



Alleen Samen?

OP WEG NAAR EEN INCLUSIVE (CORONA)
CRISIS AANPAK VOOR NIEUWKOMERS

ADVIES VOOR GEMEENTEN,
INSTANTIES, EN ORGANISATIES.

Inhoud

Introductie & onderzoeksrelevantie	3
Achtergrondinformatie over de Helpdesk Nieuwkomers	5
Methodologie	6
Een situatieschets: algemene vs. voor nieuwkomers specifieke gevolgen	7
Hoofdstuk 1. Problemen en behoeften op politiek niveau	9
Hoofdstuk 2. Problemen en behoeften op maatschappelijk niveau	12
Sector: Onderwijs	12
Sector: Werk en Inkomen	13
Hoofdstuk 3. Interpersoonlijk/sociaal niveau	14
Gezinsleven en opvoeding	14
Sociaal netwerk en informele hulp	15
Hoofdstuk 4. Problemen en behoeften op persoonlijk niveau	17
Mentale gezondheid	17
Fysieke gezondheid	20
Hoofdstuk 5. Concluderende aanbevelingen	22



Colofon

Titel: Alleen Samen? Op weg naar een inclusieve (corona) crisis aanpak

AUTEURS:

Mohammed Badran, Jozien Elgershuizen, Jiska Malschaert, Irosha Driessen

MEDE-UITVOERDERS/INTERVIEWERS:

Yordi Lassooy, Nazar Merzoian, Christine Kabro, Musie Sium, Haiat

Mohamed, Amy Welde Selase, Meron Tedros Kahsay, en Salem Zeggay.

Publicatiedatum: 5 maart 2021

Introductie & onderzoeksrelevantie

De COVID-19 pandemie heeft een ingrijpende impact op diverse aspecten van het publieke, sociale en individuele leven van de grote meerderheid van de Nederlandse inwoners. Er wordt inmiddels steeds meer bekend over de verschillende economische, maatschappelijke en psychische consequenties van de geldende maatregelen in de strijd tegen de pandemie. Zo bleek uit een onderzoek in Rotterdam dat ongeveer 40 procent van de respondenten het coronavirus als een grote bedreiging voor zichzelf ziet en rond de 30 procent gaf aan meer angst en stress te ervaren sinds het begin van de corona crisis (Socialevraagstukken.nl, 2020).

Redenen voor deze klachten zijn divers: veranderingen in het dagelijks leven, omstandigheden rondom thuiswerken- of studeren, (de verwachting van) geen werk hebben of mensen met een kwetsbare gezondheid of die in de zorg werken zijn vaak angstig om besmet te raken met het virus of anderen te besmetten. Partners van mensen die tot een risicogroep behoren zijn soms ook angstig. Daarnaast werden ook zorgen om de toekomst op mondiaal niveau geuit. Tot slot is het belangrijk om op te merken dat de gevolgen voor de psychische gezondheid wisselt. Waar sommige mensen zich redelijk goed kunnen vinden in de maatregelen die het sociale contact beperken en sommigen juist genieten van een rustiger leven, geeft het bij anderen juist veel (toegenomen) psychische klachten over zorgen, somberheid en eenzaamheid, waarbij in het extreemste geval zelfs gedachten over zelfmoord worden aangegeven (Socialevraagstukken.nl, 2020, SCP, 2020).

Men kan zich voorstellen dat onder nieuwkomers en vluchtelingen die zich kwetsbaar voelen vanwege een zwakke gezondheid of een familielid hebben die daarmee te maken heeft, somberheid en eenzaamheid ook veel en wellicht nog meer aanwezig is. Dit omdat (een deel van) hun familie en vrienden niet bij hen in Nederland verblijft, omdat dit zij veelal uit landen komen die te maken hebben met een humanitaire crisis en/of oorlogssituatie.

Naast de gevolgen van de maatregelen op de gezondheid, is ook de arbeidsmarkt getroffen. Uit onderzoek blijkt dat door de corona crisis en de maatregelen de voorheen relatief positieve economische situatie is omgeslagen met een **groeierende werkloosheid** tot gevolg (FSP.nl, 2020; SCP, 2020). Het Friese Sociaal Planbureau geeft daarbij aan: "Bepaalde groepen zijn zwaarder getroffen, zoals flexwerkers, zelfstandigen en mensen met een tijdelijk contract" (FSP.nl, 2020).

Aanvullend wordt door het SCP aangegeven: "Het grootste risico om hun baan te verliezen hebben mensen met een flexibel dienstverband in een sector die naar verwachting gaat krimpen. Relatief veel werknemers met een niet-westerse migratieachtergrond, laag opgeleide mensen en mensen met een arbeidsbeperking voldoen aan beide criteria." (SCP.nl, 2020). Logischerwijs staan de financiële situatie, de mentale/fysieke gezondheid en het algehele welzijn van mensen nauw in verband met elkaar en is verschillen de mate van impact per groep in de samenleving.

Zo heeft het coronavirus een grote impact op kinderen en jongeren, hoewel de directe gezondheidsrisico's over het algemeen laag blijken te zijn. Door de genomen maatregelen om het virus onder controle te krijgen, is de fysieke, (sociaal)cognitieve en mentale situatie van kinderen verslechterd. Scholen en sportfaciliteiten werden tijdens de eerste en tweede lockdown langdurig gesloten. Verder werd zorg uitgesteld door zowel doktoren als ouders en hierdoor werden meer mentale problemen in gezinnen gerapporteerd. Voor kinderen in kwetsbare thuissituaties werden door instanties zorgen geuit over toename in huiselijk geweld en in het algemeen ook over (seksuele) mishandeling (Joosten et al, 2020).

Zoals hierboven beschreven blijkt uit onderzoek dat specifieke groepen in de samenleving meer getroffen worden door de Covid-19 crisis dan andere. In het bijzonder worden nieuwkomers hard getroffen – onder meer op het gebied van werk en onderwijs - omdat voor hen, als (deels) kwetsbare groep, de impact op meerdere vlakken tegelijk voelbaar is en zo bestaande belemmeringen versterkt. Ook de situatie van kinderen is op verschillende vlakken verslechterd. Er wordt daarbij echter geen onderscheid gemaakt tussen verschillende groepen en de precieze impact op kinderen van nieuwkomers is daardoor onduidelijk. Het is daarom relevant om de behoeften en problemen van nieuwkomers en hun kinderen te onderzoeken. Met deze kennis kan worden gekeken welke ondersteuning nieuwkomers nodig hebben en hoe deze kan worden aangeboden (door netwerken, instanties, gemeenten), zodat er tegemoet kan worden gekomen aan de behoeften en problemen.

Achtergrondinformatie over de Helpdesk Nieuwkomers:

1. Een samenwerkingsverband bestaande uit vluchtelingen (zelf-)organisaties: Stichting Lemat, Stichting Nieuwlander, Stichting Syrische Vrijwilligers Nederland, Cultuur in harmonie

Op 26 maart 2020 werd de Helpdesk gelanceerd door Het Corona Actiecomité Statushouders (CAS)¹. De helpdesk bemand door Arabisch of Tigrinya sprekende vrijwilligers die vragen beantwoord van nieuwkomers. De helpdesk wordt ook ondersteunt door een backoffice. De backoffice pakt de complexere vragen op waarbij bemiddeling en/of begeleiding nodig is. Deze specialisten zijn professioneel actief binnen het sociaal- en zorgdomein. De getrainde vrijwilligers maken gebruik van een online kennisbibliotheek waar de meest recente informatie rondom de corona pandemie te vinden is. Hiervoor worden kennisdocumenten van het RIVM, GGD en Pharos gebruikt. Daarnaast worden er wekelijkse webinars en masterclasses georganiseerd voor de vrijwilligers verzorgd door externe specialisten vanuit verschillende vakgebieden.

Na een paar maanden, besloten de organisaties achter de helpdesk om de Corona Helpdesk te omzetten naar een algemene Helpdesk Nieuwkomers die vragen beantwoorden en voorlichtingen geven op alle onderwerpen. De reden daarvan is om de toegang tot betrouwbare informatie te vergroten voor alle nieuwkomers in Nederland.

DOELGROEP

2. <https://www.kis.nl/vraag-en-antwoord/hoeveel-vluchtelingen-met-een-verblijfsvergunning-wonen-in-nederland>
3. https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/default/files/Vluchtelingenwerk/Cijfers/20190722_vwn_vluchtelingen-in-getallen.pdf

In Nederland zijn er volgens de VN Vluchtelingenorganisatie (UNHCR) ruim 100.000 statushouders². Tussen 2016 en 2018 kwam het grootste aantal asielaanvragen van vluchtelingen uit Syrië en Eritrea³. Gezien de korte duur in Nederland van deze nieuwkomers hebben we te maken met een groep die het nieuws niet goed kan volgen in de Nederlandse taal. Bovendien is er ook sprake van laaggeletterdheid en analfabetisme binnen deze groep. De Corona Helpdesk Statushouders wordt om deze reden gefaciliteerd in het Arabisch en Tigrinya.



ONDERZOEKSVRAGEN

De centrale vraag van dit kwalitatieve onderzoek luidt als volgt: *Welke behoeften en problemen kennen nieuwkomers tijdens de COVID-19 pandemie?* De impact kan op verschillende niveaus betrekking hebben. De deelvragen die daarom beantwoord worden in dit rapport zijn:

- Welke behoeften en problemen zijn er op politiek niveau?
- Welke behoeften en problemen zijn er op maatschappelijk niveau?
- Welke behoeften en problemen spelen op interpersoonlijk/sociaal niveau?
- Welke behoeften en problemen kennen nieuwkomers op persoonlijk niveau?

Methodologie

4. Handreiking Corona Actiecomité
Statushouders (2020):
'ondersteuning voor nieuwkomers
in tijden van COVID-19'

Dit kwalitatief onderzoek is een vervolgonderzoek naar aanleiding van een eerder kwantitatief onderzoek⁴ dat is uitgevoerd na vier weken van telefonische hulpverlening. Op basis van dat onderzoek ontstond de wens voor meer diepgaande informatie. Voor het kwalitatief onderzoek is gekozen voor een combinatie van verschillende methoden. Ten eerste zijn er interviews afgenomen en daarnaast is er een focusgroep georganiseerd. Alle data is geanalyseerd door middel van een inductieve kwalitatieve analyse. Hieronder worden de interviews en de focusgroep nader toegelicht.

INTERVIEWS

Er zijn 21 nieuwkomers geïnterviewd in het Arabisch en Tigrinya door 7 interviewers (mede-onderzoekers) met een van deze talen als moedertaal. De nieuwkomers hadden allen eerder contact gehad met de helpdesk, omdat zij een vraag hadden op het gebied van Gezondheid, Onderwijs, Werk & Inkomen, Crisismaatregelen of Gezin & Opvoeding. Zij zijn geïnterviewd over het thema waarover zij eerder contact hebben gehad en over een aantal algemenere thema's die naar voren waren gekomen uit het eerdere contact, namelijk Stress en Sociaal Netwerk. De interviewers hebben een Nederlands verslag gemaakt van het interview. De verslagen zijn geanalyseerd door 2 hoofdonderzoekers.

PARTICIPANTEN

De participanten waren tussen de 20 en 40 jaar oud en wonen in verschillende gemeenten in Nederland. Tijdens de interviews gaven nieuwkomers verschillende gezinssamenstellingen aan:

- Gehuwd (zonder kinderen, 2 - 4 kinderen – in een enkel geval 6 kinderen)
- weduwe (alleenstaande moeder met 2 kinderen)
- alleenstaande moeder (met 1 kind in Nederland of meerdere kinderen in het buitenland, en partner in thuisland of overleden)
- alleenstaand/ongehuwd zonder kinderen

Verschillende nieuwkomers gaan naar school of hadden een baan. Het werk was in veel gevallen geen vitaal beroep.

FOCUSGROUP

Na het afnemen van de interviews is er twee focusgroepen (FG) georganiseerd in het Nederlands. De eerste met de 7 interviewers en de tweede met 6 vrijwilligers uit de Syrische en Eritrese gemeenschappen. De redenen voor de FG waren het verkrijgen van meer informatie (over onderwerpen die nog niet geheel duidelijk waren) en feedback krijgen over de voorlopige resultaten van de analyse van de interviews. Tijdens de focusgroep zijn vier thema's besproken: Alleen samen krijgen wij corona onder controle, Eenzaamheid, Gezondheid & Cultuur en Hulpbronnen.

Een situatieschets: algemene vs. voor nieuwkomers specifieke gevolgen

Uiteraard is het vanzelfsprekend dat een groot aantal gedragingen en negatieve consequenties van de Covid-maatregelen gelden voor een ieder in Nederland. Zo was het massaal hamsteren tijdens de eerste golf iets wat veel mensen deden, of het nou kwam vanuit bekendheid met schaarste in oorlogstijd of door angstaanjagende beelden van lege supermarktschappen. Ook de verwarringen en twijfels over de continue veranderende maatregelen, relativering van en onbegrip over de werking en de ernst van het virus, golden voor velen. Net als dalingen in baanzekerheid en het toenemen van eenzaamheid of

verveling door het wegvallen van sociale activiteiten. Bovendien zijn de toegenomen stress en spanningen in gezinssituaties doordat (alleenstaande) ouders opeens 24/7 thuis zijn met hun kinderen én thuisonderwijs moesten ondersteunen een breed maatschappelijk fenomeen.

5. <https://www.nationalezorggids.nl/dossier-corona/nieuws/53273-toename-meldingen-huiselijk-geweld-door-coronacrisis.html>

Tot slot zijn meldingen van kindermishandeling, misbruik en huiselijk geweld landelijk flink toegenomen bij de Kindertelefoon, Kinderbescherming en Veilig Thuis (NZG, 2020)⁵, in toenemende mate door buurtbewoners die door overlast van geschreeuw of kinderen die tot s'avonds laat op straat spelen meldingen hebben gemaakt. Waar voorheen de school vaak de eerste signalen opving van onveilige thuissituaties van kinderen Tijdens de eerste golf was het probleem dat de politie niet bij mensen thuis binnen mocht komen vanwege de maatregelen. In enkele gevallen konden kinderen preventief toch naar school om (ergere) problemen te voorkomen. Gelukkig kunnen professionals inmiddels weer reageren op meldingen.

In dit rapport worden consequenties die, bovenop deze algemene maatschappelijke gevolgen, specifiek gelden voor nieuwkomers en vluchtelingen in AZC's uitgelicht.

VEERKRACHTIGHEID: "WE HEBBEN AL VEEL ERGER MEEGEMAAKT!"

In de volgende hoofdstukken worden de problemen en behoeftes vanuit de nieuwkomers doelgroep behandeld. Het is in dit onderzoek echter ook duidelijk opgevallen hoe een deel van de nieuwkomers juist beter in staat bleek te zijn om om te gaan met de corona crisis dan de Nederlanders. Zo zijn Nederlanders bijvoorbeeld van jongs af aan gewend dat ze allerlei dingen moeten doen buitenshuis, vooral met kinderen. Bij nieuwkomers zijn leuke dingen doen veelal een luxe. Zij zijn niet opgegroeid met het idee dat je altijd iets moet doen en naar buiten moet. Bovendien zijn nieuwkomers door hun diverse crisis ervaringen uit het verleden veel erger gewend of bekend met crisissituaties. Zo hebben zij vaak in het thuisland en/of in het AZC-verblijf periodes doorgemaakt van zeer beperkte vrijheid (of vormen van isolatie), het opvolgen van overheid orders en lang wachten met veel mensen (inclusief drukke kinderen) op een klein oppervlak. Sommigen hebben door deze ervaringen een veerkracht getoond in de Covid-19 crisis die men minder zag bij de mensen die dergelijke ervaringen niet hebben.

DE ROL VAN RELIGIE

6. <https://www.gelderlander.nl/nijmegen/eritreeers-bidden-in-kronenburgerpark-vanwege-corona-want-de-kerk-is-dicht~a523f2ae/>

7. <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/artikel/5188005/kerkdienst-staphorst-kerk-woede-corona-besmettingen-bijeenkomst>

“God laat ons niet in de steek en beschermt ons”

Een belangrijke bevinding in dit rapport is de grote rol die religie speelt zowel in negatieve als positieve zin in de omgang met Covid-19 crisis, met name binnen de Eritrese en Syrische gemeenschap die de hoofdzakelijke doelgroep van dit onderzoek betrof. Zo waren er enkele gevallen waarin men zodanig op het geloof vertrouwden dat de besmettelijkheid en variaties in ziekteverloop afhankelijk van gezondheid en leeftijd onderschat werden. Dit kwam doordat sommigen dachten “God laat ons niet in de steek en beschermt ons” en zodoende werd het geloof in God soms aangewezen als reden waarom iemand geen ernstige vorm van corona had gehad of beter werd. Ook was er een enkel geval waarin orthodox-christelijke Eritreeërs in groepen fysiek samenkwamen voor kerkdiensten en ceremonies om te bidden tegen corona zonder daarbij de maatregelen te handhaven en er zo via kerkelijke ontmoetingen besmettingen ontstonden. Zoals in Nijmegen gebeurde in het Kronenburgerpark (De Gelderlander, 2020)⁶. Echter bestaan er ook dergelijke gevallen vanuit Nederlandse kerkgenootschappen (RTL Nieuws, 2020)⁷. Tegenover deze negatieve uitwerkingen staat dat het sterke geloof ook een bron van hoop en optimisme was om de lockdown door te komen. Bovendien hebben religieuze leiders in deze gemeenschappen veel invloed en wanneer zij het goede voorbeeld en de informatie gaven, werkte dit ook effectief op de handhaving van de maatregelen. Hoewel religie vaak naar voren kwam in hulplijn-gesprekken met mensen, is dit niet zozeer een factor die per se nieuwkomers specifiek is.

Hoofdstuk 1. Problemen en behoeften op politiek niveau

In dit hoofdstuk beschrijven we de verschillende problemen en behoeften op politiek niveau. Daarmee verwijzen we naar de situatie op dit vlak en verantwoordelijkheden die vanuit de publieke sector onvoldoende geslaagd zijn of aandacht behoeven. Het gaat hierbij vooral om informatievoorziening en communicatie vanuit overheidsinstanties.

Informatievoorziening

Toegang tot informatie is een van de belangrijkste thema's in dit onderzoek. Dit komt doordat vrijwel de meeste van de respondenten geen of beperkte toegang tot goede informatie bleek te hebben en dit de belangrijkste reden was waarom zij de helpdesk contacteerden. Dit toont het belang om te bekijken hoe nieuwkomers toegang hebben tot door de staat geleide en betrouwbare informatie voor en na deze pandemie, evenals wat voor soort communicatie-instrumenten vertrouwen en gebruiken nieuwkomers en vluchtelingen in crisistijden zoals een pandemie. Eén van de basis redenen waarom de CAS Helpdesk werd opgericht, was omdat veel gemeenten en de nationale overheid te laat anticipeerden op groepen die laaggeletterd zijn of de Nederlandse taal niet beheersen. Elke gemeente heeft een andere bevolkingssamenstelling en daarmee ook andere behoeften en verantwoordelijkheden. Het is belangrijk dat gemeenten overzicht hebben in de populatie van hun inwoners, zoals etniciteit, leeftijd, taalbeheersing etc. Wanneer er dan een volgende golf of ander type crisis komt is het makkelijker om gericht te communiceren. "Een Arabische Facebook-pagina is meestal de bron waar ik informatie haal." (man, 23 jaar, Tigrinya/Arabisch)

Bijna alle geïnterviewden kregen hun informatie over de corona crisis en de nieuwe maatregelen via **online sociale media** zoals Facebook en via hun eigen **offline sociale netwerken** zoals familie, vrienden en collega's. Op dit laatste punt wordt verder ingegaan in hoofdstuk 3.

Op Facebook zoeken de geïnterviewden open of besloten groepen waar ze informatie kunnen vinden in hun eigen taal Arabisch of Tigrinya zoals "Eritreeërs Gezond", "Syriërs Gezond" en "Syriërs in Nederland". Echter, blijken zij zich ervan bewust dat veel van deze informatie niet betrouwbaar is, daarom proberen ze te zoeken naar een betrouwbaardere bron in hun taal: "[...] de informatie via sociale media is onbetrouwbaar, dit was juist de reden waarom ik jullie toen had gebeld in verband met mijn gezondheidsklachten." (man, 36 jaar, Arabisch).

Andere respondenten krijgen betrouwbare informatie m.b.v. Google translate. Eerst door te zoeken naar informatie van officiële Facebook-pagina's van de GGD en overheidsinstellingen en dit vervolgens te vertalen hoopt ze de belangrijkste boodschap te krijgen: "Het is beter als deze betrouwbare informatie ook in het Arabisch wordt gegeven" (vrouw, 51 jaar, Arabisch). Voor Eritrese nieuwkomers is Facebook niet per se het hoofdzakelijke communicatiemiddel. Een respondent gaf dat informatie gedeeld kan worden op WhatsApp-groepen: "Het zou

“Het zou ook fijn zijn om in kleine groepen voorlichting te geven, zo heb je interactie en meer duidelijkheid. Korte filmpjes en daarna bv. spraakberichten daarover op een laagdrempelige manier”

ook fijn zijn om in kleine [WhatsApp]-groepen voorlichting te geven, zo heb je interactie en meer duidelijkheid. Korte filmpjes en daarna bv. spraakberichten daarover op een laagdrempelige manier” (man, 21 jaar, Tigrinya).

Een andere respondent gaf aan dat het gewenst is dat brieven/e-mails in haar eigen taal zijn opgesteld, zodat ze de inhoud zelfstandig kan begrijpen: “Als wij de inhoud snappen kunnen we ook minder afhankelijk zijn van anderen” (vrouw, Tigrinya, 27 jaar). Verder werd er tijdens interviews aangegeven dat een tolk bij de huisarts essentieel is.

Er bleek te weinig uitleg in eenvoudige en toegankelijke taal via de verschillende media. De vertalingen die later alsnog kwamen waren vaak heel goed, maar meer voor een professionele doelgroep en bereikten de bedoelde doelgroepen nauwelijks. Hier ontstond dus een gat. Organisaties zoals Pharos, TVCN en de CAS helpdesk hebben de gaten gedicht die vielen door het sluiten van VWN, COA en gemeenten. Instanties zoals VWN, COA, GGD's, scholen en gemeenten verwijzen inmiddels door naar de CAS helpdesk voor nieuwkomers (Focusgroep 2, 12 november 2020).

Er leefde met name tijdens de eerste golf veel angst onder vluchtelingen en nieuwkomers, mede omdat de maatregelen en de redenen erachter niet helder voor hen waren. Een schokkend voorbeeld van falende informatievoorziening was in een AZC in Friesland (Sneek) waar de bewoners in quarantaine moesten maar niet goed voorgelicht waren en niet begrepen wat er gaande was. Ze dachten dat ze ergens voor gestraft werden (Focusgroep 1,7 mei 2020). Daarbij komt dat er vaker sprake is bij deze doelgroep van een geringer netwerk om uitleg aan te vragen. Deze onduidelijkheid leverde soms meer stress en angst op. Respondenten gaven daarom herhaaldelijk aan dat er een grote behoefte is aan heldere visuele en meertalige informatievoorzieningen, zoals infographics.

Verder benoemden respondenten dat ze behoefte hadden aan informatie over de gevolgen van de pandemie en de stand van zaken rondom hun asielprocedures (voor vluchtelingen in een AZC), gezinshereniging en integratieprocessen (voor statushouders). Instanties zoals de IND, VluchtelingenWerk Nederland en het COA

waren gesloten, contact bleek moeizaam en hierdoor belandden mensen nog meer in onzekerheid over hun toekomst. Bovendien zijn lockdowns in AZCs nog zwaarder voor bewoners, omdat ze al met veel mensen in kleine ruimtes leven en beperkte vrijheid hebben.

Hoofdstuk 2. Problemen en behoeften op maatschappelijk niveau

In dit hoofdstuk komen de problemen en behoeften op maatschappelijk niveau aan bod. We kijken daarbij naar de sectoren Onderwijs en Werk & Inkomen en behandelen we de situatie en verantwoordelijkheden van organisaties in deze sectoren.

Sector: Onderwijs

Het thema onderwijs is tweeledig naar voren gekomen. Enerzijds onderwijs voor volwassenen, zoals taalcursussen en inburgeringscursussen. Anderzijds steun voor het onderwijs van kinderen, zoals bij thuisonderwijs.

Veel volwassen nieuwkomers zijn nog volop bezig met Nederlands leren. Het volgen van online cursussen lijkt voor hen geen gemakkelijke taak. Sommigen zijn bijvoorbeeld niet gewend aan digitale platforms en tools om te studeren. Bovendien, vooral met taalcursussen, is het aanwezig zijn in een fysieke klas veel beter voor het begripsvermogen van materialen en non-verbale communicatie dan bij online lessen. Een respondent benadrukte dit in het volgende: "Omdat ik niet fysiek op de school ben, het is moeilijker om alles te begrijpen wat er gezegd wordt. Als jij de personen ontmoet is de kans om hen te begrijpen groter" (man, 32 jaar, Tigrinya). Daarom spraken een aantal respondenten hun behoefte uit aan ondersteuning bij het begeleiden van hun Nederlands cursussen.

De kwestie van thuisonderwijs voor kinderen kwam duidelijk naar voren in het onderzoek. Als de ouders niet goed zijn met de Nederlandse taal, is het heel lastig om hun kinderen te ondersteunen met thuisonderwijs. In veel gevallen kunnen de kinderen zelfs veel sneller de taal spreken en worden zij 'vertalers' voor hun ouders om te helpen met brieven en communicatie met overheidsinstellingen. Het sluiten van de scholen en de omslag naar online onderwijs was ingewikkeld voor nieuwkomers kinderen. De meeste van deze kinderen vereisen namelijk nauwe steun van docenten met het leren,

hun taalontwikkeling en het huiswerk. Een respondent met drie kinderen benadrukte het probleem: "Corona heeft mijn kinderen in hun onderwijs beïnvloed. Ze krijgen niet genoeg informatie die ze van hun leraren zouden moeten krijgen. Mijn kinderen hebben moeite met het gebruik van een laptop. Mijn kinderen hebben iemand nodig die hen helpt met huiswerken en studie" (vrouw, 30 jaar, Tigrinya). Hoogstwaarschijnlijk speelt de manier van informatievoorziening door scholen hierin ook een grote rol, zoals dat updates op websites of e-mails niet voldoende zijn voor nieuwkomers met een taalbarrière of gebrek aan kennis van het Nederlandse onderwijssysteem. Hierin bestaat dus de behoefte aan meer op meer doelgroepgerichte informatie en begeleiding vanuit scholen en docenten.

Sector: Werk en Inkomen

Een aantal respondenten gaf aan dat ondanks de crisis hun werk- en studieleven toch nog redelijk door kon gaan en waren hier blij om. Eén respondent had zelfs een sollicitatiegesprek.

Sommige respondenten hebben/hadden een fulltime of parttime baan, anderen krijgen studiefinanciering of uitkering. Soms proberen gezinnen werk, studiefinanciering en uitkering te combineren om het financieel iets breder te hebben. Sommigen van hen hebben echter nu hun baan verloren als gevolg van de corona pandemie: "Corona heeft mijn werk sterk beïnvloed. Ik ben op dit moment werkloos. Het restaurant waar ik werkte had geen klanten meer, daarom werd ons gezegd te stoppen en nu vertrok ik zonder garantie om opnieuw te beginnen" (vrouw, 30 jaar, Tigrinya). Veel statushouders werkten in de horeca met 0-uren contracten en deze sector is uiteraard hard

"Corona heeft mijn werk sterk beïnvloed. Ik ben op dit moment werkloos. Het restaurant waar ik werkte had geen klanten meer, daarom werd ons gezegd te stoppen en nu vertrok ik zonder garantie om opnieuw te beginnen"

getroffen door de crisis. Hoewel dit een maatschappelijk breed probleem is, worden statushouders hier extra door getroffen, omdat zij ook al voor corona diverse moeilijkheden tegenkwamen op de arbeidsmarkt en vaak heel blij waren als ze eenmaal een baan hadden bemachtigd.

Bovendien is het voor nieuwkomers belangrijk om te weten wat hun rechten en plichten zijn, zeker in deze tijden. Zo vroeg een respondent die zijn baan verloor aan de helpdesk: "Ik wil ook graag weten waarom ik ontslagen ben!" (man, 40 jaar, Tigrinya). Hij wist niet of zijn werkgever het recht had om dit al dan niet te doen tijdens

de pandemie en onder welke voorwaarden hij in dit geval ondersteuning of een uitkering kan aanvragen. Het gebrek aan kennis over arbeidsrechten, in combinatie met een eventuele taalbarrière, kan mogelijk leiden tot discriminatie van nieuwkomers op de arbeidsmarkt, zeker in tijden van financiële crisis. Hier ligt wellicht een voorlichtingstaak voor instanties zoals VWN en andere maatschappelijke instanties. Mede omdat dergelijke instanties, die een belangrijke bron van voorlichting vervullen voor nieuwkomers, gesloten waren leverde ook dit veel onduidelijkheid en onzekerheid op.

Hoofdstuk 3. Interpersoonlijk/sociaal niveau

De maatregelen die ingevoerd zijn hebben impact op ieders leven van alledag. In dit hoofdstuk gaan we nader in op welke specifieke problemen en behoeften er spelen voor nieuwkomers als het aankomt op het gezinsleven en het sociale netwerk.

Gezinsleven en opvoeding

Wat het gezinsleven betreft geven een aantal respondenten aan dat het met velen bij elkaar zijn niet perse negatief is. Sommigen vinden het fijn om mensen om zich heen te hebben. Een respondent met een Syrische achtergrond gaf aan dat het thuis goed gaat mede omdat zijn gezin gewend is aan moeilijke situaties: "Onze draagkracht als familie is groot" (man, Arabisch, 36 jaar). Ook in de focusgroepen werd deze veerkracht herkend. Dat veel nieuwkomers eerder crisissituaties hebben moeten doorstaan en dat deze corona lockdown daar vrijwel niets bij is werd een aantal keer benoemd. Op de negatieve gevolgen van deze ervaringsdeskundigheid wordt in het volgende hoofdstuk ingegaan.

Zoals in de vorige hoofdstukken naar voren kwam, zijn het gebrek aan helderheid over het virus, de maatregelen en de bijbehorende regels een bron van onzekerheid voor veel mensen. Het kan zorgen voor extra stress in huis en onduidelijkheid bijvoorbeeld over of de kinderen nou wel of niet buiten kunnen spelen. Sommige ouders zijn heel voorzichtig en bezorgd, waardoor ze hun kinderen liever zoveel mogelijk binnen houden, terwijl anderen juist het belang zien van dat kinderen actief blijven ondanks de maatregelen.

In het vorige hoofdstuk bleek de digitalisering van het onderwijs in veel gezinnen ingewikkeld te zijn. In het specifieke geval van gezinnen die nieuw in Nederland zijn, kunnen de ouders de kinderen in veel

gevallen niet bijstaan op de manier waarop de school dat verwacht. Ouders zijn vaak niet bekend met het onderwijssysteem en met de manier van studeren. Taalbarrières zorgen voor een minder soepel verloop en gezinnen zijn vaak voor Nederlandse begrippen groot, wat ervoor zorgt dat de middelen regelmatig ontoereikend zijn. Dit is een bron van veel frustratie. Het vangnet is niet altijd stabiel en aanwezig en de maatregelen zorgen ervoor dat er geen ruimte is voor activiteiten buitenshuis zodat de gezinsleden een uitlaatklep hebben. Met name alleenstaande ouders hebben hieronder te lijden. Hulp vanuit het sociale netwerk komt regelmatig van mensen die ook niet thuis zijn in het systeem en zo wordt volgens een focusgroep-deelnemer "[...] de blinde geleid door een blinde" (Focusgroep 1, 7 mei 2020). Op het belang van sociale netwerken wordt later ingegaan.

In sommige gevallen is het zo dat situaties rondom huiselijk geweld minder worden gesignaleerd door docenten, omdat kinderen niet meer naar school gaan. Hoewel deze signalerende functie nu vaker neerkomt op burens die meer thuis zijn, wordt de school wat dit betreft gemist. In bepaalde gevallen kunnen kinderen preventief toch naar school om (ergere) problemen te voorkomen. Met een taalbarrière is naar de politie bellen een grote stap en vaak is het niet duidelijk waar men terecht kan als er hulp nodig is. Vanwege corona duurt opvolging van de signalen die binnenkomen ook langer, bijvoorbeeld het regelen van een contactverbod. Tolken die aan het woord kwamen in de focusgroep merkten dat er een toename in aanvragen is voor tolken door Veilig Thuis en de Kinderbescherming, ook met terugwerkende kracht (Focusgroep 1, 7 mei 2020).

Sociaal netwerk en informele hulp

De respondenten uit Focusgroep 1 (7 mei, 2020) zagen veel initiatieven uit de samenleving om elkaar blij te maken en stress te verminderen. Zoals bloemen sturen naar verpleeghuizen en docenten die langs kwamen om iets leuks te doen voor de deur. Een respondent uit Nijmegen uit dat ze echt een saamhorigheid bemerkte in de stad en dat er voor elkaar werd gezorgd. Dat neemt niet weg dat er voor nieuwkomers belangrijke delen van het netwerk wegvielen. Veel organisaties die normaal geopend waren voor vragen gingen dicht. Er werden alternatieve steunpunten opgezet, zoals de CAS helpdesk en op sociale media zijn een aantal informatieve groepen zoals 'Eritreersgezond'.

Nieuwkomers krijgen informatie rondom maatschappelijke thema's vaak vanuit hun sociale netwerk. Deze netwerken bestaan uit sterke verbindingen, rondom een culturele en regelmatig religieuze gemeen-

schappelijke deler. Dit is vaak een bron van positiviteit, hoop en kracht. In de tweede focusgroep (12 november, 2020) werd genoemd dat nagenoeg iedere groep een eigen "Mark Rutte" heeft, iemand die al lang in Nederland is, de taal spreekt en bekend is met de regels en gebruiken in Nederland. Mensen kunnen deze persoon gebruiken als een informele bron van informatie en bij deze "Rutte" vragen neerleggen.

Verder gaan er vaak verhalen de ronde over mensen die corona hebben gehad en hoe deze ervaringen waren. Aan de hand hiervan concluderen mensen de ernst van de crisis. Volgens focusgroep-deelnemers die actief zijn in de Eritrese gemeenschap, wordt toewijding aan God vaak aangewezen als een reden om het gevaar van corona te bagatelliseren.

Respondenten geven aan beroep te doen op hun sociale netwerk voor hulp: mensen in de omgeving werden benaderd, bijvoorbeeld vrienden van een overledene, land van herkomst-genoten, kennissen binnen de kerkgemeenschap, burens, een taalmaatje of familieleden, in een enkel geval met medische kennis. Soms gaat dit telefonisch, andere keren via sociale media, zoals WhatsApp en video chats. Waar mogelijk, en als de tijd het toestaat, staan de respondenten ook mensen in hun kring bij die in nood verkeren. De hulp waarvoor het sociale netwerk wordt aangeboord is divers: voor het doen van dagelijkse taken zoals boodschappen, informatie, vertalen van brieven, elkaar doorverwijzen naar de juiste instantie, het voorlezen aan kinderen of geld lenen.

"Gezondheid is als een kroon op het hoofd van hen die gezond zijn"

Toch is vragen om hulp soms makkelijker gezegd dan gedaan. Een respondent stelt: "Eén ding is wel duidelijk. In Nederland moet je om hulp vragen. [Hulp] wordt je niet aangeboden. In het begin vond ik dit lastig, maar heb ervan geleerd" (vrouw, Tigrinya, 29 jaar). In Nederland lijkt hulpverlening, zowel informeel als formeel, gebaseerd te zijn op de hulpvraag van de persoon zelf. Bij respondenten en uit de focusgroepen wordt duidelijk dat in veel niet-westerse culturen ook hulp wordt gevraagd voor familieleden. In Nederland heerst er in mindere mate een "wij"-cultuur; gemeenschapszin, hulp bieden en zorg dragen voor elkaar is minder vanzelfsprekend. Ook overschrijdt deze zorg in het geval van veel respondenten nationale grenzen: "Ik maak me zorgen om mijn zuster die astma-patiënt is, zij is een weduwe en bevindt zich samen met 6 kinderen in Syrië in een onrustig gebied" (vrouw, Arabisch, 36 jaar). Een jonge nieuwkomer geeft daarbij aan: "Elkaar ondersteunen, want

we zijn hier alleen zonder ouders en daarom is het nodig dat we (elkaar) troosten" (man, Tigrinya, 21 jaar). Waar mogelijk dragen respondenten onderling zorg voor anderen in hun netwerk vanuit een zekere vanzelfsprekendheid en het besef dat ze elkaar nodig hebben. Hulp vragen, hulp aanbieden en verwachtingen hieromheen zijn daarmee cultuurspecifiek en zorgen voor het versterken ofwel verzwakken van verbindingen tussen groepen.

Er waren ook respondenten die lieten blijken dat zij wel hulp konden vragen. Hulpverleners die om hulp werden gevraagd waren 1) de huisarts (voor medische vragen) 2) klantmanagers van de gemeente (voor het starten van een opleiding in de zorg, ondersteuning voor een bejaarde dove en slechtiende moeder), 3) contactpersonen (al dan of niet bij de gemeente) 4) sociaal wijkteam (over allerlei zaken rondom het gezin zoals administratie en de kinderen) 5) voogd/mentor van Nidos (diverse zaken) en 6) Medisch Opvang Afdeling (bij medische klachten),

Hoofdstuk 4. Problemen en behoeften op persoonlijk niveau

"Gezondheid is als een kroon op het hoofd van hen die gezond zijn" (man, Tigrinya, 23 jaar).

Al wat hierboven beschreven staat heeft natuurlijk effect op het persoonlijke niveau. In wat volgt wordt ingegaan op de behoeften en problemen die respondenten te kennen gaven op persoonlijk niveau rondom mentale en fysieke gezondheid. In het geval van ouders gaat dit niet alleen over henzelf, maar ook over de kinderen.

Mentale gezondheid

Mensen belden voornamelijk naar de helpdesk met vragen en twijfels rondom school, de uitkering, het werk en regelgeving. In sommige gevallen is het mensen vanuit culturele achtergrond niet gewoon om over hun problemen te kunnen en mogen praten, terwijl er wel degelijk problemen zijn en worden ervaren. De helpdesk kan hiervoor een uitlaatklep zijn. In de focusgroepen met vrijwilligers van de helpdesk kwam het belang naar voren van psychosociale functie die de helpdesk ook vervulde in veel gevallen. Soms is het gemakkelijker om met een onbekende te praten, maar wel in een vertrouwde taal.

Op de vraag over hoe de respondent zich voelde werd gevarieerd geantwoord. Respondent geven enerzijds aan dat ze positief en optimistisch zijn of zich geen zorgen maken. Soms werd er geuit dat de

effecten van de crisis op een bepaalde manier meevielen door ervaringsdeskundigheid wat betreft in crisissituaties verkeren. Het geloof en de bijbehorende rituelen en momenten van bezinning kunnen daarbij kracht geven:

“Ik maak me absoluut niet zorgen over wat er ook gebeurt. Ik haal de kracht uit mijn geloof. God heeft goed met ons (voor), maar wij moeten in hem vertrouwen. Dat doe ik en ik laat alles aan hem over en heb er Vrede mee” (vrouw, Tigrinya, 29 jaar).

*“Ik maak me absoluut niet
zorgen over wat er ook
gebeurt. Ik haal de kracht
uit mijn geloof. God heeft
goed met ons (voor),
maar wij moeten in hem
vertrouwen. Dat doe ik en
ik laat alles aan hem over
en heb er Vrede mee”*

Maar er waren ook veel respondenten die met negatieve gevoelens kampten, zoals depressie, stress en angst om besmet te raken. De zorg om inkomens stabiliteit door parttime werk, 0 uren contracten en het gevaar op ontslag was groot. De omvang van de mondiale crisis zorgde ook voor angst: “De pandemie heeft de hele wereld geraakt, daarom waren wij in het begin bang” (man, Arabisch, 30 jaar). Er zijn zorgen over de onzekerheid die in de toekomst ligt. Zeker in het geval van mensen die familieleden in het buitenland hebben ervaren hierdoor onrust. Een respondent heeft een partner die nog in het thuisland woont, omdat de

aangevraagde gezinshereniging niet volledig gelukt is. Haar dochter mocht naar Nederland, maar haar echtgenoot niet. Zo ontstaat er onrust rondom deze tijdelijke scheiding, maar ook over of door de crisis de uitkomst van de procedure nadelig zou kunnen worden beïnvloed, door bijvoorbeeld aflopende termijnen van aanvragen en procedures. De zorgen om familieleden met wie het contact wisselend is omdat ze ver weg wonen of in een AZC wonen kwamen ook naar voren. Zo zijn er naasten in het thuisland die ziek of in gevaar zijn, honger hebben en geen hulp krijgen. In sommige van deze herkomstlanden zijn er weinig tot geen maatregelen genomen om de pandemie in te perken of geen medische voorzieningen. De zorgen die deze situaties teweeg brengen zijn groot. Mensen zijn gevlucht omdat het herkomstland voor hen onveilig is en het gevoel van onveiligheid kruipt nu weer in omdat er in het nieuwe veilige land gevaar is, en daarbij is het in landen van herkomst toegenomen. Daarbij zijn er onzekere gevoelens over de effecten die het virus heeft op de samenleving. Een respondent stelde:

"Ik heb in de afgelopen tijd geprobeerd om sterk te blijven, het is geen kwestie van angst voor de dood, maar er is geen leven meer, de mensen zijn plotseling de wereld is dood gegaan, ik ben inmiddels drie jaar in Nederland, maar dit is de eerste keer dat ik zag hoe de Nederlanders somber zijn geworden, ik ben daardoor heel erg geschokt" (vrouw, Arabisch, 36 jaar).

"Als ik met kleintjes naar buiten ga, is het echt lastig en moet ik goed opletten of ze niets aanraken en niet te dichtbij andere mensen komen en gelijk als we thuis zijn desinfecteren"

Natuurlijk maken mensen zich ook zorgen hun fysieke gezondheid en die van hun familieleden. Tot slot komen veel zorgen voort uit het feit dat sommige respondenten het nieuws niet kunnen volgen, zo weten ze niet precies wat wel of niet mag en blijft informatie over de aard van de ziekte onduidelijk. Een aantal respondenten is bezorgd om hun kinderen en de besmettelijkheid van de ziekte:

"Als ik met kleintjes naar buiten ga, is het echt lastig en moet ik goed opletten of ze niets aanraken en niet te dichtbij andere mensen komen en gelijk als we thuis zijn desinfecteren" (vrouw, Arabisch, 37 jaar).

"Ik maak me nu ook veel zorgen om mijn kinderen nu zij sinds kort weer naar school gaan. Ik heb in eerste instantie mijn kinderen thuis gehouden maar mijn vrouw en ik zagen op een gegeven moment dat de kinderen van de burens wel naar school gaan, daarom besloten wij om hen toch naar school te sturen, alhoewel ik me nog steeds zorgen maak, wij kunnen als volwassenen goed opletten en bijvoorbeeld op werk een mondkapje dragen, maar de kinderen zijn anders!" (man, Arabisch, 45 jaar).

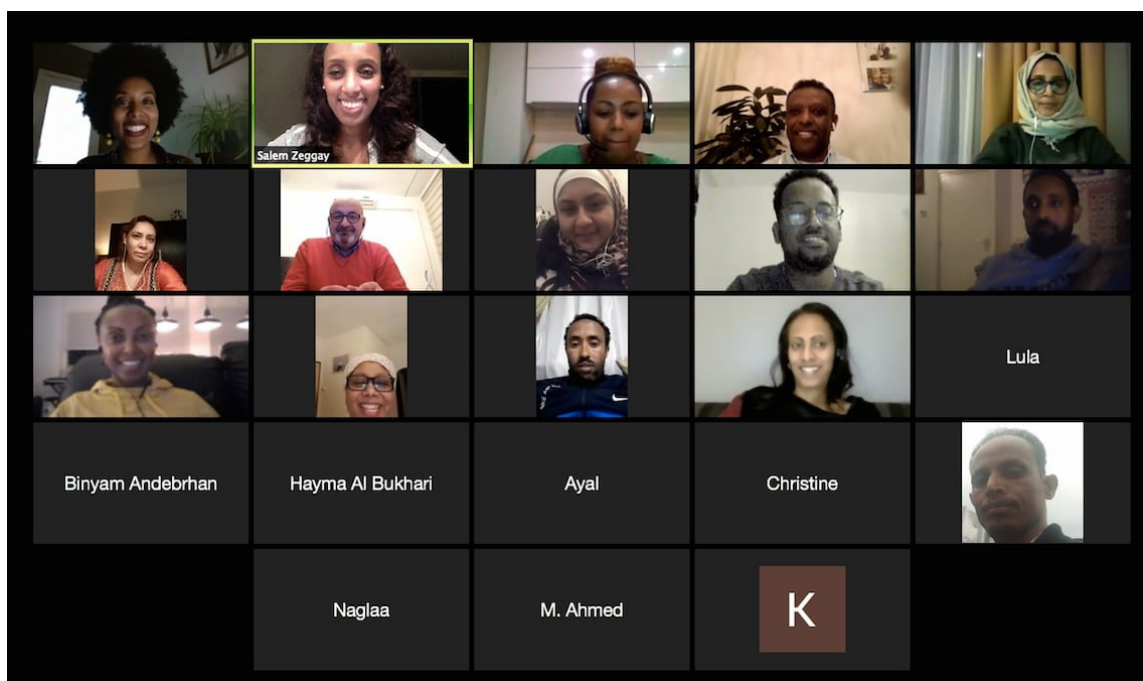
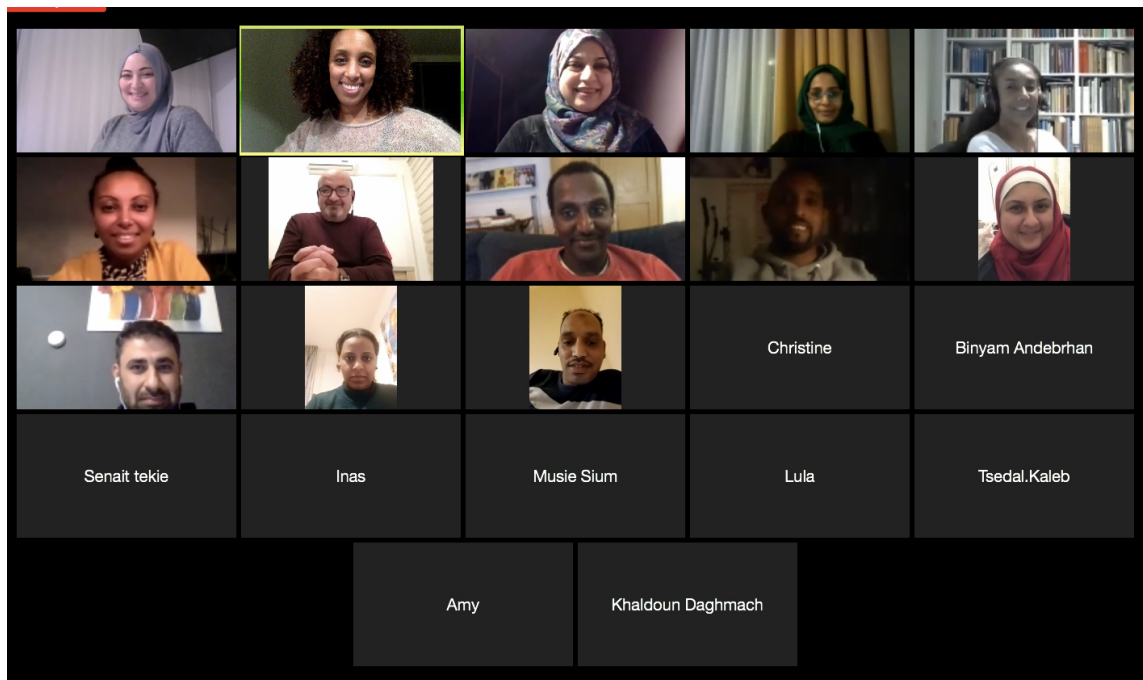
Dit alles veroorzaakt stress en als het hele vangnet verdamppt of het sociaal contact dat normaliter op school of werk of andere dagbesteding plaatsvindt wegvalt kan dit enorme effecten hebben. Eenzaamheid is een thema dat op verschillende manieren naar voren kwam tijdens de interviews. Zo bleek uit de tweede focusgroep op 12 november dat de maatregelen ervoor zorgen dat er in de kraamtijd veel minder informele hulp geboden kan worden: iets waar voornamelijk Eritrese vrouwen onder lijden, omdat dit normaliter een belangrijk sociaal gebeuren is waar Eritrese vrouwen veel aan elkaar hebben. Meerdere respondenten gaven te kennen in een "sociaal isolement" te raken. Hoewel eerder over een bepaald soort ervaringsdeskundigheid en veerkracht gesproken werd, verergert de

crisis bepaalde psychische kwetsbaarheden voor sommige nieuwkomers ook. In sommige gevallen komen trauma's meer naar boven door de stress en zorgen. Soms ontstaat er boosheid en wantrouwen door het gevoel niet serieus genomen te worden door instituten. Zeker voor nieuwkomers in AZC's is het tergende wachten met weinig privacy en activiteit een bron van frustratie.

Fysieke gezondheid

Voor respondenten is fysieke gezondheid en welzijn heel belangrijk: "zonder gezondheid wordt al het zoete in het leven zuur" (man, Arabisch, 30 jaar). Meerdere respondenten benadrukken het belang van in beweging blijven en gezond eten in deze tijden. Uit de focusgroepen bleek dat er onder nieuwkomers onbespreekbare onderwerpen bestaan als het om fysieke gezondheid gaat. Klachten zijn vaak moeilijk te verwoorden. Maar toen mensen naar de helpdesk belden werden ze heel open en eerlijk. Omdat het in dit geval te maken had met de crisis en het gepaard ging met angst kregen de vrijwilligers duidelijke en nauwkeurige informatie. Ook omdat men niet wist welke klachten precies bij corona hoorden, werd alles genoemd: als iemand angstig is wil diegene nauwkeurig zijn en open blijven.

Een cultuurspecifiek probleem ontstaat rondom zwangerschappen bij Eritrese vrouwen als het om corona gaat. Vrouwen maken in de regel hun zwangerschap pas bekend als het zichtbaar wordt. Voordat de corona crisis begon werd er veel voorlichting gegeven over het belang om het eerder kenbaar te maken bij de huisarts. Door de isolatie wordt het nu pas heel laat kenbaar, waardoor soms de nodige zorg gemist wordt en belangrijke informatie, zoals het belang van slikken van foliumzuur hen niet bereikt. Dit heeft impact op de gezondheid van de baby's.



Hoofdstuk 5. Concluderende aanbevelingen

8. Bekijk de KIS artikel: "Overzicht leestips en goede initiatieven in tijden van het coronavirus". beschikbaar online: <https://www.kis.nl/artikel/leestips-tijden-van-het-coronavirus>

- Wat de Helpdesk Nieuwkomers deed en andere vluchteling en migranten zelf-organisaties⁸ en nog steeds doen - toegankelijk informatievoorziening leveren - is eigenlijk de taak van de gemeente en de nationale overheid, maar werd nu uit eigen initiatief opgericht en zeer welkom ontvangen door de verschillende doelgroepen. Dit rapport is daarom een oproep tot het incorporeren van zelforganisaties en vluchtelingenorganisaties in een landelijke crisisaanpak, omdat deze organisaties dichterbij de verschillende doelgroepen staan en met hun taal- en cultuurkennis effectief kunnen adviseren en communiceren. In de praktijk, kunnen ze sneller weten wat er speelt en wat voor vragen en behoeften er zijn. Dit als antwoord op de vraag: "Hoe kunnen we samen het beter doen bij een volgende pandemie of crisis?"

- Algemene informatievoorziening vanuit de nationale overheid moet vanaf het begin van een crisis in visuele en meertalige weergave beschikbaar komen met o.a. infographics en vertalingen van persconferenties. De informatievoorziening dient toegespitst te zijn op bevolkingssamenstelling en diens behoeften per gemeente. Hetzelfde geldt voor belangrijke instanties voor nieuwkomers zoals de gemeente, GGD, COA, IND (stand van zaken asielprocedures) en AZCs. Houd rekening met laaggeletterdheid en digitale vaardigheden.

- Er is extra ondersteuning nodig (vanuit scholen en/of maatschappelijke organisaties) aan ouders en kinderen bij thuisonderwijs en taalonderwijs om ernstige achterstanden te voorkomen/remmen, omdat veel nieuwkomers sowieso al met een achterstand te kampen hebben tijdens hun integratieproces.

- Het oprichten van een helpdesk speciaal voor psychosociaal contact, een luisterend oor en 'lekker kletsen' in diverse talen om de isolatie tijdens een lockdown te verzachten.

9. Lees het verhaal van
Amer Al-Omari:
<https://www.volkskrant.nl/cs-b5fb1148>

- Het is goed om verschillende sleutelpersonen, de zogenaamde 'Mark Ruttes'⁹ in verschillende nieuwkomers- en vluchtelingen gemeenschappen evenals religieuze leiders, in kaart te brengen en hen aan te sporen om de juiste, betrouwbare en toegankelijke informatie te verkondigen.
-
- Voor gemeenten: het is belangrijk dat gemeenten overzicht hebben in de populatie van hun inwoners, zoals etniciteit, leeftijd, taalbeheersing etc. Wanneer er dan een volgende golf of ander type crisis komt is het makkelijker om gericht te communiceren.
-