



Op 26 maart 2020 werd de Corona Helpdesk voor statushouders gelanceerd. Een helpdesk bemand door 40 Arabisch of Tigrinya sprekende vrijwilligers die vragen van nieuwkomers over gevarieerde onderwerpen gerelateerd aan de coronacrisis beantwoorden en voorlichtingen geven. Met deze handreiking delen wij onze eerste inzichten die we hebben opgedaan in het voorlichten en ondersteunen van nieuwkomers tijdens de coronacrisis. Aanvullend doen we aanbevelingen aan professionals en beleidsmakers.

Aanleiding

De communicatie rondom de coronacrisis en bijhorende maatregelen zijn voornamelijk in het Nederlands. Veel statushouders beheersen de Nederlandse taal op dit moment onvoldoende om het laatste nieuws te volgen en de maatregelen te begrijpen en na te leven. Hierdoor heerst er veel onduidelijkheid en paniek binnen deze groep. Als antwoord hierop heeft een collectief van organisaties, gezamenlijk bekend als het **Corona Actiecomité Statushouders (CAS)**, een helpdesk voor statushouders opgezet. De helpdesk beantwoordt vragen en geeft voorlichtingen rondom de coronacrisis aan nieuwkomers in de moedertaal Arabisch en Tigrinya.

Missie

De Corona Helpdesk heeft als doel om nieuwkomers van de juiste informatie te voorzien rondom het coronavirus en crisis op basis van de RIVM-richtlijnen. Het effectief informeren van deze doelgroep draagt bij aan het wegnemen van paniek en onrust, veelal veroorzaakt door gebrek aan -correcte-informatie rondom het virus. Ook draagt het bij aan verlaging van het veiligheidsrisico van statushouders en hun naaste omgeving.

Voor wie

Deze handreiking beschrijft onze bevindingen en aanbevelingen. Het is bedoeld om professionals en organisaties die werken met nieuwkomers binnen het sociaal- en zorg domein, een inzicht te geven over wat er speelt binnen deze doelgroep gedurende coronacrisis.

Doelgroep

In Nederland zijn er volgens de VN Vluchtelingenorganisatie (UNHCR) ruim 100.000 statushouders¹. Tussen 2016 en 2018 kwam het grootste aantal asielvragen van vluchtelingen uit Syrië en Eritrea². 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.

Corona Helpdesk voor nieuwkomers & statushouders

De helpdesk is bereikbaar op werkdagen tussen 14.00 en 16.00 uur voor vragen. De helpdesk wordt bemand door vrijwilligers en 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 zorg domein. De getrainde vrijwilligers maken gebruik van een onlinekennisbibliotheek waar de meest recente informatie rondom de coronacrisis 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.

¹<https://www.kis.nl/vraag-en-antwoord/hoeveel-vluchtelingen-met-een-verblijfsvergunning-wonen-in-nederland>

²https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/default/files/Vluchtelingenwerk/Cijfers/20190722_vwn_vluchtelingen-in-getallen.pdf

De Corona helpdesk zet zich naast de telefonische ondersteuning en voorlichting ook in op de volgende activiteiten:

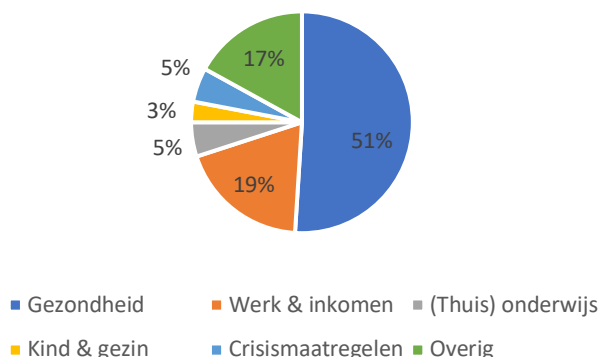
- Bewustwording campagnes waarbij er voorlichtingen wordt gegeven met behulp van video en tekst in het Arabisch en Tigrinya. Deze worden verspreid via verschillende social mediakanalen;
- Trainen van vrijwilligers en hen inzetten als 'community informers';
- Kwalitatief onderzoek;
- Adviseren van professionals werkzaam in het sociaal- en zorg domein.

Bevindingen Corona Helpdesk Statushouders & nieuwkomers

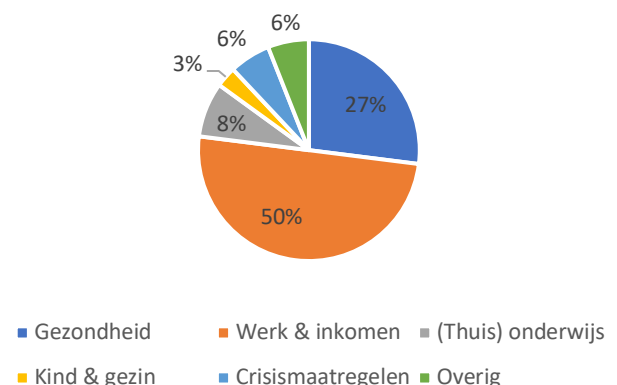
Algemeen

Van alle nieuwkomers die de Corona Helpdesk hebben gecontacteerd sprak **63%** Tigrinya en **37%** Arabisch. Opvallend is dat Arabischspreekende bellers voornamelijk gezondheidsvragen hebben, Tigrinya spreekende bellers hebben meer vragen over het inkomen. Een belangrijk signaal is dat door de taalbarrière, hulpverleners bij instanties moeizaam worden verstaan en hierdoor informatie niet overkomt. Bovendien zijn door de corona maatregelen de dienstverleningen van diverse loketten zoals sociale diensten en het UWV geheel digitaal. Ook het wegvallen van lokale vrijwilligers en 'maatjes' heeft impact op de doelgroep. Dit maakt het voor nieuwkomers bijna onmogelijk om tijdig beroep te doen op een inkomensvoorziening en zorgt ervoor dat zij in de schulden raken.

Arabisch sprekende nieuwkomers



Tigrinya sprekende nieuwkomers



Gezondheid

"Ik denk dat ik het coronavirus heb en ben bang dat ik doodga. Wat moet ik doen?"

Bijna alle inkomende gezondheidsvragen gingen de eerste weken over het coronavirus. Bellers zijn bang dat ze het virus hebben, en vragen zich af of ze zich kunnen laten testen en maken zich zorgen over zieke familieleden. Ook zijn er veel vragen over de bereikbaarheid van huisartsen, en door de taalbarrière vragen bellers of er getolkt kan worden bij contact met de huisarts. De vrijwilligers valt bij het tolken op dat de nieuwkomers in paniek raken omdat zij niet mogen langskomen tenzij er alarmerende symptomen zich voordoen. De vrijwilligers nemen na afloop van een tolkgesprek tijd om de beller gerust te stellen en zetten hun culturele communicatievaardigheden in om toe te lichten hoe artsen momenteel in Nederland te werk gaan. Verder zoeken de vrijwilligers naar een oplossing om de beller bijvoorbeeld te koppelen een buurtnetwerk die (telefonisch) een oogje in het zeil kan houden.

Werk & inkomen

"Mij is verteld dat ik een uitkering via het internet moet aanvragen. Maar ik weet niet hoe dit werkt".

Door de coronamaatregelen kunnen veel bellers niet meer naar het werk en weten zij niet waar zij terecht kunnen met hun vragen. Er heerst onduidelijkheid over hun rechten als werknemer en wat voor soort contract zij hebben. Veel van deze bellers moesten een WW-aanvraag indienen bij het UWV wat een uitdagend proces is voor velen door een gebrek aan taal- en digitale vaardigheden. Het uitleggen van dit proces over de telefoon kost daarom veel tijd. Ook sluit het systeem en de vragen niet altijd aan op hun persoonlijke situatie. Bijvoorbeeld in het geval van statushouders die nog in afwachting zijn van een gezinshereniging, hen wordt gevraagd of ze getrouwd zijn en het Burgerservicenummer van de partner kunnen invullen. Aangezien in dit geval de partner nog niet in Nederland is, beschikken ze niet over deze informatie en kan de aanvraag niet worden voltooid. De aanvraag kan in dit geval alleen worden voltooid als je aangeeft dat je alleenstaand bent.

(Thuis)onderwijs

"We hebben vier kinderen. Onze kinderen moeten hun huiswerk maken, maar wij hebben maar één computer".

Vragen over thuisonderwijs komen van ouders die moeilijkheden ondervinden bij het ondersteunen van hun kinderen bij huiswerk. Voor veel ouders is het bieden van thuisonderwijs een groot obstakel door de taalbarrière maar ook door een gebrek aan digitale vaardigheden, door dat veel scholen het thuisonderwijs faciliteren via digitale tools. Waar mogelijk hebben de vrijwilligers deze ouders gekoppeld aan personen die hen hierin structureel kunnen ondersteunen. Ook komen er inburgering gerelateerde vragen binnen over bijvoorbeeld het aanvragen van termijntel bij DUO.

Gezin & kind

"Ik ben zwanger, maar durf niet in het ziekenhuis te bevallen".

Er komen vragen van zwangere vrouwen die zich afvragen of zij nog wel mogen werken. Maar er heerst ook paniek, zo durfde een beller geen boodschappen meer te doen omdat zij bang is het virus te krijgen. Er komen ook vragen binnen van ouders die zich afvragen waarom hun kinderen weer naar school moeten ondanks de veiligheidsrisico's. Het ging hierbij vooral om kwetsbare kinderen die onder toezicht staan, in een geval had een aangestelde voogd de beslissing genomen de kinderen toch naar school te laten gaan. Het gaat hier om kinderen waarbij het risico bestaat dat zij worden blootgesteld aan bijvoorbeeld huiselijk geweld of verwaarlozing. Er heerst veel onbegrip bij ouders, de vrijwilligers leggen de situatie op een laagdrempelige manier uit en proberen de angst weg te nemen.

Crisismaatregelen

"Mijn familie is in Turkije. Mogen zij naar Nederland komen? Ik ben bang dat zij in Turkije ziek worden".

De vragen over de maatregelen gaan voornamelijk over het vliegverkeer en komen veelal vanuit statushouders in afwachting van gezinshereniging, of waarbij onlangs de beslissing is gemaakt dat hun partner/gezin naar Nederland kan komen. Doordat het vliegverkeer stil ligt maken zij zich zorgen over het proces van *machtiging tot voorlopig verblijf (mvv)* en vragen zich af wanneer er weer gevlogen mag worden.

Overig

Aanvullend komen er diverse vragen binnen over brieven van de belastingdienst, betalingsachterstanden tot vragen over waar het grofvuil achter gelaten kan worden. Er zijn opvallend veel vragen over het verlengen van de verblijfsvergunning. Normaliter worden nieuwkomers ondersteund in dit IND-proces door een vrijwilliger of sociaal maatschappelijke begeleider. De aanvraag is vaak nog te ingewikkeld om het zelfstandig te voltooien, de reden waarom deze vraag vaak binnen komt bij de helpdesk. Ook zijn er bellers die niet specifiek een vraag hebben, maar de behoefte hebben om even met iemand te praten omdat ze zich eenzaam voelen.

Optimaliseren helpdesk naar aanleiding van onze bevindingen

- Wanneer er veel vragen komen over een specifiek onderwerp maken wij daar mediamateriaal voor aan met laagdrempelige informatie. Hierbij werken wij samen met verschillende organisaties. Zo is er een video gemaakt in het Arabisch en Tigrinya wat stap voor stap laat zien hoe je bij de IND je vergunning kan verlengen. Onze social mediacampagne richten wij op deze manier vraaggericht in.
- Er kwamen signalen binnen van bellers dat ze het jammer vinden dat het beltegoed kost wanneer zij bellen naar onze vaste lijn. Daarom zal vanaf **22 mei 2020** een Facebook en Whatsapplijn beschikbaar zijn zodat de nieuwkomer de vragen via chat kan stellen en zij door de vrijwilligers worden teruggebeld.
- Door de vele hulpvragen van ouders met betrekking tot het thuisonderwijs hebben wij een extra activiteit opgezet. Wij koppelen vrijwilligers aan gezinnen zodat zij hun kunnen ondersteunen met het thuisonderwijs. Ook wordt er door de vrijwilligers digitaal voorgelezen aan jonge kinderen.

Aanbevelingen voor professionals werkzaam binnen het onderwijs, zorg en sociaal domein

1. Zet in op meertalig informatieverspreiding

Toen de coronacrisis uitbrak was het bijna onmogelijk voor nieuwkomers, anderstaligen en laaggeletterden betrouwbare informatie te krijgen over het virus, de maatregelen en de overheidsregelingen. In tijden van crisis moet er *tijdig* geïnvesteerd worden in het verspreiden van meertalig informatie. In het geval van de coronacrisis is dit zo van belang dat het anders een dreiging kan vormen voor de nationale gezondheid. Veel nieuwkomers die hun baan hebben verloren hebben geen idee van de beschikbare overheidsregelingen, waardoor zij hier geen beroep op kunnen doen en daardoor schulden ontwikkelen. Meertalige informatie zou landelijk en lokaal, via gemeenten en maatschappelijke organisaties bekend met de doelgroep, verspreid kunnen worden.

2. Investeer in digitale vaardigheden voor nieuwkomers

Veel nieuwkomers konden niet zelfstandig een UWV-uitkering aanvragen of hun kinderen ondersteunen bij het thuisonderwijs. Dit had naast de taalbarrière en het feit dat niet iedereen over een laptop beschikt, ook te maken met het ontbreken van (voldoende) digitale vaardigheden. Zonder 'maatjes' en vrijwilligers is het voor hen vaak onmogelijk om dit zelfstandig te kunnen uitvoeren. Het is door deze crisis meer dan ooit gebleken hoe belangrijk het is om te investeren in digitaliseringsonderwijs.

3. Inzet culturele mediators

Tijdens deze crisis is er veel sprake van isolement binnen deze kwetsbare doelgroep. Culturele mediators kunnen ingezet worden als spil tussen de doelgroep en maatschappelijke organisaties/gemeenten. Zij kunnen signalen oppikken rondom huiselijk geweld of mensen

met mentale gezondheidsklachten verwijzen naar de juiste organisaties en/of aan de bel trekken bij de gemeente. Ook kunnen deze organisaties andersom de culturele mediators inzetten bij zorgen over een persoon, de mediator kan deze persoon beter bereiken omdat de taal en cultuurbarrière geheel wegvalt.

4. Versoepeling IND-proces verlenging verblijfsdocument

Doordat er geen inburgeringsexamens plaats vinden, kunnen veel nieuwkomers niet voldoen aan hun inburgeringsplicht. Dit moet zijn voldaan willen zij een verlenging van hun verblijfsdocument aanvragen. Deze dien je zes maanden voor einddatum van je vergunning in te dienen. Dit is voor velen niet (meer) haalbaar. Ook hebben veel nieuwkomers hulp nodig bij de aanvraag van deze verlenging wat in deze tijden – op afstand – moeilijk gaat. Wij adviseren dan ook een versoepeling van het gehele proces rekening houdend met de situatie waarin veel nieuwkomers verkeren tijdens deze crisis. Hierbij kan je denken aan het verruimen van de 6 maanden termijn. Verder adviseren wij een tijdelijke versoepeling van de inburgeringseisen die gepaard gaan met de aanvraag vergunning “onbepaalde tijd” indien je kan aantonen dat je hier niet aan kan voldoen wegens de Corona gerelateerde maatregelen. Ook is er veel onduidelijkheid over gezinshereniging processen, veel mensen maken zich enorm veel zorgen over hun familie. De IND zou meertalig informatie over de stand van zaken kunnen sturen per post voor diegene die gezinshereniging hebben aangevraagd. Dit zorgt voor meer duidelijkheid in het proces.

5. Organiseer zomerlessen voor kinderen van nieuwkomers/anderstaligen

Kinderen van nieuwkomers op basis- en middelbare scholen, waarbij ouders geen thuisonderwijs kunnen bieden door taal- en digitale barrières lopen een groot (taal)achterstand op. Veel ouders zijn bang dat hun kinderen dit jaar over moeten doen. Door extra schoollessen te organiseren in de zomervakantie krijgen kind en jeugd de mogelijkheid om deze achterstand in te halen zodat ze het jaar niet over hoeven te doen.

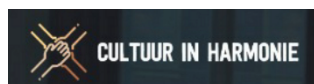
Colofon

Deze handreiking is opgemaakt door:

Mohammed Badran	Stuurgroep CAS en Directeur Stichting Syrische Vrijwilligers Nederland
Binyam Andebrhan	Stuurgroep CAS en Directeur Stichting Nieuwlander
Danielle van der Molen	Stuurgroep CAS
Yordanos Lassooy Tekle	Stuurgroep CAS en Directrice Cultuur in harmonie
Samuel Tekeste	Stuurgroep CAS en Directeur Stichting Nieuwlander
Milka Yemane	Stuurgroep CAS en Directrice Stichting Lemat

Voor meer informatie over deze handreiking kunt u mailen naar info@cashelpdesk.org of bezoek onze website www.cashelpdesk.org.

Het Corona Actiecomité Statushouders (CAS) is een samenwerkingsverband bestaande uit onderstaande organisaties



Dit initiatief is mede mogelijk gemaakt door steun van:



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid



Kansfonds
geven om
een ander



Fundatie
Van den Santheuvel-Sobbe