

Ervaringen met Digisterker voor vluchtelingen in de gemeente Geldermalsen



Bibliotheek Rivierenland heeft in 2018, in totaal drie Digisterker-cursussen aan nieuwkomers in de gemeente Geldermalsen gegeven. Dit aanbod organiseerden zij samen met Vluchtelingenwerk Geldermalsen en stichting Integreren doe je samen! (IDJS!).

Eerste opdrachtgever van dit aanbod was de gemeente Geldermalsen. Bibliotheek Rivierenland heeft bij de uitvoering gebruik gemaakt van de aanpak Digisterker voor vluchtelingen en als pilotlocatie bijgedragen aan de inhoud hiervan. De aanpak is beschreven in een cursushandleiding en verschillende ondersteunende documenten. Ga hiervoor naar: <https://vluchtelingen.digisterker.nl>.

De drie cursussen waren succesvol. In 2018 hebben in totaal 23 statushouders een certificaat ontvangen. Doel is nu om dit aanbod een structureel onderdeel te maken van de dienstverlening van de bibliotheek in samenwerking met de betrokken begeleidingsorganisaties in het werkgebied van Rivierenland. Inmiddels zijn er ook uitvoeringsafspraken tussen de Bibliotheek en de gemeenten Druten en Tiel samen met lokale welzijnspartners en het ROC.

In dit interview blikken Lisanne van Iterson en Inge de Haas, beiden Bibliotheek Rivierenland, en Marijke van den Bosch, van Integreren doe je samen! terug op 2018 en hun eerste ervaringen in de samenwerking rondom Digisterker voor vluchtelingen.



LISANNE VAN ITERSON, PROGRAMMALEIDER SOCIAAL DOMEIN BIBLIOTHEEK RIVIERENLAND

Wat was de aanzet om te beginnen met Digisterker voor vluchtelingen?

“In Geldermalsen was de gemeente op zoek naar activiteiten die bevorderlijk waren voor integratie van statushouders die in de gemeente waren komen wonen. Als Bibliotheek hebben we daar, samen met andere partijen, een aanbod in mogen doen. Een van de onderdelen was het aanbod Digisterker voor vluchtelingen. Dit is geaccepteerd, in totaal hebben we als start drie cursussen georganiseerd. Daarbij hebben we gebruik gemaakt van de concept aanpak die Digisterker inmiddels met VluchtelingenWerk Nederland had opgesteld. We hebben ook feedback gegeven en dingen uitgeprobeerd. Dat was fijn.”

“Onze samenwerkingspartners zijn, vanwege het grote werkgebied, wisselend. Zo hebben we in de pilot in Geldermalsen samengewerkt met VluchtelingenWerk en Integreren doe je samen! We hebben het stappenplan met rol en taakverdeling als leidraad genomen bij de brainstorm. Aan de hand hiervan bepaalden wij de taakverdeling en wat er bij komt kijken om dit te organiseren. Ook de intake is gebruikt om de juiste doelgroep te selecteren. Natuurlijk hebben we er wel een eigen draai aan gegeven maar het is wel prettig om een handleiding te hebben. Ook hebben VluchtelingenWerk en Integreren doe je samen de wervingsflyer gebruikt om cursisten te benaderen. De flyer was verkrijgbaar in verschillende talen en voorzien van de lokale logo's en contactadressen.”

Welke vervolgmogelijkheden zie je?

“De pilot was succesvol en we willen dit blijven aanbieden aan deze doelgroep. Als Bibliotheek worden we in 2019 door onze gemeenten voor onze digitale cursussen aanvullend gefinancierd.

De doelgroep is niet specifiek statushouders maar wij mogen nu voor het vervolg deze groep voortaan daar wel in meenemen.”

“Door de verandering van de nieuwe inburgeringswet, zie ik alleen maar meer kansen voor samenwerking. En de mogelijkheid om de dienstverlening van de Bibliotheek te vervlechten met lokale partners. Doordat de regie voor de inburgering weer bij de gemeente terugkeert, kun je veel directer afstemmen welke inzet lokaal gewenst is om de integratie van statushouders te bevorderen.”

Heb je nog tips voor andere regio's die nog moeten starten?

“Een goede relatie is alles! Ook als het even niet lekker loopt. Dan is het fijn dat je dit ook met elkaar bespreekt en wederzijdse verwachtingen helder maakt. En je moet bereid zijn om maatwerk te leveren voor deze doelgroep. Wij zijn zeer positief en hebben met co-creatie een mooie manier gevonden om in contact te komen met deze doelgroep en ze digisterker te maken.”

INGE DE HAAS, COÖRDINATOR BASISVAARDIGHEDEN EN DOCENTE DIGISTERKERPROGRAMMA BIBLIOTHEEK RIVIERENLAND

Je gaf zelf de cursus, hoe zag je voorbereiding eruit?

“Ik heb me verdiept in de websites die voor statushouders van belang waren. Daar heb ik het werkboek en ook de presentaties op aangepast. Met name de laatste heb ik veel eenvoudiger én korter gemaakt. Ook heb ik deze materialen aangevuld met onderwerpen die voor hun actueel en relevant zijn. Die kennis kreeg ik via de vrijwilligers van Integreren doe je samen!. De meeste statushouders hebben bijvoorbeeld dezelfde bank en zorgverzekering. Dan is het handiger om die websites te gebruiken bij de uitleg en het werkboek dan even terzijde te leggen. We hebben de oefeningen uit het werkboek goed bekeken en besproken. Belangrijke leidraad hierbij: wat ligt dicht bij het dagelijks leven van vluchtelingen en waarover hoef je niet te veel uit te weiden. Wij behandelen dus niet het aanvragen van een paspoort, maar bijvoorbeeld een verloren geraakte verblijfsvergunning. Ook sommige oefeningen heb ik daarom heel bewust geschrapt omdat het te ver van hen afligt en je dan te veel moet uitweiden. Ik heb mijn uitleg beperkt en vooral hen veel zelf aan het werk gezet. Ondanks dat waren 5 bijeenkomsten echt hard nodig.”

“Mijn ervaring is dat de didactische competenties van de docent nog belangrijker zijn als bij een reguliere cursus. Door bijvoorbeeld controlevragen te stellen, flexibel te zijn en vooral veel humor te gebruiken. Mijn collega's waren assistent-docenten en daar kon ik heel goed van op aan. Het kan zeker ook met de inzet van goede vrijwilligers maar mijn advies is dan wel om deze zorgvuldig te kiezen. Als docent moet je bij deze groep veel meer zitten op de relatie dan op de kennis van de digitale overheid.”

Wat is wezenlijk anders ten opzichte van een 'reguliere' groep zoals je gewend bent?

"Mensen hebben een korte spanningsboog en veel vragen. Door zelf veel te oefenen en aan de slag te gaan, voorkom je dat je ze verliest. Ook uitleg over de Nederlandse maatschappij is soms nodig. Dit kan ook een valkuil zijn. Een tolk kan dan zeker helpen of iemand die al wat meer ervaring heeft. Ik heb zelf geen gebruik gemaakt van een professionele tolk. Wel had ik in elke groep iemand die kon vertalen als er vragen waren. Het taalniveau wat ik doorgaans had, lag zo rond de A2."

"Persoonlijk kijk ik met voldoening terug op mijn ervaring. Het is de meest dankbare groep die ik tot nu toe heb gehad. "

MARIJKE VAN DEN BOSCH, VOORZITTER VAN INTEGREREN DOE JE SAMEN!

Kun je iets over jullie organisatie vertellen?

"Wij zijn een stichting die als doel heeft om de statushouders een warm welkom te bieden. We proberen voor mensen het eerste sociale netwerk te zijn en een platform voor anderen die met hen in contact willen komen. Dat doen we via activiteiten die we zelf organiseren of door aanbod van anderen aan hen te koppelen. Ook beheren we een depot van meubels en andere goederen voor nieuw aangekomen statushouders. En we bieden voor hen die willen bij de start een fiets aan en fietsles. We werken nauw samen met VluchtelingenWerk die meer zorgt voor de financiële en juridische begeleiding van de statushouders."

Waarom wilden jullie met deze cursus aan de slag?

"Wij hebben gemerkt dat statushouders zelden uit digitale samenlevingen komen. Ze hebben dus voor alles hulp nodig, lopen tegen muren op, krijgen afwijzingen of worden continu doorverwezen. Dit is voor hen heel verwarrend. In het begin hebben ze een coach van VluchtelingenWerk en die doet dat allemaal samen met hen. Ze worden letterlijk ontzorgd. Op een gegeven moment is die ondersteuning weg en dan valt men in een gat. Wij als burgerinitiatief zien hen dan worstelen. Ik vind dat dit de integratie in de weg staat. Op die manier kunnen ze nooit inzicht krijgen. Het Digisterker-programma is een hulpmiddel en een aanzet om dat wel te krijgen. Maar ook niet meer dan dat, daarna moeten ze toch zelf echt aan de slag. Zowel VluchtelingenWerk als wij kunnen daarop aandringen. "

Jullie rol was voornamelijk het toeleiden van de statushouder naar dit aanbod. Hoe heb je dat aangepakt?

"Door persoonlijke werving. Wij kennen 90% van de doelgroep en vandaar uit zijn we gaan kijken: wie kan dit doen, wie past bij elkaar qua taal en niveau of wie heeft dit het hardste nodig? Wij hebben de mensen dus persoonlijk geworven. Een heel apart selectieproces waarin het intakeformulier van de Digisterker- aanpak als leidraad fungeerde. Zo hebben we bewust echtparen samen gezet onder de noemertwee horen meer dan één.

"Het was fijn dat onze vrijwilligers wel wisten wat de cursus inhield. Vooraf was er ruimte voor kennismaking. En het was prettig dat we als ervaringsdeskundigen invloed konden uitoefenen op de inhoud. Het gaat namelijk niet alleen mis met de overheidswebsites maar we konden het ook uitbreiden met relevante thema's. We hebben een schema gemaakt van onderwerpen ter voorbereiding van de opzet van de lessen."

“Deze persoonlijke werving kan ik anderen echt aanraden. Wij hadden ook wel eens een misser bijvoorbeeld omdat uiteindelijk iemand toch niet op kwam dagen, maar het viel mee. Als ze eenmaal waren gestart met de cursus hielden we ze met Whatsapp en persoonlijk contact op de hoogte.”

Wie hebben voornamelijk deelgenomen?

“Met name mensen afkomstig uit Syrië en Eritrea hebben deelgenomen aan de cursussen. Hun ‘startniveau’ was heel wisselend zowel in taal, digitaal als in algemene kennis. Het is wel fijn als de toeleider enigszins homogene groepen kan samenstellen. Te grote verschillen zijn lastig te overbruggen.”

“We hadden mensen met een taalniveau A2 en hoger benaderd. Maar ik kan me voorstellen dat mensen met een lager taalniveau het ook zouden kunnen volgen. Al is het werkboek dan niet zo bruikbaar. Mijn tip: zoek een manier om goede, evenwichtige groepen te maken. Laat vaardige(re) mensen en mensen die al goed mee kunnen komen iets extra's doen door als tolk te fungeren of andere hulp te bieden. Zorg voor homogeniteit in begripsniveau. Bijvoorbeeld door mensen samen te zetten die verschillende talen spreken. Dit werkt beter dan in een groep zowel universitair geschoolden als laaggeschoolden te zetten. Mijn ervaring is dat dit minder goed werkt. “

Welke ervaringen hebben de deelnemers?

“Nou, toevallig zat er pas een Soedanese jongen bij me en toen merkte ik dat hij wist op welk logo hij moest klikken op de inburgering website. En dat hij moest uitloggen. Hij herkende dat hij op de juiste website zat. Daar merkte ik wel aan dat ze het proces beter doorhebben. De complexe taal op veel websites blijft een struikelblok.”

Vind je dat een verbeterpunt voor de toekomst?

“Ik vind dat het gewoon bij het traject hoort. Je wordt niet vanzelf digitaal en daar moet je wel de kans voor krijgen. Nu zijn er een paar gelukkigen die dat mochten doen maar het zou integraal onderdeel moeten worden van inburgering. Niet iedereen heeft het nodig en niet iedereen is er geschikt voor maar de middenmoot zou het gewoon standaard aangeboden moeten krijgen. Het vraagt gelijktijdig om continue inzet van de taal. De huidige norm is A2. B1 wordt de nieuwe norm en dat is een verbetering.”

MEER WETEN?

Meer weten over Digisterker voor vluchtelingen?

Neem dan contact op met Kim Keijzers, kim.keijzers@digisterker.nl.

Meer weten over de samenwerking van Bibliotheek Rivierenland, VluchtelingenWerk Geldermalsen en stichting Integreren doe je samen!?

Neem dan contact op met Inge de Haas, inge.dehaas@bibliotheekrivierenland.nl