zetten, maar als mensen hun weg er niet naartoe vinden blijft dat potentieel onbenut.
- De twee assistenten die deelnamen vonden alles onder twintig seconden via zowel de zoekfunctie als de iconen. Ze gaven als feedback mee dat het voor hen allemaal vrij logisch is waar ze informatie kunnen vinden aangezien ze als assistent goed op de hoogte zijn van de asielprocedure. Anderzijds merkten ze op dat het voor verzoekers niet altijd vanzelfsprekend is om de correcte termen te gebruiken waarover men informatie zoekt. Deze opmerking sterkt onze eerdere aanbeveling dat de zoektermen best zo breed mogelijk worden ingebouwd, wil men de website ook voldoende gebruiksvriendelijk maken voor de doelgroep die minder vertrouwd is met de thema’s die op de website worden behandeld.

Eindconclusies en aanbevelingen

Dat correcte, heldere en overtuigende overheidscommunicatie een bepalende factor is in de reactie van individuen en groepen is al meermaals gebleken, zeker zo tijdens de recente COVID-19 crisis. Voor de website fedasilinfo.be is dat niet anders: het is een krachtig middel in de externe communicatie dat kan bijdragen tot het versterken van het beeld van Fedasil als betrouwbare en transparante organisatie. De website biedt aan verschillende doelgroepen (verzoekers om internationale bescherming, medewerkers uit het opvangcentrum, bredere bevolking) accurate informatie en vormt op die manier ook een baken tegen desinformatie, nepnieuws of onrealistische verwachtingen. Ook tijdens dit onderzoek ontdekten we dat geruchten en foutieve informatie circuleren onder verzoekers.

Centraal in dit onderzoek stond de vraag hoe de informatie en de website vandaag wordt gepercipieerd en gebruikt, maar ook hoe fedasilinfo.be verder kan worden geoptimaliseerd. Concreet werd in dit onderzoek:

- a) gepeild naar bekendheid en gebruik van, en tevredenheid met de website, via enquêtes afgenomen bij medewerkers uit de opvangsector (deel 2);
- b) gepeild naar bekendheid en gebruik van, en tevredenheid met de website, via diepte-interviews en focusgroepgesprekken met verzoekers (deel 3);
- c) inzicht verschaft in het effectieve navigatiegedrag, via schermopnames van gebruikers van fedasilinfo.be (deel 4).

Voor deze bevragingen gebruikten we een mixed-methods onderzoeksdesign, waarbij een kwantitatieve bevraging (a, deel 2) werd gecombineerd met een kwalitatieve bevraging (b, deel 3) en een observationele onderzoeksbenadering (c, deel 4). Voor ieder van die bevragingen voegden we tussentijdse conclusies in op het einde van delen 2, 3 en 4. We koppelen hier de belangrijkste overkoepelende conclusies aan enkele praktische aanbevelingen:

1. De website fedasilinfo.be lijkt alsnog te **weinig bekend** bij verzoekers, bij medewerkers al iets beter: 67% van de bevraagde verzoekers en een kleine 20% van de bereikte medewerkers had vóór de bevraging nog niet gehoord van de website. Verder inzetten op promocampagnes en infosessies is daarom essentieel. De rol van de verzoekers zelf (als ambassadeurs, in hun rol als *influencers*) kan een piste zijn om grotere bekendheid te bewerkstelligen. Ook de rol van de medewerkers, vooral als toeliders van verzoekers naar de website, kan nog sterker: een kleine 40% verwijst momenteel nog niet door. Ook de mond-tot-mondreclame lijkt momenteel geen sterke motor van verspreiding, noch bij verzoekers, noch bij medewerkers. Er gaat veel potentieel verloren, want de tevredenheid ligt hoog, zelfs vanaf het eerste gebruik. Er kan zeker verder worden ingezet op disseminatie-strategieën. Eenvoudige good practices die we observeerden, kunnen worden verspreid: vertel niet *over* maar *met* de website, door verzoekers ertoe te motiveren de GSM erbij te nemen en een opdracht uit te voeren, consulteer de website en geef altijd een visitekaartje met een link naar fedasilinfo.be mee. De website blijvend onder de aandacht brengen via posters is raadzaam, maar bewaak voldoende de duidelijkheid van de communicatie en verspreiding ervan op cruciale plekken.
2. **Reacties** tegenover de website bij verzoekers zijn overwegend positief tot zeer positief, zowel bij eerste gebruikers als bij meer ervaren gebruikers van de website. Fedasilinfo.be wekt zeker vertrouwen. Verzoekers die in collectieve opvangcentra verblijven zijn sterk afhankelijk van assistenten/begeleiders en zien de site vaak als een aanvullend middel wanneer de assistent/begeleider niet beschikbaar is. Het belang en de complementariteit van beide

informatiekanalen (via medewerkers én via de website) kan sterker worden benut, zeker met het oog op het belang van gedoseerde info, herhaling en een juiste fasering (informatie volgens het *just-in-time principe*).

3. Ook medewerkers staan overwegend positief tegenover de website. Nochtans vertaalt die hoge **tevredenheid** zich niet in zich kundiger of comfortabeler voelen tijdens gesprekken met verzoekers. Voor medewerkers biedt de website vooral ondersteuning als manier om informatie in te winnen en up to date te blijven, maar niet als communicatie-ondersteuning tijdens een face-to-face gesprek met de verzoeker. Toch bieden vooral de voorleesfunctie, het woordenboek en de toelichting van de onderstreepte woorden veel potentieel om ook face-to-face communicatie te verduidelijken en versterken. In dat opzicht is het nuttig om de piste van een *split screen* te exploreren: dezelfde pagina wordt naast elkaar geopend in verschillende talen en kan synchroon worden geconsulteerd¹⁵. Een bijkomend voordeel van de optie split screen is dat er ook incidenteel woorden of korte uitdrukkingen in het Nederlands worden geleerd.
4. Zowel verzoekers als medewerkers (zij het deze laatste in veel mindere mate) vinden de **beschikbare informatie** soms **te beknopt**: ze wensen uitgebreidere informatie terug te vinden. Naast *verdieping* verwachten zij ook zeer *praktische* informatie. Voorbeelden die ze geven lopen sterk uiteen: van contactadressen van allerlei organisaties die de integratie bevorderen tot stap-voor-stap-gidsen over hoe je een emailadres aanmaakt. We raden aan waar mogelijk pagina's uit te breiden met meer praktische en concrete informatie. Dit kan de vorm aannemen van een gids die met behulp van visueel materiaal zoals screenshots beschrijft hoe je een bepaald formulier invult of een bepaalde dienst kan contacteren. Toch gebeurt dat best met mate: de verwachtingen van gebruikers liggen soms ver van de informatiedoelen die de website wenst en kan communiceren. Bij toekomstige initiatieven (bv. promo-initiatieven om bekendheid te verhogen, vormingen/opleidingen voor medewerkers, publieke communicatie over de website) moet men erover waken dat voldoende wordt ingezet op duidelijke communicatie en het managen van verwachtingen. Niet alle publieken kunnen worden bereikt/bediend, niet in elke fase van de procedure zal de aangeboden informatie voldoende zijn, niet voor elke individuele vraag of concrete tip zal de website voldoende zijn, niet alle externe pagina's waarnaar wordt gelinkt zijn beschikbaar in meerdere talen. Een duidelijke informatie hierover
5. Medewerkers lijken de verschillende functies beter te kennen dan de verzoekers. Toch staat *kennen* niet synoniem voor effectief *gebruiken*. Enkel voor de zoekfunctie geldt dat een meerderheid de functie kent én gebruikt. Andere functies blijven onderbenut: de voorleesfunctie, woordenlijst en app zijn bij de meerderheid van de medewerkers gekend, maar worden niet gebruikt. Andere functies zijn onbekend: minder dan een kwart kent de functies foto's en video's uitschakelen en de offline functie.
6. Globaal genomen zijn gebruikers eerder tevreden over de verschillende **functies**. De voorleesfunctie wordt ingeschat als een nuttige tool, maar is helaas niet beschikbaar in de talen waar ze mogelijk frequent zou worden benut (Pashtou, Somali, Tigrinya, gesproken in regio's met een ongelijke spreiding van geletterdheid). Sommige functionaliteiten zijn zeker

¹⁵ Voor een voorbeeld, zie bv. zanzu website voor communicatie over seksuele gezondheid www.zanzu.be

voor verbetering vatbaar: vooral de zoekfunctie en een meer systematische signalisatie van de breadcrumb-functie verdienen (verdere/andere) ontwikkeling of implementering. Overweeg ook de mogelijkheid om de zoekwoorden na te kijken (in de verschillende talen), zodat die inspiratie geven over de zoekintenties van de bezoekers, en wat ze niet spontaan vinden.

7. Er bestaan enorme **verschillen in ICT-infrastructurele mogelijkheden** van de deelnemende centra onderling wat ertoe leidt dat sommige verzoekers heel veel, en andere net weer heel weinig informatie (kunnen) verzamelen op zelfstandige wijze. Wanneer men informatienoden in kaart brengt, en initiatieven ontplooit om daar een antwoord op te bieden (zoals fedasilinfo.be dat is), dan moet men ook breder kijken: zijn de infrastructurale randvoorwaarden niet voldoende vervuld, dan kunnen gebruikers de functionaliteiten van de website niet optimaal benutten.
8. Verschillen zitten niet alleen in infrastructuur; ook in de **digitale geletterdheid** van verzoekers. Uit de interviews en schermopnames bleek toch dat een aantal verzoekers niet of veel minder vertrouwd zijn met het consulteren van websites, tijdens het consulteren over onvoldoende vaardigheden beschikken om informatie gericht te zoeken, of met de aangeboden informatie niet verder aan de slag kunnen. Nochtans verloopt steeds meer dienstverlening, communicatie en informatieverlening via digitale applicaties: opzoeken wanneer de dienst burgerlijke zaken toegankelijk is, online een afspraak boeken bij de specialist, een vaccinatie-attest downloaden, inschatten wanneer Google Translate wel/niet kan worden gebruikt als communicatie-ondersteuning, enz. Tegelijkertijd stelden we ook verschillen in communicatievoorkeuren vast: sommigen appreciëren het dat ze zelf de informatie kunnen consulteren eender waar en wanneer, terwijl anderen er steevast de voorkeur aan geven om via assistenten/begeleiders inlichtingen in te winnen. We raden aan de bestaande noden inzake digitale geletterdheidsnoden in kaart te brengen en een vormingsaanbod te ontwikkelen. Praktische ondersteuning bij het gebruiken van de website is noodzakelijk voor sommige doelgroepen. Vooral in de beginstadia van hun verblijf in België wanneer sommige mensen tot voordien weinig tot geen ervaring gehad hebben met computers en internet in hun thuisland.

Referenties

BBC Media Action. (2016). *Voices of Refugees: Information and Communication Needs of Refugees in Greece and Germany*.

CGVS [Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatslozen] (2021). Asielstatistieken – overzicht 2020. Geconsulteerd via <https://www.cgvs.be/nl/actueel/asielstatistieken-bilan-2020>

CGVS [Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatslozen] (2022). Asielstatistieken – overzicht 2021. Geconsulteerd via <https://www.cgvs.be/nl/actueel/asielstatistieken-overzicht-2021>

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit. (2016). *ICT4Refugees: A report on the emerging landscape of digital responses to the refugee crisis*. Bonn.

European Asylum Support Office. (2018). *Access to Information in the Context of Asylum: Exploring Existing Resources, Good Practices and Ways Forward*.

European Network of National Human Rights Institutions. (2017). *Migrants' access to information on their rights: Recommendations to bridge theory and practice*.

Hagen-Zanker, J., & Mallet, R. (2016). *Journeys to Europe: The role of policy in migrant decision making*. London: Overseas Development Institute.

Iaria, V. (2011). Iraqi Refugees' Informal Information Systems in Syria and Jordan. *Bulletin For The Council For British Research In The Levant*, 6(1), 43-49. <https://doi.org/10.1179/175272711x13140948378342>

Oduntan, O., & Ruthven, I. (2020). People and places: Bridging the information gaps in refugee integration. *Journal Of The Association For Information Science And Technology*, 72(1), 83-96. <https://doi.org/10.1002/asi.24366>

The Government and Public Sector Practice. (2017). *Communication for Refugee Integration: Engagement and Participation*.

Wall, M., Otis Campbell, M., & Janbek, D. (2016). Syrian refugees and information precarity. *New Media & Society*, 19(2), 240-254. <https://doi.org/10.1177/1461444815591967>