

PILOT TRAINING DIGID EN INTERNETVEILIGHEID VOOR VLUCHTELINGEN IN DE CENTRALE OPVANG

Eindrapportage pilot en aanzet voor vervolg

Mei 2019



KB } nationale
bibliotheek

De 'Pilot Training DigiD en Internetveiligheid voor vluchtelingen in de centrale opvang' is mede gefinancierd door het Ministerie van Justitie en Veiligheid en tot stand gekomen dankzij de inzet van

COA – opvanglocatie Assen
DNK – Bibliotheek Assen
VluchtelingenWerk Noord Nederland – locatie Assen

COA – opvanglocatie Baexem
Bibliocenter – Bibliotheek Baexem
VluchtelingenWerk Zuid Nederland – locatie Leudal

COA - opvanglocatie Heerhugowaard
Bibliotheek Kennemerwaard
VluchtelingenWerk West en Midden Nederland – locatie Heerhugowaard

COA- opvanglocatie Hoogeveen
Bibliotheek Hoogeveen
VluchtelingenWerk Noord Nederland – locatie Hoogeveen

COA – opvanglocatie Nijmegen
OBGZ Nijmegen
Vluchtelingenwerk Oost Nederland – locatie Nijmegen

Meer informatie over deze pilot en de rapportage kunt u opvragen bij:

VluchtelingenWerk Nederland – Corine van Egten
Stichting Digisterker – Kim Keijsers
Koninklijke Bibliotheek – Maaïke Toonen / Mark Deckers
Centraal Orgaan opvang Asielzoekers – Saskia Hinrichs

Samenvatting

Deze eindrapportage beschrijft de inzet en ervaringen die opgedaan zijn gedurende de pilot DigiD en internetveiligheid voor statushouders door VluchtelingenWerk Nederland, Stichting Digisterker, KB en COA.

Naast de bevindingen en resultaten van de pilotperiode geeft de rapportage ook richting aan de mogelijkheden voor doorontwikkeling en opschaling en welke andere partijen nodig zijn om deze doorontwikkeling te realiseren en landelijk te borgen.

De pilot is uitgevoerd in de periode september 2018 – februari 2019. Op 5 pilotlocaties zijn in totaal 20 trainingen bestaande uit 2 dagdelen gegeven, aan 147 deelnemers. Van hen vond 98% de cursus nuttig, 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. 93% van de bevroegde deelnemers geeft aan de DigiD zeker te gaan gebruiken.

Voor de verdere uitkomsten van de evaluatie en conclusies over de effectiviteit van de training en de tevredenheid van deelnemers verwijzen we naar het eindrapport “Pilot DigiD en internetveiligheid” van Regioplan. Deze rapportage van KB, Digisterker, COA en VluchtelingenWerk Nederland beschrijft de vervolgstappen voor doorontwikkeling van de pilot en de visie op samenwerking.

KB, Digisterker, VluchtelingenWerk en COA zijn voornemens om in 2019 -2020 een vervolg aan de pilotfase te geven op 10 locaties met een bereik van maximaal 400 mensen. Op elke locatie worden minimaal 5 groepen getraind. Dit vervolg heeft als doel om meer ervaring op te doen met het materiaal, eerdere knelpunten in de uitvoering op te lossen en verder vorm te geven aan het ontwikkelen van een doorgaande lijn en verbreding van een digitaal aanbod. (Spoor 1)

Daarnaast wordt deze periode gebruikt door partners om samen verder onderzoek te doen naar mogelijkheden van structurele samenwerking en financiering/borging van het aanbod en samenwerking met verantwoordelijke ministeries en andere mogelijke partijen. (Spoor 2)

Toegang tot de digitale overheid; niet voor iedereen vanzelfsprekend

Vluchtelingen komen in Nederland al snel in aanraking met de digitale overheid. Allerlei praktische en financiële zaken als huur- en zorgtoeslagen, de zorgverzekering, de bankrekening en de DUO-lening voor de inburgering worden voornamelijk via internet geregeld. Hiervoor heeft men een DigiD nodig die men zelf moet aanmaken. Naast het hebben van een werkend DigiD heeft men ook basiskennis nodig over het werken met online wachtwoorden en veiligheid op internet. Juist omdat via dergelijke websites veel persoonlijke en financiële informatie wordt gedeeld, en men dit uit het land van herkomst vaak niet gewend is, is het belangrijk dat men hier zorgvuldig mee om leert gaan en dat men de risico's kent. Onzorgvuldig gebruik van wachtwoorden of het verkeerd invullen van informatie op websites kan immers grote financiële gevolgen hebben. De noodzaak om een DigiD te hebben start al gedurende het verblijf in het AZC. Daar kunnen statushouders al te maken krijgen met de e-overheid, bijvoorbeeld bij het online aanvragen van gezinshereniging bij de IND, het inzien van gegevens over de kinderbijslag (SVB) en kind gebonden budget (Belastingdienst) en het online accorderen van facturen voor de inburgering (DUO).

Daarbij hebben gemeenten aangegeven dat nieuwe statushouders al voor de vestiging in de gemeenten een DigiD zouden moeten hebben en hier mee om kunnen gaan, zodat hun praktische en financiële zaken snel geregeld kunnen worden en hun integratie daardoor geen vertraging hoeft op te lopen.

Pilot voor vluchtelingen in AZC's

VluchtelingenWerk Nederland en Stichting Digisterker, hebben daarom een verkorte kennismakingstraining ontwikkeld gebaseerd op de bestaande cursus 'Werken met de e-overheid voor vluchtelingen' en deze aangeboden aan statushouders gedurende hun verblijf in het AZC's. Dit is gebeurd met ondersteuning en betrokkenheid van bibliotheken en het COA en met financiële ondersteuning van de Koninklijke Bibliotheek en het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Deze rapportage beschrijft de ervaringen en resultaten van de pilot, die in de periode oktober 2018 – februari 2019 is uitgevoerd op vijf locaties: Assen, Baexem, Nijmegen, Heerhugowaard en Hoogeveen en geeft een doorkijk naar een mogelijk vervolg en de randvoorwaarden die daarvoor nodig zijn.

Over het programma “Werken met de e-overheid” van Digisterker

Het programma ‘Werken met de e-overheid’ zet in op het verhogen van de digitale vaardigheden van burgers en leert hen met zelfvertrouwen gebruik te maken van de sites van o.a. de digitale overheid. Het programma wordt momenteel landelijke aangeboden via Bibliotheken aan mensen die onvoldoende digivaardig zijn.

Om dit aanbod mogelijk te maken heeft de Koninklijke Bibliotheek (KB) licenties ingekocht bij de Stichting Digisterker die het materiaal ontwikkelt, actueel houdt en van lokale content voorziet. Inmiddels zijn 135 basisbibliotheken aangesloten op de licentiestructuur waarmee in totaal 330 gemeenten in Nederland bediend worden. Hiermee is het aanbod nagenoeg landelijk dekkend. De uitgebreide cursus bestaat in de regel uit 4 bijeenkomsten en leert cursisten een DigiD aan te vragen en te activeren, in te loggen en te navigeren op overheidswebsites zoals Mijn Overheid, belastingdienst, het UWV, DUO etc. Daarnaast is er aandacht voor veiligheid op internet en goed wachtwoordbeheer. Voor de kosten van de uitvoering van de cursus maken bibliotheken lokale afspraken met gemeente en subsidieverstrekkers. Voor de uitvoering van de cursus worden medewerkers van de bibliotheek en (vrijwillige) docenten opgeleid door de Stichting Digisterker. Hierdoor kan een bepaalde mate van kwaliteit m.b.t. de privacy en didactiek worden gegarandeerd.

De aanpak “Werken met de E-overheid, voor vluchtelingen”

VluchtelingenWerk Nederland is samen met Digisterker en enkele bibliotheken eind 2017 gestart om de bestaande cursus “Werken met de e-overheid” beter toegankelijk te maken voor doelgroep vluchtelingen die al enige tijd gevestigd zijn in de gemeente. Hiervoor is een aanpak ontwikkeld en de thema’s in het cursusmateriaal en de handleiding voor docenten zijn aangepast aan deze doelgroep. Ook in de benadering en werving van deelnemers wordt door bibliotheken samengewerkt met lokale medewerkers van VluchtelingenWerk. Deze aangepaste cursus is sinds oktober 2018 beschikbaar wordt momenteel uitgevoerd op in een 20-tal gemeenten en naar verwachting op korte termijn op meer locaties.

Het KIS noemt in haar recente publicatie ‘Financiële en sociale zelfredzaamheid van nieuwkomers’ de aangepaste Digisterker cursus een belangrijke bouwsteen bij de veranderopgave inburgering Koolmees. Zie ook <https://www.kis.nl/publicatie/de-financiele-zelfredzaamheid-van-statushouders>

Opzet van de training in de pilot

Voor de pilot is op basis van bovenstaand programma is een gecomprimeerde samenvatting gemaakt met daarin veel visueel materiaal van de belangrijkste onderdelen die statushouders nog woonachtig in het AZC, moeten weten. In twee dagdelen (twee workshops) maken nieuwe statushouders in het AZC, kennis met de DigiD, leren zij het principe van inloggen op diverse overheidswebsites en wordt hun bewustwording vergroot van wachtwoorden en internetveiligheid. Deze training wordt in het Nederlands en in eigen taal (met een tolk) gegeven omdat men de Nederlandse taal nog onvoldoende beheerst.

Dagdeel 1:

- Introductie op DigiD en de e-overheid.
- Privacy op internet: hoe maak je een goed wachtwoord aan, hoe ga je om met je wachtwoorden en inloggen via openbare netwerken, welke informatie geef je niet aan derden?
- Aanvragen van DigiD: eerst oefenen met het aanvragen in de online oefenomgeving van Digisterker, daarna de echte aanvraag verzenden

Dagdeel 2:

- Na ontvangst van de activeringscode, dus na ongeveer een week, ronden de deelnemers de aanvraagprocedure voor de DigiD af.
- Aan de hand van je DigiD kennismaken met enkele relevante overheidswebsites, bijvoorbeeld van DUO, gemeente etc.
- Uitleg over wat men zelf al kan doen met de DigiD (bijvoorbeeld gegevens checken bij SVB, als kinderbijslag door COA is aangevraagd) en wat men beter niet zelf kan doen (bijvoorbeeld toeslagen zelf aanvragen).
- Vooruitblik op de mogelijkheid om uitgebreide cursus te volgen in toekomstige woonplaats

Beschrijving van de uitvoering

De cursussen in deze pilot zijn merendeels uitgevoerd door docenten van bibliotheken, ondersteund door assistent-docenten van VluchtelingenWerk. Op één locatie was de docent een getrainde vrijwilliger van VluchtelingenWerk en op een andere locatie waren zowel de docent als de assistent-docent van de bibliotheek. Medewerkers van COA hebben de werving van deelnemers verzorgd, op een locatie samen met VluchtelingenWerk. De noodzakelijke tolken zijn door VluchtelingenWerk geregeld. De voorkeur was om de cursus in de bibliotheek te geven o.a. omdat de randvoorwaarden van privacy daar afgedekt zijn (pc,'s, ruimte, en beveiligd wifi) Een ander nevendoeel van de pilot was azc-bewoners kennis te laten maken met de bibliotheek en alles wat ze daar verder kunnen vinden om (in de toekomst) Nederlands te leren, een computer te gebruiken of sociale contacten te leggen. Daarom is op sommige locaties de training gehouden in de dichtstbijzijnde lokale bibliotheek. Dit bleek niet overal mogelijk, vanwege de reisafstand, of het ontbrekend van een geschikte ruimte in de bibliotheek. In die gevallen is gekozen om de training op het AZC te geven. Als alternatief hebben enkele bibliotheken een derde bijeenkomst georganiseerd, voor een rondleiding door de bibliotheek en het uitreiken van het cursus-certificaat.

Omdat de meeste deelnemers nog onvoldoende Nederlands beheersen om de websites van de overheid te begrijpen en ook de DigiD website voor hen teveel Nederlandse tekst bevat, is het materiaal aangepast. Er is veel gebruik gemaakt van beeldmateriaal, zoals screenshots en animaties, waaronder de animaties van Steffie.nl, waarin de DigiD aanvraag wordt uitgebeeld.

Bij elke workshop zijn professionele tolken ingezet, zodat de informatie toegelicht kon worden en men vragen kon stellen in de eigen taal. Bij een eventuele landelijke uitrol van de training zal dit te kostbaar worden. Hierop anticipeert VluchtelingenWerk door tijdens en na de pilotfase trainingen aan te bieden voor vrijwillige tolken, om in de toekomst de docent te kunnen assisteren. Dit is ook een goede ervaring voor statushouders met het oog op (vrijwilligers)werk.

Behaalde resultaten en effecten

De resultaten van deze pilot zijn:

- 20 trainingen uitgevoerd, bestaande uit 2 workshops
- 119 deelnemers hebben beide workshops gevolgd en
- 28 deelnemers hebben alleen de eerste workshops gevolgd

Belangrijkste uitkomsten evaluatie door Regioplan

De aanpak is gevolgd en geëvalueerd door Regioplan, wat inzicht heeft opgeleverd in de effectiviteit van de training en tevredenheid van deelnemers:

Van de bevroagde deelnemers vond 98% de cursus nuttig

88% weet na de cursus heel goed waarvoor hij/zij de DigiD kan gebruiken

54% heeft nu geen hulp meer nodig bij het inloggen

93% van de bevroagde deelnemers geeft aan de DigiD zeker te gaan gebruiken

Voor de uitgebreide uitkomsten van de evaluatie verwijzen we naar het eindrapport “Pilot DigiD en internetveiligheid” van Regioplan. Aangezien de onderzoeksperiode van Regioplan tot eind januari 2019 liep, en de periode voor uitvoering van de cursussen met een maand is verlengd tot eind februari, bevat het Regioplan rapport niet de informatie van alle bereikte deelnemers. In februari hebben nog 10 deelnemers de vragenlijst ingevuld. Hun antwoorden komen overeen met de resultaten in het rapport van Regioplan. Daarnaast heeft de pilot het volgende opgeleverd:

- Passend educatie materiaal is ontwikkeld en getest.
- De opzet van een cursusaanpak, op basis van monitoring van resultaten en proces.
- Goed inzicht in de haalbaarheid van het toepassen van het aanbod op landelijke schaal, door bibliotheken, VluchtelingenWerk en COA.
- Een reëel beeld van de kosten per cursus.

Ervaringen uit de pilot; veel animo voor opschaling, maar ook aandachtspunten

Uit de bevindingen van onderzoeksbureau Regioplan¹ bleek dat deelnemers (statushouders) tevreden waren over de inhoud van de training. Op de afsluitende bijeenkomst op 25 februari 2019, met de uitvoerende pilotpartners, bevestigde samenwerkingspartijen de nut en noodzaak van een dergelijk aanbod. Partijen waren te spreken over de meerwaarde van het aanbod voor de integratie van statushouders en zij achten opschaling haalbaar. De praktische problemen die betrokkenen ervoeren tijdens de cursussen in de pilotfase, zoals bij de werving van en voorlichting aan deelnemers, lijken, vooralsnog, te ondervangen in een evt. vervolg.

¹ Eindrapport Pilot DigiD en internetveiligheid- Regioplan

Tijdens de afsluitende bijeenkomst met de uitvoerders van de pilot locaties werden ook de uitkomsten van het evaluatie onderzoek door Regioplan gepresenteerd.

Aanvullend op deze evaluatie hebben de uitvoerders nog een aantal inhoudelijke aandachtspunten genoemd, waar bij uitrol naar andere locaties rekening moet worden gehouden. Daarbij zijn, aanvullend, de volgende aanbevelingen geformuleerd:

Tips van pilot bibliotheken, aan collega's:

- *Ga kijken op het AZC en leer van de vele culturen*
- *Investeer in de samenwerking met COA en VWN. Goede relaties zijn alles. Duik niet gelijk in de uitvoering.*
- *Maak gebruik van alle informatie en evt. aanbod wat er al is en bundel samen met elkaar tot een passende aanpak en organisatie.*
- *Het is ontzettend leuk en dankbaar om te doen.*

- **Met betrekking tot de selectie van deelnemers**

Voor het aanmaken en beheren van je DigiD moeten deelnemers beschikken over enkele basale digitale vaardigheden, zoals kunnen typen op een Nederlands toetsenbord en kunnen werken met een muis. Als men deze niet heeft, zou de statushouder eerst een beginners aanbod rondom digitale vaardigheden (bijvoorbeeld Klik & Tik) aangeboden kunnen worden. Een kort testje kan inzicht bieden in de vaardigheden van de statushouders om te bepalen waar te starten.

- **Met betrekking tot de werving van deelnemers**

Door de workshops DigiD en Internetveiligheid aan te laten sluiten bij de lessen KNM (Kennis van de Nederlandse Maatschappij, onderdeel van programma V-inburgering), als extra onderdeel, wordt de selectie én werving op de opvanglocatie vergemakkelijkt. Een homogene (taal)groep is van belang gebleken bij de uitvoering. Binnen KNM is de (taal)groep al gevormd, de groep kent elkaar, de structuur is al bekend wat een mogelijke aansluiting nog eens onderstreept. Daarnaast kan inhoudelijk een relatie worden gelegd tussen wat in de KNM wordt verteld over de (digitale) overheid en DigiD.

Om de werving en voorbereiding van statushouders te verbeteren, stellen pilotpartners voor om een informatiemoment te organiseren (bijv. in een les KNM en met behulp van een brief in eigen taal). Hierin kunnen met potentiële deelnemers noodzakelijke voorbereidingen beter gemanaged worden, door uitleg over de cursus te geven (in eigen taal) en vragen te beantwoorden. Hierbij moet benadrukt worden dat men het BSN nummer meeneemt, op een kloppend adres woont, dat het om twee workshops gaat die men beide volgt, dat men een goede telefoon nodig heeft. In de informatiebijeenkomst moet verduidelijkt worden hoe belangrijk het is dat echtgenoten ieder een eigen DigiD hebben en dat beiden de workshops volgen.

- **Met betrekking tot het inhoud en materiaal van de training**

In de pilot zijn ook aspecten als tijdbestek, inhoud haalbaarheid en materiaal uitgetest. De pilotlocaties gaven daarover, aanvullend, het volgende mee:

- Twee dagdelen zijn voldoende gebleken voor een eerste kennismaking met DigiD en de toepassing ervan. Maar voor sommige deelnemers zal het beter werken om in plaats van 2 workshops van 3 uur, kortere workshops te geven bijvoorbeeld 3 workshops van 2 tot 2,5 uur. Dit werkt beter qua concentratieboog van deelnemers maar ook voor bijvoorbeeld ouders die alleen binnen schooltijden van de kinderen de workshop kunnen volgen.
- De Nederlandse taalvaardigheid van mensen in het AZC is in de regel nog laag. Daarom is, naast visueel educatie materiaal, een tolk noodzakelijk om de informatie in de training goed over te brengen. Ook is enige kennis van de Nederlandse taal en leesvaardigheid nodig, om de belangrijkste woorden op de websites te leren begrijpen. Een meertalige woordenlijst met de belangrijkste termen en logo's van de instanties kan ondersteunend zijn in de training. Op die manier kan men ook al kennis maken met de logo's van overheidsinstellingen en hun websites, die men later nog vaak zal tegenkomen. Vooral voor laaggeletterden en analfabeten is dit van belang.
- Voor mensen met onvoldoende digitale vaardigheden, moet meer tijd worden uitgetrokken om voldoende vaardig te worden voordat ze met hun DigiD kunnen werken. Voor analfabeten en laaggeletterden digibeten is echt een aanvullend voortraject nodig om eerst hun taal en digitale vaardigheden te verhogen voordat mensen zelfstandig hun eigen DigiD kunnen beheren. Bijvoorbeeld het Klik&Tik aanbod wat al door bibliotheken wordt gegeven is een mogelijkheid om hieraan te werken. Deze moet dan nog wel aangepast worden.
- De training kan aangeboden worden vanuit verschillende motieven. Men kan leren om zelf een om een DigiD aan te maken maar sluit ook aan als men er al één heeft. De bewustwording van het belang van veilig met de DigiD omgaan, maar ook kennis van waar men de DigiD allemaal voor kan gebruiken, motiveert mensen om bijvoorbeeld het wachtwoord beter te onthouden en veilig(er) te beheren. Als samen met de statushouder al een DigiD aangemaakt is, kan men in de workshop leren om, vanuit veiligheidsoverwegingen, zelf een nieuw wachtwoord in te stellen voor het toekomstig gebruik bij het integreren in Nederland

- **Met betrekking tot de uitvoering**

Het is van toegevoegde waarde gebleken dat er voor de statushouder een duidelijke connectie gemaakt wordt vanuit het ACZ naar de rol van de bibliotheek en VluchtelingenWerk als vooruitblik op vestiging in de gemeente. Een manier om dit te bereiken is om de training in de bibliotheek te geven, om deelnemers kennis te laten maken met het aanbod van de bibliotheek.

Reactie COA-medewerkers:

- *Fijn en leerzaam om met de andere organisaties samen te werken!*

Als dit praktisch niet mogelijk is, kan eventueel ook gekozen worden voor het geven van de workshops in het AZC, aangevuld met een bezoek aan de bibliotheek, voor een rondleiding en uitreiking van het certificaat.

Een belangrijke voorwaarde is dat deelnemers bij de start van de cursus beschikken over de juiste gegevens zodat zij succesvol aan de workshops te kunnen deelnemen. In de praktijk bleek dat vaak een struikelblok waarop, in een evt. vervolg, beter gestuurd moet worden. Met het direct delen van persoonsgegevens door COA of VWN-medewerkers met de docenten van de bibliotheek moet zeer voorzichtig worden omgegaan. Deelnemers moeten daarom zelf hun BSN en belangrijke gegevens meenemen naar de cursus. Hiervoor kan bijvoorbeeld een format opgesteld worden wat door de statushouder, samen met het COA, ingevuld kan worden, voorafgaand aan de training, met daarin: BSN, adres azc, postcode, mobiel nummer, evt. email adres, adres bibliotheek. (NB. Als de assistent-docent van VluchtelingenWerk is en een (vrijwilligers)overeenkomst heeft getekend, mag deze wel persoonsgegevens van deelnemers inzien en verwerken.)

Samenvatting van de aanbevelingen:

1. De deelnemers moeten staan ingeschreven in de BRP, op het adres van het AZC waar ze verblijven (dus niet meer in een ander AZC en nog niet in de gemeente waar ze gaan wonen), zodat ze de DigiD kunnen aanvragen en de activeringscode op het juiste adres ontvangen. Bij de verhuizing in de BRP speelt COA een belangrijke rol, daarnaast is het van belang dat gemeenten de verhuizing in de BRP op tijd doorvoeren (op verhuisdatum).
2. Voor het werven van deelnemers is de medewerking van het COA van groot belang. COA weet welke bewoners een verblijfsvergunning hebben en kan bijvoorbeeld in de individuele gesprekken en KNM bijeenkomsten informatie (schriftelijk en mondeling) geven over de training.
3. De lokale bibliotheek en VluchtelingenWerk kunnen getrainde medewerkers en tolken beschikbaar stellen (vrijwillig en/of professioneel) om de training te coördineren en te verzorgen. Per groep zijn minimaal 2 begeleiders nodig excl. de functie van tolk.
4. In de lokale bibliotheek (of op het AZC) is een ruimte beschikbaar met voldoende computers en internettoegang. (één PC per deelnemer)
5. Groepen kunnen niet groter zijn dan 8 tot 10 personen

6. Indien de bibliotheek niet op loopafstand is dan is vervoer van deelnemers van het AZC naar de bibliotheek of een reiskostenvergoeding van belang. Een alternatief is het aanbod in het AZC organiseren met een alternatieve verbinding met de bibliotheek.
7. Er dient voldoende passend en actueel materiaal voor handen te zijn om de training van voldoende inhoud te voorzien. (vrijwillig) docenten moeten zijn geschoold in de aanpak.
8. Er moet, naast de training, een voorbereidend aanbod zijn voor mensen met onvoldoende digitale vaardigheden.

Conclusies betrokken partijen m.b.t vervolg

Visie Bibliotheken

De rol van de bibliotheek zet de komende jaren stevig in op de aanwezigheid van een Digitaalhuis en het aanbod van “Hulp om de Hoek” in elke gemeente. De wens van bibliotheken is om burgers te ondersteunen in of vanuit de bibliotheek met activiteiten rond taal, computers en/of DigiD en zaken rondom de e-overheid.

Deze inzet rondom non-formeel leren bestaat uit het ‘makelen’ van het netwerk; zorgen voor de aansluiting van de juiste partners en evt. met behulp van vrijwilligers, aanbod (spreekuren, cursussen) zelf aan te bieden binnen de bibliotheek.

De Koninklijke Bibliotheek verwachten eigenlijk dat alle bibliotheken met een AZC in hun werkgebied aan een dergelijke samenwerking met een AZC en VluchtelingenWerk zouden willen deelnemen. En deze mensen, na afloop van de training in de centrale opvang, graag frequent terug zien komen in de bibliotheek voor activiteiten rond taal, computers en/of DigiD en e-overheid.

Partijen zouden dit na kunnen streven door een gezamenlijk convenant waarin we afspraken maken over een breder programma voor zowel volwassenen als kinderen. Hiermee ontstaat een beeld op gezamenlijke inzet op voorinburgering, wat goed past binnen de nieuwe veranderopgave Inburgering, en dat ook nog eens meegenomen kan worden als statushouders vanuit het AZC verhuizen naar een ander AZC of hun definitieve gemeente.

Visie VluchtelingenWerk

VluchtelingenWerk Nederland stelt in haar visie de vluchteling centraal en spant zich in om de positie en zelfredzaamheid van vluchtelingen te bevorderen. Hiertoe wil VluchtelingenWerk samenwerken met andere organisaties zodat vluchtelingen, op maat, begeleiding krijgen die bijdraagt aan vroegtijdige en duurzame integratie en participatie. De samenwerking met bibliotheek enerzijds en het COA anderzijds heeft geleid tot de ontwikkeling van deze pilot. VluchtelingenWerk ziet veel kansen om met de training DigiD en internetveiligheid aan te sluiten bij de ondersteuningsvragen en behoeften van vluchtelingen en bij de landelijke beleidsontwikkelingen.

Visie COA

Het COA ziet voor haar vergunninghouders op locatie zeker de meerwaarde voor het volgen van een training die ingaat op het omgaan met de DigiD en internetveiligheid. Nederland is een digitale samenleving waarin het met name ook voor nieuwkomers heel belangrijk is om wegwijs gemaakt te worden in de do's & don'ts die hierbij van belang zijn. Het accent van de training moet dan ook vooral liggen op bewustwording en het belang van het veilig omgaan met DigiD en internet.

De training kan dan het beste aansluiten bij de KNM-training die het COA in het kader van de V-inburgering al aan vergunninghouders geeft. Tot slot is het COA – in het licht van de nieuwe plannen voor de inburgering in Nederland – een groot voorstander van een doorgaande lijn naar de gemeente van alle zaken die al tijdens de opvang voor vergunninghouders zijn (op)gestart.

Schets van toekomstbeeld

Organiseren van een doorgaande leerlijn voor statushouders

De training voor vluchtelingen in de centrale opvang is een eerste stap in het digitaal zelfredzaam worden in Nederland. Zelf je zaken regelen met je DigiD via overheidssites vergt echter inzicht, oefening en herhaling. Men heeft het niet in één keer onder de knie. Gedurende de eerste periode in de gemeente leunen statushouders op de ondersteuning en kennisoverdracht van vrijwilligers van o.a. Vluchtelingenwerk. Op het moment dat de bijstandsuitkering en toeslagen zijn aangevraagd en een DUO-lening is afgesloten, begint men meer grip te krijgen op de eigen financiën. Websites als toeslagen.nl, inburgeren.nl en de site van de gemeente worden dan relevant om inkomsten en uitgaven te controleren en eventuele wijzigingen in de persoonlijke situatie door te geven. Dit gaat vaak gepaard met meer kennis van de Nederlandse taal.

De aangepaste, uitgebreide versie van de Digisterker cursus voor vluchtelingen wordt momenteel uitgerold door VluchtelingenWerk en Bibliotheken naar meerdere regio's en gemeenten in het land. Na hun vestiging in de gemeente én bij voldoende kennis van de Nederlandse taal kunnen de deelnemers op enig moment de uitgebreidere versie van de cursus volgen via de bibliotheek, waarin ze gaan oefenen met het daadwerkelijk zelf gebruiken van de verschillende overheidswebsites.

Partijen willen inzetten op een doorgaande lijn die eerder start. Met een eerste kennismakingstraining tijdens het verblijf in de centrale opvang, inhoudelijk aansluitend op de KNM-lessen van het programma Voorbereiding op inburgering van het COA, en een verdiepend aanbod na vestiging in de gemeente. Binnen de maatschappelijke begeleiding door VluchtelingenWerk in de gemeente en het project Eurowijzer, dat gericht is op financiële vaardigheden en schuldpreventie, kan, samen met de lokale bibliotheek, worden aangesloten bij wat men in de cursussen heeft geleerd, zodat de vluchteling steeds meer zelf online gaat regelen en uiteindelijk ook sneller en eerder digitaal zelfredzaam wordt.

Aanhaken op landelijke beleidskaders

Om dit aanbod succesvol te continueren is in eerste instantie de inzet en betrokkenheid van de volgende partijen nodig:

- Bibliotheek/KB
- COA
- Digisterker
- VluchtelingenWerk

Zowel COA, VluchtelingenWerk en bibliotheken zijn positief over de samenwerking en willen in overleg treden met ministeries van SZW, BZK en de VNG om hen te betrekken bij het vervolg en met hen samen werken in het creëren van de gewenste randvoorwaarden.

De ontwikkelde aanpak maar ook de geschetste visie op doorgaande lijn en opschaling draagt ons inzien bij aan diverse landelijke overheidsprogramma's geënt op het bevorderen van integratie van vluchtelingen en het versterken van een digitaal inclusieve samenleving.

Het inzetten op vroegtijdige informatieverstrekking en de noodzakelijke kennis met betrekking tot de digitale overheid versterken de digitale en privacy competenties van statushouders. De effecten dragen bij aan het vergroten van participatie mogelijkheden en (financiële) zelfstandigheid van deze toekomstige burgers. Doelstellingen die onder andere ook opgenomen staan in de Agenda NL Digitaal² waar onder andere de Bibliotheken al in participeren en de veranderopgave Inburgering (VOI)³ die vanaf 2020 ingaat.

Deze getoetste aanpak uit de pilot, kan na voldoende doorontwikkeling aangeboden worden als onderdeel van het PIP (persoonlijk Plan voor Inburgering en Participatie).

Tweesporenbeleid: doorontwikkeling en uitrol

De pilot met rondom DigiD en internetveiligheid heeft nog eens onderstreept dat integratie van vluchtelingen in Nederland de inzet vereist van vele partijen. Integreren is een proces dat van twee kanten moet komen; met inzet van de vluchteling maar ook met goede voorwaarden vanuit samenleving. Een samenleving moet open staan voor integratie en hulpstructuren zijn nodig om vluchtelingen ook echt op weg te helpen. Het verwerven van noodzakelijke digitale kennis en het beheersen van de bijbehorende competenties is inmiddels een basisvoorwaarde om je positie te vinden en een succesvolle bijdrage te kunnen leveren aan de Nederlandse samenleving. Alleen inzet van het formele trajecten is onvoldoende. Maar inzet van alleen non-formele netwerken is ook ontoereikend. De combinatie en integrale samenwerking leidt tot succes.

² <https://www.digitaleoverheid.nl/nldigibeter/>

³ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2019/02/15/kamerbrief-tussenstand-veranderopgave-inburgering>

Bovenstaande zinnen zijn grote woorden voor een pilot die zich richtte om statushouders te laten kennismaken met de digitale overheid alle praktische (knel)punten die bij naar voren komen. Maar het 'grote' beleid en de 'kleine' praktische problemen zijn allebei belangrijk. Om die reden stellen de partners van deze pilot op beide fronten een vervolg voor; een tweesporen aanpak. Het eerste spoor betreft de praktische verdieping en verbreding in een vervolgpilot en het tweede spoor een beleidsmatige alliantie tussen de partijen als voorbereiding op de komende wijziging in de inburgering in 2020.

Spoor 1: Verdiepte en verbrede pilot

De uitkomsten van de huidige pilot nodigen uit om een vervolgpilot in te richten en deze te verdiepen en te verbreden. Verdiepen door in een vervolgpilot te zoeken naar een betere aansluiting tussen de cursus Digisterker en de lessen voorinburgering van het COA bij het AZC. Daarnaast willen we zoeken naar een model waarbij overdracht kan plaatsvinden van de bibliotheek/VluchtelingenWerk-locatie die in het AZC ondersteund naar de bibliotheek/gemeente waar de statushouder naar toe vertrekt. Door deze "warme" overdracht kan in de nieuwe gemeente de draad weer opgepakt worden kan de statushouder verder leren vanaf het punt tot waar men in het AZC gekomen is.

Verbreding van de pilot betekent dat we graag zoeken naar een uitbreiding van het aantal locaties. Gedacht wordt aan een uitbreiding van 5 locaties naar minimaal 10 locaties. Daarnaast wordt gekeken of we de cursus kunnen koppelen aan de voorinburgering en wordt er gekeken of er behalve Digisterker-training ook een breder aanbod van digitale basisvaardigheden kan worden toegevoegd en willen we experimenteren met de inzet van vrijwillige tolken.

Er is door samenwerkingspartners een eerste aanzet en kostenraming gemaakt voor deze vervolgfase. De partijen gaan zich nu inzetten om hier passende financiering voor te vinden.

Spoor 2: Alliantie voor inburgering

De wet Inburgering zal op korte termijn gewijzigd worden. Gemeenten krijgen een regierol en de verplichting op per statushouder een persoonlijk inburgeringsplan op te stellen. Ook krijgen zij middelen om deze plannen te financieren. Deze wetswijziging sluit aan bij eerdere decentralisaties die de overheid doorvoerde op andere domeinen. Elke gemeente zal hiervoor beleid moeten ontwikkelen waarbij de combinatie van formeel en non-formeel leren ingezet zal worden. Professionele docenten en particuliere initiatieven gaan hier hand in hand. Het is aan de gemeente om hier gezonde regie op te voeren zodat inburgeraars en samenleving elkaar vinden en de inburgering in de Nederlandse samenleving succesvol(ler) kan plaatsvinden.

Vluchtelingen in AZC's zouden in de toekomst wellicht al kunnen starten met inburgering in de centrale opvang. En daar is ook noodzaak toe. Zoals gezegd krijgen de gemeenten hierin een regierol; zij zouden bijvoorbeeld ook bibliotheken en Vluchtelingenwerk hierin kunnen betrekken. Maar ook kunnen ze ervoor zorgen dat de statushouder in zijn of haar gemeente vervolgens verder kan met inburgeren. Bibliotheken en Vluchtelingenwerk kunnen een vitale schakel vormen van voorinburgering (doorgaande lijn) naar inburgering in de gemeente.

Samen optrekken bij deze nieuwe wetgeving lijkt dan ook evident. Er is veel te winnen voor zowel de inburgeraar als de samenleving. Vluchtelingenwerk, bibliotheken en COA willen dan ook graag samen de mogelijkheden onderzoeken ten behoeve van de doorgaande lijn van voorinburgering naar definitieve inburgering. Graag betrekken we dan ook de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Divosa en mogelijke andere partijen bij deze verkenning en samenwerking.

Afsluitend

Partijen zijn voornemens om in 2019 - 2020 een vervolg aan de pilotfase te geven op 10 locaties met een bereik van maximaal 400 mensen. Op elke locatie worden minimaal 5 groepen getraind. Deze doorontwikkeling heeft als doel om meer ervaring op te doen met het materiaal, eerdere knelpunten in de uitvoering op te lossen en verder vorm te geven aan het ontwikkelen van een doorgaande lijn. (Spoor 1)

Daarnaast willen partners deze periode gebruiken om samen verder onderzoek te doen naar mogelijkheden van structurele samenwerking en financiering/borging van het aanbod en samenwerking met verantwoordelijke ministeries en evt. andere partijen. (Spoor 2)

