

AUTEURS

Asia Sarti

Suzan de Winter-Koçak

Mariam Badou

Amma Asante



Kennisplatform
Integratie &
Samenleving



April 2021

EEN VERKENNEND ONDERZOEK

GOEDE COMMUNICATIE OVER CORONAMAATREGELEN VOOR ÁLLE BURGERS



Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding onderzoek	5
1.2 Doel- en vraagstelling	5
2 Onderzoeksopzet en aanpak	7
3 Literatuurverkenning	8
3.1 Corona en groepen met een migratieachtergrond	8
3.2 Communicatie over corona met groepen met een migratieachtergrond	8
4 Bekendheid met en opvolgen van corona(maatregelen)	10
4.1 Factoren die een rol spelen in bekendheid met het virus	10
4.2 De meest gebruikte informatiebronnen	11
4.3 Factoren die van belang zijn in het (niet) opvolgen van maatregelen	13
5 Lessen voor verbeteren communicatie over corona(maatregelen)	16
5.1 Verbeterpunten voor de inhoud en vorm van de aangeboden informatie	16
5.2 Verbeterpunten voor het verspreiden van informatie (doelgroep beter bereiken)	17
6 Conclusies en aanbevelingen	21
6.1 Factoren in bekendheid met en opvolgen van maatregelen	21
6.2 Verbeterpunten in communicatie rond corona	22
6.3 Conclusies: specifieke knelpunten en verbeteren communicatie	22
Literatuurlijst	24
Bijlage: Deelnemers expertmeeting	26



Samenvatting

De coronacrisis raakt de samenleving als geheel en in het bijzonder kwetsbare gemeenschappen, gezinnen en individuen. Organisaties met veel contacten in diverse gemeenschappen met een migratieachtergrond, zoals stichting [Al Amal](#) in Utrecht, maken zich zorgen over de grote impact die corona ook op de bevolking met een migratieachtergrond heeft. Het virus, de gevolgen ervan en de bijbehorende maatregelen kennen in de recente geschiedenis geen precedent. Hierdoor is er weinig bekend over de mate waarin burgers met een migratieachtergrond op de hoogte zijn van de betreffende maatregelen en over achterliggende factoren die mogelijk van invloed zijn op het begrijpen van de maatregelen en het adequaat opvolgen daarvan. Onderzoek wijst uit dat effectieve gezondheidscommunicatie met groepen met een migratieachtergrond de nodige uitdagingen kent. Veel specifieke kennis over wat er nodig is om nieuwkomers en laagtaalvaardige 'oudkomers'¹ te bereiken met informatie over het coronavirus en de maatregelen, is er echter niet.

KIS onderzocht in hoeverre de informatie over de maatregelen laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond bereikt, en of die informatie begrepen en opgevolgd wordt. Welke knelpunten zijn er in de communicatie vanuit de rijksoverheid, gemeenten en organisaties gericht op bekendheid van coronamaatregelen bij burgers met een migratieachtergrond? En hoe zou de communicatie beter toegesneden kunnen worden op de doelgroep?

Gebleken is dat binnen de groepen die wij hebben bevroegd, mensen op de hoogte zijn van het bestaan van het coronavirus en de bijbehorende preventieve (basis)maatregelen. Dit heeft te maken met het mondiale karakter van het virus en de maatregelen. Daarnaast met het gegeven dat de maatregelen betrekking hebben op bijna elk domein van het dagelijkse leven van burgers, waardoor de meeste mensen ermee worden geconfronteerd. Daar komt bij dat er een veelheid en diversiteit is aan (informele) informatiebronnen waar mensen uit kunnen putten. Jonge generaties en mensen die langer in Nederland zijn en actief zijn in de

samenleving maken vaker gebruik van formele informatiebronnen als de persconferenties. Nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers laten zich vaker informeren via bronnen uit de landen van herkomst, informele bronnen als familie en kennissen en sociale media. Hoewel deze bronnen ervoor zorgen dat zij in hoofdlijnen op de hoogte zijn van maatregelen, is de kennis vaak ook beperkt en onvolledig. Hierdoor is de precieze actuele invulling van maatregelen in Nederland niet altijd duidelijk, bijvoorbeeld hoeveel mensen bij elkaar mogen komen en hoe lang een quarantaine moet duren. Daarnaast is er een groep die grotendeels afgesloten is van de samenleving en die helemaal niet of nauwelijks informatie tot zich neemt.

Hoewel de meeste nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers in ieder geval op hoofdlijnen op de hoogte zijn van de maatregelen, loopt de mate waarin zij zich eraan houden erg uiteen. Daarin spelen begrip van de maatregelen en gezondheidsvaardigheden een belangrijke rol. Verder kan de vrijblijvendheid van de maatregelen, waarbij deze worden gecommuniceerd als dringende adviezen, ervoor zorgen dat mensen uit andere communicatieculturen het opvolgen ervan niet herkennen als verplichtend van aard. Socio-economische omstandigheden van mensen zijn eveneens van belang: krappe behuizing en contactberoepen zorgen ervoor dat sommige mensen zich niet aan maatregelen kunnen houden. Maar ook culturele aspecten spelen een rol, zoals het belang dat wordt gehecht aan samenkomen en zorg voor elkaar.

Er is al veel communicatie over corona en maatregelen waarvan een deel zich specifiek richt op laagtaalvaardige groepen met een migratieachtergrond. Verbeteringen zijn mogelijk ten aanzien van inhoud, vorm en met name ten aanzien van bereik van de doelgroep. Ten aanzien van de inhoud is van belang dat naast informatie over welke maatregelen gelden, betere toelichting wordt gegeven op waarom maatregelen nodig zijn. Daarnaast is het voor de groep nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers van belang dat naast uitleg over de maatregelen, ook informatie wordt gegeven over hoe deze toe te passen onder soms lastige omstandigheden. Ten aanzien van de vorm valt op dat de informatie van de rijksoverheid (in samenwerking met Pharos en andere partijen) en gemeenten die al specifiek gericht is op

1 Hiermee bedoelen we groepen met een migratieachtergrond die al langere tijd (en soms meerdere generaties) in Nederland verblijven.



de doelgroep positief wordt gewaardeerd. Er zijn vertalingen in verschillende talen, er wordt gewerkt met filmpjes en pictogrammen. Verbeterpunten zijn er ten aanzien van algemene informatie gericht op iedereen. Deze kan toegankelijker worden gemaakt voor laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond. De persconferenties of de algemene website van de rijksoverheid zijn ingewikkeld en moeilijk te begrijpen voor mensen die de Nederlandse taal niet of beperkt beheersen. Naast passend taalgebruik is het van belang dat gebruik wordt gemaakt van meer beeldend materiaal, zoals filmpjes, illustraties en korte overzichtelijke samenvattingen.

Tenslotte kan het bereik van nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers met bestaande materialen worden verbeterd. Veel informatie is verspreid en zit verstopt achter websites waar mensen met migratieachtergrond niet bekend mee zijn. Het zou lastig zijn om deze informatie te vinden en te verspreiden. Het is wenselijk meer gebruik te maken van bestaande infrastructuur voor communicatie binnen gemeenschappen. Er wordt al veel gebruik gemaakt van Facebook en Whatsapp, bijvoorbeeld in groepen waar sleutelpersonen, maar ook bewoners onderling, informatie delen. De rijksoverheid kan daarop anticiperen door tijdens het ontwikkelen van informatie al rekening te houden met een vorm die makkelijk online deelbaar is. Daarnaast zien we dat organisaties als kerken, moskeeën, zelforganisaties en buurthuizen vertrouwen genieten en effectief zijn in het bereiken van laagtaalvaardige groepen met een migratieachtergrond. Hun rol hierin zou kunnen worden uitgebreid en zij zouden meer kunnen worden betrokken door rijksoverheid en met name gemeenten. Hierbij is het van belang dat dit tijdig gebeurt en dat zij worden betrokken bij het mede vormgeven van campagnes en niet alleen om de verspreiding van informatie te verzorgen. Voor tijdelijke Poolse arbeiders in het bijzonder geldt dat werkgevers en uitzendbureaus een belangrijke rol te vervullen hebben in het informeren van mensen. Ook scholen zijn plekken waar veel mensen nog samen komen en jeugdigen en ouders kunnen worden bereikt.



1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

De coronacrisis raakt de samenleving als geheel en in het bijzonder kwetsbare gemeenschappen, gezinnen en individuen. Organisaties met veel contacten in diverse gemeenschappen met een migratieachtergrond, zoals stichting [Al Amal](#) in Utrecht, maken zich zorgen over de grote impact die corona ook op de bevolking met een migratieachtergrond heeft. Zij merken dat de maatregelen niet altijd duidelijk zijn voor met name de nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers. Er wordt niet altijd adequaat gehandeld als er klachten zijn en de preventieve maatregelen worden niet altijd goed toegepast. De stichting zou graag meer inzicht willen hebben in de mate waarin de maatregelen duidelijk zijn, hoe er met preventiemaatregelen wordt omgegaan en op welke wijze de communicatie gericht op met name kwetsbare en laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond verbeterd kan worden. Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) heeft de vraag van Al Amal opgepakt en is vanuit de KIS portaalfunctie dit verkennende onderzoek gestart.

Het virus, de gevolgen ervan en de bijbehorende maatregelen kennen in de recente geschiedenis geen precedent. Hierdoor is er weinig bekend over de mate waarin burgers met een migratieachtergrond op de hoogte zijn van de betreffende maatregelen en over achterliggende factoren die mogelijk van invloed zijn op het begrijpen van de maatregelen en het adequaat opvolgen daarvan. In verscheidene media-uitingen zijn signalen afgegeven over factoren die mogelijk een rol spelen. Imam Yassin Elforkani van de Blauwe Moskee in Amsterdam-West gaf aan dat sommige mensen zich uit schaamte niet laten testen of hun besmetting geheimhouden. Dit verschijnsel schrijft hij met name toe aan de cultuur. Aan de ene kant gaat het om een collectivistische cultuur waarin mensen graag bij elkaar komen. Aan de andere kant is het in diezelfde cultuur soms lastig om te zeggen dat het slecht met je gaat en willen mensen niet graag gezien worden als iemand die zich niet aan de regels heeft gehouden

(Eftting, 2020). Verder is opgetekend door Niemantsverdriet en Weeda (2020) dat mensen met een Turkse en Marokkaanse achtergrond hun zieke familieleden graag mee naar huis nemen om ze te verzorgen. Dit werkt tijdens de coronacrisis in hun nadeel omdat het besmettingsgevaar hierdoor groot is.

Zowel nationaal als internationaal onderzoek wijst uit dat effectieve gezondheidscommunicatie met groepen met een migratieachtergrond de nodige uitdagingen kent. Uit een eerder onderzoek naar het effectief communiceren met burgers met een migratieachtergrond rond orgaandonatie (Badou & Bellaart, 2020) werd duidelijk dat met name laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond moeite hebben om de regelgeving hieromtrent te begrijpen. Groepen laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond hebben vaker lage gezondheidsvaardigheden. Uitdagingen in de taal en culturele aspecten zorgen voor belemmeringen bij het begrijpen en ontvangen van relevante gezondheidsinformatie (Kreps & Sparks, 2008).

Sinds het begin van de coronacrisis ontplooiën de rijksoverheid en verschillende gemeenten al extra communicatieactiviteiten gericht op met name laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond. Deze activiteiten worden vormgegeven op basis van de ervaring met en kennis over de doelgroep. Veel specifieke kennis over wat er nodig is om nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers te bereiken met informatie over het coronavirus en de maatregelen, is er echter niet. Het doel van dit verkennende onderzoek is om inzicht te krijgen in de mate waarin de beschikbare informatie laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond (met een focus op de Turkse, Marokkaanse, Eritrese en Poolse groep) bereikt, die informatie begrepen wordt, en de maatregelen opgevolgd worden. Dit zou uiteindelijk moeten leiden tot verbeterpunten voor een beter bereik van burgers met een migratieachtergrond door de rijksoverheid en door gemeenten, in samenwerking met organisaties en instituties. Dit geldt ook voor de informatievoorziening rond het corona-vaccin.



1.2 Doel- en vraagstelling

Dit verkennende onderzoek is erop gericht antwoord te geven op de volgende hoofdvraag:

In hoeverre is sprake van specifieke knelpunten in de communicatie vanuit de rijksoverheid, gemeenten en organisaties gericht op bekendheid van coronamaatregelen bij burgers met een migratieachtergrond (m.n. nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers) en is het nodig de communicatie meer toe te snijden op de doelgroep?

De hoofdvraag delen wij op in de volgende deelvragen:

1. Welke factoren spelen een rol bij burgers met een migratieachtergrond in de bekendheid van de maatregelen om besmettingen te voorkomen en in hoeverre zijn die specifiek voor hen?
2. Welke specifieke factoren spelen mogelijk een rol bij het wel of niet volgen van de preventiemaatregelen?
3. Welke verbeterpunten, toegesneden op de specifieke behoeften in deze doelgroepen, zijn er te formuleren om de preventie van besmettingen te verbeteren?
4. Op welke manier kan het netwerk tussen gemeente, organisaties en burgers de effectiviteit van het communicatiebeleid rond coronamaatregelen vergroten?

Leeswijzer

In hoofdstuk twee beschrijven we onze onderzoeksopzet en welke aanpak wij daarbij gehanteerd hebben. In hoofdstuk drie beschrijven we de inzichten die literatuurverkenning ons hebben opgeleverd. In hoofdstukken vier en vijf beschrijven we de belangrijkste bevindingen van de interviews. In hoofdstuk vier gaan we in op bekendheid met en opvolgen van corona(maatregelen) door de doelgroep. In hoofdstuk vijf geven we weer welke verbeterpunten er zijn met betrekking tot de communicatie rond corona. We ronden het rapport af met een concluderend hoofdstuk waarin we antwoord geven op de deelvragen en op de hoofdvraag, en een aantal aanbevelingen formuleren.



2

Onderzoeksopzet en aanpak

In het kader van datatriangulatie is in dit verkennende onderzoek gewerkt met verschillende methoden die elkaar aanvullen en versterken: een deskresearch en een literatuurverkenning, dertien interviews met sleutelpersonen van vier groepen met een migratieachtergrond, zeven interviews met professionals/experts/beleidsmakers, en een expertmeeting. De methoden, de wervingsprocedures en de respondenten worden hieronder toegelicht.

2.1 Literatuurverkenning en deskresearch

Allereerst hebben we door middel van een literatuurverkenning gezocht naar factoren die van belang zijn voor effectieve (overheids)communicatie met (laagtaalvaardige) burgers met een migratieachtergrond. Verder hebben we gekeken wat al bekend is over specifieke factoren die een rol spelen bij begrip van en het opvolgen van preventiemaatregelen door burgers met een migratieachtergrond. Daarnaast hebben we deskresearch verricht naar actuele voorbeelden en good practices rond de communicatie over coronamaatregelen.

2.2 Interviews met sleutelpersonen en experts/professionals/beleidsmakers

Wij hebben dertien (groeps)interviews gevoerd met sleutelpersonen uit verschillende groepen met een migratieachtergrond, te weten Turks, Marokkaans, Eritrees en Pools. Wij hebben gekozen voor vier groepen met verschillende migratieachtergronden, omdat wij zowel nieuwkomers als al langer hier verblijvende groepen in beeld willen brengen. Hiermee willen we zicht krijgen op eventuele verschillen in onder anderen het begrip en het opvolgen van de maatregelen. Gesproken is met representanten van organisaties die zich specifiek richten op bovengenoemde groepen, zoals IDHEM, Stichting Fairwork, Barka, Stichting Mowad, Selam zorg, Nieuwlander en Al-Amal. Daarnaast met een medewerker van het buurtteam in Utrecht Overvecht en een medewerker van Doc 030.

Ook hebben wij zeven interviews gevoerd met experts, professionals en (gemeente)ambtenaren. We hebben gesproken met representanten van SZW Expertise Unit Sociale Stabiliteit; Gemeente

Utrecht, Gezonde Wijk; NOOM; GGD Publieke gezondheid & onderzoek, informatie en advies; en met twee huisartsen met een praktijk in respectievelijk de Haagse Schilderswijk en de Bijlmermeer.

Wij concentreerden ons om pragmatische redenen op een case-study in Utrecht, waar de vraag die aanleiding gaf dit verkennende onderzoek te doen ook vandaan kwam. We vulden dit aan met data uit andere gemeenten. De werving van respondenten verliep via onze bestaande netwerken en samenwerkingspartners, zoals verscheidene zelforganisaties, belangenorganisaties en zorgorganisaties in Utrecht en daarbuiten.

Voorafgaand aan de interviews hebben we topiclijsten voor verschillende respondentengroepen gemaakt ten behoeve van semigestructureerde interviews.

2.3 Expertmeeting

Ter afsluiting van het onderzoek organiseerden wij een expertmeeting om de bevindingen te duiden, te verdiepen en gezamenlijk aandachtspunten voor het verbeteren van de communicatie rond de coronamaatregelen te formuleren. Zie bijlage 1 voor een overzicht van deelnemers.

2.4 Analyse en rapportage

De interviews met sleutelpersonen en met experts/professionals/beleidsmakers zijn op inductieve wijze geanalyseerd, waarbij verslagen van interviews zorgvuldig zijn bestudeerd en zaken die vaak werden genoemd of om andere redenen opvielen werden uitgelicht. Nadat dit is gedaan voor zowel de interviews met de sleutelpersonen uit de afzonderlijke groepen met een migratieachtergrond als de interviews met experts/professionals/beleidsmakers, is ook gekeken naar overeenkomsten en eventuele verschillen tussen de bevindingen van de verschillende groepen respondenten. Dit is aangevuld vanuit de expertmeeting. Vervolgens hebben we de inzichten over de communicatie rond corona met groepen met een migratieachtergrond ook tegen het licht van wat uit de literatuur bekend is gehouden.



3

Literatuurverkenning

In de literatuur vonden we aanwijzingen voor factoren die een rol spelen bij begrip van en opvolgen van corona(maatregelen) door laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond. Daarnaast is ook informatie beschikbaar over wat werkt in de communicatie met deze doelgroep. Beide aspecten beschrijven we hieronder.

3.1 Corona en groepen met een migratieachtergrond

Tijdens de eerste coronagolf in 2020 waren er zowel in Nederland als internationaal verschillende signalen die erop wezen dat groepen met een migratieachtergrond harder getroffen werden door corona. Het CBS heeft berekend dat mensen met een migratieachtergrond, zowel westers als niet-westers, in de eerste coronagolf harder zijn getroffen door sterfte dan mensen zonder migratieachtergrond (Kunst et al., 2020). Dit terwijl de groep mensen met een migratieachtergrond gemiddeld veel jonger is en dus minder risico moet lopen (Kunst et al., 2020; Kamerman & Weeda, 2020). Ook in de tweede en derde golf lijkt het erop dat de sociaaleconomische onderklasse, onder wie veel mensen met een migratieachtergrond, bovengemiddeld hard wordt getroffen. Uit onderzoek van Pharos, het Raboud MC en Erasmus MC is echter geen verschil gevonden tussen mensen met en zonder migratieachtergrond als het gaat om de kennis en het opvolgen van de coronamaatregelen. De meeste mensen kennen de coronamaatregelen via de persconferentie en het nieuws (Van Loenen et al., 2020). Dat neemt niet weg dat het door omstandigheden soms moeilijk is voor mensen om de maatregelen te volgen. Verschillende factoren, zoals krappe behuizing en contactberoepen, kunnen eraan bijdragen dat mensen met een migratieachtergrond zich niet aan maatregelen kunnen houden (Soiné et al., 2021).

Mensen met een migratieachtergrond hebben vaker een lage sociaaleconomische status (SES) en te maken met omgevingsfactoren die negatieve gezondheidseffecten als gevolg hebben. Ze zijn vaker krap behuisd, terwijl ze met grotere gezinnen en meerdere generaties onder één dak wonen. Ook de woonomstandigheden van arbeidsmigranten zijn vaak slecht, met

bijvoorbeeld meerdere mensen in huisjes en vakantieparken (Heijdenrijk et al., 2020). Veel laagtaalvaardige mensen met een migratieachtergrond hebben 'fysieke' banen of vitale beroepen, waardoor thuiswerken niet mogelijk is. Daarnaast is er vaker sprake van onderliggende gezondheidsklachten of ongezondere leefstijl die een risicofactor vormen voor een slechtere uitkomst bij een besmetting met COVID-19 (Bhala et al., 2020). Hierbij gaat het onder andere om het vaker hebben van overgewicht, suikerziekte, hoge bloeddruk, hart- en vaatziekten, minder bewegen en vaker roken (Khunti et al., 2020).

Als we kijken naar internationale literatuur zien we dat sprake is van sociale ongelijkheid binnen systemen van zorg waardoor mensen met een migratieachtergrond een groter risico lopen om ziek te worden van het covid-19 en te sterven aan de gevolgen daarvan. Condities die te maken hebben met de plek waar mensen wonen, leren en werken hebben een groot effect op de kwaliteit van leven en de determinanten die een slechte gezondheid kunnen veroorzaken. Hierdoor heeft men geen eerlijke kans op economische, fysieke en emotionele gezondheid (Center for Disease Control and Prevention, 2020). De CDC onderscheidt onder andere de volgende factoren: toegang tot gezondheidszorg en het gebruik daarvan; sectoren waarin mensen werkzaam zijn; verschillen in opleiding, inkomen en welzijn; behuizing. Deze factoren zien we ook terug in publicaties van de OECD. Die stelt dat groepen met een migratieachtergrond kwetsbaarder zijn door het vaker voorkomen van armoede, samenwonen met veel mensen en het hebben van banen waarbij *social distancing* lastig of onmogelijk is (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2020).

3.2 Communicatie over corona met groepen met een migratieachtergrond

Uit eerdere onderzoeken weten we dat communicatie en campagnes van de overheid mensen met een migratieachtergrond niet altijd goed bereiken (Badou & Bellaart, 2020). Dit heeft onder andere te maken met de kanalen en middelen die ingezet worden om informatie te verspreiden. Klassieke communicatiekanalen zoals televisiespotjes of radiospotjes zijn bijvoorbeeld



vaak geen bronnen waar groepen met een migratieachtergrond actief gebruik van maken. Daarnaast zien we dat er ook enig wantrouwen kan heersen ten opzichte van de overheid, maar ook de medische wereld. Als we kijken naar orgaandonatie zien we bijvoorbeeld dat de bereidheid om orgaandonor te worden toeneemt wanneer er duidelijker en transparanter gecommuniceerd wordt over het proces van orgaandonatie. Heldere en neutrale informatie zorgt voor meer vertrouwen in de overheid en voor meer bereidheid om mee te werken aan, in dit geval, orgaandonatie (Badou & Bellaart, 2020). We zien ook verschil in generaties. Daar waar de eerste generatie vaak niet of slecht geïnformeerd is, is de tweede en derde generatie voor een deel goed op de hoogte. De jongere generaties spelen dan ook een belangrijke rol in het vertalen van informatie naar de eerste generatie en het betrekken van ouderen bij het maken van een actieve keuze.

Risicofactoren voor infectie en een ernstiger ziekteverloop komen veel vaker voor onder Nederlanders met een laag opleidings- en inkomensniveau en bij mensen met een migratieachtergrond. Deze mensen horen ook nog eens vaak tot de groep van 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en digitale vaardigheden (Stichting Lezen en Schrijven, 2020). Effectieve communicatie die aansluit bij deze doelgroepen is dus van belang. Timmermans en collega's (2020) hebben aanbevelingen gedaan voor de inhoud van communicatie over corona gericht op laagtaalvaardige burgers. Zo is het van belang mensen inzicht te geven in hoe besmetting plaats vindt en waarom preventief gedrag besmetting kan voorkomen. Daarnaast is het van belang mensen bewust en alert te maken van de ernst van besmetting. Ervaringsverhalen van mensen die Covid-19 hebben gehad kunnen hieraan bijdragen. Tegelijkertijd geven zij ook aan dat het belangrijk is te communiceren dat het niet alleen gaat om het voorkomen van persoonlijke risico's, want hoewel die voor sommige groepen laag kunnen zijn, zijn de maatschappelijke gevolgen groot. Tenslotte geven Timmermans en collega's (2020) aan dat het van belang is informatie te geven die aansluit bij de (moeilijke) omstandigheden van mensen. Ordway (2020) wees erop dat het van belang is uit te leggen wat wél kan en niet alleen wat niet kan.

Qua vorm van de aangeboden informatie werd gerapporteerd dat het van belang is in taalgebruik rekening te houden met laagtaalvaardige mensen, door de boodschap compact te houden en gebruik te maken van makkelijke woorden en korte zinnen (OSAGE, 2020; Ordway, 2020). De lage mate van beheersing van de Nederlandse taal, laaggeletterdheid en zwakke digitale vaardigheden kunnen ervoor zorgen dat de communicatie tussen de overheid en mensen met een migratieachtergrond moeizaam verloopt. Het gebruik van nieuwe en moeilijk (Engelse) woorden

maakt het voor veel mensen lastig om te begrijpen wat er van hen wordt verwacht. Het gaat hierbij om woorden zoals *intelligente lockdown*, *social distancing*, *besmettingsgraad* en *self-quarantining* (Van Loenen et al., 2020; Heijdenrijk et al., 2020; Ordway, 2020). Daarnaast wordt geadviseerd om informatie te vertalen naar de eigen taal voor mensen die (in dit geval) de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheersen. In de huidige communicatie kunnen er bijvoorbeeld verwijzingen worden gemaakt naar websites waar informatie in eigen taal beschikbaar is (Badou & Bellaart, 2020; Ordway, 2020).

Uit onderzoek van Kreuter en Stephanie (2003) blijkt dat communicatie die visueel, maar ook sociaal cultureel aansluit op de belevingswereld zorgt voor herkenbaarheid. Hierdoor zijn mensen vatbaarder voor de boodschap en eerder geneigd om adviezen op te volgen. Netto et al. (2010) pleiten daarnaast om rekening te houden met culturele en religieuze waarden die gedragsverandering kunnen motiveren, maar ook belemmeren (Netto et al., 2010; Vaughan & Tinker, 2009). Effectief communiceren kan bevorderd worden door audiovisueel materiaal te ontwikkelen dat via verschillende kanalen verspreid kan worden. We zien dat groepen met een migratieachtergrond bijvoorbeeld actief gebruik van WhatsApp, Youtube en Facebook. Door hierbij aan te sluiten kan een grotere groep bereikt worden (Badou & Bellaart, 2019; Timmermans et al, 2020).

Uit onderzoek van Wild en collega's (2021) blijkt ook dat het van meerwaarde is om met gemeenschappen en sleutelfiguren samen te werken aan de inhoud van communicatie, om ervoor te zorgen dat de communicatie taal- en cultuursensitief is. Bovendien hebben deze organisaties vaak al een groot bereik en een vertrouwensband met hun achterban. Middels deze samenwerkingen kan men ervoor zorgen dat de boodschap niet verloren raakt in de vertaalslag, maar wel goed aansluit bij de context en belevingswereld van groepen met een migratieachtergrond. Netto en collega's (2010) betogen daarnaast dat gebruik maken van infrastructuren binnen gemeenschappen kan bijdrage aan toegang tot informatie en interventies. Met name de lokale overheid kan een belangrijke rol spelen in het faciliteren van deze samenwerkingen en het beschikbaar stellen van middelen hiervoor.



4

Bekendheid met en opvolgen van corona(maatregelen)

Op basis van alle interviews kan gesteld worden dat het grootste deel van nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers op hoofdlijnen op de hoogte is van de maatregelen rond corona. Tegelijkertijd zien we dat niet iedereen zich in gelijke mate aan de maatregelen houdt. In dit hoofdstuk lichten wij de bekendheid met de maatregelen en de factoren die een rol spelen in het opvolgen ervan verder toe.

4.1 Factoren die een rol spelen in bekendheid met het virus

Uit de interviews blijkt dat het grootste deel van nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers voldoende (basis)kennis heeft over het virus en geldende maatregelen rond corona. Dit heeft enerzijds te maken met de aard van de virusuitbraak en de impact op het dagelijks leven van de maatregelen en anderzijds met de mate waarop er over corona wordt gecommuniceerd. Beide factoren lichten we hieronder toe.

4.1.1. AARD VAN HET VIRUS EN IMPACT DAGELIJKS LEVEN

In een zeer korte tijd heeft het coronavirus zich verspreid over de hele wereld en is zodoende een probleem op mondiale schaal geworden. Iedereen ter wereld krijgt, op een of andere manier, met het virus te maken. Dit betekent dat burgers, ook als zij niet per se georiënteerd zijn op de Nederlandse samenleving, weten van het bestaan van corona. Als dat al niet is via contacten in Nederland, dan via contacten in het land van herkomst. Naast het mondiale karakter van corona, zorgt ook de zwaarte van de maatregelen ervoor dat mensen er niet omheen kunnen. De verregaande gevolgen van de maatregelen dragen eraan bij dat (basis)kennis over de maatregelen doorgesijpeld is tot alle lagen van de samenleving. Bij het voltrekken van de dagelijkse bezigheden is het nagenoeg onmogelijk om niet in aanraking te komen met basismaatregelen die overal gelden. Bijvoorbeeld op de werkvloer of op school, in de supermarkt en op de markt worden burgers geconfronteerd met maatregelen als afstand houden, mondkapjes op en zoveel mogelijk vanuit thuis werken.

4.1.2. FREQUENTIE VAN DE BERICHTGEVING

De mondiale aard van het virus en de grote impact van de maatregelen op de samenleving lijkt ook door te werken in de berichtgeving over corona. In Nederland wordt er elke dag, de hele dag en via alle beschikbare communicatiekanalen over corona bericht. Maar niet alleen in Nederland, maar ook in de mediakanalen van de landen van herkomst voert de berichtgeving over corona de boventoon. *Er is 24 uur per dag niets anders dan corona op televisie. Over de hele wereld. Ik denk dat de meeste mensen nu wel weten hoe belangrijk het is*, vertelt een sleutelpersoon uit de Poolse groep. De frequentie van de berichtgeving, van zowel Nederlandse bronnen als bronnen in het buitenland, zorgt ervoor dat ook nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers basiskennis over corona en de maatregelen beschikken.

4.1.3. RUIM AANTAL AANBIEDERS VAN INFORMATIE GERICHT OP DE DOELGROEP

Respondenten geven aan dat er niet alleen frequent wordt bericht over alle ontwikkelingen rond corona, maar dat er ook veel informatiebronnen zijn. De informatie is vaak ook beschikbaar in talen van de landen van herkomst. Hieronder beschrijven we de organisaties, kanalen of personen waarvan de respondenten aangeven dat deze informatie aanbieden specifiek gericht op nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers.

Rijksoverheid

Respondenten geven aan dat er vanuit de Nederlandse overheid voldoende informatie is. Direct na de persconferenties worden deze vertaald en op de website van de rijksoverheid gezet. Daarnaast is er speciaal voor laaggeletterden Steffie.nl. Steffie is een fictief persoon die dingen op een makkelijke manier uitlegt met beeldmateriaal. Deze informatie is met betrekking tot corona heel concreet: hoe omgaan met handen wassen, trouwfeesten et cetera. Hierbij worden ook vertalingen geplaatst in verschillende talen.





Figuur 1: Steffie in het Arabisch.²

Gemeente

In ieder geval in de gemeenten Utrecht en Amsterdam worden vertalingen aangeboden van de maatregelen. Daarnaast wordt gewerkt met sleutelpersonen en vrijwilligers in de wijk die informatie verspreiden. Daarbij wordt foldermateriaal (van Pharos) ingezet, maar ook filmpjes en spraakberichten die via sociale media als Whatsapp worden verspreid. *Ik denk dat er heel veel gebeurt. Bijvoorbeeld de vertaling van de persconferentie en wat Pharos allemaal doet en dat wordt ook wel rondgebracht in de wijk en dat gebeurt door de vrijwilligers en de sleutelfiguren die we hebben gestimuleerd, vertelt een adviseur gezondheid bij gemeente Utrecht. Verder wordt gewerkt met informatieborden in wijken en looplijnen die mensen helpen de juiste afstand te houden. Ook wordt genoemd dat de voormalige Utrechtse burgemeester een boodschap heeft ingesproken waarin hij zich ook tot Turkse inwoners van de stad richtte in een paar worden Turks. Dit is heel positief ontvangen en veel gedeeld in de Turkse gemeenschap.*



Figuur 2: Filmpjes uit Amsterdam in het Engels, Turks en Arabisch.³

Zelforganisaties en sleutelpersonen

Ook organisaties en sleutelpersonen uit de wijk en de gemeenschap, zoals opbouwwerk, het buurthuis, het wijkteam, zelforganisaties, of gebedshuizen verstrekken veel informatie aan laagtaalvaardige mensen met een migratieachtergrond. Zij doen dit voornamelijk door mensen persoonlijk (aan) te spreken. Moskeeën en kerken nemen maatregelen en communiceren die via Whatsapp met groepen of hangen posters met informatie op.

De buurthuizen, het opbouwwerk. Daar waar activiteiten worden georganiseerd voor bewoners in de wijk. Zij zitten in de wijken. Zij zien heel veel mensen. Ze hebben ook wel even dicht gemoeten, maar zij zorgen ook wel voor die brug van overheid naar bewoners door dingen weer simpel uit te leggen. Dat kan soms ook gewoon bij de speeltuin waar moeders zitten met hun kinderen. – Sleutelpersoon Marokkaanse groep

Ook een organisatie als IDHEM vertaalt informatie over corona en de maatregelen en zet die op Facebook en andere sociale mediakanalen.

De rijksoverheid heeft de algemene coronaregels best wel snel ook in het Pools vertaald, maar als het gaat over de specifieke regels voor mensen die hier bijvoorbeeld aan het werk zijn, zijn het vooral Poolse media in Nederland geweest en migrantenorganisaties als IDHEM, die ook specifiek met deze doelgroep werken, die informatie daarover beschikbaar hebben gesteld. – Sleutelpersoon Poolse groep

4.2 De meest gebruikte informatiebronnen

In de vorige paragraaf beschreven we welke partijen, volgens onze respondenten, de meeste (vertaalde) informatie over corona en de maatregelen aanbieden. Vervolgens hebben we respondenten ook gevraagd welke informatiebronnen nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers het vaakst gebruiken voor informatie over het virus.

4.2.1. VERSCHILLEN IN MEDIAGEBRUIK TUSSEN JONGERE GENERATIES EN OUD- EN NIEUWKOMERS

Bij het gebruik en bereik van informatiebronnen maken respondenten direct een onderscheid tussen jongere generaties burgers met een migratieachtergrond en (laagtaalvaardige) oudere generaties met een migratieachtergrond en nieuwkomers. Jongere generaties met een migratieachtergrond zijn volgens onze respondenten goed op de hoogte van het Nederlandse nieuws over corona. Zij volgen dat via de persconferenties, televisie, radio en nieuwswebsites. Sociale media spelen eveneens een grote rol in het verkrijgen van kennis over het virus. Veel jongere generaties met een migratieachtergrond zoeken en vinden informatie hierover via bijvoorbeeld Twitter, Facebook en Instagram.

Er zijn ook Eritreeërs die Nederlandse bronnen gebruiken. Dat zijn vooral de eerste generatie en hun kinderen die hier zijn geboren, gewoon Nederlandse kinderen dus. En dat komt vanwege de taal. Dit is hun land en Nederlands is hun moedertaal. Ze gebruiken meer apps en televisie en internet/ sociale media. – Sleutelpersoon Eritrese groep

² <https://corona.steffie.nl/>.

³ https://www.youtube.com/channel/UCY3jTR9a8Ut7q_eDdrLjdFQ.



Naar schoolgaande kinderen en jongeren met een migratieachtergrond krijgen volgens onze respondenten ook via school (informele informatieoverdracht via de docent) veel mee over het virus en de maatregelen.

Zoals eerder gesteld zijn oudere generaties burgers met een migratieachtergrond (oudkomers) en nieuwkomers in grote lijnen op de hoogte van het virus en de bijbehorende maatregelen, maar de manier waarop de informatie tot hen komt, is anders dan bij de jongere generaties. We zullen nu verder uitleggen via welke bronnen zij de informatie tot zich nemen.

- **Media uit het land van herkomst.** Nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers maken veel gebruik van bronnen uit het land van herkomst. Enkele voorbeelden zijn Turkse en Arabische televisiezenders. Een sleutelpersoon uit de Turkse groep vertelt hierover: *Mijn ouders kijken geen Nederlandse zenders, ze snappen het ook niet. Maar er staan gewoon de hele dag Turkse zenders aan.* Eritrese nieuwkomers maken ook gebruik van andere internationale bronnen, zoals de Amerikaanse media. Zoals eerder gesteld wordt er ook in het buitenland veel verslag gedaan van corona en veel maatregelen zijn in alle landen hetzelfde.
- **Informele netwerk/contacten & familie.** Jongere generaties zijn relatief goed op de hoogte van het virus en de maatregelen, en respondenten geven aan dat (klein) kinderen, familieleden en kennissen een belangrijke informatiebron zijn voor oudere generaties. *Vaak wordt die informatie voor hen vertaald door bijvoorbeeld kinderen of een buurvrouw,* zegt een sleutelpersoon uit de Marokkaanse groep hierover. Ook bij nieuwkomers wordt er onderling kennis uitgewisseld, maar bij hen is er geen sprake van (goedgeinformeerde) jongere generatie die hen op de hoogte kunnen stellen.
- **Lokale zenders.** Ook wordt genoemd dat lokale en kleine zenders (al dan niet specifiek gericht op groepen met een migratieachtergrond) zoals Salto, Ghana tv en Polonia.nl belangrijk zijn. Hierop wordt informatie (in de eigen taal) gegeven die dicht bij de belevingswereld van mensen staat en concreet uitgewerkt is voor de omstandigheden van mensen.
- **Sociale media.** Nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers maken ook veel gebruik van sociale media. Een deel van de informatie die zij over het virus krijgen worden verspreid door zelforganisaties en sleutelpersonen. Een voorbeeld is sleutelpersoon Ariam Berhane. Zij vertaalt de persconferenties en plaatst samenvattingen hiervan in Tyingia op Facebook.

4.2.2. RISICO'S VAN GEBRUIKTE INFORMATIEBRONNEN

Respondenten benoemen drie belangrijke risico's bij de bronnen die nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers gebruiken voor informatie over corona en de maatregelen. Het eerste risico ligt in het gebruik van media van de landen van herkomst. Zoals we eerder stelden wordt er ook in het buitenland veel verslag gedaan van corona en veel maatregelen zijn in alle landen hetzelfde. Een gevolg van informatievoorziening via buitenlandse kanalen is echter ook dat deze onvoldoende zicht geven op concrete actuele Nederlandse maatregelen. *In algemene zin weten ze dat ze afstand moeten houden en mondkapje moeten dragen maar ze zijn niet op de hoogte van de aangepaste [actuele] maatregelen,* vertelt een sleutelpersoon uit de Eritrese groep hierover. Ook krijgt de doelgroep vaak informatie over het virus via informele contacten en/of familieleden. Bij een dergelijke mondelinge overdracht van informatie, waarschuwen de respondenten, gaat ook informatie verloren of ontstaan vertekeningen. Het derde risico ligt volgens respondenten bij het gebruik van sociale media. Via sociale media wordt ook veel nepnieuws verspreid waarbij het moeilijk is te beoordelen of dit gaat om betrouwbare of onbetrouwbare informatie. Oudere generaties en nieuwkomers zijn daarnaast ook niet altijd in staat dit te toetsen aan formele berichtgeving.

Een andere bron is Facebook, daarop zijn heel veel groepen voor Poolse migranten in Nederland. Daar staat ook informatie op, maar dat is wel een beetje een mix van informatie vanuit private personen en organisatie. En informatie die vanuit mensen zelf komt is misschien ook niet altijd juist. Die mix kan wel voor verwarring zorgen. – Sleutelpersoon Poolse groep

De maatregelen veranderen voortdurend en veel mensen vinden dit verwarrend en lastig bij te houden. Dit geldt voor mensen die de Nederlandse taal machtig zijn, maar des te meer voor laagtaalvaardige Nederlanders met een migratieachtergrond die informatie niet direct via formele Nederlandse informatiebronnen vernemen. Onze respondenten geven aan dat eerste generatiemigranten en nieuwkomers vaak beperkte kennis hebben over de aard van het virus, achterliggende gedachten van de maatregelen, maar ook over hoe men dient te handelen bij symptomen, hoe zij een test moeten aanvragen en wat zij vervolgens moeten doen bij een positieve uitslag. Daarnaast is er verwarring over het precieze aantal mensen dat mensen thuis mogen ontvangen, de duur van de quarantaine bij klachten of een positieve uitslag, en omstandigheden waaronder wel en waaronder niet een mondkapje moet worden gedragen.



Ik heb het idee dat de basisregels bekend zijn. Afstand houden, mondkapjes met name in het openbaar vervoer zijn goed bekend omdat mensen veel met het OV reizen. Ik merk dat de mensen die maatregelen wel kennen. Bij klachten thuisblijven en afstand houden weten ze ook. Het is niet dat mensen die basisregels niet kennen. Minder bekend zijn de maatregelen die daarop volgen. Wat te doen als je symptomen hebt of als je positief getest bent, hoe zit het met testen et cetera. Met name de regels rond quarantaine zijn onduidelijk voor mensen. - Huisarts in Amsterdam Zuidoost

4.2.3. GROEPEN DIE MET DEZE BRONNEN NIET OF NAUWELIJKS BEREIKT WORDEN

Met bovenstaande kanalen wordt een groot deel van de groepen met een migratieachtergrond bereikt, waardoor mensen in ieder geval op hoofdlijnen bekend zijn met maatregelen. Toch is er ook een groep die helemaal niet of nauwelijks wordt bereikt. Een deel van de groep nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers is minder onderdeel van de samenleving waardoor veel van wat zich daarin afspeelt langs hen heen gaat. Deze groep volgt de Nederlandse berichtgeving niet, maar verneemt informatie ook minder vaak via andere (informele) kanalen.

Ik heb het idee dat hoe meer mensen in hun eigen bubbel leven, hoe minder informatie tot hen komt. Er zijn wijken met veel winkels met eigenaren die zelf ook laagtaalvaardig zijn. In die winkels werden bijvoorbeeld de maatregelen ook niet nageleefd, maar dat was niet eens bewust. Ze begrepen het gewoon niet. Als je in zo'n wijk woont, je hebt alleen maar contacten binnen je eigen gemeenschap en je doet je boodschappen bij dit soort winkels, dan krijg je ook heel weinig mee van wat er gebeurt. – Beleidsadviseur GGD

Met name nieuwkomers kampen vaak met grote uitdagingen en problemen, waardoor het volgen van de maatregelen niet de prioriteit heeft. *Psychisch en gevoelsmatig leven ze nog half in Eritrea*, zegt een sleutelpersoon uit de Eritrese groep hierover. Mensen die meer binding hebben met hun omgeving, hebben vaker toegang tot (informele) informatiebronnen.

Als de mensen ouder worden dan is het afhankelijk van hoe lang ze in Nederland zijn en wat voor werk ze gedaan hebben en hoe groot hun netwerk is, of ze kinderen hebben en of ze aangesloten zijn bij zelforganisaties die hen verder helpen en dat is allemaal verschillend. Zelfs per groep. Bijvoorbeeld de Marokkaanse gemeenschap in Rotterdam. Die is immens. Het aantal sleutelfiguren is ook groot. Als iemand best een redelijk netwerk heeft dan maakt het niet zoveel uit waar iemand vandaan komt die weet wel waar hij het moet zoeken. Dit zou het verschil kunnen zijn in oud- en nieuwkomers. – Coördinator zorg en welzijn, NOOM

Bij de Poolse groep speelt verder dat een deel hier tijdelijk is als arbeider en meer afgesloten is van haar omgeving. Voor informatie over de coronamaatregelen is deze groep afhankelijk van de werkgever die de maatregelen communiceert waar werknemers zich op de werkvloer aan moeten houden. Deze zijn vaak in lijn met de landelijk geldende maatregelen. *De werkgever vormt de maatregelen om in regels die op de werkvoer gelden en door werknemers meestal worden opgevolgd*, zegt een sleutelpersoon uit de Poolse groep. In hoeverre zich dit ook vertaalt naar het opvolgen van maatregelen buiten de werkvloer, is echter niet bekend.

4.3 Factoren die van belang zijn in het (niet) opvolgen van maatregelen

Hoewel de meeste nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers op de hoogte zijn van de maatregelen, loopt de mate waarin zij zich eraan houden net als bij alle Nederlanders erg uiteen. De redenen die geïnterviewden noemen voor het wel of niet houden aan maatregelen zijn voor een deel specifiek voor deze doelgroep. Deze redenen bespreken we hieronder. We beginnen eerst met de CoronaMelderApp en de mate waarin deze een bijdrage levert aan het opvolgen van de maatregelen door laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond.

4.3.1. DE CORONAMELDERAPP

Een mogelijk hulpmiddel om maatregelen na te leven is de CoronaMelderApp. We hebben mensen gevraagd in hoeverre de app bekend is en gebruikt wordt in groepen met een migratieachtergrond. Hieruit blijkt dat deze app door alle groepen niet wordt gebruikt. Als ze de app al kennen wordt deze gezien als gebruiksonvriendelijk en weinig effectief. Daarnaast zijn er zorgen over de privacy.

4.3.2. BEPERKTE KENNIS EN BEGRIIP VAN MAATREGELLEN EN ACTIES BIJ KLACHTEN

In paragraaf 4.2.2 constateerden we dat de kennis over het virus en de maatregelen onder nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers beperkt en onvolledig is. Indien men de maatregelen niet goed kent, is een vanzelfsprekend gevolg het niet adequaat (kunnen) opvolgen van maatregelen. Respondenten geven specifiek aan dat het voor veel nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers onduidelijk is welke acties zij moeten ondernemen als zij klachten hebben. Het komt voor dat mensen niet weten dat een huisartsenpost bestaat of niet weten dat ze met vragen over corona bij de dokter terecht kunnen, maar ook dat mensen zorgen hebben over kosten of privacy bij testen. Dit hangt onder andere samen met algemene



gezondheidsvaardigheden. Hierbij gaat het om kennis van het eigen lichaam en van de Nederlandse gezondheidszorg.

Heb je begrip van hoe jouw lijf werkt, weet je hoe je gezond blijft, weet je waar je terecht moet als je klachten hebt en wat je dan kan doen? Ben je in staat om gebruik te maken van alle hulp die er is? Kan je bij klachten uitleggen wat er mankeert? Weet je het nummer van de GGD te vinden, weet je in te loggen met DigiD, hoe om te gaan met de lastige vragen die je krijgt als je belt om te testen? Patiënten hier vinden het moeilijker te verwoorden wat ze voelen. Het is vaak niet alleen een taalbarrière, maar ook beperkte kennis over de werking van het lichaam, gezondheid en omgaan met ziekte of klachten - Huisarts Haagse Schilderswijk

4.3.3. VRIJBLIJVENDHEID VAN DE MAATREGELLEN

Een groot deel van de maatregelen wordt door de Nederlandse overheid gecommuniceerd als 'dringend advies'⁴. Door een deel van de doelgroep worden de maatregelen ervaren als facultatief. Dit komt ook omdat deze in steek in scherp contrast staat met de regelgeving in andere landen, waaronder de landen van herkomst. Daar zijn maatregelen vaak strenger maar worden deze ook op een meer verplichtende wijze gecommuniceerd. *Voor hen geldt dat als dingen worden aangeraden het betekent dat je het niet hoeft te doen. Wanneer het is aangeraden om iets niet te doen, 'mag' het dus wel. Voor veel mensen zijn de adviezen te zacht, voor hen is het belangrijk dat het duidelijk is dat het niet mag*, zegt een sleutelpersoon uit de Poolse groep hierover.

4.3.4. SOCIAALECONOMISCHE OMSTANDIGHEDEN

Veel nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers hebben een lage sociaaleconomische status (SES) en dit is eveneens van belang voor het wel of niet opvolgen van maatregelen. Verschillende factoren kunnen eraan bijdragen dat mensen met een lage SES zich niet aan maatregelen kunnen houden. Zo kan krappe behuizing het lastig maken om afstand te houden en/of in quarantaine te gaan. Ook de werkomstandigheden spelen een rol: mensen hebben vaker contactberoepen en minder vaak banen waarbij ze vanuit thuis kunnen werken. Daarnaast speelt de angst dat ziekmelden zal leiden tot ontslag.

Het is een luxe als je alle maatregelen kunt opvolgen... De zorgen, de stress... Als je bang bent voor jouw baan en daardoor niet gaat testen dat heeft te maken met SES en die is bij migranten vaak lager. Deze groep werkt nou eenmaal ook veel in de schoonmaak en als buschauffeur et cetera. Zij kunnen het zich niet permitteren om thuis te zitten zonder inkomen. Ik kan me voorstellen dat mensen dan toch manieren zoeken om naar werk te gaan. - Sleutelpersoon Marokkaanse groep

4.3.5. CULTURELE ASPECTEN

Ook culturele gebruiken kunnen ervoor zorgen dat mensen zich niet altijd houden aan maatregelen. Sommige activiteiten en sociale bijeenkomsten worden erg belangrijk gevonden, zoals de doop van een kind en een bijbehorend feest. Mensen hebben behoefte aan elkaar zien en bij elkaar komen rond feesten en kerkbezoek. Vanuit een wij-cultuur kan de druk om hieraan deel te nemen of op andere wijze mensen te blijven zien groot zijn. *Het besmettingsgevaar wordt dan op de koop toe genomen. De traditie weegt zwaar en dan willen ze dat risico wel lopen*, aldus een sleutelpersoon uit de Eritrese groep. Daarnaast wordt zorg voor elkaar belangrijk gevonden en is het bijvoorbeeld vanzelfsprekend dat een zieke ouder in huis wordt genomen. Bij de afweging niet te houden aan alle maatregelen spelen soms ook religieuze overtuigingen, zoals het geloof dat ziekte het lot en in handen van God is. Maar ook speelt angst voor stigma een rol. Mensen zijn bang te worden gezien als veroorzaker van een cluster en te worden gemeden, ook als ze weer genezen zijn. Hierover vertelt een sleutelpersoon uit de Eritrese groep: *Vertellen dat iemand covid heeft is hetzelfde als vertellen dat iemand aids heeft*. Doordat mensen niet open zijn over besmetting krijgt dat het virus in sommige gemeenschappen (tijdelijk) vrij baan.

4.3.6. VERTROUWEN IN DE OVERHEID

Tenslotte speelt volgens de respondenten de mate waarin mensen vertrouwen hebben in de overheid een rol. Aan de ene kant zien we een geneigdheid, zeker bij de groep oudere migranten, om autoriteiten te gehoorzamen. Aan de andere kant zien we ook een in landen van herkomst, m.n. Polen en Eritrea, bestaand wantrouwen jegens de overheid, wat in Nederland kan doorwerken. Ook is er in de groepen met een migratieachtergrond, net als onder autochtone Nederlanders, een deel dat vanuit complotdenken geneigd is maatregelen niet serieus te nemen. Dit hangt ook samen met het wantrouwen richting de overheid.

⁴ Met uitzondering van de mondkapjesplicht vanaf 1 december 2020: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/11/19/mondkapje-verplicht-vanaf-1-december>.



Onze volken vertrouwen de autoriteiten en instanties sowieso niet heel erg, daarom zijn we misschien ook wat meer ontvankelijk voor complottheorieën. [...] Onze mentaliteit is zich nog steeds aan het aanpassen aan de democratische waarden. Dat zijn ook verklaringen waarom wij misschien gevoeliger zijn voor complottheorieën dan jullie en waarom we niet gelijk alle regels willen opvolgen. We vertrouwen alle instanties niet zomaar. - Sleutelpersoon Poolse groep

Resumerend kan worden vastgesteld dat er een groot aantal aanbieders van informatie gericht op nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers is. Ook stellen we vast dat laagtaalvaardige Nederlanders met een migratieachtergrond zich vooral bedienen van informatiebronnen uit landen van herkomst, informele informatiebronnen en van sociale media. Deze bronnen geven deze groep zicht op basismaatregelen maar dragen er ook aan bij dat de kennis vaak beperkt en onvolledig is. Ook zien we dat er een groep is die is afgesloten van de samenleving en die helemaal niet of nauwelijks informatie tot zich neemt. In het volgende hoofdstuk gaan we in op lessen voor het verbeteren van communicatie gericht op deze meest kwetsbare groepen.



5

Lessen voor verbeteren communicatie over corona(maatregelen)

De meeste nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers zijn op hoofdlijnen op de hoogte van de maatregelen. Men is bekend met de basisregels om besmetting met het coronavirus te voorkomen, zoals regelmatig handen wassen en anderhalve meter afstand. Over veel andere maatregelen is echter nog onduidelijk, heersen er veel vragen en zijn er verschillende punten voor verbetering genoemd. Tegelijkertijd is er ook informatie die niet in de juiste vorm of via het juiste kanaal wordt aangeboden en de doelgroep onvoldoende bereikt. In dit hoofdstuk beschrijven we welke verbeterpunten er zijn voor de communicatie rond corona en de maatregelen.

5.1 Verbeterpunten voor de inhoud en vorm van de aangeboden informatie

Er is al veel informatie gericht op (laagtaalvaardige) mensen met een migratieachtergrond maar die kan volgens onze respondenten nog worden verbeterd ten aanzien van inhoud en vorm. Beiden worden hieronder besproken.

5.1.1. INHOUD VAN DE AANGEBODEN INFORMATIE

Respondenten geven aan dat verbetering mogelijk is in de inhoud van de aangeboden informatie om deze beter af te stemmen op behoeften van nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers. Naast informatie over welke maatregelen gelden, is er ook behoefte aan betere toelichting op waarom maatregelen nodig zijn. Zonder deze onderliggende redenen voelen maatregelen soms tegenstrijdig en onlogisch, waardoor er minder draagvlak voor kan zijn. *Mensen kennen de maatregelen wel, maar weten niet waarom ze er zijn, wat erachter zit. Dat komt denk ik ook omdat ze daar niet echt de nadruk op leggen, ze vertellen alleen de regels, zoals afstand houden en mondkapje dragen,* zegt een sleutelpersoon uit de Turkse groep. Om de noodzaak voor mensen om zich aan maatregelen te houden beter te laten landen, is het ook nodig in de communicatie mee te nemen hoe gevaarlijk het virus is en waar het toe kan leiden, zo gaf een aantal van onze respondenten aan.

Tenslotte is het voor de groep nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers van belang dat naast uitleg over de maatregelen, wordt uitgelegd hoe de maatregelen kunnen worden toegepast.

Hierbij moet volgens de geïnterviewden de vertaalslag worden gemaakt naar verscheidene persoonlijke omstandigheden van mensen, en ook aandacht zijn voor lastige omstandigheden waarin het houden aan algemeen verkondigde maatregelen ingewikkeld is.

Een groot deel van de arbeidsmigranten werken in de zogenoemde essentiële sectoren en kunnen dus vaak niet thuiswerken en thuisblijven, terwijl dat wel steeds het algemene bericht vanuit de overheid is. Dat zijn ook mensen die vaak de taal niet spreken en in een specifiek werksysteem zitten zoals de uitzendsector. We hebben gemerkt dat er behoefte is aan informatie voor die specifieke situaties, misschien niet alleen voor arbeidsmigranten maar voor mensen in het algemeen die niet thuis kunnen werken en soms in situaties komen waar anderhalve meter niet mogelijk is. – Sleutelpersoon Poolse groep

5.1.2. VORM VAN DE AANGEBODEN INFORMATIE

Om aan te sluiten bij nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers is in de vorm van de aangeboden informatie het van belang dat deze niet te ingewikkeld is qua taalgebruik en dat zoveel mogelijk wordt gewerkt met toegankelijk beeldmateriaal. Hieronder wordt besproken wat dat betekent in benodigde verbeteringen in de informatievoorziening.

Informatie gericht op laagtaalvaardige mensen met een migratieachtergrond

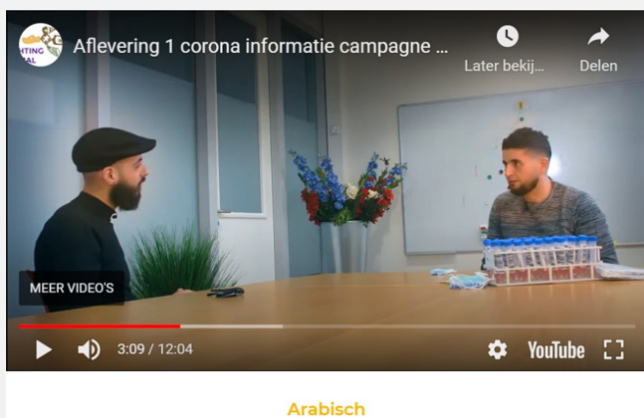
Er is, zo zagen we al in hoofdstuk 4, veel communicatie die specifiek is gericht op laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond. De geïnterviewden zijn hierover tevreden. De persconferenties worden snel erna hertaald en in eenvoudige taal aangeboden op de website van de rijksoverheid. Ook zijn er links naar de website van Pharos. Daar kunnen mensen begrijpelijke informatie over het coronavirus vinden die constant up-to-date is. Deze informatie wordt aangeboden in begrijpelijk Nederlands, maar ook in verschillende talen, zoals Turks, Arabisch, Tigrinya en Pools. Hierbij wordt gewerkt met films, pictogrammen en voice-overs in verschillende talen. De informatie is kort, simpel en voorzien van illustraties (zie figuur 3). Er zijn zowel digitale als printversies beschikbaar. Ook gemeenten gebruiken deze informatie om nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers te informeren.





Figuur 3: Illustraties van maatregelen ontwikkeld door Pharos.⁵

Naast de inzet van de rijksoverheid (in samenwerking met Pharos) en gemeenten, zijn er verschillende middelen van communicatie ontwikkeld door zelforganisaties. De respondenten zijn erg positief over deze middelen. Een goed voorbeeld is een corona helpdesk en helpline waar een groep Eritreeërs aan meewerkt. De helpdesk is een initiatief van Corona Actiecomité Statushouders (CAS), een landelijk opererend samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties. Doel van de helpdesk is om nieuwkomers beter te informeren en te beschermen tegen het coronavirus. Getrainde vrijwilligers staan mensen telefonisch te woord in het Arabisch of Tigrinya, de meest voorkomende talen onder statushouders. Mensen ervaren deze helpdesk als laagdrempelig, omdat ze weten dat ze in eigen taal te woord gestaan kunnen worden. Een ander voorbeeld is een initiatief van Stichting Al-Amal. Zij hebben video's ontwikkeld in drie talen in samenwerking met voor de doelgroep vertrouwde gezichten (zie figuur 4).



Figuur 4: Video van Al-Amal in het Arabisch.⁶

Goed navolgbare algemene informatievoorziening

Lessen ten aanzien van de vorm van aangeboden informatie zijn er echter ook. Deze betreffen de algemene communicatie gericht op iedereen, zoals de persconferenties of de algemene website van de rijksoverheid. Qua taalgebruik is de algemene informatie van de rijksoverheid voor veel laagtaalvaardige mensen met een migratieachtergrond niet goed te volgen. De persconferenties zelf zouden simpeler en meer op B1-niveau⁷ kunnen. Hierbij zou het voor het begrip helpen als zinnen kort en concreet zijn en geen spreekwoorden worden gebruikt. Daarnaast missen geïnterviewden visuele beelden die de persconferentie aanvullen. Voorbeelden die genoemd zijn om hiervoor in te zetten zijn: een praatplaat, picogrammen, foto's en samenvattende lijstjes.

In mijn optiek is de persconferentie hét platform om goed en helder te communiceren. Dan is er bij elke persconferentie een dovertolk bij, en dat vind ik heel goed. Maar wat er niet gedaan wordt is taalgebruik op B1-niveau hanteren zodat iedereen het kan begrijpen. En wat ze ook niet doen is van tevoren een praatplaat maken, pictogrammen, foto's. Alles om het visueel duidelijk te maken voor mensen die minder taalvaardig zijn. - Beleidsadviseur GGD

5.2 Verbeterpunten voor het verspreiden van informatie (doelgroep beter bereiken)

Binnen dit verkennende onderzoek is duidelijk geworden dat veel informatie over corona en de maatregelen beschikbaar is, maar dat deze informatie niet altijd de doelgroep van nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers bereikt. Hieronder bespreken we op welke wijze met bestaande informatie de doelgroep beter kan worden bereikt, waarbij we ingaan op welke partijen hierin een rol kunnen spelen en op welke wijze. Hierna bespreken we ook welke lessen te trekken zijn voor beter bereik met informatie over het coronavaccin.

5.2.1. HOE BESTAANDE INFORMATIEKANALEN EEN GROTER BEREIK KUNNEN GENEREREN

De rijksoverheid

Om beter aan te sluiten bij mensen die de Nederlandse taal niet of nauwelijks begrijpen, worden de persconferenties middels een voice-over vertaald naar verschillende talen, zoals het Arabisch-Syrisch, Turks, Farsi, Engels, Pools, Marokkaans Arabisch, berbers en Tigrinya (zie figuur 5). Deze video's zijn samen met

5 <https://www.pharos.nl/coronavirus/>.

6 <https://www.al-amal.nl/uncategorized/aflevering-1-corona-informatie/>.

7 Taalniveau B1 staat voor een eenvoudig Nederlands taalniveau. Op dit taalniveau worden teksten door de meeste Nederlanders begrepen, ook door mensen die niet of een lage opleiding hebben gehad. Het bestaat uit makkelijke woorden en korte en actieve zinnen.



andere vertaalde informatie terug te vinden op de website van de rijksoverheid. Hoewel verschillende respondenten positief zijn over deze vertalingen, zijn ze nog kritisch over de toegankelijkheid van deze informatie. Het zou lastig zijn om deze informatie te vinden en te verspreiden. Zij achten het wenselijk dat het aanbod van informatie in de verschillende talen synchroon aan persconferenties verloopt. Door bijvoorbeeld in de ondertiteling te verwijzen naar plekken waar duidelijke informatie en uitleg in de eigen taal direct te vinden is. Ook kan worden gewerkt met een verwijzing tijdens de persconferentie met bijvoorbeeld een QR-code, of kan een app worden ontwikkeld waarop mensen relevante informatie in de eigen taal kunnen vinden.

Een andere mogelijke ingreep is de vertalingen van persconferentie op nationale televisie uit te zenden nadat de persconferentie is geweest. In Zweden gebeurt dit al. Een alternatief zou een online livestream kunnen zijn.

Zoals we in hoofdstuk 4 zagen wordt veel informatie verspreid via sociale media en dit wordt ook erg aangemoedigd door de respondenten die we hebben gesproken. Online zijn grote netwerken en groepen te vinden die ontzettend veel mensen weten te bereiken. Met name Facebook en WhatsApp zijn hiervoor erg populair onder groepen met een migratieachtergrond. Informatie kan via deze kanalen snel en makkelijk verspreid worden. Om te zorgen dat verschillende informatiebronnen de juiste mensen bereiken, wordt geadviseerd om beter gebruik te maken van de online infrastructuur. Dat betekent dat men tijdens het ontwikkelen van informatie al rekening moet houden met een vorm die makkelijk deelbaar is via platforms zoals Facebook en WhatsApp. Door de informatie van de rijksoverheid via sociale media te delen, wordt mogelijk ook tegenwicht geboden aan het nepnieuws en de foutieve (informele) informatie die ook rondgaat op sociale media.



Figuur 5: Persconferentie met Poolse voice-over.⁸

Gemeenten

In gemeenten gebeurt al veel om nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers te bereiken. Zoals we in hoofdstuk 4 zagen worden in de gemeenten Utrecht en Amsterdam vertalingen

aangeboden van de maatregelen en wordt gewerkt met sleutelpersonen en vrijwilligers in de wijk die informatie verspreiden. Hierbij wordt gewerkt met foldermateriaal van Pharos en met filmpjes en spraakberichten die via sociale media als Whatsapp worden verspreid. De respondenten zijn hier tevreden over en geven aan dat deze inzet versterkt en uitgebreid kan worden om het bereik te vergroten. Gemeenten zouden fysieke locaties in de wijk kunnen faciliteren waar mensen terecht kunnen met hun vragen en zorgen. Te denken valt aan wijkloketten, buurthuizen, gezondheidscentra, apotheken en andere ontmoetingsplaatsen waar groepen met een migratieachtergrond samenkomen met professionals of sleutelpersonen. Ook kan een corona-informatiebus worden ingezet om in de wijken informatie te geven aan bewoners. Dat maakt face-to-face contact op een veilige manier mogelijk en kan voornamelijk helpen bij mensen die een taalbarrière ervaren.

Eerder werd duidelijk dat veel nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers informatie over corona en de maatregelen tot zich nemen via persoonlijk contact. Respondenten geven aan dat gemeenten meer dan zij nu al doen gebruik kunnen maken van lokale sleutelpersonen om persoonlijk contact te leggen met de doelgroep en hen te informeren. In de volgende paragraaf gaan we verder in op de rol van zelforganisaties en sleutelpersonen.

Zelforganisaties en sleutelpersonen

Binnen de gemeenschappen zelf zijn reeds veel initiatieven, waarbij sleutelpersonen een belangrijke rol spelen in de vertaalslag naar en het bereiken van groepen met een migratieachtergrond die de taal minder goed beheersen. Dit kunnen mensen uit dezelfde migrantengroep zijn die hen aanspreken in de eigen taal, zoals representanten van zelforganisaties en gebedshuizen. Maar ook mensen met een Nederlandse achtergrond die dicht bij bewoners staan en hen regelmatig zien, zoals vertegenwoordigers van het jongerenwerk, het buurthuis en het wijkteam. Sleutelpersonen hebben verschillende creatieve manieren bedacht om communicatie vanuit de overheid te vertalen naar laagtaalvaardige groepen burgers met een migratieachtergrond. Een van de voorbeelden die genoemd is, is een sleutelpersoon die via WhatsApp-groepen met verschillende vrouwen contact onderhoudt. De sleutelpersoon vertaalt middels een audiobereicht de belangrijkste maatregelen en veranderingen en vraagt de vrouwen vervolgens om expliciet te laten weten of ze het begrijpen. Sleutelpersonen staan vaak al nauw in contact met bewoners uit de wijk en krijgen veel vertrouwen. Voor veel vragen zullen sommigen eerder naar een sleutelpersoon stappen, dan naar een professional of gemeentelijke instantie. Zo gaf een van de geïnterviewden aan dat men wellicht sneller een sleutelpersoon dan de GGD zal bellen met vragen. Mensen vinden het fijn om te weten wie ze aan de telefoon krijgen.

⁸ <https://www.globaltalk.nl/persconferentie/>.



Sleutelpersonen en zelforganisaties worden dan ook als onmisbaar beschreven in het bereiken van groepen met een migratieachtergrond.

De gemeente kan initiatieven van sleutelpersonen aanjagen en faciliteren door middel van uitwisseling van ideeën en middelen. Het aanstellen van een vast gemeentelijk aanspreekpunt kan eraan bijdragen dat sleutelpersonen weten bij wie ze met een idee terecht kunnen en uitwisseling daarover makkelijk op gang komt. Ook kan het helpen als er een duidelijke procedure is en criteria waaraan initiatieven moeten voldoen worden gecommuniceerd. Gemeenten kunnen daarnaast zelf ook actief contacten leggen met zelforganisaties, gebedshuizen en wijkteams. Het werken met lokale sleutelpersonen vraagt van de gemeente een bepaalde flexibiliteit, maar ook vertrouwen in de sleutelpersonen. Ook is het nodig sleutelpersonen in een vroegtijdig stadium te betrekken en hen actief mee te laten denken over een passende strategie.

Sleutelpersonen moet je benaderen als degenen die het beste weten wat nodig is. En als gemeente sluit je daarbij aan, en niet andersom. We zijn gewend om zelf te bepalen wat er nodig is, en daar moeten ze dan maar aan mee werken. Maar zo werkt het niet bij sleutelpersonen die vanuit hun eigen drive doen wat er gebeuren moet. Daar moet je ook op durven vertrouwen dat zij de weg wijzen en niet andersom – Adviseur gezondheid bij gemeente Utrecht

Werkgevers en scholen

Werkgevers staan in nauw contact met hun werknemers en kunnen een belangrijke rol spelen in het overbrengen van informatie over de coronamaatregelen. Dit geldt met name voor tijdelijke arbeidskrachten uit Polen die afhankelijk zijn van hun werkgever en uitzendbureaus om voldoende geïnformeerd te worden. In hoofdstuk 4 zagen we dat werkgevers al een rol spelen in het informeren van deze arbeidskrachten over regels die gelden op de werkvloer. Het zou goed zijn dit te verruimen en vertalen naar algemene coronamaatregelen waar mensen zich ook daarbuiten aan moeten houden. Daarnaast worden scholen regelmatig genoemd als plekken waar mensen nog bij elkaar komen, fysiek of online, en waar jeugdigen en ouders kunnen worden bereikt. In hoofdstuk 4 zagen we dat hier al veel informele informatieoverdracht via docenten plaatsvindt. Deze belangrijke vindplek kan nog nadrukkelijker worden benut door gemeenten en instanties om het bereik van de informatie te vergroten.

5.2.2. COMMUNICATIE OVER HET VACCINEREN TEGEN COVID-19

We hebben de interviews gedaan rond de periode dat bekend werd dat de vaccinaties goedgekeurd zouden gaan worden in Europa en het vaccineren op korte termijn zou kunnen beginnen, te weten in de periode november 2020 - januari 2021. Over het algemeen valt op dat er in deze periode bij nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers, net als bij andere Nederlanders, veel vragen zijn over de vaccinatie tegen het coronavirus. Dit betreft vragen over de ontwikkeling van het vaccin en de fases waarin dat gebeurt. Daarnaast over wat er precies in het vaccin zit en wat dat met je lichaam doet. Ook twifelen mensen aan de veiligheid van het vaccin. Daarnaast speelt wantrouwen in de overheid en zijn veel complottheorieën en nepnieuws in omloop waarin mensen opgeroepen worden om zich niet te laten vaccineren. Tegelijkertijd zien mensen de vaccinatie ook als uitweg uit de coronacrisis en is er in de gemeenschappen veel bereidheid zich te laten vaccineren. Transparantie over mogelijke bijwerkingen op korte en lange termijn is van groot belang om te voorkomen dat wantrouwen de overhand krijgt.

Men weet dat er een oplossing op komst is. Ik denk dat ze het zien als een oplossing en dat men er op zit te wachten. Totdat de complottheorieën opkomen in de gemeenschap en dat kan heel snel heel negatief effect hebben. Zo ver is het nog niet. Dus voor die tijd moet er informatie worden gegeven. Laagdrempelig. Met antwoorden op vragen als: wat is de vaccin, wat doet het en wat betekent het? De gemeenschap is gevoelig voor complottheorieën. Wees dat voor! – Sleutelpersoon Eritrese groep

Ook over het vaccin is er behoefte aan informatie die aansluit op de belevingswereld van de doelgroep. Dit betekent dat rekening moet worden gehouden met een 'culturele vertaling'. Zo zijn er bijvoorbeeld gemeenschappen die negatief tegenover vaccineren staan, ook als het niet over corona gaat. Volgens de respondenten is het raadzaam contact te hebben met sleutelpersonen en hen te betrekken bij het ontwikkelen van informatiemateriaal. We zien ook al steeds meer voorbeelden voorbij komen van initiatieven om mensen te informeren over het coronavaccin. Ook hierin nemen religieuze organisaties, sleutelpersonen en (zorg) professionals uit migrantengemeenschappen initiatief (zie figuur 6 voor een voorbeeld).



LIVESTREAM OVER CORONA VACCINATIE

ALLES WAT JE WIL WETEN OVER VACCINEREN TEGEN CORONA
Over de coronavaccinatie leven veel vragen. Moslims hebben medische, maar ook religieuze vragen.

Waar stel je die en welk antwoord vertrouw je?
Het is belangrijk om je goed te laten informeren over de nieuwe vaccins. Daarom organiseren de Islamitische kennisnetwerken Brabant-Zeeland, Limburg en Midden Nederland – ondersteund door de Expertise-unit Sociale Stabiliteit (ESS) – op 14 februari 2021 vanaf 14.00 uur een livestream met betrouwbare informatie over vaccinatie tegen COVID-19.

Onder leiding van **Jamal Ezzargtouni** beantwoorden de volgende artsen en theologen/imams al jouw vaccinatievragen:

	Mevr. drs. P. Hintaran arts Infectieziektebestrijding bij GGD Regio Utrecht		Dhr. I. Ali Chishti Imam en geestelijk verzorger
	Dhr. drs. S.A. Chaudry MSc. huisarts, werkzaam in de Schilderswijk in Den Haag		Dhr. A. Karrat Imam en geestelijk verzorger
	Dhr. B. Kilic Imam bij HDV Mevlana Moskee Rotterdam		Dhr. M. Bulut geestelijk verzorger

WANNEER?
Zondag 14 februari 2021 van 14.00 -15.30 uur

WAAR?
Bekijk de livestream op [vaccinatielive.nl](https://www.vaccinatielive.nl)



Associatie Marokkaanse Artzen Nederland
AMAN

06 97 10 96 93
info@vaccinwebinar.nl

Corona vaccin: toelichting & antwoorden

لقاح كورونا: إيجابيات و أجوبة
webinar

16 februari 2021 **vanaf 20:00**

				
W. Moudrous Neuroloog	M. Ahdj Internist & specialist gastro-enterologie	N. Mournil Internist-endocrinoloog	N. Talhaoui Imam	N. Bokhizzou Internist infectiologie

LIVE op www.vaccinwebinar.nl en [f](#) onderstaande pagina's










Figuur 6: Livestream in het Arabisch over het coronavaccin.⁹

⁹ <https://www.socialestabiliteit.nl/actueel/nieuws/2021/02/09/livestream-coronavaccinatie>.

6

Conclusies en aanbevelingen

De hoofdvraag in dit verkennende onderzoek luidt: *In hoeverre is sprake van specifieke knelpunten in de communicatie vanuit de rijksoverheid, gemeenten en organisaties gericht op bekendheid van coronamaatregelen bij burgers met een migratieachtergrond (m.n. nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers) en is het nodig de communicatie meer toe te snijden op de doelgroep?*

De deelvragen luiden:

1. Welke factoren spelen een rol bij burgers met een migratieachtergrond in de bekendheid van de maatregelen om besmettingen te voorkomen en in hoeverre zijn die specifiek voor hen?
2. Welke specifieke factoren spelen mogelijk een rol bij het wel of niet volgen van de preventiemaatregelen?
3. Welke verbeterpunten, toegesneden op de specifieke behoeften in deze doelgroepen, zijn er te formuleren om de preventie van besmettingen te verbeteren?
4. Op welke manier kan het netwerk tussen gemeente, organisaties en burgers de effectiviteit van het communicatiebeleid rond coronamaatregelen vergroten?

Om deze vragen te beantwoorden hebben wij twintig (groeps) interviews gevoerd met sleutelpersonen uit vier groepen met een migratieachtergrond (Turks, Marokkaans, Eritrees en Pools) en experts, professionals en betrokken (gemeente)ambtenaren. We hebben daarnaast de bevindingen voorgelegd aan betrokkenen in een expertmeeting en gespiegeld aan literatuur. Op grond van onze bevindingen beantwoorden wij hieronder de vier deelvragen, (waarbij vraag 1 en 2 worden samengenomen, en vraag 3 en 4 eveneens), daarna de hoofdvraag en tot slot formuleren wij enkele aanbevelingen.

6.1 Factoren in bekendheid met en opvolgen van maatregelen

Uit dit verkennende onderzoek blijkt dat binnen de groepen met een migratieachtergrond die wij hebben betrokken - Marokkaans, Turks, Eritrees en Pools - mensen voldoende op de hoogte zijn van het bestaan van het coronavirus en op hoofdlijnen van de bijbehorende preventieve maatregelen. Dit heeft onder andere te

maken met het mondiale karakter van het virus en de maatregelen. Niet alleen in Nederland, maar in de hele wereld heerst het virus en is de impact ervan groot. Ook in de oorspronkelijke landen van herkomst van de groepen. Hoewel er (kleine) verschillen zijn in de zwaarte van de maatregelen, zijn deze in vrijwel elk land grotendeels hetzelfde. Daarnaast hebben de maatregelen betrekking op bijna elk domein van het dagelijkse leven van burgers, waardoor het bijna onmogelijk is om niet – op één of andere manier – geconfronteerd met of geattendeerd op het virus en de maatregelen te worden. Daar komt bij dat er een veelheid en diversiteit is aan (informele) informatiebronnen waar mensen uit kunnen putten. Horen burgers niet over de maatregelen via de media, dan krijgen zij er wel mee te maken op werk, in de supermarkt of in de gebedshuizen. Jonge generaties en mensen die langer in Nederland zijn en actief zijn in de samenleving maken vaker gebruik van formele informatiebronnen als de persconferenties. Nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers laten zich vaker informeren via bronnen uit de landen van herkomst, informele bronnen als familie en kennissen en sociale media. Hoewel de veelgebruikte bronnen ervoor zorgen dat zij in hoofdlijnen op de hoogte zijn van maatregelen, is de kennis vaak ook beperkt en onvolledig. Uit ons onderzoek blijkt dan ook dat de precieze actuele invulling van maatregelen in Nederland niet altijd duidelijk is. Zoals *hoeveel* mensen bij elkaar mogen komen en *hoelang* een quarantaine moet duren en wat te doen bij een besmetting. Daarnaast is er een groep die is afgesloten van de samenleving en die helemaal niet of nauwelijks informatie tot zich neemt.

Hoewel de meeste nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers in ieder geval op hoofdlijnen op de hoogte zijn van de maatregelen, loopt de mate waarin zij zich eraan houden erg uiteen. Daarin spelen begrip van de maatregelen en gezondheidsvaardigheden een belangrijke rol. Als nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers beperkte en onvolledige kennis en begrip van maatregelen hebben, heeft dit vanzelfsprekend ook gevolgen voor het opvolgen ervan. Verder kan de vrijblijvendheid van de maatregelen, waarbij deze worden gecommuniceerd als dringende adviezen, ervoor zorgen dat mensen uit andere communicatieculturen het opvolgen ervan niet herkennen als verplichtend van aard. Socio-economische omstandigheden van mensen



zijn eveneens van belang: krappe behuizing en contactberopen zorgen ervoor dat sommige mensen zich niet aan maatregelen kunnen houden. Maar ook culturele aspecten spelen een rol. Zoals het belang dat wordt gehecht aan samen komen en het doorgang laten hebben van bijeenkomsten en vieringen. Ook wordt zorg voor elkaar belangrijk gevonden en is het bijvoorbeeld vanzelfsprekend dat een zieke ouder in huis wordt genomen. Daarnaast lijkt er voor sommige groepen een taboe rond corona te heersen, zo blijkt uit ons onderzoek. Tenslotte speelt bij bepaalde groepen wantrouwen in de overheid een rol en daarmee samenhangend complotdenken.

6.2 Verbeterpunten in communicatie rond corona

Er is al veel communicatie over corona en maatregelen waarvan een deel zich specifiek richt op laagtaalvaardige groepen met een migratieachtergrond. Er zijn volgens onze respondenten nog verschillende verbeterpunten voor de inhoud en de vorm van de communicatiemiddelen en het bereik ermee van de doelgroep.

Ten aanzien van de **inhoud** is van belang dat naast informatie over welke maatregelen gelden, er ook betere toelichting wordt gegeven op waarom maatregelen nodig zijn. Zonder deze onderliggende redenen voelen maatregelen soms tegenstrijdig en onlogisch, waardoor er minder draagvlak voor kan zijn. Om de noodzaak voor mensen om zich aan maatregelen te houden te laten landen, is het ook nodig in de communicatie mee te nemen hoe gevaarlijk het virus is en waar het toe kan leiden. Daarnaast is het voor de groep nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers van belang dat naast uitleg over de maatregelen, ook informatie wordt gegeven over hoe deze toe te passen onder soms lastige omstandigheden.

Ten aanzien van de **vorm** valt op dat de informatie van de rijksoverheid (in samenwerking met Pharos en andere partijen) en gemeenten die al specifiek gericht is op de doelgroep positief wordt gewaardeerd. Er zijn vertalingen in verschillende talen, er wordt gewerkt met filmpjes en pictogrammen. Verbeterpunten zijn er ten aanzien van algemene informatie gericht op iedereen. Deze kan toegankelijker worden gemaakt voor laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond. De persconferenties of de algemene website van de rijksoverheid zijn ingewikkeld en moeilijk te begrijpen voor mensen die de Nederlandse taal niet of beperkt beheersen. Naast passend taalgebruik is het van belang, zo bleek uit ons onderzoek, dat gebruik wordt gemaakt van meer beeldend materiaal, zoals filmpjes, illustraties en korte overzichtelijke samenvattingen. Ook over het vaccin is er behoefte aan duidelijke informatie, die qua inhoud aansluit op de belevings-

wereld van de doelgroep. Het is belangrijk rekening te houden met een zekere gevoeligheid onder groepen met een migratieachtergrond voor complotdenken. Verder is het ook ten aanzien hiervan van belang te kiezen voor vormen die aantrekkelijk zijn en worden begrepen door nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers.

Hoewel er al veel positieve ontwikkelingen zijn en veel materiaal is ontwikkeld, blijkt dat het **bereik** van nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers nog verbeterd kan worden. Hiervoor is het wenselijk meer gebruik te maken van bestaande infrastructuur voor communicatie binnen gemeenschappen. Er wordt al veel gebruik gemaakt van Facebook en Whatsapp, bijvoorbeeld in groepen waar sleutelpersonen, maar ook bewoners onderling, informatie delen. De rijksoverheid kan daarop anticiperen door tijdens het ontwikkelen van informatie al rekening moet houden met een vorm die makkelijk deelbaar is via platforms zoals Facebook en WhatsApp. Daarnaast zien we dat organisaties als kerken, moskeeën, zelforganisaties en buurthuizen vertrouwen genieten en effectief zijn in het bereiken van laagtaalvaardige groepen met een migratieachtergrond. Hun rol hierin zou kunnen worden uitgebreid en zij zouden meer kunnen worden betrokken door rijksoverheid en met name gemeenten. Hierbij is het van belang dat dit tijdig gebeurt en dat zij worden betrokken bij het mede vormgeven van campagnes en niet alleen om de verspreiding van informatie te verzorgen. Voor tijdelijke Poolse arbeiders in het bijzonder geldt dat werkgevers en uitzendbureaus een belangrijke rol te vervullen hebben in het informeren van mensen. Ook scholen zijn plekken waar veel mensen nog samen komen en jeugdigen en ouders kunnen worden bereikt.

6.3 Conclusies: specifieke knelpunten en verbeteren communicatie

De hoofdvraag van dit verkennende onderzoek luidt: *In hoeverre is sprake van specifieke knelpunten in de communicatie vanuit de rijksoverheid, gemeenten en organisaties gericht op bekendheid van coronamaatregelen bij burgers met een migratieachtergrond (m.n. nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers) en is het nodig de communicatie meer toe te snijden op de doelgroep?*

Als antwoord op deze vraag kan op grond van onze bevindingen worden gesteld dat er inderdaad knelpunten zijn in bekendheid met en communicatie over de coronamaatregelen. Voor een deel zijn die generiek van aard. De maatregelen veranderen regelmatig en staan ter discussie, en het is voor alle mensen lastig dit bij te houden. Tegelijkertijd zien we dat er voor nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers een aantal specifieke bijkomende knelpunten zijn. Zo hebben zij geen toegang tot



formele Nederlandse berichtgeving die helpt op de hoogte te blijven van actuele Nederlandse maatregelen. De persconferenties zijn qua taal en vorm ontoegankelijk. Hierdoor is deze groep Nederlanders afhankelijk van andere bronnen, waarvan met name bronnen uit landen van herkomst, informele mondelinge overdracht door familie en kennissen, en sociale media hen bereiken. Deze wijze van zich informeren draagt eraan bij dat hun kennis beperkt en onvolledig is, wat doorwerkt in de wijze en mate van zich aan de maatregelen houden.

Vanuit de rijksoverheid en gemeenten wordt veel gedaan aan informatievoorziening specifiek gericht op de groep nieuwkomers en laagtaalvaardige oudkomers. Hierin zijn een aantal knelpunten zichtbaar in inhoud en vorm. In de inhoud is het van belang beter aan te sluiten bij de omstandigheden van mensen, en uitleg te geven over hoe maatregelen kunnen worden toegepast in het dagelijkse leven. Om de communicatie beter toe te snijden op de doelgroep is het nodig de persconferenties meer toegankelijk te maken voor deze groep, door laagdrempeliger taalgebruik en meer inzet van beeld. Maar met name in het bereik van de doelgroep met de informatie zijn er knelpunten. De informatie is verspreid en zit vaak verstopt achter websites waar laagtaalvaardige mensen met een migratieachtergrond vaak niet mee bekend zijn. Rijksoverheid en gemeenten kunnen, in samenwerking met organisaties en instituties, verschillende dingen doen om die toegankelijkheid te vergroten.

Aanbevelingen voor de rijksoverheid

- » Maak de persconferenties toegankelijker voor iedereen, door simpeler taalgebruik en door gebruik van beelden en iconen.
- » Koppel informatie specifiek gericht op de doelgroep direct aan de persconferenties. Dat kan op verschillende manieren. Verwijs in ondertiteling naar plekken waar duidelijke informatie en uitleg in de eigen taal direct te vinden is, gebruik een QR-code, een app of online livestreams. Ook is het mogelijk, in navolging van Zweden, direct na de persconferentie vertalingen op nationale televisie uit te zenden.
- » Sociale media als Facebook en Whatsapp zijn krachtige informatiekkanalen, waar veel mensen uit de doelgroep al gebruik van maken. Anticipeer daarop door informatie te ontwikkelen in een vorm die makkelijk te verspreiden is via sociale media. Op die wijze wordt ook tegenwicht geboden aan de valse informatie die ook beschikbaar is online.
- » Werk samen met gemeenten alsmede met (lokale) zelforganisaties en andere organisaties die de gemeenschappen weten te bereiken en faciliteer hen hierin.

Aanbevelingen voor gemeenten en lokale organisaties

- » Faciliteer fysieke locaties in de wijk waar mensen terecht kunnen met hun vragen en zorgen. Te denken valt aan wijkloketten, buurthuizen, gezondheidscentra, apotheken en andere ontmoetingsplaatsen waar groepen met een migratieachtergrond samenkomen met professionals of sleutelpersonen. Ook kan een corona-informatiebus worden ingezet om in de wijken informatie te geven aan bewoners.
- » Faciliteer initiatieven van sleutelpersonen en zelforganisaties om de doelgroep beter te bereiken. Stel een vast gemeentelijk aanspreekpunt aan om ervoor te zorgen dat sleutelpersonen weten bij wie ze met ideeën terecht kunnen. Maar communiceer ook duidelijk hoe procedures eruitzien en aan welke criteria initiatieven moeten voldoen.
- » Betrek als gemeente zelf ook actief zelforganisaties, gebedshuizen en wijkteams. Doe dit vroegtijdig, door hen te betrekken bij het ontwikkelen van informatiemateriaal en een passende strategie.
- » Werk ook meer samen met werkgevers en scholen om het bereik van de informatie te vergroten.



Literatuurlijst

- Badou, M. & Bellaart, H. (2020). *Campagne op maat over actieve donorregistratie. Een verkenning naar het effectief bereiken van en communiceren met burgers met een migratieachtergrond*. Verwey-Jonker Instituut.
- Bhala, N.G., Curry, G., Martineau, A.R., Agyemang, C. & Bhopal, R. (2020). Sharpening the global focus on ethnicity and race in the time of COVID-19. *Lancet*, 6736(20), 31102-8.
- Center for Disease Control and Prevention (2020). Geraadpleegd via <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/health-equity/race-ethnicity.html>
- Effting, M. (2020). Imam: 'Coronabesmetting wordt soms verzwegen'. *De Volkskrant*. Geraadpleegd via <https://www.volkskrant.nl/>
- Heijdenrijk, P., Noorlander, L. & Van den Muijsenbergh, M. (2020). *Meer migranten sterven tijdens corona-epidemie: Inclusief onderzoek nodig*. Geraadpleegd via <https://www.pharos.nl/nieuws/meer-migranten-sterven-tijdens-corona-epidemie-inclusief-onderzoek-nodig/>
- Kamerman, S. & Weeda, F. (2020). 'We komen graag bij elkaar, liefst met de héle familie'. *NRC*. Geraadpleegd via <https://www.nrc.nl/>
- Khunti, K., Singh, A.K., Pareek, M., & Hanif, W. (2020). Is ethnicity linked to incidence or outcomes of covid-19?. *BMJ (Clinical research ed.)*, 369, m1548. <https://doi.org/10.1136/bmj.m1548>
- Kreps, G. L., & Sparks, L. (2008). Meeting the health literacy needs of immigrant populations. *Patient education and counseling*, 71(3), 328-332.
- Kreuter, M.W. & McClure, S.M. (2004). The role of culture in health communication. *Annu. Rev. Public Health*, 25, 439-455.
- Kunst, A, De Visser, M, Stoeldraijer, L. & Harmsen, H. (2020). *Oversterfte tijdens de eerste zes weken van de corona-epidemie. Sociaal-demografisch en geografische verschillen*. CBS.
- Netto, G., Bhopal, R., Lederle, N., Khatoon, J., & Jackson, A. (2010). How can health promotion interventions be adapted for minority ethnic communities? Five principles for guiding the development of behavioural interventions. *Health promotion international*, 25(2), 248-257.
- Niemantsverdriet, T. & Weeda, F. (2020, 30 oktober). In de Randstad liggen de corona-IC's vol met patiënten met een migratie-achtergrond. *NRC*. Geraadpleegd via <https://www.nrc.nl/>
- Ordway, D. (2020). *How we can improve public health messaging about COVID-19?* Geraadpleegd via <https://journalistsresource.org/studies/society/public-health/public-health-messaging-coronavirus/>
- Organisation voor Economic Co-operation and Development (2020). Geraadpleegd via <http://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/what-is-the-impact-of-the-covid-19-pandemic-on-immigrants-and-their-children-e7cbb7de/>
- OSAGE (2020). *Inclusieve Corona-communicatie: zó snapt iedereen het*. Geraadpleegd via <https://www.osage.nl/nieuws2/inclusieve-corona-communicatie>
- Soiné, H., Kriegel, L. & Dollmann, J. (2020). The impact of the COVID-19 pandemic on risk perceptions: differences between ethnic groups in Germany. *European Societies*, 1-18.
- Stichting Lezen en Schrijven (2020). Geraadpleegd via <https://www.lezenenschrijven.nl/overlaaggeletterdheid/feiten-cijfers>
- Timmermans, D., Agyemang, C., Buijzen, M., Denktas, S., Evers, A., Molleman, G., Van den Muijsenbergh, M., Van den Putte, B., De Ridder, D., Sanderman, R., Van Weert, J. & De Wit, J. (2020). Communiceer beter over hoe je te gedragen tegen het coronavirus. *Sociale vraagstukken*. Geraadpleegd via <https://www.socialevraagstukken.nl/communiceer-beter-over-hoe-je-te-gedragen-tegen-het-virus/>



Van Loenen, T., Denktaş, S., Merkelbach, I. & Van den Muijsenbergh, M. (2020). *Corona gedragsmaatregelen. Kennis, naleving en gevolgen van de corona gedragsmaatregelen voor sociaal kwetsbare groepen en mensen met een migratieachtergrond*. Pharos/Radboudumc/EUR.

Vaughan, E., & Tinker, T. (2009). Effective health risk communication about pandemic influenza for vulnerable populations. *American journal of public health*, 99(S2), S324-S332.

Wild, A., Kunstler, B., Goodwin, D., Onyala, S., Zhang, L., Kufi, M., ... & Skouteris, H. (2021). Communicating COVID-19 health information to culturally and linguistically diverse communities: insights from a participatory research collaboration. *Public Health Research & Practice*, 31(1).



Bijlage: Deelnemers expertmeeting

1. Yordi Lassooy - Cultuur in Harmonie
2. Ania Paszak - IDHEM
3. Malika Douhou - NISBO
4. Salem Zeggay - Helpdesk Nieuwkomers
5. Souad Ait Takkasit - Buurtteam Utrecht)
6. Kasia Dojka - BARKA
7. Daria Ceplin-Duzowska - BARKA
8. Larisa Melinceanu - BARKA
9. Asli Dogan - Gemeente Utrecht
10. Monique de Koning - gemeente Utrecht
11. Ellis Hazendonk - Nationaal Kernteam
Crisiscommunicatie (NKC)





Kennisplatform Integratie & Samenleving

Colofon

Financier:	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs:	Dr. A. Sarti S. de Winter-Koçak, MSc M. Badou, MSc Drs. A. A. Asante
Foto omslag:	ANP, Stockfoto (Robin Utrecht)
Ontwerp:	Design Effects
Uitgave:	Kennisplatform Integratie & Samenleving P/a Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van het Kennisplatform Integratie & Samenleving: <http://www.kis.nl>.

ISBN 978-94-6409-080-2

© Kennisplatform Integratie & Samenleving, Utrecht 2021.
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.

KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via www.kis.nl, de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

