
TRAINING DIGID EN INTERNETVEILIGHEID VOOR AZC-VLUCHTELINGEN

Interview

Laatst bijgewerkt: 1 juli 2019

Voor vluchtelingen in de centrale opvang heeft Digisterker samen met VluchtelingenWerk een training DigiD en internetveiligheid ontwikkeld. De training is afgelopen winter getest op vijf locaties, waaronder Nijmegen. Aan het woord zijn Paul Noort (VluchtelingenWerk Oost-Nederland; links) en Bart van Helvoort (de Bibliotheek Gelderland Zuid; rechts).



“Door de training raken mensen vertrouwd met de DigiD en weten ze waarvoor ze die kunnen inzetten”, licht Paul toe. Vluchtelingen komen in Nederland al snel in aanraking met de digitale overheid. Praktische en financiële zaken als huur- en zorgtoeslagen, de zorgverzekering en de DUO-lening voor de inburgering worden voornamelijk via internet geregeld. Hiervoor heb je een DigiD nodig die je zelf moet aanmaken.

“In twee dagdelen maken AZC-bewoners kennis met de DigiD en leren zij het principe van inloggen op overheidswebsites. Ook wordt in de training veel aandacht besteed aan internetveiligheid, onder andere een veilig wachtwoord aanmaken”, vult Bart aan.

Pilot

De training is gebaseerd op de cursus Werken met de e-overheid voor vluchtelingen. VluchtelingenWerk Nederland en Stichting Digisterker hebben hiervan een gecompriëerde versie gemaakt met extra visueel materiaal. Aan de pilot namen vijf AZC's deel, vijf bibliotheken en vijf locaties van VluchtelingenWerk in Baexem, Heerhugowaard, Hoogeveen, Assen en Nijmegen.

“Wij werden benaderd door Digisterker: of we wilden meedoen aan de pilot. Gezien de historie van Nijmegen met het aantal vluchtelingen, ons goede contact met VluchtelingenWerk en de verwachting dat het in een beperkt aantal uren zou kunnen, hebben we ja gezegd”, licht Bart toe. “Vervolgens heeft

Digisterker het traject begeleid. We moesten de partijen (VluchtelingenWerk, COA, Digisterker en de bibliotheek) aan tafel krijgen voor commitment. Dit ging gelukkig makkelijk, omdat we al contacten hadden met VluchtelingenWerk. Tijdens de eerste bijeenkomst hebben we gebrainstormd over hoe te organiseren: waar, wanneer en door wie.”

Training in de bibliotheek

Bart: “Ik wilde graag dat de training in de bibliotheek plaatsvond. De AZC-bewoners maken dan meteen kennis met de mogelijkheden van de bibliotheek. Omdat de afstand tussen het AZC en de bibliotheek in Nijmegen niet te groot is en we hier een prachtig cursuslokaal met pc’s hebben, waren de partners akkoord. Om dit extra doel te bereiken hebben we een derde dagdeel georganiseerd, met een rondleiding door de bibliotheek en de uitreiking van het cursus-certificaat. Daarbij heb ik verteld over het lidmaatschap en verwezen naar de landelijke bibliotheek.”

“Zo konden we het taalcafé onder de aandacht brengen”, vult Paul aan. Bart: “Een deelnemer aan de cursus zag ik later ook terug bij het taalcafé”.

Rollen

“Tijdens het eerste partneroverleg hebben we nagedacht wat ieders rol zou worden”, vertelt Bart. “De werving, selectie en toeleiding van deelnemers ligt bij het COA dat zicht heeft op het taalniveau en de motivatie. Het bleek best lastig om mensen gemotiveerd te krijgen. Statushouders in het AZC zijn bijvoorbeeld op zoek naar een woning en dat krijgt voorrang. Uiteindelijk hebben we toch drie groepen vol gekregen (8 à 10 personen per groep). Het COA zorgt ook voor het vervoer naar de bibliotheek.”

VluchtelingenWerk verzorgt de trainingen. Bart: “Hoewel we zelf ook docenten in huis hebben, hebben we deze keuze gemaakt. VluchtelingenWerk heeft veel kennis in huis voor deze specifieke doelgroep. Ook regelt VluchtelingenWerk de tolken. De bibliotheek is facilitator en assistent-docent.”



Zelfverzekerd

Paul: “Het geleverde materiaal door Digisterker is mooi en vormt een prima basis. Er zitten veel vertalingen in, bijvoorbeeld in het Arabisch, Tigrinya en Turks. Daarnaast kunnen deelnemers met hulp van de tolken vragen stellen in hun eigen taal. Ik ben 'interactief' door het materiaal gelopen: deelnemers kwamen volop met eigen vragen, waar ik met het materiaal op in ging. Het fijne is dat je in

de training dichter bij mensen komt en dat je ze mee kan nemen in wat er in de toekomst op ze af komt. Met de training heb ik geprobeerd mensen zodanig zelfverzekerd te krijgen, dat ze in het vervolg zelf met de digitale overheid om kunnen gaan.”

Waardering

Bart: “De vluchtelingen waren enthousiast over de training. Mensen waren blij dat ze meer dingen begrepen”, vult Paul aan. Uit de evaluatie door Regioplan blijkt ook dat 98% van de deelnemers de cursus nuttig vond. 88% weet na de cursus heel goed waarvoor hij/zij de DigiD kan gebruiken. En 54% heeft nu geen hulp meer nodig bij het inloggen.

Paul: “Helaas kun je in 3 uur niet op alle zaken ingaan, dus weten ze veel ook nog niet. Wel kan ik doorverwijzen naar VluchtelingenWerk.”

Suggesties voor bibliotheken

Bart: “Leg contacten met instanties die je nodig hebt voor de toeleiding en kennis van deze doelgroep. Je moet hetzelfde doel hebben en dat allemaal willen nastreven. Het is mooi om te merken dat het dan ook van de grond komt. En het hoeft niet gelijk perfect te zijn. Dat doe je dan de volgende keer beter.”

Paul: “Maak de training onderdeel van een vast programma. Als de drempel lager is, kun je ook meer mensen helpen.”

Meer informatie

[Eindrapportage pilot en aanzet voor vervolg](#)

Interview door Ilse Lodewijks

Juli 2019