

# Communicatie in de coronapandemie: Met *samen* bedoelen we iedereen

*Een onderzoek naar de informatievoorziening van de overheid gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden in tijden van de coronapandemie*



Scriptie ter afsluiting van de master Meertaligheid en taalverwerving

Veena Houdijk, 5742706

Master Meertaligheid en taalverwerving

Universiteit Utrecht

Begeleider en eerste lezer: Dr. Jacomine Nortier

Tweede lezer: Dr. Sterre Leufkens

19-01-2021

Aantal woorden: 19.403



Universiteit Utrecht

### **Afbeelding titelblad**

Op deze afbeelding is de bekende achtergrond te zien die tijdens de corona-persconferenties achter de sprekers wordt vertoond. Normaal gesproken wordt op deze achtergrond de regel 'Alleen samen krijgen we corona onder controle [rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus)' veelvuldig herhaald. Voor deze scriptie heb ik hier vijftien regels van gemaakt in verschillende talen. Van boven naar beneden lees je het bericht van de overheid in het Nederlands, Engels, Arabisch, Perzisch, Turks, Frans, Tigrinya, Russisch, Roemeens, Azerbeidzjaans, Duits, Pools, Servokroatisch, Koerdisch en Armeens. Het was in de praktijk niet haalbaar om meer veel gesproken talen in Nederland toe te voegen. Ik heb hulp gehad van bekenden en onbekenden die deze talen beheersen. Onder deze bekenden zaten ook cursisten van het taalcafé waar ik vrijwilligerswerk doe. Disclaimer: ik heb de vertalingen niet extra laten controleren.

## Voorwoord

Met veel plezier heb ik de afgelopen maanden onderzoek uitgevoerd voor mijn masterscriptie ter afsluiting van de master *Meertaligheid en taalverwerving* aan de Universiteit Utrecht. Het onderwerp is zeer actueel gezien het feit dat de coronapandemie vier maanden voordat ik met deze scriptie begon in Nederland was begonnen en op het moment van het afronden van mijn scriptie nog steeds wereldwijd heerst. Daarnaast sluit de onderzochte groep van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden aan bij de stage die ik heb gevolgd bij het taalcafé van WelnU in Utrecht. Als gevolg van deze stage ben ik sinds juni 2020 als coördinator werkzaam bij het taalcafé van stichting WelnU. In deze rol heb ik veel contact met de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden en weet ik wat er bij hen speelt. In de coronapandemie ziet het leven er voor iedereen anders uit, maar in bijzonder voor deze groep *nieuwkomers* die het Nederlands niet (voldoende) beheersen. De maatregelen tegen het coronavirus zijn complex en voor de meerderheid in Nederland al moeilijk te begrijpen, laat staan voor mensen die op het gebied van taal ook nog eens flink achterlopen. Ik vond het daarom ontzettend interessant en relevant om uit te zoeken hoe de overheid hiermee omgaat, wat er in de praktijk aan informatie wordt aangeboden voor deze specifieke groep mensen en wat deze personen vinden van de informatievoorziening gericht op hen omtrent het virus en de maatregelen.

Deze scriptie heeft mij meer inzichten gegeven in het beleid van de Rijksoverheid, wat er allemaal wordt uitgevoerd en wat er gewenst wordt door mensen die in veel gevallen als vluchteling naar Nederland zijn gekomen en het Nederlands niet spreken. Het heeft ervoor gezorgd dat ik me ook na deze scriptie in wil blijven zetten voor passende informatievoorziening voor iedereen, specifiek voor de groep die ik heb onderzocht. Het is een mensenrecht om gelijk behandeld te worden en tijdens het schrijven van deze scriptie is mijn strijd lust voor deze vorm van maatwerk met de dag groter geworden.

Mijn dank gaat in de eerste plaats uit naar mijn begeleider Jacomine Nortier die ervoor gezorgd heeft dat ik bij het taalcafé van WelnU terecht kwam en mij op dit onderwerp van de scriptie heeft gewezen. Bedankt voor alle hulp in de afgelopen maanden. Ook gaat mijn dank uit naar Sterre Leufkens als tweede lezer en beoordelaar van mijn scriptie. Daarnaast wil ik WelnU bedanken voor alle mogelijkheden binnen de stichting en tijdens de taallessen in het taalcafé. Met het team van WelnU zijn we altijd bezig om informatie en communicatie aan te passen op de vele unieke en fijne cursisten waar we mee werken. Ook gaat mijn dank uit naar de medewerkers van Welkom in Utrecht gevestigd in het asielzoekerscentrum, die mij de kans hebben geboden om interviews te houden met de bewoners daar en mij hebben geholpen met het tolken tijdens een aantal interviews. Ik dank Global Talk voor de mogelijkheid om vragen te stellen over jullie manier van informatievoorziening gericht op mensen met een andere talige en culturele achtergrond. Tenslotte dank ik natuurlijk de twintig respondenten die ik heb mogen interviewen. Super bedankt, zonder jullie allemaal had ik dit niet als eindresultaat gehad!

Veena Houdijk, januari 2021

## **Samenvatting**

Door vele migratiestromen is Nederland een multicultureel en meertalig land. Dit vereist aangepaste informatie omtrent belangrijke crisissituaties zoals in tijden van de coronapandemie die sinds februari 2020 in Nederland heerst. Om ervoor te zorgen dat we samen het coronavirus onder controle krijgen, is het van belang dat iedereen in Nederland van informatie wordt voorzien. Dit onderzoek gaat in op de informatievoorziening van de overheid omtrent het coronavirus gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden (AVO's). Deze scriptie is tweeledig met in het eerste deel een literatuurstudie die de huidige informatievoorzieningen omtrent het coronavirus in kaart brengt. Er is gebleken dat informatie over het virus, de maatregelen en versoepelingen in vertalingen wordt aangeboden voor anderstaligen in Nederland vanuit verschillende organisaties met in de hoofdrol de Rijksoverheid. Het vertaalbeleid van de Rijksoverheid blijkt echter niet actueel te zijn en gehandhaafd te worden, omdat niet alle informatie consequent in de talen aangeboden wordt die de Rijksoverheid als relevant heeft bestempeld. In het tweede deel van de scriptie wordt door middel van interviews een groep AVO's ondervraagd naar hun ervaringen en meningen over de communicatie omtrent het coronavirus. Uit deze resultaten zijn adviezen gekomen om de communicatie te verbeteren door middel van het aanbod aan informatie te vergroten en de communicatie in het asielzoekerscentrum uit te breiden en persoonlijker te maken. Ook is maatwerk gewenst dat bestaat uit informatie specifiek over het omgaan met het virus in een asielzoekerscentrum en is het gewenst om informatie simultaan aangeboden te krijgen, gelijk aan de informatie die Nederlanders krijgen. De conclusie van het gehele onderzoek is daarom dat de bevolkingsgroep in Nederland waar asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden onder vallen niet in dezelfde mate informatie krijgt van de overheid omtrent het coronavirus. Het vertaalbeleid zou aangepast moeten worden en moeten worden gehandhaafd. Dit is gewenst wanneer er wordt gesteld dat we het coronavirus alleen samen onder controle kunnen krijgen waarbij iedereen toegang zou moeten hebben tot voldoende en begrijpelijke informatie over het virus en de maatregelen.

## **Inhoudsopgave**

1. Inleiding	6
2. Methode - Literatuurstudie	8
3. Literatuurstudie	9
4. Resultaten - Literatuurstudie	29
5. Methode - Interviews	34
6. Interviews	39
7. Resultaten - Interviews	43
8. Conclusie	44
9. Discussie	46
Literatuurlijst	49
Bijlage 1: Interview-vragen met toelichting	52
Bijlage 2: Antwoorden van de respondenten uit de interviews	54

## 1. Inleiding

Vanaf het begin van 2020 kampt iedereen op de wereld met de coronapandemie. Sinds de eerste besmettingen en sterfgevallen in februari 2020 in Nederland van en door het coronavirus, gaat het dagelijks in het nieuws over alle gevolgen die het virus met zich meebrengt. Begin maart kwam er een verbod op het schudden van handen en sindsdien volgden vele maatregelen als thuiswerken, het sluiten van scholen en restaurants, het afgelasten van evenementen en het dragen van mondkapjes in het openbaar vervoer. Naast deze maatregelen hebben er ook weer versoepelingen plaatsgevonden, maar de regels blijven veranderlijk. De informatie rondom dit onderwerp en deze maatregelen is te vinden in kranten, op nieuwswebsites, op sociale media en wordt in het journaal, talkshows en via persconferenties op televisie en internet uitgezonden. Het devies luidt telkens dat we het coronavirus alleen samen onder controle kunnen krijgen, met 17 miljoen Nederlanders.

De groeiende migratiestroom zorgt voor een multiculturele en meertalige samenleving in Nederland. Dit houdt in dat er onder alle inwoners van Nederland ook mensen zijn die niet het Nederlands beheersen of door culturele achtergronden anders omgaan met de overheid of informatie op een andere manier verwerken. Er zijn zorgen over het Nederlandse beleid dat Nederlandse taalbeheersing als belangrijke voorwaarde stelt voor deelname aan de samenleving. Deze zorgen worden onder andere aan het begin van de coronacrisis geuit in het opiniestuk *Mag persconferentie Rutte ook worden vertaald?* in de Volkskrant (Dam, Van Breugel, & Belabas, 2020). Wie de persconferenties gezien heeft, zal opgemerkt hebben dat er voor doven en slechthorenden een gebarentolk aanwezig is die ter plekke het gesproken Nederlands vertaalt naar Nederlandse Gebarentaal. Het bleek alleen minder goed gesteld te zijn met andere anderstaligen. Aan de start van de coronacrisis werd informatie niet direct makkelijk toegankelijk gemaakt voor degenen die niet vertrouwd zijn met het zoeken van informatie binnen een Nederlandse context. Vanaf eind maart zijn er wel posters met informatie in andere talen aangeboden door de Rijksoverheid en andere organisaties.

Met alle gevolgen van dien communiceert de overheid in de beginfase alleen in het Nederlands, Engels en Nederlandse Gebarentaal. De vertraging in aangepaste informatievoorziening heeft eraan bijgedragen dat een groep mensen in Nederland pas later in de crisis adequaat geïnformeerd werd en zich aan de maatregelen kon aanpassen (Kox & Van Liempt, 2020b). Er waren gelukkig ook lichtpunten in deze barre tijden: NGO's organiseerden informatiecafés en eind maart zorgden organisaties voor vertaalde overheidsinformatie over het coronavirus. Ook zijn er sleutelpersonen ingezet om nieuws onder nieuwkomers in Nederland te verspreiden.

In de Grondwet ligt vast dat iedereen recht heeft op informatie en het vertaalbeleid van de overheid stelt dat anderstalige inwoners informatie in vertalingen aangeboden moeten krijgen als dit ten goede komt aan de volksgezondheid (Gillissen, 2006). Als er wordt gesteld dat we het coronavirus alleen *samen* onder controle kunnen krijgen, moet iedereen daarbij betrokken worden. In dit opzicht is het dus ook noodzakelijk om alle bevolkingsgroepen te bereiken met de juiste informatie. Hierbij is het relevant om de huidige situatie van informatievoorziening onder de loep te nemen en te bekijken of deze toereikend is voor de specifieke groep inwoners van Nederland, namelijk asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden. Daarom zal de volgende hoofdvraag worden beantwoord in deze scriptie:

“In hoeverre kan er geconcludeerd worden dat de bevolkingsgroep in Nederland waar asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden onder vallen, dezelfde informatie van de overheid krijgt omtrent het coronavirus als Nederlanders?”

Het in kaart brengen van de huidige situatie in overheidscommunicatie gericht op deze nieuwkomers is van belang om te ontdekken wat voor successen zorgt en waar beperkingen liggen in de informatievoorziening gericht op hen in een crisissituatie. Het onderzoek in deze scriptie is tweeledig: aan de ene kant voer ik een literatuurstudie uit en aan de andere kant zal ik middels interviews onder mensen die tot de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden behoren toetsen hoe de communicatie omtrent het coronavirus wordt ervaren. In het eerste deel van deze scriptie geef ik antwoord op de volgende vier deelvragen:

1. “Op welke manier voorziet de overheid inwoners van Nederland van informatie omtrent het coronavirus?”
2. “Hoe ziet de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden eruit in Nederland?”
3. “Wat zegt de literatuur over de communicatie tussen overheidsinstanties en asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden?”
4. “Hoe ziet in Nederland de informatievoorziening omtrent het coronavirus vanuit de overheid gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden er uit?”

Deze literatuurstudie zal leiden tot een serie vragen die ik met behulp van de interviews ga beantwoorden. De bevindingen uit de literatuurstudie toets ik onder een groep nieuwkomers met een vluchtelingenachtergrond. Daarmee zal ik de twee laatste deelvragen beantwoorden:

5. “Wat zijn de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden over de informatievoorziening omtrent het coronavirus?”
6. “In hoeverre sluiten de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden aan op de overheidsmaatregelen om hen te informeren?”

Eventuele uitkomsten en adviezen kunnen nuttig zijn voor nu en in de toekomst. Op basis van het onderzoek voor deze scriptie hoop ik een conclusie te kunnen trekken over de communicatie vanuit de overheid gericht op deze specifieke groep mensen en zal ik advies geven over hoe de informatievoorziening beter zou kunnen als dit niet toereikend blijkt te zijn. Hoofdstukken 2 - de methode, 3 - de literatuurstudie en 4 - de resultatensectie staan in het teken van de literatuurstudie met de bijbehorende vier deelvragen. Het tweede onderdeel van de scriptie, de

interviews, wordt omschreven in de hoofdstukken 5, 6 en 7 met respectievelijk de methode, de interviews en de resultaten waar de twee laatste deelvragen in centraal staan en beantwoord worden. In hoofdstuk 8 bespreek ik de algemene conclusies van beide onderzoeken waarin ik de hoofdvraag beantwoord en ik eindig met de discussie in hoofdstuk 9. Ik focus mij in deze scriptie op communicatie gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden in Nederland waar ik vanaf nu ook de afkorting *AVO's* voor ga gebruiken.

## 2. Methode - Literatuurstudie

Om de eerste vier deelvragen te beantwoorden voer ik een literatuurstudie uit. Aan de hand van deze literatuurstudie probeer ik inzichtelijk te maken wat er nodig is in de communicatie in een crisissituatie gericht op mensen in Nederland met een andere talige en culturele achtergrond dan Nederlanders: asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden. Deze literatuurstudie start allereerst met een korte beschrijving van de situatie omtrent het coronavirus in 2020. Vervolgens wordt uiteengezet hoe er in Nederland vanuit de overheid omgegaan wordt met communicatie, specifiek in een crisissituatie. De persconferenties van het kabinet komen aan bod en het devies van minister-president Mark Rutte dat we corona alleen *samen* onder controle kunnen krijgen staat centraal. Er wordt vervolgens gekeken wie er allemaal onder 'samen' valt waarin er specifiek ingegaan wordt op de groep *AVO's*. De bijbehorende problemen en gevolgen volgen en er worden oplossingen aangedragen voor goede communicatie en het overbrengen van belangrijke boodschappen. Het wordt afgesloten met een uiteenzetting van communicatiemiddelen van de overheid en van andere organisaties, specifiek gericht op deze groep mensen. Deze literatuurstudie dient als aanleiding voor het tweede onderdeel van deze scriptie: het toetsen van meningen en ervaringen omtrent de overheidscommunicatie onder *AVO's*.

### Deelvragen 1 t/m 4:

1. Op welke manier voorziet de overheid inwoners van Nederland van informatie omtrent het coronavirus?
2. Hoe ziet de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden eruit in Nederland?
3. Wat zegt de literatuur over de communicatie tussen overheidsinstanties en asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden?
4. Hoe ziet in Nederland de informatievoorziening omtrent het coronavirus vanuit de overheid gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden er uit?



### 3. Literatuurstudie

In dit hoofdstuk bespreek ik de resultaten die uit de literatuurstudie zijn gekomen. Ik start met achtergrondinformatie over de coronapandemie en ga vervolgens in op hoe de overheidscommunicatie in elkaar zit tijdens de coronapandemie. Daarin komen inhoudelijk de corona-persconferenties aan bod met de complexe en veranderlijke maatregelen en versoepelingen en het devies dat we alleen samen het coronavirus onder controle kunnen krijgen. Om te achterhalen of de overheid in hun communicatie ook specifiek de groep AVO's meeneemt, zet ik eerst uiteen hoe groot deze groep in Nederland is en wat we kunnen concluderen betreffende de talen die beheerst worden in Nederland. In dit deel zullen het inburgeringsbeleid en de tweedetaalverwerving ter sprake komen om te schetsen wat er van nieuwkomers in Nederland verwacht wordt. Hier blijkt een grijs gebied te zitten tussen de inburgeringsperiode (van drie jaar) en het te behalen einddoel in de tweede taal. Het vertaalbeleid van de overheid wordt vervolgens aangehaald. Er zullen problemen ontstaan als belangrijke boodschappen niet goed overkomen, aangezien de gezondheid kan lijden onder beperkte communicatie. Voortbordurend op die problemen met bijbehorende gevolgen, zullen in dat gedeelte van de literatuurstudie ook oplossingen worden beschreven. Daarna volgt een uiteenzetting van de huidige situatie in de communicatie gericht op AVO's. Dit alles draagt bij aan het beantwoorden van de deelvragen en leidt naar het tweede deel van deze scriptie: het praktijkonderzoek door middel van interviews met AVO's.

#### 3.1 De coronapandemie

Sinds het begin van 2020 kampt de wereldbevolking met de coronapandemie. Het coronavirus verspreidt zich wereldwijd binnen een aantal maanden sinds de vermoedelijke uitbraak in december 2019 op een vismarkt in Wuhan, China (Lu, 2020). Op 27 februari 2020 meldt het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) dat er in Nederland een persoon is gediagnosticeerd met het coronavirus (Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM], z.d.). In de weken die daarop volgen neemt het aantal besmettingen van het virus en het overlijden eraan in Nederland toe. Tot en met 18 augustus 2020, waarop het verzamelen van deze gegevens in deze scriptie is gestopt, zijn er volgens de statistieken in totaal ruim 63.000 patiënten met het coronavirus gemeld aan het RIVM. Ruim 6000 mensen zijn hieraan in Nederland overleden. Eind augustus 2020 zijn er wereldwijd naar schatting ruim 26 miljoen gevallen van besmettingen geconstateerd en ruim 800.000 mensen zijn aan het virus overleden (Worldometer, z.d.).

Sinds de uitbraak in Nederland speelt het Nederlands kabinet onder de leiding van minister-president Mark Rutte een belangrijke rol. Op 6 maart 2020 vond de eerste persconferentie omtrent corona plaats waarin werd aangegeven dat er met z'n allen aan gewerkt moet worden om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Meerdere persconferenties volgden waarvan een deel op televisie is uitgezonden. Ook volgde er een toespraak van minister-president Mark Rutte (Ministerie van Algemene Zaken, 2020b) en een toespraak van Koning Willem-Alexander (Ministerie van Algemene Zaken, 2020a) waarin het land werd toegesproken. Het devies luidde telkens dat we alleen samen het virus onder controle kunnen krijgen en dat we dit met 17 miljoen Nederlanders moeten doen.

In een crisissituatie zoals de coronapandemie is goede communicatie vereist. De overheid speelt een grote rol in het overbrengen van belangrijke informatie aan iedereen in Nederland.

### **3.2 Overheidscommunicatie tijdens de coronapandemie**

In deze paragraaf gaat het over de overheidscommunicatie in Nederland. Allereerst zet ik uiteen hoe dit er doorgaans uitziet. Daarop volgt een uiteenzetting van het beleid van de overheid in crisissituaties en specifiek richt ik mij op de coronapandemie. De corona-persconferenties komen aan bod en het devies van minister-president Mark Rutte dat we het coronavirus alleen samen onder controle kunnen krijgen, zal worden aangehaald.

#### *3.2.1 Overheidscommunicatie in Nederland over het algemeen*

Via de website [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) van de Rijksoverheid informeren twaalf ministeries over wetten en regels van de Nederlandse overheid. De Rijksoverheid informeert over wetsvoorstellen die naar de Tweede Kamer worden gestuurd en wat voor gevolgen dit heeft wanneer de wetsvoorstellen aangenomen worden. Ook wordt er informatie aangeboden over de regering en het kabinet, dat bestaat uit alle ministers en staatssecretarissen. Alle informatie is bestemd voor burgers, bedrijven en journalisten. De informatie komt alleen van de Rijksoverheid en is niet afkomstig van andere overheden als gemeenten en uitvoeringsorganisaties.

Iedereen in Nederland heeft recht op informatie van de overheid. Deze informatieplicht staat vast in artikel 110 van de Grondwet en in de Wet openbaarheid van bestuur (Rijksoverheid, 2017). Via publiekscampagnes op de radio, de televisie en het internet krijgen inwoners van Nederland informatie over het beleid van de overheid. In het rapport *Uitgangspunten overheidscommunicatie* van de Rijksoverheid (2017) staat vastgelegd waar deze communicatie aan moet voldoen. Op actieve wijze dient de overheid, alsmede ook de provincies en gemeenten, een zo breed mogelijk publiek te bereiken. Hieronder vallen ook moeilijk bereikbare doelgroepen, die verder niet worden gespecificeerd in het rapport. Om de verschillen tussen burgers te overbruggen dient de communicatie op verschillende manieren en via verschillende kanalen aangeboden te worden. Ook dient de toonzetting aan te sluiten op de belevingswerelden van de verschillende burgers (Rijksoverheid, 2017).

In het communicatiebeleid van de Rijksoverheid staat vast dat er wekelijks een persconferentie plaatsvindt waarin de minister-president aan het woord is. Daarnaast biedt de Rijksoverheid standaard een informatieloket aan voor burgers die vragen hebben aan de overheid, wat bereikbaar is per telefoon, e-mail en via sociale media. Dit zijn voorbeelden van communicatiemiddelen die de Rijksoverheid gebruikt.

#### *3.2.2 Overheidscommunicatie in Nederland tijdens de coronapandemie*

Tijdens een landelijk incident of een landelijke crisis is communicatie essentieel (Ministerie van Justitie en Veiligheid, 2019). Om van informatie te voorzien in deze situaties heeft de instantie Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid verschillende communicatiemiddelen ontwikkeld, namelijk de website [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl), een publieksinformatie-nummer en een NL-Alert. Deze middelen zijn door alle overheden (nationaal, regionaal en lokaal) te gebruiken in tijden van een crisis. Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) is op het gebied van pers- en publiekscommunicatie een onderdeel van de nationale crisisstructuur van de Rijksoverheid.

Ook tijdens de coronapandemie is het nationale kernteam opgeschaald en ingezet om de communicatiestrategie te bepalen. Ze hebben een handreiking *Communicatieaanpak coronavirus* opgesteld die gebruikt kan worden ter inspiratie en informatie bij alle communicatie over het coronavirus en hoe iedereen kan bijdragen aan het terugdringen ervan (Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie [NKC], 2020). De handreiking *Communicatieaanpak coronavirus* van het NKC van de Rijksoverheid is samengesteld om in Nederland met goede communicatie ervoor te zorgen dat het coronavirus wordt aangepakt. De wijze van informeren lijkt een basis te leggen voor begrip en voor de naleving van afspraken (NKC, 2020). De handreiking is bedoeld voor organisaties die hiermee een vertaalslag kunnen maken van de landelijke communicatie-aanpak naar een lokaler niveau. Gelijk aan de campagne van de Rijksoverheid staat ook in deze handreiking de volgende slagzin centraal: *Alleen samen krijgen we corona onder controle*. De handreiking dient ervoor om eenduidige en duidelijke informatie neer te zetten. Het NKC (2020) stelt dat zij zo veel mogelijk aansluiten op de behoeften en de gevoelens die in de maatschappij heersen.

Het NKC (2020) benadrukt in de handreiking dat er in communicatie omtrent het coronavirus begrijpelijk en concreet taalgebruik moet worden gehanteerd. Mensen weten hierdoor wat ze moeten doen, zien concreet voor zich wat hen te wachten staat en kunnen zo ook aan anderen doorvertellen wat ertoe doet. Dit vereist heldere taal, maatwerk aangepast op verschillende doelgroepen, gebruikmaking van beelden en het gebruik van persoonlijke verhalen om herkenbare situaties te laten zien. Daarnaast moeten kanalen ingezet worden die de doelgroep gebruikt.

In de handreiking staan ook de verschillende publiekscommunicatiemiddelen van de Rijksoverheid. Dit zijn de persconferenties die op de televisie worden uitgezonden waarin de minister-president aan het woord is en die ondersteund worden door een tolk Nederlandse Gebarentaal, het online aanbieden van de tekst van de persconferenties in eenvoudige taal, een pagina op de website van de Rijksoverheid over het coronavirus, een Engelstalige website van de Rijksoverheid, het algemeen telefoonnummer publieksinformatie over het coronavirus, het telefoonnummer publieksinformatie over de coronatesten, sociale media-kanalen van het ministerie en de Rijksoverheid, de publiekscampagne *Alleen samen krijgen we corona onder controle* en vertalingen van de communicatie-uitingen in het Engels, Spaans, Pools, Turks, Arabisch, Papiamentu, Papiamentu en Nederlandse Gebarentaal (NKC, 2020).

Het NKC geeft in de handleiding ook advies over woorden die wel en niet werken. Zo zou beschrijvende taal in plaats van voorschrijvende taal gebruikt moeten worden (*We wassen onze handen* in plaats van *u moet uw handen wassen*) en zou het gebruik van 'we' de groep benadrukken en de nadruk leggen op collectiviteit. Het wordt afgeraden om managementtaal en jargon te gebruiken als 'opschalen/afschalen' en 'exit-strategie'. Ontkenningen dienen vermeden te worden: er zou juist aangegeven moeten worden wat wél kan. Daarnaast zou oorlogstaal een strijd oproepen dat in deze communicatie-uitingen niet gewenst is.

Naast het vertalen van de communicatie-uitingen in acht talen, noemt het NKC (2020) ook dat beeld gebruikt kan worden om de boodschap toegankelijk te maken voor mensen die het Nederlands niet beheersen. Extra aandacht wordt geschonken aan laaggeletterden waarbij het NKC uitlegt hoe communicatie begrijpelijker gemaakt kan worden. Zo zou alleen de essentie moeten worden gecommuniceerd en zou er maar één boodschap per zin verkondigd moeten worden. Visuele ondersteuning wordt aangeraden door het gebruik van pictogrammen en het

wordt geadviseerd om persoonlijk contact in mondelinge vorm te onderhouden met de laaggeletterde doelgroep als dat mogelijk is.

Het laatste punt dat van belang is bij specifieke doelgroepen, is het signaleren van maatschappelijke spanningen en polarisatie (NKC, 2020). Een voorbeeld dat genoemd wordt is het bevragen van de moslimgemeenschappen. Daar bleken zorgen te zijn over de effecten van nepnieuws en hoe mensen zouden omgaan met de ramadan in tijden van de coronapandemie. Om deze reden heeft de Rijksoverheid ervoor gekozen om ook informatieve documenten te maken met richtlijnen speciaal over deze onderwerpen. Het NKC (2020) stelt dat zij altijd in gesprek gaan met hun doelgroepen om te achterhalen wat er leeft om polarisatie te voorkomen.

Eén van de acties die in de handreiking *Communicatieaanpak coronavirus* (NKC, 2020) centraal staat, is de persconferentie. Sinds maart 2020 worden er corona-persconferenties gehouden. Van de periode van maart 2020 tot september 2020 licht ik de informatie die daarin gegeven is kort toe om de situatie te schetsen en de veranderlijkheid en complexiteit van de informatie aan te tonen.

### 3.2.3 De corona-persconferenties

De persconferenties van het kabinet over het coronavirus en de maatregelen zijn de afgelopen periode herhaaldelijk langsgelopen. Dit is één van de acties die in de handreiking *Communicatieaanpak coronavirus* (NKC, 2020) staat. Tijdens de persconferenties spreken minister-president Mark Rutte en minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport Hugo de Jonge samen het land toe. Belangrijke boodschappen waren in het begin bijvoorbeeld het afgelasten van bijeenkomsten met meer dan honderd bezoekers. Daarnaast begon het kabinet met de oproep om thuis te blijven bij klachten van neusverkoudheid, hoesten, keelpijn en/of koorts en om zo veel mogelijk thuis te werken en sociaal contact te mijden. Maatregelen werden aangescherpt, het reizen vanuit risicogebieden werd verboden en op 15 maart 2020 werd het besluit verkondigd dat (basis-)scholen en eet- en drinkgelegenheden voor een bepaalde tijd zouden gaan sluiten. Er werd opgeroepen tot het bewaren van gepaste afstand van elkaar: als richtlijn hanteerden ze anderhalve meter afstand. In een landelijke toespraak op 16 maart 2020 vertelde Rutte dat hij geen makkelijke boodschap heeft voor het land: het virus is onder ons en zal onder ons blijven (Ministerie van Algemene Zaken, 2020b). Hij adviseerde om geen handen te schudden en het nieuwe normaal werd de anderhalvemetersamenleving. In de maanden die daarop volgden vond veel verandering plaats in de maatregelen: de terrassen zijn van gesloten naar geopend en weer gesloten gegaan, alle evenementen die eerst tot 1 september 2020 waren afgelast konden daarna ook nog plaatsvinden en reizen met het openbaar vervoer kon eerst alleen met noodzakelijke doeleinden, maar daarna versoepelde dat met ingang van het verplicht dragen van een mondkapje. Vanaf 1 juni 2020 kon iedereen met klachten zich laten testen waarbij positieve testuitslagen gevolgd worden met een contactonderzoek. Tijdens de persconferentie op 6 augustus 2020 liet Rutte weten het te betreuren dat de 1,5 meter-regel minder goed werd nageleefd en dat niet iedereen thuisbleef bij klachten of zich liet testen: dit bleek terug te zien te zijn in de besmettingscijfers en extra maatregelen dienden zich aan. Op 18 augustus 2020 heeft Rutte aangegeven dat als we niet oppassen, we weer terug bij af zouden zijn met een overbelaste zorg en een land dat op slot moet. Het beleid werd inmiddels verschoven naar een regionale aanpak als het kan en een landelijke aanpak als het moet. Dit houdt in

dat steden zelf konden beslissen om bepaalde maatregelen te treffen. Daarnaast was een landelijke aanscherping dat er thuis ook geen bijeenkomsten meer mogen worden gehouden. De basisregels zoals geen handen schudden, het houden van anderhalve meter afstand tot anderen en thuisblijven en testen bij klachten bleven constant van kracht.

In de maanden van maart tot september 2020 zijn, zoals te lezen is, vele aanscherpingen en versoepelingen de revue gepasseerd: het is veel en vooral ook veranderlijke informatie die alle inwoners van Nederland moeten begrijpen om zo met iedereen ervoor te zorgen dat het coronavirus aangepakt kan worden.

### 3.2.4 *Het devies: Alleen samen krijgen we corona onder controle*

Wat de boventoon in de persconferenties voert, is telkens hetzelfde devies dat we het coronavirus alleen samen onder controle kunnen krijgen. Rutte benadrukt constant dat we dit alleen met 17 miljoen Nederlanders kunnen oplossen. De Rijksoverheid heeft, na de uitbraak van het coronavirus in Nederland, de campagne *Alleen samen krijgen we corona onder controle* opgezet. Om campagnes succesvol te laten verlopen dient de Rijksoverheid heldere doelstellingen op te stellen, inzicht te hebben in de doelgroep en verschillende vormen van media slim in te zetten (Ministerie van Algemene Zaken, 2019).

In de volgende paragraaf ga ik in op de vraag wie allemaal bedoeld kan worden met het begrip *samen* in de campagne van de Rijksoverheid. Hierin zal ik snel toespitsen op de groep AVO's en andere groepen – waar vanzelfsprekend ook rekening mee gehouden moet worden – voor deze scriptie laten voor wat het is. Vervolgens zet ik uiteen tegen wat voor problemen en gevolgen er aangelopen kan worden in communicatie gericht op AVO's waarin ook oplossingen worden benoemd.

### **3.3 Wie behoren tot *samen* in Nederland?**

De doelgroep voor de campagne omtrent de coronapandemie is de breedst denkbare doelgroep: iedereen die in Nederland woont of verblijft. Om ervoor te zorgen dat alle mensen die in Nederland wonen of verblijven de veranderlijke maatregelen tegen het coronavirus kennen, begrijpen en kunnen naleven, is het van belang om te weten welke verschillende doelgroepen er zijn om passende informatie aan te bieden. De eerste doelgroep waar zichtbaar rekening mee wordt gehouden tijdens de persconferenties is de groep dove en slechthorende inwoners van Nederland. Tijdens televisieoptredens worden Mark Rutte en Hugo de Jonge ondersteund door een gebarentolk Nederlandse Gebarentaal. Andere categorieën waarin de brede doelgroep van de campagne te verdelen valt, zijn onder andere in leeftijdscategorieën, in leesvaardigheidsniveau's, in taalbeheersing en in culturele achtergronden. Het inspelen op de leeftijdsverschillen is van belang om gerichte (sociale media)-kanalen te gebruiken. Daarnaast zijn groepen inwoners te verdelen in bijvoorbeeld schoolgaand en werkend, wat ook een verschil kan maken in welke maatregelen voor hen gelden. Leesvaardigheidsniveau's verschillen ook onder de inwoners van Nederland. Zo'n 2,5 miljoen volwassen Nederlanders (of inwoners van Nederland) hebben moeite met lezen (Stichting Lezen en Schrijven, 2020). Niet in de laatste plaats verschilt de taalbeheersing onder alle inwoners van Nederland en mensen die in Nederland verblijven. Niet iedereen heeft het Nederlands als moedertaal en beheerst het Nederlands. In diezelfde lijn verschillen mensen in Nederland ook in culturele achtergrond.

Voordat ik inga op de gerichte communicatie naar AVO's toe in de campagne *Alleen samen* van de Rijksoverheid, ga ik dieper in op de groep AVO's in Nederland die een andere taal beheersen en/of een andere culturele achtergrond hebben.

### 3.3.1 *Asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden*

Nederland telt volgens de bevolkingsteller van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) in november 2020 17.474.677 inwoners (Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS], 2020b). Onder de 17.474.677 inwoners van Nederland vallen alleen de ingeschreven inwoners, waaronder geen ongedocumenteerden en asielzoekers die in Nederland verblijven en (nog) niet tot een gemeentelijk bevolkingsregister behoren (CBS, 2020b). In 2019 zijn er zo'n 22.500 eerste asielverzoeken ingediend (CBS, 2019). Een asielverzoek is een aanvraag voor toelating in een land door een persoon die gevlucht is uit een ander land. De zogeheten asielzoekers hebben hun land van herkomst om uiteenlopende redenen verlaten. Onder deze asielaanvragen zitten eerste asielaanvragen. De 2700 herhaalde asielaanvragen (CBS, 2019) als de eerste procedure negatief is verlopen en de 4200 asielaanvragen van nareizigers (CBS, 2019) die als gezinsleden van een vergunninghouder in Nederland naar Nederland komen, zitten er niet bij in. Van het aantal ongedocumenteerden in Nederland valt alleen een ruime schatting te maken omdat deze personen veelal niet geregistreerd zijn. Naar schatting verbleven er in 2018 tussen de ca. 23.000 en 58.000 vreemdelingen onrechtmatig in Nederland (Van der Heijden, Cruyff, Engbersen, & Van Gils, 2020). Er verblijven dus zo'n 49.700 tot 84.700 (asielverzoekers, nareizigers in 2019 en ongedocumenteerden in 2018) mensen meer in Nederland dan het geregistreerde aantal.

### 3.3.2 *(Moeder-)talen in Nederland*

Om te inventariseren in welke talen belangrijke overheidsinformatie vertaald zou moeten worden om alle mensen die in Nederland wonen of verblijven te kunnen bereiken, is het handig om te weten welke talen er gesproken worden in Nederland en welke moedertalen mogelijk allemaal worden beheerst. Helaas zijn hier geen officiële cijfers over bekend<sup>1</sup>. Wel zijn er cijfers bekend over de herkomst van inwoners van Nederland, wat echter niet direct weergeeft welke talen er worden beheerst. Er is namelijk geen één-op-één relatie tussen het herkomstgebied en de taal die iemand spreekt: in sommige gebieden worden er meerdere talen gesproken en het kan afhangen van de thuissituatie welke talen er worden gesproken of geleerd. Toch zullen de herkomstgebieden van de groepen migranten in Nederland een indicatie geven over welke talen er worden gesproken in Nederland. De disclaimer blijft dat niet iedereen die zich in Nederland bevindt is meegenomen in deze cijfers.

Tabel 1 vertoont de top 6 herkomstgebieden van inwoners in Nederland met een migratieachtergrond. Het zegt echter niets over de mate waarin deze personen het Nederlands beheersen, aangezien zij mogelijk al voor langere duur in Nederland wonen, maar daartegenover zegt het wel iets meer over de mogelijke moedertalen die worden beheerst. Het CBS maakt onderscheid tussen de eerste generatie migranten (mensen die in het buitenland zijn

---

<sup>1</sup> Uit het boek *Nederland meertalenland* van Jacomine Nortier (2009) heb ik inspiratie opgedaan om aan de ene kant te kijken naar de herkomstgebieden van inwoners van Nederland en aan de andere kant ook om die cijfers niet één-op-één te koppelen aan de mogelijke talen die door inwoners van of verblijvende personen in Nederland worden beheerst.

geboren) en tweede generatie migranten (mensen die in Nederland zijn geboren en van wie ten minste een van hun ouders immigrant was) (CBS, 2020a).

<b>Herkomstland</b>	<b>Totaal</b>	<b>Eerste generatie in Nederland</b>	<b>Tweede generatie in Nederland</b>
1. Turkije	421.078	199.000	222.078
2. Marokko	413.113	172.417	240.696
3. Suriname	357.898	176.730	181.168
4. Indonesië	353.070	94.290	258.780
5. Duitsland	346.634	108.475	238.159
6. Polen	206374	161.014	45.360

Tabel 1. Top 6 herkomst inwoners met migratieachtergrond in Nederland op november 2020 (CBS, 2020a).

Wat eventueel meer zegt over het niveau van de Nederlandse taalbeheersing van personen die in Nederland wonen of verblijven, is de achtergrond van de mensen die recent naar Nederland zijn gekomen voor een asielaanvraag<sup>2</sup>. Deze personen zouden het Nederlands nog niet of nauwelijks beheersen, aangezien zij hier pas voor een korte tijd verblijven. Op 1 januari 2020 is vastgesteld dat uit de volgende landen in tabel 2 de meeste mensen naar Nederland zijn gekomen. In tabel 2 worden het aantal eerste asielverzoeken en het aantal nareizigers vermeld. In deze tabel zijn alleen de nationaliteiten opgenomen waarvan meer dan 100 geregistreerde personen zich in Nederland bevinden, aangezien het CBS deze vorm van notatie volgt en ze hebben de getallen afgerond op vijftallen om te voorkomen dat individuen geïdentificeerd kunnen worden. In dit geval hanteert het CBS de term nationaliteit, hoewel ik hier al eerder pleitte voor het bewust verzamelen van de herkomstgebieden van de personen.

<b>Nationaliteit</b>	<b>Eerste asielverzoeken + nareizigers</b>	<b>Nationaliteit</b>	<b>Eerste asielverzoeken + nareizigers</b>
1. Syrisch	5040	21. Somalisch	275
2. Eritrees	2280	22. Ugandees	265
3. Nigeriaans	2110	23. Soedanees	220
4. Iraans	1595	24. Guinees	200
5. Turks	1325	25. Albanees	195
6. Algerijns	1210	26. Egyptisch	190
7. Moldavisch	1205	27. Venezolaans	180
8. Marokkaans	1060	28. Chinees	175
9. Jemenitisch	845	29. Wit-Russisch	170
10. Iraaks	710	30. Colombiaans	160
11. Gambiaans	540	31. Oekraïns	135
12. Afghaans	535	32. Jordaans	125
13. Pakistaans	465	33. Libanees	125
14. Russisch	410	34. Ethiopisch	120
15. Azerbeidzjaans	375	35. Sierra Leoons	120
16. Georgisch	325	36. Tadzjikistaans	110
17. Burger Servië	325	37. Senegalees	105
18. Libisch	310	Onbekend	930
19. Macedonisch	295	Staatloos	180
20. Tunesisch	295		

Tabel 2. Eerste asielverzoeken + nareizigers in Nederland in 2019 (CBS, 2020c).

Tabel 2 kan nuttig bevonden worden als de vertaalslag gemaakt kan worden van nationaliteit naar herkomstgebied en daarbij uitgegaan kan worden van een beheersing van de taal of talen die in dat gebied wordt of worden gesproken.

<sup>2</sup> Overigens zouden de cijfers uit eerdere jaren ook relevant kunnen zijn om te achterhalen hoe groot de groepen mogelijk zijn die bepaalde (moeder)talen spreken.

Een andere indicatie kan gemaakt worden als er wordt gekeken naar vertaalde documenten die relevante organisaties voor AVO's aanbieden. Relevante organisaties voor AVO's zijn bijvoorbeeld het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA), de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en VluchtelingenWerk Nederland (VWN). Het COA heeft een website die bedoeld is voor bewoners van de opvanglocaties van het COA<sup>3</sup>. Deze website bevat informatie over het wonen en leven in Nederland en biedt praktische informatie over zaken omtrent het leven in een asielzoekerscentrum in Nederland. De website van de IND biedt informatie aan over het aanvragen van asiel<sup>4</sup>. DUO heeft een pagina over onder andere de inburgeringsplicht en de examens<sup>5</sup>. De website van VWN biedt algemene informatie aan voor vluchtelingen<sup>6</sup>. In tabel 3 zijn de precieze talen waarin vertaald wordt uiteengezet. Deze informatie vertelt wat over de noodzaak van vertalingen in deze talen als het de groep AVO's betreft.

	Aantal talen	Informatie aangeboden in deze talen
COA	10	<u>Engels</u> , <u>Arabisch</u> , Armeens, Frans, <u>Perzisch</u> , <u>Russisch</u> , Somalisch, Spaans, <u>Tigrinya</u> en <u>Turks</u>
IND	9	<u>Arabisch</u> , <u>Engels</u> , <u>Perzisch</u> , <u>Russisch</u> *, Spaans, <u>Tigrinya</u> en <u>Turks</u>
DUO**	28	Albanees, <u>Arabisch</u> , Armeens, Bosnisch, Chinees, Dari, <u>Engels</u> , <u>Perzisch</u> , Frans, Hindi, Indonesisch, Kroatisch, Koerdisch, Oekraïens, Pashtu, Portugees, Punjabi, <u>Russisch</u> , Servisch, Singalees, Somalisch, Spaans, Tamil, Thai, <u>Tigrinya</u> , <u>Turks</u> , Urdu en Vietnamees
VWN	8	<u>Engels</u> , Frans, <u>Perzisch</u> , Dari, Somalisch, <u>Arabisch</u> , <u>Tigrinya</u> en <u>Turks</u>

Tabel 3. In hoe veel en welke talen er informatie relevant voor AVO's aangeboden wordt anders dan het Nederlands. De zes onderstreepte talen worden bij elke organisatie gebruikt.

\* Van de twee brieven die het IND aanbiedt, ontbreekt één brief in het Russisch.

\*\* Zie 4 voor de documenten die wel en niet zijn vertaald in deze talen.

Wat opvallend is in de analyse van alle aangeboden documenten door DUO, is dat niet alles consequent wordt vertaald. Er worden 5 verschillende documenten aangeboden die maar in 5 van de 28 talen helemaal zijn vertaald. In tabel 4 die hieronder volgt, is met een markering aangegeven welke documenten in welke talen beschikbaar zijn gemaakt. Op het eerste oog lijkt dit een willekeurige keuze en valt er geen verklaring voor te vinden waarom de vijf documenten bijvoorbeeld wel volledig in het Somalisch en Tigrinya zijn vertaald, maar voor het Turks niet en waarom de samenvatting over de examens niet in het Koerdisch en het Urdu beschikbaar zijn<sup>7</sup>.

<sup>3</sup> [www.myCOA.nl](http://www.myCOA.nl)

<sup>4</sup> <https://ind.nl/asiel/Paginas/Asielzoeker.aspx>

<sup>5</sup> <https://www.inburgeren.nl/u-gaat-inburgeren/informatie-in-andere-talen.jsp>

<sup>6</sup> <https://www.vluchtelingenwerk.nl/forrefugees/belangrijke-informatie-je-eigen-taal>

<sup>7</sup> Voor een vollediger beeld zou bij DUO nagevraagd kunnen worden waarom dit zo is.



	Brief over inburgeringsplicht	Folder voor asielmigranten	Folder over inburgeren	Samenvatting examens	Toelichting formulieren inburgeren
Albanees	X			X	
Arabisch	X	X	X	X	X
Armeens	X			X	
Bosnisch	X			X	
Chinees	X			X	
Dari	X			X	
Engels	X	X	X	X	X
Perzisch	X	X	X	X	X
Frans	X			X	
Hindi	X			X	
Indonesisch	X			X	
Kroatisch	X			X	
Koerdisch	X				
Nederlands	X	X	X	X	
Oekraïens	X			X	
Pasthu	X			X	
Portugees	X			X	
Punjabi				X	
Russisch	X			X	
Servisch	X			X	
Singalees	X			X	
Somalisch	X	X	X	X	X
Spaans	X			X	
Tamil	X			X	
Thai	X			X	
Tigrinya	X	X	X	X	X
Turks				X	
Urdu	X				
Vietnamees	X			X	

Tabel 4. In welke talen documenten aangeboden worden op de pagina van DUO over inburgeren (Dienst Uitvoering Onderwijs [DUO], z.d.)

De informatie die in deze paragraaf is gegeven zegt wat over de moedertalen die worden beheerst door mensen die in Nederland zijn. Maar op het moment dat je een verblijfsvergunning krijgt, is het in veel gevallen zo dat je moet inburgeren. Het doel hiervan is om het Nederlands te leren en economisch zelfstandig te worden. De vraag is echter wat de plicht van de overheid is om de inwoners van Nederland te bereiken met informatie in de periode tussen de start van het inburgeren en het gewenste einddoel in de Nederlandse taalbeheersing van de leerder. In de volgende paragraaf worden deze onderwerpen kort aangehaald.

### 3.3.3 Inburgeringsplicht en tweedetaalverwerving

Er geldt een verplichte inburgering voor personen die vanuit een ander werelddeel naar Nederland gekomen zijn en een verblijfsvergunning hebben gekregen. Dit betekent dat de Nederlandse taal geleerd moet worden en dat er kennis verworven moet worden over de Nederlandse samenleving. Deze verplichte inburgering geldt niet voor iedereen en ligt onder andere aan het land van herkomst en de leeftijd van de persoon. Het doel van de inburgering is zo snel mogelijk economisch zelfstandig worden en hier moet een inburgeringsexamen of een staatsexamen Nederlands voor afgelegd worden (Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 2020).

Alle mensen die inburgeringsplichtig zijn geworden op of na 1 oktober 2017 moeten zeven examens maken (DUO, 2019). De categorieën van deze examens zijn: kennis van de Nederlandse maatschappij, spreekvaardigheid, luistervaardigheid, leesvaardigheid, schrijfvaardigheid, oriëntatie op de Nederlandse arbeidsmarkt en een traject

volgen voor de participatieverklaring. Voor het inburgeren krijgt men drie jaar vanaf het moment dat de IND een verblijfsvergunning uitgeeft (met uitzondering op de participatieverklaring die behaald dient te worden binnen één jaar). Het taalvaardigheidsniveau van het inburgeringsexamen is A2. Als iemand in Nederland zou willen werken of studeren op een bepaald niveau, kan deze het staatsexamen afleggen. Binnen het staatsexamen wordt een onderscheid gemaakt tussen programma I (op B1-niveau) en programma II (op B2-niveau) respectievelijk bedoeld voor werk en studie op niveau mbo-3 en mbo-4 en voor werk en studie aan het hbo of de universiteit (College voor Toetsen en Examens, z.d.).

Afgaande op de periode die voor een inburgeringsproces geldt, geeft de overheid inburgeraars drie jaar de kans om een bepaald niveau in het Nederlands te behalen. Het tempo en succes van tweedetaalverwerving hangt echter af van verschillende factoren (Taalunie, 2019; Bossers, Kuiken, & Vermeer, 2015). Er wordt een nieuwe taal geleerd naast de moedertaal en eventueel ook nog naast andere talen die verworven zijn. Tweedetaalverwerving verschilt van moedertaalverwerving wat betreft het tempo van de verwerving en het eindniveau dat bereikt wordt (Bossers et al., 2015). Het wordt namelijk sterk beïnvloed door factoren die afhankelijk zijn van de persoon die een tweede taal gaat leren en van diens omgeving. Bossers et al. (2015) stellen dat een grotere taalvaardigheid in de tweede taal zal ontstaan wanneer iemand langer in Nederland woont, een taalaanleg heeft, geletterd is en veel contacten heeft met mensen die spreken in die tweede taal. Daartegenover treedt er sneller stagnatie op als iemand van hoge leeftijd niet veel taalcontact heeft. Maar ook speelt de moedertaal van de tweedetaalverwerver een rol. Wanneer de moedertaal sterk van het Nederlands afwijkende klanken en intonatiepatronen heeft, kunnen er sneller problemen optreden in de tweedetaalverwerving dan wanneer dit niet het geval is. En ook speelt de motivatie van de tweedetaalverwerver een rol alsmede de houding die zij of hij heeft tegenover de nieuwe samenleving (Taalunie, 2019; Bossers et al., 2015).

Of iemand er in slaagt en hoe lang het duurt voordat het gewenste einddoel in de taalverwerving bereikt is, hangt dus af van verschillende factoren. Tot die tijd zou er rekening mee moeten worden gehouden dat er mensen in Nederland zijn die het Nederlands (nog) niet beheersen en een andere culturele achtergrond hebben. Sinds 2006 verloopt echter alle overheidscommunicatie in het Nederlands (Gillissen, 2006). Hier is voor gekozen om het gebruik van het Nederlands te stimuleren bij iedereen die in Nederland woont. Dit ene doel kan het andere doel van het informeren en ondersteunen van burgers ondermijnen, als het Nederlands nog niet op een goed niveau wordt beheerst door mensen die tot de groep AVO's behoren.

### *3.3.4 Vertaalbeleid van de overheid*

In de afsprakenbundel van *Vertaalbeleid van de overheid* (Gillissen, 2006) staat geschreven dat de Rijksoverheid informatie in principe niet vertaalt. Dit zoals eerder aangegeven om mensen niet te ontmoedigen om het Nederlands te leren. Het uitgangspunt is: "Niet vertalen, tenzij de situatie daar aanleiding voor geeft." De situatie geeft er aanleiding voor als er zich een ramp voordoet of als de informatie gericht is op asielzoekers die voor een korte periode in Nederland zijn aangezien daar niet van verwacht kan worden dat zij Nederlands spreken (Gillissen, 2006). Ook wordt er vertaald als er gezondheidsrisico's zijn voor een bepaalde groep of als er risico's zijn voor de volksgezondheid. Er dienen dan minimaal samenvattingen beschikbaar te worden gemaakt in de talen: Engels, Frans,

Duits, Spaans, Turks, Arabisch, Papiament, Chinees en Portugees. In 2006, het jaar waarin de afsprakenbundel gepubliceerd is, stellen ze dat met die talen alle minderheidsgroepen bereikt kunnen worden in hun moedertaal of in hun tweede taal (buiten analfabeten en laaggeletterden om). Een reden om niet alles in vertalingen aan te bieden is ook omdat informatie de doelgroep niet altijd lijkt te bereiken en daarom adviseren ze het gebruik van media van de doelgroep en het inzetten van intermediairs (in deze scriptie wordt hier later de term sleutelpersonen voor gebruikt). Als laatste twee adviezen geeft Gillissen (2006) aan dat eenvoudig Nederlands gebruikt kan worden voor mensen die het Nederlands basaal beheersen en dat pictogrammen kunnen worden gebruikt om het begrip van de boodschap te vergroten. Een kanttekening hierbij is dat afbeeldingen over onderwerpen als alcohol, seks of religie gevoelig kunnen liggen en dat er niet altijd van links naar rechts wordt gelezen (Gillissen, 2006).

Er bestaat een vertaalbeleid voor situaties die onder andere een risico zijn voor de volksgezondheid, zoals de coronapandemie. Het belang van aangepaste informatie aan de groep AVO's wordt in de volgende paragraaf geschetst met behulp van bijbehorende gevolgen en oplossingen die voortkomen uit de verschillen in taal en cultuur tussen Nederlanders en AVO's.

### **3.4 Problemen, gevolgen en oplossingen in communicatie gericht op AVO's**

Tijdens het inburgeringsproces leren veel nieuwe Nederlanders het Nederlands en verwerven ze kennis over de Nederlandse samenleving. In de tijd tussen het leren en het slagen voor het inburgeringsexamen, ligt een grijs gebied van het niet (voldoende) beheersen van het Nederlands. Daarnaast zijn er nog meer vlakken waar verschillen kunnen zijn tussen Nederlanders, de Nederlandse manier van deelnemen aan de samenleving en informatieverwerking en mensen die een andere talige en culturele achtergrond hebben. Deze verschillen kunnen tot problemen leiden. Er zijn gevolgen voor onder andere de gezondheid voor AVO's door beperkte communicatie met overheden en de gezondheidszorg.

In deze paragraaf worden er eerst algemene problemen genoemd waar AVO's tegenaan kunnen lopen in communicatie met de overheid en met de gezondheidszorg. Daarna worden er onderzoeken aangehaald die specifiek gelden in de coronapandemie. Dit stuk wordt afgesloten met verschillende oplossingen om (gezondheids-)problemen te voorkomen bij AVO's.

#### *3.4.1 Problemen waar beperkte communicatie en culturele verschillen aan ten grondslag liggen*

In de gemeente Haarlem is er onderzoek gedaan naar waar migranten met een lage Nederlandse taalvaardigheid tegenaan lopen in de communicatie tussen hen en de gemeente (Asmoredjo, Van Hal, Heskes, & Badou, 2019). Het blijkt dat er ingewikkeld taalgebruik wordt gehanteerd in brieven, dat er onterecht vanuit wordt gegaan dat boodschappen overkomen, dat migranten moeite hebben met het vinden van de juiste informatie of contactpersonen en dat er terughoudendheid en wantrouwen is naar officiële instanties. Door cultuurverschillen kan assertiviteit naar de overheid toe bij bijvoorbeeld de Eritrese gemeenschap in Nederland als ongepast worden ervaren, waardoor een proactieve rol van de instantie gewenst is om alle inwoners goed geïnformeerd te houden (Asmoredjo et al., 2019).

Gemeentelijke medewerkers hebben aangegeven dat ze problemen ervaren op het gebied van taal en cultuur in de communicatie met mensen met een migratieachtergrond (Asmoredjo et al., 2019). Cultureel gerelateerde problemen kunnen zijn dat er verschillende verwachtingspatronen zijn en dat verbale en non-verbale signalen niet goed worden opgevangen. Daarnaast bestaat er wantrouwen tegenover overheidsinstanties wat versterkt kan worden door de negatieve beeldvorming rond mensen met een migratieachtergrond. Beperkingen in de communicatie kunnen veel gevolgen hebben zoals negatieve financiële problemen, huisuitzettingen en uithuisplaatsingen van kinderen tot het niet opvolgen van adviezen betreffende de gezondheid (Asmoredjo et al., 2019).

Op het gebied van leesvaardigheid kunnen er ook verschillen zijn tussen personen met een Nederlandse achtergrond en een migratieachtergrond. Van Rijswijk, Muntendam en Dijkstra (2017) hebben een leesexperiment uitgevoerd naar de verschillen tussen Turkse *heritage speakers* die het Nederlands als tweede taal beheersen en moedertaalsprekers van het Nederlands. Hierin is bevestigd dat er op taalkundig gebied een invloed kan zijn van de eerste taal (het Turks) op de dominante taal (het Nederlands) van een individu. Het bepalen van de informatiestructuur in een zin is essentieel voor een goed tekstbegrip: het is belangrijk om te weten wat nieuwe informatie en wat achtergrondinformatie is. In het Nederlands en het Turks worden er verschillende taalkundige aanwijzingen gebruikt om de focus (nieuwe, belangrijke informatie) te markeren. Uit deze studie is gebleken dat de Turkse *heritage speaker* de informatie vóór het werkwoord associeerden met focus, in tegenstelling tot de moedertaalsprekers van het Nederlands die een voorkeur hadden voor de focus na het werkwoord (Van Rijswijk et al., 2017).

Wanneer het iemand aan kennis ontbreekt door het gebrek aan leesvaardigheid en begrip van schriftelijke informatie, kan dit zorgen voor een lage gezondheidsvaardigheid en dit kan een negatieve invloed hebben op gezondheidsuitkomsten (Rademakers, 2014). Van mensen in Nederland lijkt steeds meer te worden verwacht dat ze een actieve rol op zich nemen in de zorg wat invloed heeft op de eigen gezondheid en ziekte en die van de mensen om hen heen. Het ontbreken aan vaardigheden om die actieve rol op zich te nemen zorgt ervoor dat niet iedereen hiertoe in staat is. Een oorzaak kan zijn dat het informatieniveau van folders en voorlichtingsmateriaal niet aansluit op de persoon of de manier waarop zorgverleners communiceren. Rademakers (2014) stelt dat drie op de tien volwassen Nederlanders een beperkte gezondheidsvaardigheid heeft.

Van den Muijsenbergh et al. (2013) hebben onderzoek gedaan naar communicatie bij interculturele consultaties in de gezondheidszorg in Europa. Het blijkt dat de gezondheid van migranten over het algemeen slechter is dan die van autochtonen. Taalkundige en culturele barrières en de slechte beschikbaarheid van vertaalde voorlichtingsmaterialen spelen een grote rol in de belemmering van goede medische zorg voor migranten. Huisartsen geven aan dat taalkundige en culturele verschillen een groot probleem zijn, maar maken bekend dat ze zelden gebruikmaken van beschikbare, formele tolken (Van den Muijsenbergh et al., 2013).

In opdracht van het Ministerie van Financiën hebben Hulst en Lentz (2001) onderzoek gedaan naar overheidsdocumenten in een meertalige context. Zij vroegen zich af wat de criteria zijn om de beslissing te nemen welke documenten worden vertaald en welke niet. Ze vroegen zich ook af in welke talen bepaalde informatie moet worden vertaald. Het bleek dat er geen vertaalbeleid was en dat er geen duidelijke argumenten waren waar bepaalde vertalingen op gebaseerd waren. Een belangrijk punt dat hierin centraal staat is dat alle burgers volgens de

Nederlandse wet gelijk behandeld dienen te worden, maar dat dit niet in een meertalig taalbeleid opgenomen is. Ook een interessant punt uit het onderzoek van Hulst en Lentz (2001) was de kwaliteit van de vertalingen van overheidsdocumenten. Een probleem waar zij op stuitte was dat vertalers geen rekening hielden met het perspectief van de doelgroep. Dit hield in dat ze de vertaling niet aanpasten waar nodig, aangezien een boodschap voor een persoon met een Nederlandse achtergrond, anders geïnterpreteerd kan worden door mensen in Nederland met een andere achtergrond. Het voorbeeld dat zij gaven was een boodschap over het onderwerp 'buitenland', wat voor de ene het gebied buiten Nederland kan betekenen en voor een ander vanuit een buitenlands perspectief ook Nederland zou kunnen zijn. Vertalers blijken hierin alleen de doeltaal voor ogen te hebben en de bijbehorende achtergrondkennis en verwachtingen van de doelgroep niet mee te nemen (Hulst & Lentz, 2001).

#### *3.4.2 Problemen door beperkte communicatie en culturele verschillen voor AVO's tijdens de coronapandemie*

Stressfactoren die gerelateerd zijn aan de coronapandemie, kunnen worden toegevoegd aan de groeiende lijst van zorgen die de mentale toestand van vluchtelingen beïnvloeden (Van Liempt & Kox, 2020). Het gebrek aan toegang tot betrouwbare informatie leidt namelijk tot stress bij asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden (Kox & Van Liempt, 2020a). Hoewel deze groepen mensen vaak al te maken hebben gehad met crisissituaties, valt het hen zwaar. De situaties zijn niet makkelijk op de locaties waar zij verblijven en het binnenblijven lijkt traumatische herinneringen naar boven te brengen. Dit is een probleem dat bijdraagt aan de eenzaamheid van mensen die geen sociaal netwerk tot hun beschikking hebben. In de beginfase van de pandemie werd er weinig informatie in andere talen aangeboden waardoor nepnieuws op de loer ligt (Kox & Van Liempt, 2020a). Dit komt door een gebrek aan begrijpelijke informatie. In mei 2020 wordt er door Kox en Van Liempt gepleit voor tolken om op die manier nieuwkomers van informatie te voorzien. Maar naast vertraagde aangepaste informatie ervaren asielzoekers, vluchtelingen, ongedocumenteerden en ook statushouders problemen met de begrijpelijkheid van de informatie over de coronapandemie. Het voorlichtingsmateriaal van de overheid dat letterlijk wordt vertaald zorgt voor frustraties bij hen. Maatwerk is nodig in de informatievoorziening, want zoals in het artikel met de titel *I would stay home if I had one* wordt geschreven zijn berichten als 'blijf thuis', 'binnen blijven bij klachten' en 'afstand houden' niet in alle situaties even gepast (Kox & Van Liempt, 2020c).

Naast de gevolgen van het gebrek aan maatwerk in communicatie omtrent het coronavirus, is er in april 2020 in het Verenigd Koninkrijk en in de Verenigde Staten onderzoek gedaan naar een mogelijk verband tussen etniciteit en personen die gestorven zijn aan het coronavirus (Khunti, Singh, Pareek, & Hanif, 2020). Het blijkt dat etnische minderheidsgroepen onevenredig zwaar getroffen te zijn door het coronavirus. Dit kan wijzen op mogelijke raciale, economische en andere ongelijkheden. In de VS blijkt, in tegenstelling tot de VK, dat het gebrek aan universele gezondheidszorg hieraan ten grondslag zou kunnen liggen. Andere mogelijke redenen volgens Khunti et al. (2020) zouden onder andere verband kunnen houden met sociaaleconomische, culturele of leefstijl-factoren, genetische aanleg of bijvoorbeeld het vaccinatiebeleid in het land van de de geboorte. Etnische minderheidsgemeenschappen hebben ook meer kans op sociaaleconomische achterstanden dan de – zo in het artikel genoemde – witte gemeenschappen en leven vaak in uitgebreid samenwonende gezinnen of hebben laagbetaalde essentiële banen die het moeilijker maken om afstand te houden, waardoor het risico op virusoverdracht mogelijk

toeneemt. Meer onderzoek naar waarom etnische minderheden onevenredig lijken te worden getroffen door het coronavirus wordt door de onderzoekers gewenst. Khunti et al. (2020) benoemen het belang van toegankelijke informatie dat op een cultureel gepaste manier wordt overgebracht om te zorgen dat bevolkingsgroepen van alle etniciteiten zich beschermen tegen het virus.

### *3.4.3 Oplossingen in de beperkte communicatie tussen AVO's en overheden en de gezondheidszorg*

Om ervoor te zorgen dat anderstaligen voldoende worden bereikt door overheidscommunicatie, voert bijvoorbeeld de gemeente Haarlem laagdrempelige contactmomenten in op plaatsen waar moeilijk bereikbare mensen zich bevinden (Asmoredjo et al., 2019). Ook komen sociale wijkteams bij de mensen thuis en worden er sleutelpersonen en rolfiguren ingezet met een voor de migranten vergelijkbare achtergrond om te fungeren tussen instanties en anderstalige inwoners. Er bestaat in de gezondheidszorg een behoefte aan bekwame tolken en aan professionals die cultureel bekwaam zijn om het probleem aan te pakken dat de gezondheid van migranten slechter is door taalkundige en culturele barrières (Van den Muijsenbergh et al., 2013). Mensen zouden daarnaast tot op zekere hoogte gezondheidsvaardigheden kunnen aanleren en ontwikkelen en zorgaanbieders kunnen beter leren communiceren met mensen met lage gezondheidsvaardigheden (Rademakers, 2014).

Hulst en Lentz (2001) hebben een beslismodel ontworpen waarbij op vier criteria een antwoord gegeven kan worden welke documenten in welke talen vertaald zouden moeten worden. Dit is ontwikkeld vanwege het feit dat de overheid geen vertaalbeleid voorhanden had. De eerste vraag is of een document überhaupt vertaald moet worden en wat de gevolgen voor etnische minderheden zijn als het niet vertaald wordt. De tweede vraag is in welke talen er vertaald moet worden als de overheid bijvoorbeeld elke burger in Nederland van informatie wil voorzien. Vanwege het feit dat het niet te achterhalen is welke immigrantengroepen in Nederland in welke talen kunnen lezen en schrijven, hebben Hulst en Lentz (2001) het over de volgorde van moedertalen die de grootste groepen in Nederland mogelijk zouden beheersen, kijkend naar de aantallen van bepaalde groepen buitenlanders in Nederland. De derde vraag die in het beslismodel voorkomt, is hoe compleet de vertaling moet zijn. Er worden drie opties gegeven: een integrale vertaling van de volledige tekst, een vertaalde samenvatting in verschillende talen en een meertalige indicatie van de inhoud van het document in slechts één zin in verschillende vreemde talen. De tweede en derde optie zouden buitenlandse lezers helpen de relevantie van de boodschap voor hun eigen situatie in te schatten. De laatste vraag die gesteld kan worden, is wat het beschikbare budget is. Het zal economisch voordelig zijn om samenvattingen in relevante vreemde talen aan bieden of om zelfs maar één zin over het onderwerp van de boodschap op te nemen waarin wordt doorverwezen naar andere bronnen. De vragen die bij het beslismodel van Hulst en Lentz horen zouden overheden kunnen gebruiken bij de keuze van het wel of niet vertalen van informatie. Wat betreft het perspectief van de vertalers zouden vertalers niet alleen vaardig moeten zijn in de doeltaal, maar zich ook bewust moeten zijn van de doelgroep met bijbehorende achtergrondkennis en verwachtingen. Dit vanwege het feit dat enkel vertalingen kunnen leiden tot een verkeerde interpretatie bij de doelgroep (Hulst & Lentz, 2001).

Taalbarrières tussen patiënt en arts doen een afbreuk aan de kwaliteit en effectiviteit van de zorg (KNAW, 2018). Voor laaggeletterden is het van belang om voorlichtingsmateriaal in zeer begrijpelijk Nederlands op te stellen, eventueel met behulp van visuele ondersteuning (KNAW, 2018). Op het gebied van zorg worden al mogelijkheden

ingezet om niet-Nederlands sprekende patiënten te helpen. Sander Greve heeft een boekje uitgebracht dat met succes door huisartsenposten, SEH's en ambulancepersoneel wordt gebruikt (Greve, 2008). Het boekje zorgt er met ondersteuning van visueel instructiemateriaal en vertaalde informatie voor dat hulpverleners effectiever hun werk kunnen verrichten in hun omgang met anderstaligen. Het maakt anderstalige patiënten duidelijk wat er gaat gebeuren wat onzekerheid kan wegnemen en het is direct bruikbaar wat tijdverlies voorkomt. Wat Greve (2008) echter aangeeft is dat taalverschil niet het enige belangrijke is bij interculturele communicatie, maar dat het ook samengaat met het denken en handelen wat inherent is aan de cultuur van de patiënt.

Het is de vraag of er met de genoemde problemen en gevolgen rekening wordt gehouden in de communicatie door de overheid gericht op AVO's omtrent de coronapandemie. In de volgende paragraaf wordt uiteengezet wat er specifiek voor de groep AVO's in Nederland wordt aangeboden aan informatie en op welke manier dat gebeurt.

### **3.5 Specifieke communicatie tijdens de coronapandemie gericht op AVO's**

De volgende informatie is verzameld in de periode van maart 2020 tot september 2020, anders dan de periode die eerder gehanteerd werd. De Rijksoverheid en twee andere organisaties, Global Talk en Pharos, komen aan bod. De Rijksoverheid stelt informatie vanuit hun campagne *Alleen samen* beschikbaar, Global Talk zet vertaalde persconferenties online die gedeeld worden door de Rijksoverheid en Pharos faciliteert vertaalde informatie deels in opdracht van de Rijksoverheid. Deze paragraaf wordt afgesloten met een onderzoek in opdracht van het RIVM naar de kennis, naleving en impact van de coronamaatregelen van en op mensen met onder andere een migratieachtergrond.

#### *3.5.1 Rijksoverheid*

Vanaf 27 maart 2020 wordt er op de website van de Rijksoverheid verwezen naar een pagina genaamd *Coronavirus COVID-19*.<sup>8</sup> Hier wordt actuele informatie geplaatst en wordt er verwezen naar nieuws over dit onderwerp. Deze pagina wordt in de weken die daarop volgen uitgebreid met informatie. Vanaf 27 maart 2020 heeft de pagina een prominente plek gekregen op de startpagina van de website van de Rijksoverheid die leidt naar alle informatie over het coronavirus. Ook daar staat het devies: "Alleen samen krijgen we het coronavirus in Nederland onder controle. Blijf zoveel mogelijk thuis. Houd 1,5 meter afstand. Was vaker je handen." De maatregelen die worden getoond op de startpagina zijn in 5 maanden uitgebreid tot: "Klachten? Blijf thuis en laat u testen; hoest en nies in uw elleboog; werk zoveel mogelijk thuis; ga weg als het druk is en reis zoveel mogelijk buiten de spits."

De website van de Rijksoverheid wordt aangeboden in het Nederlands en het Engels en op de pagina *Nederlandse Gebarentaal* wordt een deel van de informatie aangeboden in het NGT. Daarnaast beheert de Rijksoverheid ook pagina's in het Papiamentu en Papiamentu, varianten van het Papiaments die worden gesproken op de eilanden Aruba (Papiamentu) en Bonaire en Curaçao (Papiamentu), waar de informatie toegespitst is op het Caribisch deel van het Koninkrijk der Nederlanden. De website in het Engels biedt soortgelijke informatie aan die

---

<sup>8</sup> De Rijksoverheid biedt de mogelijkheid om verouderde informatie in te zien waardoor ik deze gegevens zo concreet heb kunnen noteren. Oude pagina's worden bewaard en dagelijks wordt een kopie gemaakt. Het archief is tot 2016 terug te kijken via de link: <https://rijksoverheid.archiefweb.eu/>.

ook wordt aangeboden op de Nederlandse pagina's, maar een één-op-één-relatie aan informatie mist, waarbij de Nederlandse pagina's meer informatie bevatten. Op alle pagina's in de verschillende talen is te zien dat het onderwerp *coronavirus* wordt behandeld.

Op de Nederlandstalige website van de Rijksoverheid wordt sinds 5 maart 2020 verwezen naar de Engelstalige pagina over corona (sinds 28 februari 2020 staat informatie over corona al op de Engelstalige website van de Rijksoverheid). Sinds 14 maart 2020 is er op de website de pagina '*Coronavirus: communicatiemiddelen preventie en publieksvragen (anderstalig)*' te vinden waarop documenten over de maatregelen te vinden zijn in de zeven talen: Arabisch, Engels, Spaans, Papiamentu, Papiamentu, Pools en Turks. Een paar maanden later, eind augustus, publiceerden ze ook documenten in zes andere talen: het Duits, Frans, Roemeens, Bulgaars, Perzisch en Tigrinya.<sup>9</sup> De keuze voor deze talen zijn afhankelijk van de officiële Nederlandse talen, talen die veel worden gesproken in Nederland en het wordt afgestemd op de keuzes van de gemeenten (Publieksvoorlichting VWS, persoonlijke communicatie, 17 december 2020). In tabel 5 worden alle documenten vertoond met daarbij markeringen in welke talen ze vertaald zijn. Het blijkt dat niet alle documenten consequent zijn vertaald in alle talen. Verder worden de vertaalde documenten niet tegelijkertijd met de Nederlandse documenten online beschikbaar gesteld.<sup>10</sup>

Op de pagina '*Coronavirus: communicatiemiddelen preventie en publieksvragen (anderstalig)*' verwijst de Rijksoverheid ook naar twee websites van organisaties die informatie over het coronavirus in vertalingen aanbieden. Deze twee organisaties zijn Global Talk die de persconferenties vertalen in acht talen en Pharos die informatie over het coronavirus vertalen in elf talen.

---

<sup>9</sup> De pagina wordt constant aangevuld: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen-anderstalig>

<sup>10</sup> Een concreet voorbeeld van de vertraagde documenten in vertalingen is als volgt: het bericht over de mondkapjesplicht dat is ingegaan op 1 december 2020 stond in het Nederlands op 29 november 2020 op de website van de Rijksoverheid. Op 30 november 2020 stond dit bericht in andere talen nog niet op de website.



	Engels	Arabisch	Spaans	Pools	Turks	Papiamentu	Papiamentu	Duits	Frans	Roemeens	Bulgaars	Perzisch	Tigrinya
Poster '1,5 meter afstand is altijd de norm'	X	X	X	X	X			X	X				
Poster over coronatest	X	X	X	X	X	X	X			X	X		
Folder over coronatesten	X												
Poster over afspraak maken voor coronatest	X	X	X	X	X	X	X			X	X		
Poster over testen van kinderen	X												
Poster 'Hoe werkt bron- en contactonderzoek'	X	X	X	X	X	X	X			X	X		
Poster 'Hygiëneregels voor iedereen'	X	X	X	X	X	X	X						
Poster 'Toch op vakantie? Ga dan wijs op reis'	X		X					X	X				
Poster 'Wijs op reis'	X		X					X	X				
Folder 'gebruik niet-medisch mondkapje'	X	X			X							X	X
Poster 'Basisregels voor iedereen'		X		X		X	X						
Folder over coronatesten					X								
Posters en social media banners 'Houd 1,5 meter afstand, ook tijdens het Offerfeest'		X			X								
Uitingen voor social media in *taal*								X					

Tabel 5. Een verzameling van alle documenten die de Rijksoverheid in vertalingen aanbiedt op hun website, verzameld tot en met 24 augustus 2020 (Ministerie van Algemene Zaken, 2020)

### 3.5.2 Global Talk

De belangrijkste persconferenties van Mark Rutte omtrent het coronavirus zijn door Global Talk vertaald in acht talen. De persconferenties worden geplaatst op hun website. Global Talk, voorheen Tolk- en Vertaalcentrum Nederland, is een internationale organisatie met in Nederland 1500 tolken en cultuurspecialisten die ingezet kunnen worden voor het tolken tussen het Nederlands en ruim 200 verschillende talen. Global Talk neemt taal- en cultuurbarrières weg. De organisatie stelt dat er meer nodig is dan alleen een letterlijke vertaling om elkaar te begrijpen waardoor een culturele achtergrond van iemand een belangrijk aspect wordt. Ze vinden dat iedereen de kans moet krijgen om een boodschap te begrijpen en om begrepen te worden. Onder het motto “Understanding is everything” werken de tolken van Global Talk onder andere in ziekenhuizen, politiebureaus, in asielzoekerscentra, rechtbanken en internationale conferenties.

In een interview dat ik heb gehouden met twee werknemers marketing en communicatie van Global Talk, vertellen ze over het project dat zij hebben opgezet in de coronacrisis.<sup>11</sup> Aan de start van de coronapandemie kampte ook organisatie Global Talk met een grote stop in opdrachten en werk. Door de maatregelen van het kabinet omtrent het coronavirus kwamen er minder opdrachten binnen en hadden de tolken weinig werk. Met hun kernwaarden: sociaal, persoonlijk en innovatie in het achterhoofd wilden ze graag wat doen in deze crisis. Ze kwamen op het idee om de persconferenties van Mark Rutte te vertalen - de toespraken die ook op televisie zijn uitgezonden met daarbij

<sup>11</sup> <https://www.globaltalk.nl/nieuws/persconferentie-vertaald-in-8-talen/>

een gebarentolk Nederlandse Gebarentaal aanwezig. Eind augustus 2020 heeft Global Talk tien persconferenties oraal vertaald in acht veel voorkomende vreemde talen in Nederland: Arabisch-Syrisch, Berber, Engels, Perzisch, Marokkaans-Arabisch, Pools, Turks en in het Tigrinya. Ze hebben gekeken naar de meest-voorkomende en aangevraagde talen. Het idee en de uitvoering ligt volledig in handen van Global Talk en de tolken zijn ook vanuit de organisatie betaald (het initiatief komt vanuit hen). De in spraak vertaalde versies van de persconferenties staan binnen een dag online, om het zo vers mogelijk te houden. Het is bedoeld voor een grote groep anderstaligen in Nederland. Op deze manier bereiken belangrijke boodschappen ook hen. Het is een groot succes geworden en veel bereik wordt ook gegenereerd door de verspreiding via hun website, persberichten en sociale media en door de Rijksoverheid. De Rijksoverheid verwijst naar het werk van Global Talk op hun website waar meer vertaalde informatie staat. Het project heeft veel succes, een groot bereik en Global Talk ziet dat als een groot compliment (Global Talk, persoonlijke communicatie, 4 augustus 2020).

### *3.5.3 Pharos*

Ook het landelijk expertisecentrum Pharos maakt belangrijke informatie omtrent het coronavirus en de maatregelen beschikbaar voor anderstaligen in Nederland. Pharos verzamelt en deelt nationale en internationale kennis met de missie grote gezondheidsverschillen terug te dringen. Tijdens de coronapandemie delen zij informatie over andere onderwerpen dan de Rijksoverheid doet. In twaalf verschillende talen is er op de website van Pharos naast informatie over de landelijke adviezen en de basismaatregelen ook informatie te vinden over onderwerpen als zwangerschap en bevallen gedurende de coronapandemie en hoe je omgaat met stress en opvoeden in deze tijd (Pharos, 2020). De twaalf talen waarin wordt vertaald zijn: Arabisch, Chinees (traditioneel en vereenvoudigd), Engels, Perzisch, Frans, Papiaments, Pools, Somalisch, Spaans, Tigrinya en Turks. Pharos geeft aan dat deze keuze is voortgekomen uit het feit dat ze de meest voorkomende moedertalen gebruiken en dat ze gehoor geven aan professionals en welzijnsorganisaties die om bepaalde talen vragen (Pharos, persoonlijke communicatie, 17 augustus 2020). De documenten zijn echter niet consequent vertaald in alle talen, wat te zien is in tabel 6. Dit heeft een operationele reden, stelt Pharos (Persoonlijke communicatie, 17 augustus 2020). In de overheidsinformatie vindt in vlot tempo verandering plaats dat het veel tijd en geld kost om alle updates en bij te houden. Het aantal views is daarbij leidend voor de keuzes die ze maken (Pharos, persoonlijke communicatie, 17 augustus 2020). Pharos vertelt dat zij enerzijds subsidie ontvangen van de overheid en anderzijds betaald worden door opdrachtgevers. Om de vertaalde documenten onder de juiste groepen personen te verspreiden werkt Pharos samen met sleutelpersonen, het COA en andere professionals en organisaties die bepaalde groepen vertegenwoordigen. Pharos beheert ook de groepen 'Syriërs Gezond' en 'Eritreeërs Gezond' op Facebook waar veel interactie op plaatsvindt.

	<i>Nederlands</i>	<i>Arabisch</i>	<i>Chinees (v)</i>	<i>Chinees (t)</i>	<i>Engels</i>	<i>Perzisch</i>	<i>Frans</i>	<i>Papiaments</i>	<i>Pools</i>	<i>Somalisch</i>	<i>Spaans</i>	<i>Tigrinya</i>	<i>Turks</i>
Algemene voorlichting coronavirus	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Maatregelen en adviezen overheid	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Hygiëadviezen (poster)	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Zwangerschap en bevallen	X	X		X	X	X			X	X		X	X
Stress en opvoeden	X	X			X	X				X		X	X
Hoe gebruik ik een niet-medisch mondkapje (brochure)	X	X			X	X						X	X
Hoe gebruik ik een niet-medisch mondkapje (animatievideo)	X	X			X	X						X	X
Thuisblijven en opvoeden	X												
Thuisblijven en school	X												
Invulformulier dagschema	X												
Corona woordenlijst	X												
Ramadan, gezinnen en corona	X												

Tabel 6. Een verzameling van alle informatie per onderwerp die Pharos in vertalingen aanbiedt op hun website (Pharos, 2020).

Het staat vast dat er rekening wordt gehouden met anderstaligen in Nederland. In tabel 7 worden de talen van de drie hierboven genoemde organisaties nog eens op een rij gezet. De vraag die nu gesteld kan worden is of deze informatie goed wordt ontvangen en of het voldoende is voor AVO's. Het RIVM heeft sinds april 2020 een onderzoek lopen om het gedrag van Nederlanders in de coronapandemie te monitoren. Pharos en de Erasmus Universiteit Rotterdam hebben dit onderzoek doorgetrokken onder mensen met een lage sociaaleconomische status en/of een migratieachtergrond. Deze onderzoeken worden in de volgende paragraaf besproken.

	<b>Aantal talen</b>	<b>Informatie aangeboden in deze talen</b>
De Rijksoverheid	13	Arabisch, <u>Engels</u> , Spaans, Papiamentu, Papiamentu, <u>Pools</u> , <u>Turks</u> , Duits, Frans, Roemeens, Bulgaars, <u>Perzisch</u> , <u>Tigrinya</u>
Global Talk	8	Arabisch-Syrisch, Berbers, <u>Engels</u> , <u>Perzisch</u> , Marokkaans-Arabisch, <u>Pools</u> , <u>Turks</u> en <u>Tigrinya</u>
Pharos	12	Arabisch, Chinees (traditioneel en vereenvoudigd), <u>Engels</u> , <u>Perzisch</u> , Frans, Papiaments, <u>Pools</u> , Somalisch, Spaans, <u>Tigrinya</u> en <u>Turks</u>

Tabel 7. In hoe veel en welke talen er informatie aangeboden wordt specifiek omtrent de coronapandemie anders dan het Nederlands. In de vijf onderstreepte talen vindt een overlap plaats tussen de genoemde organisaties.

### 3.5.4 Onderzoek naar kennis, naleving en impact van de coronamaatregelen

Onder mensen met een lage sociaaleconomische status (SES) en beperkte gezondheidsvaardigheden, zowel met als zonder een migratieachtergrond, is er onderzoek uitgevoerd om te ontdekken in welke mate de

overheidscommunicatie omtrent het coronavirus hen weet te bereiken (RIVM, 2020). Vanaf april 2020 is er grootschalig onderzoek uitgevoerd door het RIVM in samenwerking met de GGD-GHOR en andere GGD'en om het gedrag van Nederlanders tijdens de coronapandemie te monitoren. Dit onderzoek biedt inzicht in hoe mensen geholpen kunnen worden om de gedragsregels te blijven opvolgen. Beleid en overheidscommunicatie kunnen met de resultaten van dit onderzoek ondersteund worden. In het onderzoek van het RIVM (2020) bleek echter dat mensen met een hoog opleidingsniveau, vrouwen en mensen boven de 25 jaar oververtegenwoordigd waren. Omdat maar 4,7% van de deelnemers niet in Nederland is geboren, heeft het RIVM de opdracht gegeven aan Pharos en de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) om het onderzoek uit te voeren onder mensen met een lage SES en/of een migratieachtergrond. De angst bestaat dat de gezondheidsverschillen groter zullen worden tussen bepaalde bevolkingsgroepen omdat infecties en de gevolgen hiervan harder getroffen lijken te worden door mensen met een lage SES en door etnische minderheden (Van Loenen, Denktas, Merkelbach, & Van den Muijsenbergh, 2020). Door dit onderzoek, uitgevoerd door Van Loenen et al. (2020) wordt er een beeld geschetst van de kennis, naleving en impact van de coronamaatregelen onder deze groepen Nederlanders, wat in combinatie met het gedragsonderzoek van het RIVM, de GGD-GHOR en andere GGD'en een vollediger beeld geeft hoe het gesteld is met de inwoners van Nederland. Het meenemen van de groep mensen met een lage SES en/of een migratieachtergrond is relevant omdat gezondheidsvaardigheden lager kunnen zijn onder hen (Van Loenen et al., 2020). Voor hogeropgeleiden kan de informatie omtrent het coronavirus en de maatregelen al complex zijn, maar voor mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands is het nog uitdagender om een grote hoeveelheid complexe en mogelijk tegenstrijdige informatie te volgen en te beoordelen (Van Loenen et al., 2020). In het onderzoek naar het gedrag van mensen met een lage SES en/of een migratieachtergrond zijn 65 mensen geïnterviewd.

Uit het onderzoek is gebleken dat mensen die door sociale contacten en werk actief onderdeel zijn van de samenleving, meer kennis hebben van de regels en besmettingsbronnen, dan mensen die geïsoleerder leven. Respondenten gaven aan de informatie via het nieuws niet helemaal te begrijpen wat te wijten was aan het taalgebruik van de bron en een onvoldoende beheersing van het Nederlands. Indien meer begrip wenselijk was, gingen ze op zoek naar andere bronnen als internet en sociale media. Ook gaven respondenten aan hulp te hebben gevraagd aan anderen die wel goed Nederlands spraken en aan sleutelpersonen. Sleutelpersonen zijn mensen die kennis hebben over cultuurverschillen omdat ze zelf migrant of vluchteling zijn en geven een vertrouwd gevoel binnen een gemeenschap (Graumans, Maas, Wattel, & Goorts, 2018). Ze vervullen een brugfunctie tussen bepaalde gemeenschappen en organisaties en professionals. Sleutelpersonen kunnen gezondheidsvoorlichting geven, hun achterban vertegenwoordigen, behoeften signaleren en doelgroepen bereiken en mobiliseren. De respondenten hebben verder aangegeven veel vertrouwen te hebben in de regering en het RIVM. Grote verschillen tussen mensen met en zonder een migratieachtergrond zijn door Pharos en de EUR niet gevonden. De informatie blijkt voor velen niet altijd even goed te begrijpen te zijn. Het begrip van de maatregelen lijkt voornamelijk bepaald te worden door de mate van sociale relaties en maatschappelijke participatie (Van Loenen et al., 2020).

Van Loenen et al. (2020) adviseren om de onderzochte groep uit hun onderzoek betrokken te houden bij grootschalige onderzoeken om een vertekend beeld van de situatie te vermijden. Daarnaast raden ze aan officiële overheidsinformatie voor iedereen in Nederland begrijpelijk te houden wat mogelijk wordt gemaakt door informatie

in meerdere talen, eenvoudig en eenduidig aan te bieden. Ook gaven ze het advies aan beleidsmakers en professionals om de toegankelijkheid, kwaliteit en veiligheid van de zorg te waarborgen voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, aangezien het was gebleken dat het voor mensen met een migratieachtergrond onduidelijk was of de reguliere zorg tijdens de coronapandemie wel of niet stand hield (Van Loenen et al., 2020).

## 4. Resultaten - Literatuurstudie

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven per deelvraag aan de hand van de hierboven gepresenteerde literatuurstudie. Het betreft de deelvragen 1 t/m 4. Uiteindelijk zullen deze resultaten samen met de resultaten die afkomstig zijn van het tweede deel van deze scriptie (de interviews) een antwoord kunnen geven op de hoofdvraag: “In hoeverre kan er geconcludeerd worden dat de bevolkingsgroep in Nederland waar asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden onder vallen, dezelfde informatie van de overheid krijgt omtrent het coronavirus als Nederlanders?”

### Deelvragen 1 tot en met 4:

1. Op welke manier voorziet de overheid inwoners van Nederland van informatie omtrent het coronavirus?
2. Hoe ziet de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden eruit in Nederland?
3. Wat zegt de literatuur over de communicatie tussen overheidsinstanties en asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden?
4. Hoe ziet in Nederland de informatievoorziening omtrent het coronavirus vanuit de overheid gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden er uit?

### *4.1 Antwoorden op deelvragen 1 t/m 4*

#### 1. Op welke manier voorziet de overheid inwoners van Nederland van informatie omtrent het coronavirus?

Sinds de uitbraak in Nederland speelt het kabinet een grote rol. Op 6 maart 2020 vond de eerste coronapersconferentie plaats en een toespraak van minister-president Mark Rutte op 26 maart en een van Koning Willem-Alexander op 20 maart volgden. De overheid heeft tijdens de coronapandemie invulling gegeven op hun bestaande communicatietaak: het informeren van iedereen in Nederland over belangrijke zaken en wetsvoorstellen. Tijdens de coronapandemie is het nationale kernteam Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) opgeschaald en hebben ze hun communicatiestrategie bepaald. De campagne *Alleen samen* werd opgezet waarmee ze zo veel mogelijk proberen aan te sluiten op de behoeften en gevoelens die in de maatschappij heersen. Ze hebben een handreiking *Communicatieaanpak coronavirus* opgesteld om in Nederland met goede communicatie ervoor te zorgen dat het coronavirus wordt aangepakt. In deze handreiking staat beschreven waar men zich beter wel of niet aan kan

houden wat betreft taalgebruik. Centraal in de communicatie omtrent het coronavirus staan: de coronapersconferenties (met ondersteuning van een tolk NGT), het online aanbieden van de tekst van de persconferenties in eenvoudige taal, een pagina over het coronavirus op de website van de Rijksoverheid, een Engelstalige pagina op de website, een algemeen telefoonnummer publieksinformatie, sociale media-kanalen van het ministerie en de Rijksoverheid, de publiekscampagne *Alleen samen* en vertalingen van de communicatie-uitingen in het Engels, Spaans, Pools, Turks, Arabisch, Papiamentu, Papiamentu en NGT. Ook staat er in de handreiking dat boodschappen toegankelijk moeten worden gemaakt voor mensen die het Nederlands niet beheersen en laaggeletterden door middel van beeldgebruik. Daarnaast is het van belang om maatschappelijke spanningen en polarisatie te signaleren. Dit doen ze door in gesprek te gaan met de doelgroepen om te achterhalen wat er leeft en bieden ze extra informatieve documenten aan specifiek over onderwerpen die leven, bijvoorbeeld de ramadan tijdens de coronapandemie. Tijdens de coronapersconferenties die op frequente basis zijn georganiseerd, worden alle belangrijke boodschappen aan het publiek verteld. Het devies dat we het met 17 miljoen Nederlanders moeten doen aangezien we het coronavirus alleen dan onder controle kunnen krijgen, staat telkens centraal. Het is veel informatie dat veranderlijk van aard is.

## 2. Hoe ziet de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden eruit in Nederland?

Door de groeiende migratiestroom bestaat er in Nederland een multiculturele en meertalige samenleving. Dit houdt in dat er onder inwoners van Nederland verschillen zijn in talige en culturele achtergronden. In deze scriptie gaat het om de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden (AVO's) waar er aan asielzoekers en nareizigers in 2019 en aan ongedocumenteerden in 2018 zo'n 49.700 tot 84.700 van in Nederland zijn. Als er wordt aangenomen dat deze mensen kort in Nederland zijn en het Nederlands (nog) niet beheersen, zou deze groep baat hebben bij aangepaste teksten als het gaat om belangrijke informatie. De (moeder-)talen die deze groep waarschijnlijk spreken zijn lastig te achterhalen. Het ligt voor dit onderzoek in deze scriptie enkel voorhanden om dit te concluderen uit gegevens van herkomstgebieden en nationaliteiten alsmede ook uit gegevens van relevante organisaties die informatie bieden aan AVO's. Het blijft van belang om bewust te zijn van het feit dat de vertaalslag niet één-op-één gemaakt kan worden van herkomstgebied en nationaliteit naar de (moeder-)taal die beheerst wordt. Uit de verzameling aan alle gegevens in de literatuurstudie is tabel 8 tot stand gekomen die 51 talen weergeeft die mogelijk door de grootste groepen AVO's in Nederland worden beheerst. Omdat het lastig is vanuit alle verzamelde informatie een rangschikking te maken, omdat niet alle data gebaseerd zijn op het aantal mensen dat de talen mogelijk beheersen, zijn de talen op alfabetische volgorde gezet. Daarnaast kan er niet geconcludeerd worden dat de tabel volledig is, omdat er in veel landen meerdere talen en varianten van talen worden gesproken. De talen die in de tabel staan zijn de talen die door de meerderheid in een land worden gesproken.

Albanees	Chinees	Indonesisch	Papiamentu	Singalees	Tigrinya
Amhaars	Dari	Koerdisch	Pashtu	Somalisch	Turks
Arabisch	Duits	Krio	Perzisch	Spaans	Urdu
Arabisch-Syrisch	Engels	Kroatisch	Pools	Surinaams	Vietnamees
Armeens	Frans	Macedonisch	Portugees	Swahili	Wit-Russisch
Azerbeidzjaans	Georgisch	Mandarijn (Chinees)	Punjabi	Syrisch-Arabisch	Yoruba
Berbers	Hausa	Marokkaans-Arabisch	Roemeens	Tadzjieks	
Bosnisch	Hidni	Oekraïens	Russisch	Tamil	
Bulgaars	Igbo	Papiamento	Servisch	Thai	

Tabel 8. 51 talen die mogelijk door de groep AVO's in Nederland worden beheerst. De gegevens zijn afkomstig uit de tabellen 1 tot en met 6.

De meeste mensen die naar Nederland zijn gekomen vanuit het buitenland moeten inburgeren en daarmee economisch onafhankelijk worden. Van hen wordt verwacht het Nederlands te leren en kennis te verwerven over de Nederlandse samenleving. Hier krijgen ze drie jaar de tijd voor. Het succes en tempo van de tweedetaalverwerving verschilt per individu daar het afhankelijk is van verschillende factoren. Sinds 2006 verloopt alle overheidscommunicatie in het Nederlands met als reden om het leren en het gebruik van het Nederlands te stimuleren bij iedereen die in Nederland woont. Er zit echter een grijs gebied tussen de start van de inburgering en het gewenste einddoel, waar belangrijke informatie deze groep mensen wel zou moeten bereiken gezien het feit dat iedereen recht heeft op informatie van de overheid.

### 3. Wat zegt de literatuur over de communicatie tussen overheidsinstanties en asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden?

Allereerst zegt het vertaalbeleid van de overheid dat informatie vertaald aangeboden wordt als dit gericht is op asielzoekers die kort in Nederland wonen en als er gezondheidsrisico's zijn voor een bepaalde groep of voor de volksgezondheid. Samenvattingen van informatie zouden, volgens de afspraken in 2006, dan minimaal beschikbaar gesteld moeten worden in de talen: Engels, Frans, Duits, Spaans, Turks, Arabisch, Papiamento, Chinees en Portugees. Daarnaast zou media van de doelgroep, sleutelpersonen, eenvoudige taal en pictogrammen gebruikt moeten worden. Rekening houdend met taboe-onderwerpen in culturen en de leesrichting van mensen die andere talen beheersen.

Het belang van aangepaste informatie blijkt uit verschillende onderzoeken die problemen schetsen die kunnen ontstaan in de communicatie tussen de overheid de groep AVO's. Deze problemen kunnen gevolgen hebben in de gezondheid. Voorbeelden van de gevolgen van een lage Nederlandse taalvaardigheid en een andere culturele achtergrond kunnen zijn dat boodschappen niet goed overkomen, dat mensen moeite hebben met het vinden van de juiste informatie, dat mensen wantrouwen hebben jegens officiële instanties, dat er op het gebied van leesvaardigheid problemen kunnen ontstaan. Dit kan allemaal gevolgen hebben op het gebied van de gezondheid. De verschillen op talig en cultureel gebied leiden ertoe dat informatieniveaus van folders en voorlichtingsmateriaal en de manieren waarop zorgverleners communiceren niet aansluiten op een bepaalde groep in de samenleving. Huisartsen geven onder andere aan zelden gebruik te maken van beschikbare, formele tolken en uit onderzoek in 2001 van Hulst en Lentz naar overheidsdocumenten in een meertalige context blijkt dat er geen meertalig taalbeleid is. Daarnaast zouden vertalingen in kwaliteit beter kunnen: er zou geen rekening worden gehouden met het perspectief van de

doelgroep. Een vertaler moet niet alleen de doeltaal voor ogen hebben maar ook de bijbehorende achtergrondkennis en verwachtingen van de doelgroep. Er is ook onderzoek gedaan naar de gevolgen hiervan in de coronapandemie. Stress kan ontstaan door gebrek aan betrouwbare informatie bij AVO's, informatie kwam in het begin vertraagd bij hen aan en boodschappen lijken niet rekening te houden met de situatie van deze mensen. Er blijkt in de VS en het VK ook een verband te zijn tussen etniciteit en personen die gestorven zijn aan het coronavirus. Dit kan verband houden met sociaaleconomische, culturele of leefstijl-factoren, genetische aanleg of het vaccinatiebeleid in het land van herkomst. Maatwerk blijkt in alle gevallen gewenst te zijn. Oplossingen die aangedragen worden zijn het toegankelijk maken van dat op een cultureel gepaste manier wordt overgebracht, laagdrempelige contactmomenten op plaatsen waar moeilijk bereikbare mensen zich bevinden, het inzetten van sleutelpersonen in de wijk en van bekwame tolken en professionals die cultureel bekwaam zijn om het probleem van de gezondheid van migranten aan te pakken die door taalkundige en culturele barrières negatief wordt beïnvloed. Ook hebben Hulst en Lentz een beslismodel ontworpen met vier criteria om te achterhalen welke documenten in welke talen vertaald zouden moeten worden. Vertalers zouden daarnaast niet alleen vaardig moeten zijn in de doeltaal, maar zich ook bewust moeten zijn van de achtergrondkennis en verwachtingen van deze groep mensen. Daarnaast biedt visueel materiaal en vertaalde informatie hulp in het helpen van niet-Nederlandssprekende patiënten in de zorg. Dit kan de gezondheid te goede komen, als er ook aandacht is voor het denken en handelen dat inherent is aan de cultuur van deze groep mensen.

#### 4. Hoe ziet in Nederland de informatievoorziening omtrent het coronavirus vanuit de overheid gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden er uit?

Om deze vraag te beantwoorden zijn er in de periode van maart 2020 tot september 2020 gegevens verzameld van informatie die is aangeboden specifiek gericht op anderstaligen, waar de groep AVO's ook tot behoren. Deze data komen van de Rijksoverheid (campagne *Alleen samen*), Global Talk (vertaalde persconferenties) en Pharos (vertaalde informatie omtrent het coronavirus en de maatregelen).

De handreiking van april/juni 2020<sup>12</sup> die het NKC heeft opgesteld voor het communicatiebeleid omtrent het coronavirus, stelt dat de Rijksoverheid communicatie-uitingen vertaalt in het Engels, Spaans, Pools, Turks, Arabisch, Papiamentu, Papiamentu en Nederlandse Gebarentaal. Naast het vertalen van de communicatie-uitingen in acht talen, noemt het NKC (2020) ook dat beeld gebruikt kan worden om de boodschap toegankelijk te maken voor mensen die het Nederlands niet beheersen. Daarnaast bieden ze ook een Engelstalige versie van de website aan. Om maatschappelijke spanningen en polarisatie te signaleren bij specifieke doelgroepen, stelt het NKC dat ze in gesprek gaan met hun doelgroepen en informatieve documenten op te stellen over specifieke onderwerpen zoals de ramadan tijdens de coronapandemie.

De Rijksoverheid verwijst sinds 27 maart 2020 op de website naar informatie over het coronavirus en de pagina wordt ook in het Engels en in NGT aangeboden. De pagina in het Papiamentu en Papiaments (gesproken op respectievelijk Aruba en Bonaire & Curaçao) bevatten ook informatie over het coronavirus. Sinds 5 maart 2020 wordt er op de Nederlandstalige website verwezen naar de Engelstalige pagina over het coronavirus en sinds 14

---

<sup>12</sup> De eerste versie van de handreiking is op 23 april 2020 gepubliceerd. In deze scriptie wordt echter naar de tweede versie van 25 juni verwezen.



maart 2020 is er de pagina ‘*Coronavirus: communicatiemiddelen preventie en publieksvragen (anderstalig)*’ te vinden met vertaalde documenten over de maatregelen in de zeven talen: Arabisch, Engels, Spaans, Papiamentu, Papiamentu, Pools en Turks. Een paar maanden later, eind augustus, publiceerden ze ook documenten in zes andere talen: het Duits, Frans, Roemeens, Bulgaars, Perzisch en Tigrinya. Niet alle documenten blijken vertaald te zijn in alle talen.

Op de pagina ‘*Coronavirus: communicatiemiddelen preventie en publieksvragen (anderstalig)*’ verwijst de Rijksoverheid ook naar twee websites van organisaties die informatie over het coronavirus in vertalingen aanbieden. Deze twee organisaties zijn Global Talk die de persconferenties vertalen in acht talen en Pharos die informatie over het coronavirus vertalen in elf talen. De internationale organisatie met tolken en cultuurspecialisten Global Talk maakt op eigen initiatief gesproken vertalingen van de persconferenties die op televisie worden uitgezonden. Dit doen zij in de acht talen: Arabisch-Syrisch, Berber, Engels, Perzisch, Marokkaans-Arabisch, Pools, Turks en Tigrinya. De in spraak vertaalde versies staan binnen een dag online na de uitzending van de persconferentie. Het landelijk expertisecentrum Pharos verzamelt een deelt nationale en internationale kennis om gezondheidsverschillen terug te dringen. Zij vertalen, deels met subsidie van de overheid en deels betaald door opdrachtgevers in de volgend elf talen informatie over het coronavirus en de maatregelen: Arabisch, Chinees (traditioneel en vereenvoudigd), Engels, Perzisch, Frans, Papiaments, Pools, Somalisch, Spaans, Tigrinya en Turks. Pharos werkt samen met sleutelpersonen, het COA en andere professionals en organisaties om de documenten onder de juiste groepen te verspreiden.

De Rijksoverheid heeft de keuze voor hun vertalingen gebaseerd op de officiële Nederlandse talen, talen die veel worden gesproken in Nederland en op de vraag van gemeenten. Global Talk heeft gekeken naar de meestvoorkomende en aangevraagde talen. De keuze voor Pharos is voortgekomen uit het feit dat ze de meest voorkomende moedertalen gebruiken en dat ze gehoor geven aan professionals en welzijnsorganisaties die om bepaalde talen vragen.

De Rijksoverheid en Pharos vertalen echter niet alle documenten consequent in alle talen. Dit fenomeen blijkt ook voor te komen bij DUO, die documenten vertaalt in 28 talen over het inburgeren. Het lijkt op het eerste gezicht willekeurig welke documenten wel en niet in welke talen vertaald zijn. Ook komt de keuze voor de talen willekeurig over, maar dat zou onderzocht moeten worden bij de organisaties in kwestie.

Daarnaast is er onderzoek gedaan door Pharos en de EUR om te achterhalen wat de kennis en naleving en impact is van de coronamaatregelen op de groep Nederlanders met een lage SES en/of een migratieachtergrond. Grote verschillen tussen mensen met en zonder een migratieachtergrond bleken ze niet gevonden te hebben. Het blijkt wel dat het uitdagender is voor mensen met een andere moedertaal dan het Nederlands om de grote hoeveelheid complexe en mogelijk tegenstrijdige informatie te volgen en te beoordelen. De oorzaak van onbegrip is te wijten aan het taalgebruik. De rol van sleutelpersonen blijkt positief te zijn onder de respondenten van dit onderzoek. De conclusie was dat mensen die door sociale contacten en werk actief onderdeel zijn van de samenleving, meer kennis hebben van de regels en de besmettingsbronnen. Het advies aan de overheid was om de groep mensen met een lage SES en/of een migratieachtergrond betrokken te houden bij grootschalig onderzoek om zo een representatief mogelijke beeld te schetsen van mensen die in Nederland wonen en/of verblijven en om

overheidsinformatie voor iedereen begrijpelijk te houden door informatie in meerdere talen, eenvoudig en eenduidig aan te bieden.

De resultaten in dit deel van de scriptie sluiten de literatuurstudie af. Daarmee kan er nu overgegaan worden op het tweede deel: de interviews. Met de resultaten die uit de interviews komen, zal worden getoetst wat de ervaringen van AVO's in de praktijk zijn. Er zal worden geverifieerd of de resultaten uit de literatuurstudie overeenkomen met de praktijk. In de algemene conclusie van deze scriptie wordt de hoofdvraag: "In hoeverre kan er geconcludeerd worden dat de bevolkingsgroep in Nederland waar asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden onder vallen, dezelfde informatie van de overheid krijgt omtrent het coronavirus als Nederlanders?" beantwoord met behulp van de resultaten die door de deelvragen in dit deel van de scriptie tot stand zijn gekomen.

## **5. Methode - Interviews**

Om de hoofdvraag en deelvragen 5 en 6 te beantwoorden is er een semigestructureerd interview afgenomen onder personen die behoren tot de groep AVO's. Gebaseerd op de uitkomsten van de literatuurstudie in het vorige deel van deze scriptie heb ik vragen opgesteld om de bevindingen uit het vorige hoofdstuk te toetsen en eventueel aan te vullen aan de hand van interviews met betrokkenen. Dit deel bestaat uit het rapporteren over de gehouden interviews met in totaal 20 respondenten: 10 uit de experimentele groep en 10 uit de controlegroep.

### Deelvragen 5 en 6:

5. Wat zijn de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden over de informatievoorziening omtrent het coronavirus?

6. In hoeverre sluiten de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden aan op de overheidsmaatregelen om hen te informeren?

### **5.1 Interview**

Uit de literatuurstudie blijkt op papier veel bedacht en uitgevoerd te zijn wat betreft de informatievoorziening rondom corona naar AVO's toe. Om te achterhalen of deze vormen van informatie deze groep mensen in Nederland heeft weten te bereiken en om te bekijken of deze manier toereikend was, wordt dit onderzocht bij deze groep. Om deze reden zijn tien personen, behorende tot de groep asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden (met een andere culturele achtergrond dan het Nederlandse met een andere moedertaal dan het Nederlands, veelal met een korte verblijfsduur in Nederland), geïnterviewd. In dit interview is op een open wijze in semigestructureerde vorm gevraagd wat voor informatie zij hebben gekregen en of dit voldoende is geweest. De interviews zijn gehouden in juli en augustus 2020, vijf tot zes maanden na de start van de coronapandemie.

In het semigestructureerde interview zijn een aantal vragen sturend geweest maar was er ook ruimte voor interactie. Indien de respondent te veel afweek van het onderwerp en de leidende vragen, is het gesprek gestuurd met de vooropgestelde vragen en voorbeelden.

## **5.2 Respondenten**

Aan het interview hebben in totaal twintig respondenten deelgenomen. Tien respondenten hebben een andere talige en culturele achtergrond dan de Nederlandse en spreken niet tot nauwelijks Nederlands. Daarnaast zijn er tien respondenten geworven die de controlegroep vormen. Deze personen hebben een volledig Nederlandse achtergrond en hebben het Nederlands als moedertaal of als één van hun moedertalen.

### *Interviews met de doelgroep*

In deze groep zitten zeven mannen en drie vrouwen. De leeftijdscategorieën van deze respondenten zitten tussen de 16-20 en de 56-60 in. De moedertalen die de respondenten hebben zijn: Nederlands, Perzisch, Dari, Arabisch, Tigrinya en Turks. Uit de literatuurstudie is gebleken dat veel informatie vertaald wordt in deze talen. De verblijfsduur in Nederland varieert binnen deze groep tussen de vijf maanden en 2,5 jaar. Alle respondenten uit deze groep verblijven in het asielzoekerscentrum of hebben daar voorheen gewoond en hebben inmiddels een woning toegewezen gekregen. Zeven respondenten verbleven op het moment van het afnemen van het interview in het asielzoekerscentrum (waarvan vier in Utrecht en drie buiten Utrecht). Drie respondenten hebben een eigen verblijf maar verbleven voorheen in het asielzoekerscentrum in Utrecht.

### *Interviews met de controlegroep*

De controlegroep bestaat uit zes vrouwen en vier mannen. Alle tien de respondenten hebben een volledig Nederlandse achtergrond en het Nederlands als moedertaal. Eén respondent is met de Nederlandse en Engels taal opgevoed en daarmee tweetalig. De leeftijd van deze groep varieert van 21-25 jaar tot 56-60 jaar. Zeven respondenten hebben een hbo-diploma, twee een universitair diploma en één een mbo-diploma.

In tabel 9 zijn alle verzamelde persoonsgegevens te zien.

	Experimentele groep (N=10)	Controlegroep (N=10)
<b>Leeftijd</b>		
Gemiddelde	31-35	31-35
Minimum	16-20	21-25
Maximum	56-60	56-60
<b>Geslacht</b>		
Man	7	4
Vrouw	3	6
Anders	-	-
<b>Land van herkomst</b>		
Nederland	-	10
Iran	3	-
Afghanistan	2	-
Syrië	2	-
Eritrea	1	-
Soedan	1	-
Turkije	1	-
<b>Moedertaal</b>		
Nederlands	-	<b>10*</b>
Perzisch	3	-
Dari	2	-
Arabisch	3	-
Tigrinya	1	-
Turks	1	-
<b>Verblijfsduur (m &amp; j)</b>		
Gemiddelde	18,2 m	nvt
Minimum	5 m	nvt
Maximum	2,5 j	nvt
<b>Woonsituatie</b>		
AZC Utrecht	4	nvt
AZC elders	3	nvt
Utrecht	3	nvt

Tabel 9. Gegevens respondenten uit de experimentele groep en de controlegroep.

\* Eén respondent uit de controlegroep heeft naar het Nederlands ook het Engels als moedertaal.

### 5.3 Procedure

De tien respondenten die tot de experimentele groep behoren zijn geworven vanuit een netwerk binnen het asielzoekerscentrum in Utrecht en vanuit een netwerk waar anderstaligen zich bij hadden aangesloten voor Nederlandse taallessen. Vier personen zijn op het asielzoekerscentrum in Utrecht geïnterviewd met behulp van een tolk. Deze personen zijn persoonlijk benaderd door de tolk met de vraag of zij anoniem wilden deelnemen aan het interview. De andere zes personen komen uit een netwerk waar anderstaligen die in de corona-tijd geen fysieke lessen meer konden volgen, zich konden registreren voor online Nederlandse taallessen. Ook deze personen zijn persoonlijk benaderd met de vraag of zij anoniem wilden deelnemen aan het interview. Iedereen heeft hier op voorhand mee ingestemd. Omdat er in deze situatie sprake is van een taalbarrière is er veel aandacht besteed aan het duidelijk maken van de instemming en het duidelijk aangeven van de anonimiteit en dat de directe resultaten van het interview niet gepubliceerd worden. Duidelijkheid is gewaarborgd door het aanbieden van de vraag in de moedertaal van de persoon in kwestie, het gebruik van een tolk, het op verschillende manieren stellen van de vraag of het vragen naar bevestiging door te vragen of de persoon kon uitleggen waarvoor het interview werd afgenomen en waarop degene had toegezegd. Als dit duidelijk was en de respondent had toegezegd, kon het interview beginnen. Omdat het in juli 2020 niet gemakkelijk was om fysiek af te spreken met iedereen, zijn drie interviews via Whatsapp gehouden

en is er één keer gebeld met een respondent. De zes andere interviews vonden fysiek plaats. De interviews zijn in het Nederlands, Engels of in de moedertaal van de respondent gehouden (met behulp van een tolk die naar het Nederlands vertaalde).

De tien respondenten uit de controlegroep zijn geworven uit het eigen netwerk. Bij het samenstellen van deze groep is rekening geprobeerd te houden met de verdeling in de experimentele groep: gebaseerd op het geslacht en de leeftijd. De respondenten zijn op dezelfde manier benaderd als de experimentele groep: hen is uitgelegd wat het doel was van het interview, is verteld dat de gegevens anoniem worden verwerkt en is expliciet om toestemming gevraagd. Eén interview vond via Whatsapp plaats, voor twee interviews is telefonisch contact geweest en de andere zeven interviews vonden fysiek plaats. Alle interviews zijn in het Nederlands gehouden.

#### **5.4 Inhoud interviews**

Het semigestructureerde interview begon elke keer met een korte inleiding over het coronavirus en over de eerste vastgestelde patiënt in Nederland eind februari 2020. De eerste vraag die standaard is gesteld, is hoe de respondent eind februari/begin maart 2020 op de hoogte is gebracht van het feit dat het coronavirus in Nederland werd vastgesteld. Daarna volgde er een paar vragen over de maatregelen, de versoepelingen, de manier waarop de respondent op de hoogte werd gehouden over al deze informatie en wat de meest ideale manier is voor de respondent om dit soort informatie te verkrijgen. Vanwege de taalbarrière was het soms nodig om vragen op een andere manier te stellen. Dit zorgde ervoor dat het interview niet bij iedereen hetzelfde is verlopen. Ook was de ene persoon spraakzamer, voelde zich comfortabel bij het gesprek in het Nederlands of Engels, of juist in het bijzijn van de tolk, waardoor het ene gesprek langer duurde dan het andere gesprek. Hierdoor verschillen de interviews van elkaar omdat de respondenten allemaal op andere manieren de vragen hebben beantwoord en waardoor er soms afgeweken is van de leidende draad in het interview.

Aan beide groepen, de experimentele groep en de controlegroep, is het semigestructureerde interview op dezelfde manier geopend, zijn alle leidende onderwerpen in het interview behandeld en is dezelfde (persoons)informatie verzameld.

Het interview bestond uit zes leidende vragen. De eerste vraag ging over de achtergrondinformatie van de respondent. De andere vragen gingen over de manier waarop de respondent op de hoogte is gebracht van het nieuws dat er eind februari 2020 een patiënt met het coronavirus is geconstateerd in Nederland, hoe de respondent op de hoogte is gebracht van onder andere verschillende hygiënemaatregelen, het sluiten van scholen en restaurants, het verplicht dragen van mondkapjes in het openbaar vervoer en de versoepelingen. Na het stellen van deze vraag ging het over het nieuws dat de respondent eventueel heeft gevolgd en via welke media-kanalen en waar de respondent de meeste informatie vandaan heeft gehaald. Daaropvolgend ging het over het ideale plaatje voor de respondent: hoe zou deze persoon graag nieuws rondom een pandemie willen krijgen. De vraag die daarop volgde was of de situatie in Nederland op het gebied van informatievoorziening voldoende is voor de respondent om op de hoogte te zijn van alle maatregelen en het coronavirus of niet en hoe dit dan beter zou kunnen. Omdat de respondenten allemaal anders reageerden op de open vragen, is het niet altijd nodig geweest om alle vragen te stellen omdat de respondent uit zichzelf al antwoorden had gegeven. De vragen met toelichting zijn te vinden in bijlage 1 op pagina 52.

De leeftijd van de respondenten is geregistreerd in periodes van vier jaar: een paar voorbeelden zijn 16-20, 21-25 en 26-30. Hier is in het eerste stadium van het afnemen van de interviews voor gekozen omdat een respondent zich niet prettig voelde bij het afgeven van diens exacte leeftijd - ondanks het toezeggen op de anonimiteit en het niet-publiceren van de uitgeschreven interviews. In mijn ogen was het verwerken van de exacte leeftijd niet nodig waardoor dit op deze manier is uitgewerkt.

## **5.5 Data-analyse**

De interviews heb ik uitgeschreven en verwerkt in een tabel. Het semigestructureerde interview bestond uit zes leidende vragen, maar tijdens het houden van de interviews kwam ik erachter dat vragen overeenkomsten met elkaar hadden. Zo werden de vragen over welk nieuws de respondent heeft gevolgd en waar de respondent de meeste informatie vandaan heeft gehaald in de analyse van de resultaten samengevoegd, aangezien hier weinig onderscheid in gemaakt kon worden. Onder de uiteindelijke vier leidende vragen (naast de vragen over de achtergrondinformatie van de respondent) heb ik alle antwoorden ingedeeld. Deze indeling is per groep (de experimentele groep en de controlegroep) te zien in bijlage 2 vanaf pagina 54. De respondenten zijn omschreven als EXP01 (experimentele groep) en CON01 (controlegroep) met een oplopend getal. De resultaten zijn hierdoor anoniem verwerkt.

De vier vragen waaronder in alle antwoorden uit de interviews heb ingedeeld, zijn:

1. Op welke manier is de respondent op de hoogte gebracht van het coronavirus in Nederland, de maatregelen en de versoepelingen?
2. Welk nieuws heeft de respondent gevolgd en waar heeft de respondent dat nieuws vandaan gehaald?
3. Hoe zou de respondent informatie over iets belangrijks als het coronavirus willen krijgen?
4. Wat vindt de respondent goed en slecht aan de situatie betreffende informatie over het coronavirus?

## **5.6 Betrouwbaarheid en validiteit**

Voor het tweede gedeelte van deze scriptie, de experimentele studie, zijn interviews afgenomen. Om de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek te waarborgen zijn er in het semigestructureerde interview constant dezelfde zes leidende vragen gesteld. Bij elk interview dat is afgenomen is hetzelfde introductiepraatje gehouden. Tussen de experimentele groep en de controlegroep is geprobeerd de respondenten te matchen op leeftijd. Wat betreft de verwachting van mij als onderzoeker zal de constructvaliditeit onbewust bedreigd zijn: op basis van de literatuurstudie heb ik verwachtingen geschetst die ook geleid hebben tot het praktijkonderzoek, maar door het zo open mogelijk stellen van de vragen heb ik die bedreiging proberen te vermijden. De constructvaliditeit kan ook bedreigd worden door het sociaal wenselijk antwoorden van de respondenten. Ik heb aangegeven dat alle antwoorden die ze gaven goed zouden zijn, maar omdat sommige interviews plaatsvonden op het terrein van het asielzoekerscentrum en er bij sommige een tolk aanwezig was, is het mogelijk dat ik niet volledig heb gemeten wat ik wilde meten: sociaal wenselijke antwoorden liggen op de loer. Door de huidige situatie van de coronapandemie was het echter niet mogelijk om de interviews allemaal in dezelfde, veilige omgeving te houden. Het was niet mogelijk om binnen te zitten en met sommige respondenten kon ik geen fysieke afspraak maken waardoor we

contact hebben gehad via de chat of via de telefoon. Dit maakt de ecologische validiteit van het onderzoek mogelijk niet optimaal. Het laatste punt is de externe validiteit. Beide groepen bestaan maar uit tien personen en veel respondenten kwamen uit Utrecht, wat het minder geschikt maakt om de resultaten te generaliseren over een grotere groep AVO's in Nederland. Al met al is het prettig dat de interviews wel hebben kunnen plaatsvinden onder de omstandigheden van de coronapandemie.

## 6. Interviews

In het vorige deel van deze scriptie, de literatuurstudie, is gebleken dat er voor de groep AVO's in Nederland informatie omtrent de coronapandemie in verschillende talen wordt aangeboden. Ook is gebleken dat talige en culturele verschillen tussen mensen voor problemen kunnen zorgen in de communicatie en gevolgen kunnen hebben voor de gezondheid. In dit hoofdstuk komen de resultaten aan bod die voortgekomen zijn uit de interviews waarin wordt gekeken hoe AVO's de informatie vanuit de overheid hebben ervaren om uiteindelijk deels de hoofdvraag te kunnen beantwoorden of de communicatie vanuit de overheid voldoende is voor hen omtrent de coronapandemie. De deelvragen 5 en 6 staan hierin centraal en zullen beantwoord worden door middel van dit deel van de scriptie.

### Deelvragen 5 en 6:

5. Wat zijn de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden over de informatievoorziening omtrent het coronavirus?

6. In hoeverre sluiten de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden aan op de overheidsmaatregelen om hen te informeren?

### *6.1 Resultaten per vraag*

Hieronder volgen de resultaten per vraag uit het interview in de vorm van een samenvatting. De eerste antwoorden op de vraag zijn afkomstig uit de experimentele groep. De samenvattingen in kleur die daar op volgen zijn afkomstig van de controlegroep om het overzicht per vraag te behouden. Met de resultaten kunnen de deelvragen worden beantwoord in het volgende hoofdstuk, de resultatensectie.

#### 1. Op welke manier is de respondent op de hoogte gebracht van het coronavirus in Nederland, de maatregelen en de versoepelingen?

De respondenten zijn vooral via hun omgeving op de hoogte gebracht van het nieuws. Informatie is verkregen via vrienden, collega's, een vader, een vriendin, familie (uit Iran), mensen uit het asielzoekerscentrum, docenten, mensen van het COA en een zoon die al langer in Nederland woont. Respondenten geven ook aan meer over het onderwerp gehoord te hebben via het nieuws en kanalen als twitter, de website van DutchNews en MyCOA. Een respondent geeft aan ook zelf als sleutelpersoon te werken door informatie weer door te geven aan bewoners van het asielzoekerscentrum (in het Nederlands en het Arabisch).

### 1. Controlegroep

De respondenten gaven aan het nieuws vernomen en gevolgd te hebben via de krant, het dagelijks nieuws, [nu.nl](https://www.nu.nl) (via een push-bericht op de app), het journaal, talkshows, radio, de NOS-app, de NOS-uitzending, sociale media, twitter, vrienden en de persconferenties. Een aantal hebben voor het eerst over het coronavirus gehoord tijdens de persconferentie.

### 2. Welk nieuws heeft de respondent gevolgd en waar heeft de respondent dat nieuws vandaan gehaald?

Ondanks dat de persconferenties moeilijk te begrijpen zijn voor veel van de respondenten, worden deze wel gevolgd. Ze geven aan dat er te snel wordt gesproken. Een respondent geeft aan dat zij een woordenboek gebruikt bij het opzoeken van moeilijke woorden die tijdens de persconferenties zijn langsgelopen. Een paar respondenten geven aan Nederlands nieuws te volgen en ook Nederlandstalig. Deze respondenten beheersten het Nederlands voldoende daarvoor. Dit doen zij bewust omdat ze het Nederlands beter willen leren. Wanneer het Nederlandstalige nieuws niet te begrijpen is, vertalen respondenten het in het Engels of in hun moedertaal. Twee respondenten geven aan niet het Nederlandse nieuws te volgen omdat dit op het asielzoekerscentrum niet mogelijk is, aangezien zij een televisie delen met hun kamergenoten. De volgende kanalen zijn door de respondenten bezocht: Nederlands News, Nederland in Arabisch, Dutchnews, Twitter (Engels en Nederlands), MyCOA, radio, BBC (Engels), podcasts, Google (in het Nederlands en moedertaal), NOS, Instagram (NOS en Mark Rutte), Al Jazeera (Arabische nieuwszender) en televisie. Verder halen ze informatie over het coronavirus via prikborden in het asielzoekerscentrum (in het Nederlands, Engels, Arabisch, Frans en Tigrinya), via een broer die al 17 jaar in Nederland woont, door te praten met een zoon over de samenvattingen van de persconferenties, via school, via anderen in het asielzoekerscentrum, via mensen die langer in Nederland wonen en via de in spraak vertaalde persconferenties. Een respondent geeft aan dat hij via de online taallessen Nederlands (via een NGO) op de hoogte werd gebracht van de vertaalde documenten die aangeboden werden.

### 2. Controlegroep

Ook hier geldt het lijstje uit de resultaten bij vraag 1. Al het nieuws uit Nederland was Nederlandstalig; nieuws uit het buitenland was Engelstalig. Veel respondenten geven aan dat ze de samenvattingen nodig hadden om de maatregelen helder te krijgen die tijdens de persconferenties werden gepresenteerd. Voor meer duidelijk zochten de respondenten zelf actief naar informatie (bijvoorbeeld via de website van de Rijksoverheid). De persconferenties waren over het algemeen wel duidelijk, maar naarmate er meer maatregelen kwamen en er ook weer meer werd toegestaan, werd de interpretatie ervan moeilijker. Dit ligt vooral aan de inhoud van de maatregelen, niet zozeer aan het taalgebruik.

### 3. Hoe zou de respondent informatie over iets belangrijks als het coronavirus willen krijgen?

Vier respondenten geven aan dat het op de huidige manier prima is voor hen. “Als je iets niet weet, vraag je het anderen.” Een ander heeft aan dat hij liever zonder hulp alle informatie zou willen begrijpen. Een paar keer wordt er



genoemd dat ze juist het Nederlandstalige nieuws opzoeken, om zodoende de taal beter te leren. Niet door iedereen wordt dus direct aangegeven dat ze nieuws zoeken en willen lezen in de moedertaal. Toch wordt het wel als jammer ervaren dat het COA niet in alle talen vertaalt: dit gaat specifiek over het Arabisch. “Er zijn veel Arabisch-sprekenden in het azc en daarom te weinig tolken - er is te veel animo voor. Veel informatie wordt in het Nederlands en Engels gegeven. Het is gewenst dat er meer tolken zijn via het COA.” Het nieuws dat hij via zijn zoon te horen krijgt, had hij liever zelf willen krijgen van bijvoorbeeld het COA.

### 3. Controlegroep

Over het algemeen geven de respondenten aan dat het voor hen op de huidige manier goed is. Als ze minder begrip hadden van berichten konden ze zelf naar duiding zoeken. Ook praten met anderen schept duidelijkheid.

Respondenten gaven aan dat zij een voorkeur hebben voor sociale media: dit werkt het snelst en ze hebben voldoende toegang tot de kanalen.

### 4. Wat vindt de respondent goed en slecht aan de situatie betreffende informatie over het coronavirus?

Een respondent geeft aan dat het goed is dat er vertaalde informatie wordt aangeboden, maar dat zij toch het liefst informatie in het Nederlands krijgt om het Nederlands te leren. Anderen geven aan dat er informatie in andere talen dan het Nederlands en Engels mist. Respondenten die in het asielzoekerscentrum leven hebben het over een gemis aan informatie van het COA. Ik citeer een respondent: “Het COA moet eerder praten met alle mensen van het asielzoekerscentrum dat als je ziek bent, je je moet laten testen. Maar mensen zijn bang dat ze ziek zijn. Waarom zijn mensen bang? Mensen hebben geen informatie, ze zijn alleen bang. Het is de verantwoordelijkheid van het COA om te informeren en niet alleen op papier.” Ook een andere respondent geeft aan dat er weinig communicatie plaatsvindt binnen het asielzoekerscentrum “Het brengt veel stress en spanning, wat betekent het hier als je hier corona oploopt en wat betekent het voor families? Je bent ‘geen mens’, er wordt te makkelijk mee omgegaan. Het levert veel stress op.” Een andere respondent geeft aan dat de medewerkers van het asielzoekerscentrum bereid zijn om mensen te helpen die door corona getroffen zijn, maar zegt ook dat ze op het gebied van kamers niet voorbereid lijken te zijn op een pandemie: “Als iemand corona lijkt te hebben blijft hij namelijk wel bij de anderen wonen en leven.” Verder worden er veel adviezen gegeven door de respondenten:

- De persconferentie zou simultaan vertaald kunnen worden.
- In het asielzoekerscentrum zouden Engelstalige kranten aangeboden kunnen worden.
- In het asielzoekerscentrum zouden workshops/bijeenkomsten gegeven kunnen worden door het COA. Dit genereert ook face-to-face contact. Workshops kunnen gericht zijn op moeders met kinderen. Het helpt bij de informatieoverdracht omdat informatie op papier niet altijd landt bij mensen.
- Het COA-kanaal op de televisies in de kamers van de bewoners van het asielzoekerscentrum, zou ingezet kunnen worden om informatie te verspreiden. Als tip wordt gegeven of een filmpje of animatie te maken over mensen die besmet zijn en hoe ze het virus verspreiden.
- De informatieoverdracht zou persoonlijker kunnen zijn: “Bijvoorbeeld langs de deuren in het azc.”

- Nederlandstalige brieven die door of via het COA worden verspreid zouden aangevuld kunnen worden met een paar zinnen die vertaald zijn in andere talen. Er wordt aangegeven dat brieven van het COA in het Nederlands voor stress zorgen.
- Face-to-face contact met tolken is gewenst. Het COA zal volgens een respondent op de hoogte zijn van alle talen die binnen het asielzoekerscentrum worden gesproken.
- Binnen het asielzoekerscentrum zou aangepaste informatie gedeeld kunnen worden over hoe mensen die in grote groepen leven om moeten gaan met corona en wat ze moeten doen als ze ziek zijn.

#### 4. Controlegroep

Voor een aantal respondenten was alles duidelijk. De officiële momenten van het kabinet werden als prettig ervaren. De samenvattingen op papier na alle persconferenties waren handig voor een volledig begrip. Een respondent gaf aan dat de term 'essentieel' bij het maken van enkel essentiële reizen lastig te interpreteren is. Een paar andere respondenten hebben ook wat tips voorgedragen. Zo zou er naast het presenteren van de landelijke maatregelen ook een platform kunnen zijn voor de regionale maatregelen. Daarnaast wordt er voorgesteld om overheidsbrieven te versturen, wat handig kan zijn voor mensen die het nieuws niet volgen. Een paar respondenten gaven aan dat ze zich konden voorstellen dat als je geen internet hebt en/of als je het Nederlands niet goed begrijpt, het dan lastiger is om alles te volgen. Een respondent gaf aan dat het goed is dat er een gebarentolk aanwezig is bij de persconferenties. Als laatste is het relevant om te melden dat een respondent heeft benoemd dat als je in het Nederlands Google gebruikt, je vaak hits krijgt van officiële instanties, bijvoorbeeld het RIVM. Dat is in het Nederlands handig. Je krijgt ook direct nieuws en maatregelen te zien die over Nederland gaan en in Nederland gelden. Dit is echter anders voor het Engels. Als je informatie zoekt in het Engels, krijg je vaak informatie over andere landen. Mogelijk kan dit voor anderstaligen verwarrend zijn.

Het afnemen van de interviews onder de betrokkenen heeft ertoe geleid dat er getoetst is in welke mate zij tevreden zijn met de informatie die zij hebben gekregen in de vijf tot zes maanden na de start van de coronapandemie. Door het meenemen van de controlegroep kan er gekeken worden of resultaten mogelijk te wijten zijn aan wel of niet Nederlandse achtergrond van de respondent.

#### 6.2. *Verschillen in antwoorden tussen de experimentele groep en de controlegroep*

Een opvallend verschil tussen de experimentele groep en de controlegroep zijn dat de respondenten die tot de groep AVO's behoren over het algemeen meer via hun omgeving op de hoogte zijn gebracht van het nieuws over het coronavirus in februari en maart waar de controlegroep aangaf bijna allemaal op de hoogte te zijn gebracht via online kanalen en de persconferentie. Daarnaast vinden beide groepen de persconferenties moeilijk te begrijpen, maar de experimentele groep vooral vanwege het snelle praten en de moeilijke woorden en de controlegroep vanwege de complexe inhoud. Verder werd in beide groepen aangegeven dat de huidige manier van informatievoorziening prima is, maar mist de experimentele groep wel tolken (in het asielzoekerscentrum) en vertaalde documenten in talen anders dan het Nederlands en Engels. De respondenten die in het asielzoekerscentrum zitten missen van het COA

informatie en vinden dat zij een meer informerende rol op zich kunnen nemen. Deze respondenten geven ook aan dat het stress kan opleveren als er informatie niet vertaald wordt en dus niet duidelijk is. Zo'n gevolg wordt er bij de controlegroep niet benoemd.

### *6.3 Algemene uitkomst*

Van alle respondenten uit beide groepen was een deel tevreden over de huidige situatie. Het andere deel wenst aanpassingen. Bij de experimentele groep gaat dit vooral om het krijgen van informatie in het asielzoekerscentrum van het COA, bij de controlegroep gaat het inhoudelijk meer om duidelijk tussen bijvoorbeeld de landelijke en de regionale maatregelen. Veel respondenten uit de experimentele groep krijgen informatie vanuit hun omgeving (familieleden, vrienden, collega's, mensen in het asielzoekerscentrum). Sommigen van hen lezen het nieuws omtrent corona in het Nederlands omdat zij daarmee ook direct het Nederlands leren en geven aan dat dit prima is. Bij informatie die onduidelijk is kunnen ze terecht in het Engels of in de moedertaal. Sommige respondenten gebruiken ook websites waar informatie wordt gegeven over de Nederlandse situatie in hun moedertaal. De documenten van de Rijksoverheid en de persconferenties werden minder benoemd, terwijl dat juist door de controlegroep wel veel werd gebruikt. Verder zijn er door beide groepen verschillende adviezen gegeven om de communicatie omtrent het coronavirus te verbeteren. De experimentele groepen hadden hier meer wensen in.

## **7. Resultaten - Interviews**

In dit hoofdstuk wordt er antwoord gegeven per deelvraag aan de hand van de uitkomsten van de interviews. Het betreft de deelvragen 5 en 6. Samen met de resultaten uit het eerste deel van deze scriptie zal in het volgende hoofdstuk, de conclusie, de hoofdvraag: "In hoeverre kan er geconcludeerd worden dat de bevolkingsgroep in Nederland waar asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden onder vallen, dezelfde informatie van de overheid krijgt omtrent het coronavirus als Nederlanders?" beantwoord worden.

### Deelvragen 5 en 6:

5. Wat zijn de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden over de informatievoorziening omtrent het coronavirus?

6. In hoeverre sluiten de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden aan op de overheidsmaatregelen om hen te informeren?

### 5. Wat zijn de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden over de informatievoorziening omtrent het coronavirus?

In het asielzoekerscentrum is er duidelijk een wens om meer informatie te verkrijgen van of via het COA. In de interviews ging het vooral om vertalingen van maatwerk: informatie over het coronavirus in het asielzoekerscentrum,

wat men moet doen als men ziek is en wat ze moeten doen ondanks dat ze daar dicht op elkaar leven. Deze vertalingen zouden niet alleen in het Nederlands en Engels vertaald moeten worden. Wat betreft de persconferenties zijn deze moeilijk te begrijpen omdat er snel wordt gesproken en moeilijke woorden worden gebruikt. Ondanks dat niet alle respondenten het Nederlands (voldoende) beheersten, volgden sommigen juist het Nederlandstalige nieuws om het Nederlands te oefenen. In het asielzoekerscentrum werd informatie op prikborden aangeboden, voor sommige respondenten vertaald in een taal die zij beheersen, maar dat gold niet voor iedereen. Zij gaven dan ook aan dat er meer informatie wenselijk was, voornamelijk via tolken in het asielzoekerscentrum en via persoonlijk contact. Een advies van een respondent was om de persconferenties simultaan in vertalingen aan te bieden zodat zij ook direct van de informatie op de hoogte worden gebracht en een ander gaf als advies om het COA-televisiekanaal te gebruiken om de bewoners op de hoogte te stellen middels animaties omtrent het coronavirus en de maatregelen. Over het algemeen wisselde de tevredenheid onder de respondenten. De één vindt de situatie omtrent de informatievoorziening prima, de ander geeft aan dat niet voldoende begrijpelijke informatie stress oplevert en dat verbetering gewenst is.

#### 6. In hoeverre sluiten de ervaringen en meningen van asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden aan op de overheidsmaatregelen om hen te informeren?

Uit de literatuurstudie is gebleken dat er op verschillende platforms informatie in vertalingen is aangeboden. Dit gaat over documenten van de Rijksoverheid over de maatregelen, de persconferenties door Global Talk en informatie over het coronavirus door Pharos. De respondenten hebben het in de interviews gehad over vertaalde informatie. Of dit informatie van de Rijksoverheid of de twee andere organisaties was, is echter niet duidelijk. De één vindt het huidige aanbod verder prima, de ander mist informatie in diens taal (dat betrof het Arabisch). Eén respondent gaf aan dat hij door het contact met een NGO van de vertaalde documenten op de hoogte is gebracht en een andere respondent wist van het bestaan van de vertaalde persconferenties af. Veel andere respondenten waren van deze informatie niet op de hoogte. Eén respondent gaf aan dat informatie op papier niet altijd landt bij mensen. Daarom zijn tolken, bij bijvoorbeeld face-to-face bijeenkomsten, gewenst en daar lijkt het soms aan te ontbreken op het asielzoekerscentrum.

## **8. Conclusie**

In Nederland heeft iedereen recht op informatie van de overheid en gedurende de coronapandemie is informatie van belang om het advies van Mark Rutte op te volgen: we moeten het met 17 miljoen Nederlands voor elkaar krijgen om het coronavirus onder controle te krijgen. Deze informatie is dus ook van belang voor mensen in Nederland met een andere talige en culturele achtergrond. Tussen de start van de inburgering van AVO's en het gewenste einddoel dit een grijs gebied waarin het Nederlands mogelijk niet voldoende wordt beheerst. In dit hoofdstuk geef ik antwoord op de centrale onderzoeksvraag: "In hoeverre kan er geconcludeerd worden dat de bevolkingsgroep in Nederland waar asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden onder vallen, dezelfde informatie van de overheid krijgt omtrent het coronavirus als Nederlanders?" Om tot een conclusie te komen gebruik ik de resultaten uit de literatuurstudie om aan de ene kant te stellen wat de theorie zegt over communicatie tussen de overheid en mensen

met een andere talige en culturele achtergrond en wat de overheid precies heeft aangeboden in de eerste zes maanden na de start van de coronapandemie, en aan de andere kant de resultaten die voortkomen uit de interviews om te toetsen wat de ervaringen van de groep AVO's omtrent de informatievoorziening zijn.

Het vertaalbeleid van de Rijksoverheid stelt dat informatie vertaald dient te worden als het belang ervan voldoet aan een aantal zaken. Dit is onder andere het geval als de volksgezondheid aan risico's onderhevig is. Daarnaast bestaat er een algemeen communicatiebeleid en communicatiemiddelen voor in crisissituaties en een handreiking *Communicatieaanpak coronavirus*. Hieruit blijkt dat zij tijdens de coronapandemie het publiek informeren op verschillende manieren. Voor een deel wordt deze informatievoorziening aangepast op anderstaligen, namelijk het beschikbaar stellen van een Engelstalige website van de Rijksoverheid en het vertalen van communicatie-uitingen in acht talen. Daarnaast geven ze één voorbeeld van het signaleren van maatschappelijke spanningen en polarisatie bij de moslimgemeenschap. Twee andere organisaties, Global Talk en Pharos, zorgen ook voor vertaalde informatie die op de website van de Rijksoverheid gedeeld wordt. Pharos zorgt ervoor dat deze informatie verspreid wordt onder de juiste groepen personen door onder andere samen te werken met sleutelpersonen en het COA. Wat echter bij de Rijksoverheid en Pharos opvalt, is dat zij de documenten niet consequent vertalen in alle talen die zij hebben opgenomen in hun beleid. Dit blijkt ook buiten de coronapandemie een punt te zijn bij DUO die op de website over inburgeren documenten beschikbaar stelt in verschillende talen. Welke talen er voor welk document gebruikt worden, lijkt op het eerste oog geen voor de hand liggende verklaring te hebben.

Onderzoek wijst uit dat er negatieve gevolgen voor de gezondheid kunnen ontstaan door de verschillen die bestaan tussen Nederlanders/overheden en mensen met een andere talige en culturele achtergrond. Op verschillende vlakken in de taalbeheersing, de gezondheidsvaardigheid en op cultureel gebied is er maatwerk nodig in de communicatie tussen Nederlanders/overheden en mensen met een andere talige en culturele achtergrond: in het geval van deze scriptie de groep AVO's. De resultaten uit het tweede deel van deze scriptie leiden tot de conclusie dat de AVO's die ondervraagd zijn deels tevreden zijn met het huidige aanbod van informatie en deels maatwerk missen. Dit gemiste maatwerk bevat onder andere vertaalde informatie in de juiste talen, persoonlijk contact en het overbrengen van informatie face-to-face door het COA, aangepaste adviezen over wat je moet doen in het asielzoekerscentrum en het simultaan aanbieden van de vertaalde persconferenties. Waar het er bij Nederlanders vooral gaat om het verduidelijken van de inhoud van de informatie die de overheid biedt, gaat het er bij AVO's om hoe deze informatie hen weet te bereiken. Er zijn verschillende mogelijkheden om de beperkingen in de communicatie te overbruggen en om maatwerk aan te bieden. Sleutelpersonen kunnen worden ingezet en een vertaalbeleid zal ervoor kunnen zorgen dat het duidelijk is in welke talen welke informatie precies vertaald zou moeten worden. Het wordt aangeraden om visuele ondersteuning te gebruiken en om formele tolken en professionals in te schakelen, niet alleen professionals die in een doeltaal kunnen vertalen, maar die ook kennis hebben van de achtergrond en verwachtingen van de doelgroep.

## 9. Discussie

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten geïnterpreteerd en komen de limitaties van het onderzoek aan bod, worden de implicaties van het onderzoek weergegeven en worden er suggesties gedaan voor vervolgonderzoek. Wat ik met de resultaten in deze tweeledige scriptie heb aangetoond is dat er in de informatievoorziening omtrent het coronavirus vanuit de overheid rekening wordt gehouden met een groep mensen in Nederland die anderstalig zijn. Allereerst vanuit het beleid uit 2006 dat informatie vertaald moet worden als de volksgezondheid eronder lijdt als bepaalde groepen niet goed worden voorzien van informatie. De Rijksoverheid stelt documenten over de maatregelen beschikbaar en deelt vertaalde informatie van organisaties over het coronavirus en de pandemie waarmee de groep anderstaligen meegenomen wordt in de communicatieaanpak in de coronapandemie. Er blijkt echter geen duidelijk beleid te zijn waar de Rijksoverheid, alsmede andere organisaties, zich aan houden betreffende de vertalingen, ondanks dat het vertaalbeleid dit wel stelt. In eerste instantie lijkt het willekeurig welke informatie in welke talen wordt vertaald, aangezien niet alle informatie consequent in alle talen wordt vertaald. Bij Pharos lijkt dit te liggen aan de vlotte veranderlijkheid van de informatie en aan de kosten om alles bij te houden. Het fenomeen van de inconsequente vertalingen komt vaker voor, zo is ook gebleken bij DUO op de pagina op hun website over het inburgeren (ongereleerd aan de coronapandemie) en ook hier ligt een geen verklaring voorhanden. Deze conclusie kan een gevolg zijn van het gebrek aan het handhaven van het vertaalbeleid en mogelijk door de gedateerdheid van dit vertaalbeleid, dat uit 2006 stamt. Dit inzicht brengt me tot de volgende conclusie dat de coronacrisis heeft laten zien dat het vertaalbeleid aan vernieuwing onderhevig is. Een andere reden voor de aanname dat het vertaalbeleid inmiddels gedateerd is, is de keuze voor de talen waarin vertaald wordt. Zo komt het Tigrinya niet voor in het beleid van 2006 terwijl de groep Eritrese vluchtelingen in 2019 in Nederland op de tweede plek in de ranglijst staat. Het Tigrinya wordt overigens wel meegenomen in de vertalingen tijdens de coronapandemie, maar er blijkt maar één document van de veertien documenten die de Rijksoverheid aanbieden in vertalingen, daadwerkelijk vertaald te zijn in die taal. De reden hiervoor ontbreekt. Daarnaast worden de vertaalde documenten niet gelijktijdig met de Nederlandstalige aangeboden, maar vaak pas één dag later. Het niet simultaan aanbieden van informatie maakt de groep AVO's tweederangsburgers omdat ze niet gelijk behandeld worden. Een vernieuwd vertaalbeleid kan ook overgenomen worden door organisaties als Pharos en Global Talk, zodat ook zij in die lijn het beleid op kunnen volgen in hun werk om informatie te vertalen en de acties die leiden uit het vertaalbeleid zouden opgenomen kunnen worden in de handreiking van de Rijksoverheid over de communicatieaanpak van het coronavirus.

De interviews onder mensen die tot de groep AVO's behoren, hebben aangetoond dat er wensen zijn voor meer informatie in het asielzoekerscentrum. Aangepaste informatie over het coronavirus zou op een persoonlijker manier aangeboden moeten worden, aangezien informatie op papier niet altijd landt bij mensen op het asielzoekerscentrum. Bijeenkomsten over het virus, kranten in het Engels, simultane vertalingen van de persconferenties en maatwerk (gericht op het leven op het asielzoekerscentrum) worden gemist. De adviezen die de respondenten hebben gegeven kunnen een adviesrapport vormen als er gecontroleerd wordt of de ervaringen van de respondenten overeenkomen met de acties die vanuit of via het COA worden uitgevoerd. Deze informatie is niet verzameld in dit onderzoek.

Als laatste is het vermelden waard dat is gebleken dat in algemeen onderzoek door het RIVM naar het gedrag van Nederlanders in de coronapandemie, de groep met een migratieachtergrond ondervertegenwoordigd was. Onderzoek dat later is uitgevoerd onder deze groep mensen stelt dat er altijd betrokkenheid moet zijn van deze groep om de resultaten te kunnen generaliseren onder alle Nederlanders. Dit zou de Rijksoverheid voortaan kunnen doen in alle relevante onderzoeken.

De risico's voor asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden die niet bekend zijn met het Nederlands en de Nederlandse cultuur kunnen groot zijn als er niet wordt voldaan aan de plicht van de overheid om mensen te informeren in aangepaste communicatie, zeker als het gaat om de coronacrisis. Het buitensluiten van een groep kan lijden tot gezondheidsrisico's en andere gevolgen hebben van het niet opvolgen van de maatregelen. Zeker als er telkens wordt gehamerd op het feit dat we alleen met 17 miljoen Nederlanders het coronavirus onder controle kunnen krijgen, is een vertaalbeleid van groot belang om minderheden in Nederland te kunnen bereiken.

Er zijn een aantal beperkingen in de onderzoeken die ik heb uitgevoerd. Ten eerste heb ik geen duidelijke lijst van relevante talen kunnen ontwerpen, omdat het onmogelijk bleek te zijn deze gegevens te verzamelen uit de data van de nationaliteit van asielzoekers in Nederland in 2019. Om te achterhalen welke talen relevant zijn voor vertalingen voor asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden zou er in het vervolg naar de situatie in asielzoekerscentra gekeken kunnen worden. De talen die daar gesproken worden zijn wat mij betreft de talen waarin vertaald zou moeten worden. Ten tweede hadden de vragen voor de interviews ook op een andere manier tot stand kunnen komen. Om te achterhalen in hoeverre de overheidsinformatie aangepast voor AVO's hen bereikt, hadden deze documenten aan de respondenten voorgelegd kunnen worden. In de huidige vorm van het onderzoek kan namelijk niet geconcludeerd worden of het de informatie van de overheid is geweest die de respondenten heeft weten te bereiken. Ook zou het COA meegenomen kunnen worden in dit onderzoek om te achterhalen in welke mate zij gebruikmaken van de informatie die door de overheid beschikbaar wordt gesteld. Als laatste wil ik benoemen dat er niet geverifieerd is bij het COA of de ervaringen van de respondenten overeenkomen met de werkelijkheid. Om die reden is er geen adviesrapport opgesteld, omdat het niet duidelijk is wat de acties van het COA zijn in de coronapandemie als het gaat om informatieoverdracht over corona aan de bewoners van het asielzoekerscentrum.

Het onderzoek in deze scriptie heeft geleid tot ideeën voor vervolgonderzoeken. Allereerst zou er uitgebreid gekeken kunnen worden naar de plicht van de Rijksoverheid voor een actueel, relevant vertaalbeleid. Er kan onderzoek gedaan worden naar de invulling daarvan. Zo'n vertaalbeleid zou dan ook op andere vlakken gebruikt kunnen worden, bijvoorbeeld voor het vertalen van andere relevante informatie als politieberichten. Belangrijke politieberichten die waarschuwend van aard zijn zouden mogelijk ook niet enkel in het Nederlands aangeboden mogen worden. Een tweede vervolgonderzoek zou kunnen focussen op het feit dat vertalingen niet enkel gericht zouden moeten zijn op de doeltaal, maar ook op het perspectief van de anderstalige dat cultureel van aard kan zijn. Dit zou onder de aangeboden vertaalde informatie van de Rijksoverheid kunnen worden uitgevoerd, om te kijken of hier tijdens de coronapandemie rekening mee wordt gehouden. Een ander interessant vraagstuk dat uit de resultaten is gekomen, is of het zoeken van informatie over Nederland in het Nederlands andere resultaten geeft dan als er wordt gezocht in een andere taal, bijvoorbeeld het Engels. Een vervolgonderzoek kan antwoord geven op de vraag of het voor anderstaligen een beperking kan zijn dat ze informatie zoeken in een andere taal, die mogelijk tot

automatisch gegenereerde informatie leidt die niet van toepassing is op Nederland met het gevolg dat er uitgegaan wordt van verkeerde informatie.

Het onderzoek naar de informatievoorziening van de overheid gericht op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerden tijdens de coronapandemie heeft geleid tot het in kaart brengen van de huidige situatie en een aantal gewenste verbeteringen. Omdat iedereen recht heeft op informatie van de overheid zou voor iedereen voldoende en begrijpelijke informatie beschikbaar moeten zijn. Samen krijgen we het coronavirus onder controle, mits iedereen op de hoogte is van alle gevolgen en maatregelen.



## Literatuurlijst

- Asmoredjo, J., Van Hal, L., Heskes, H., & Badou, M. (2019). *Communicatie tussen gemeente en laagtaalvaardige burgers met een migratieachtergrond*. Geraadpleegd van <https://www.kis.nl/publicatie/communicatie-tussen-gemeente-en-laagtaalvaardige-burgers-met-een-migratieachtergrond>
- Bossers, B., Kuiken, F., & Vermeer, A. (2015). *Handboek Nederlands als tweede taal in het volwassenenonderwijs* (2de editie). Coutinho.
- Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS]. (2019, januari 1–december 31). *Asielverzoeken en nareizigers; nationaliteit, geslacht en leeftijd* [Deze tabel bevat gegevens over aantallen ingediende asielverzoeken en nareizende gezinsleden (nareizigers) per maand, kwartaal en jaar, onderscheiden naar de nationaliteit, het geslacht en de leeftijdsklasse van de asielzoeker en de nareiziger. Naast het totaal aantal verzoeken zijn ook de aantallen eerste en volgende verzoeken opgenomen.]. Centraal Bureau voor de Statistiek. <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83102NED/table?ts=1598790124146>
- Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS]. (2020a, 20 april). *Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland?* <https://www.cbs.nl/nl-nl/dossier/dossier-asiel-migratie-en-integratie/hoeveel-mensen-met-een-migratieachtergrond-wonen-in-nederland->
- Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS]. (2020b, 26 november). *Bevolkingsteller*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/bevolkingsteller>
- Centraal Bureau voor de Statistiek [CBS]. (2020c, 24 december). *Asielverzoeken en nareizigers; nationaliteit, geslacht en leeftijd* [Dataset]. Geraadpleegd van <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83102NED/table?ts=1598790124146>
- College voor Toetsen en Examens. (z.d.). *Wat zijn de Staatsexamens Nt2? - Staatsexamens Nt2*. Staatsexamensnt2.nl. <https://www.staatsexamensnt2.nl/item/wat-zijn-de-staatsexamens-nt2>
- Dam, A., Van Breugel, I., & Belabas, W. (2020, 24 april). *Opinie: Mag de persconferentie van Rutte ook vertaald?* *De Volkskrant*. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/opinie-mag-de-persconferentie-van-rutte-ook-vertaald~b00abfa9/>
- Dienst Uitvoering Onderwijs [DUO]. (z.d.). *U gaat inburgeren: informatie in andere talen – DUO Inburgeren*. inburgeren.nl. <https://www.inburgeren.nl/u-gaat-inburgeren/informatie-in-andere-talen.jsp>
- Dienst Uitvoering Onderwijs [DUO]. (2019). *Inburgeren voor asielmigranten*. Rijksoverheid. <https://www.inburgeren.nl/images/folder-voor-asielmigranten.pdf>
- Graumans, A., Maas, M., Wattel, D., & Goorts, I. (2018, april). *Infosheet Sleutelpersonen gezondheid statushouders: Waarom is samenwerken waardevol en hoe organiseer je dit als gemeente, GGD, zorg- of welzijnsorganisatie?* Pharos. <https://www.pharos.nl/kennisbank/infosheet-sleutelpersonen-gezondheid-statushouders/>
- Gillissen, A. (2006). *Vertaalbeleid van de overheid - Afspraken*. Rijksvoorlichtingsdienst - Communicatiebeleid.
- Greve, S. (2008). *Communiceren met anderstaligen*. *Critical Care*, 5(1), 22–23. <https://mijn.bsl.nl/communiceren-met-anderstaligen/461732>
- Hulst, J., & Lentz, L. (2001). *Public documents in a multilingual context*. In Janssen, D., & Neutelings, R. (Red.),

- Reading and Writing Public Documents* (pp. 85–103). Amsterdam, Nederland: John Benjamins Publishing Company. <https://doi.org/10.1075/ddcs.1>
- Khunti, K., Singh, A. K., Pareek, M., & Hanif, W. (2020). Is ethnicity linked to incidence or outcomes of covid-19? *BMJ*, 1–2. <https://doi.org/10.1136/bmj.m1548>
- KNAW. (2018, januari). Talen voor Nederland. <https://knav.nl/nl/actueel/publicaties/talen-voor-nederland>
- Kox, M., & Van Liempt, I. (2020a, 4 mei). *Blog: Nederland op slot - de impact van de coronacrisis op asielzoekers, vluchtelingen en ongedocumenteerde migranten in Amsterdam*. Universiteit Utrecht. <https://www.uu.nl/opinie/blog-nederland-op-slot-de-impact-van-de-coronacrisis-op-asielzoekers-vluchtelingen-en>
- Kox, M., & Van Liempt, I. (2020b, 12 mei). *Blog: Onwetendheid, vertraging en achterstand. De impact van de coronacrisis op statushouders*. Universiteit Utrecht. <https://www.uu.nl/opinie/onwetendheid-vertraging-en-achterstand-de-impact-van-de-coronacrisis-op-statushouders>
- Kox, M., & Van Liempt, I. (2020c, 20 mei). *Blog: #I would stay home if I had one - De impact van de coronacrisis op ongedocumenteerde vreemdelingen in Amsterdam*. Universiteit Utrecht. <https://www.uu.nl/opinie/blog-i-would-stay-home-if-i-had-one-de-impact-van-de-coronacrisis-op-ongedocumenteerde-vreemdelingen>
- Lu, D. (2020, 10 april). *De jacht op patiënt nummer één: waar is de corona-uitbraak begonnen?* New Scientist. <https://www.newscientist.nl/nieuws/de-jacht-op-patient-nummer-een-waar-is-de-corona-uitbraak-begonnen/>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2019, 10 oktober). *Campagnes*. Rijksoverheid. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/campagnes>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020a, maart 20). *Toespraak van Zijne Majesteit de Koning in verband met het coronavirus*. Toespraak | Het Koninklijk Huis. <https://www.koninklijkhuis.nl/documenten/toespraken/2020/03/20/toespraak-koning-willem-alexander-in-verband-met-het-coronavirus>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020b, maart 26). *TV-toespraak van minister-president Mark Rutte*. Toespraak | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2020/03/16/tv-toespraak-van-minister-president-mark-rutte>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020c). *Anderstalige communicatiemiddelen over het coronavirus*. Coronavirus COVID-19 | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/coronavirus-beeld-en-video/communicatiemiddelen-anderstalig>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (z.d.). *U gaat inburgeren - DUO Inburgeren*. Inburgeren.nl. <https://www.inburgeren.nl/u-gaat-inburgeren/index.jsp>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. (2020, 1 december). *Moet ik als nieuwkomer inburgeren?* Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/immigratie-naar-nederland/vraag-en-antwoord/moet-ik-als-nieuwkomer-inburgeren>
- Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie [NKC]. (2020, juni). *Handreiking communicatieaanpak coronavirus*. Rijksoverheid.nl. <https://www.nctv.nl/documenten/publicaties/2020/06/25/handreiking-communicatieaanpak-coronavirus---nkc-25-juni-2020>
- Nortier, J. (2009). *Nederland meertalenland*. Aksant.
- Pharos. (2020, december 17). *Begrijpelijke informatie over het nieuwe coronavirus*. <https://www.pharos.nl/>

coronavirus/begrijpelijke-informatie-over-het-nieuwe-coronavirus/

Rademakers, J. (2014). *Kennissynthese: gezondheidsvaardigheden: niet voor iedereen vanzelfsprekend*. NIVEL.

<https://nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Kennissynthese-Gezondheidsvaardigheden-2014.pdf>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM]. (z.d.). *Actuele informatie over het coronavirus SARS-CoV-2*.

RIVM. Geraadpleegd op 20 juni 2020, van <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/actueel>

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu [RIVM]. (2020, 12 juni). *Gedragswetenschappelijk onderzoek*

*COVID-19*. Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM). <https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek>

Rijksoverheid. (2017, april). *Uitgangspunten overheidscommunicatie*. [https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten/rapporten/2010/06/30/uitgangspunten-online-communicatie-rijksambtenaren)

[overheidscommunicatie/documenten/rapporten/2010/06/30/uitgangspunten-online-communicatie-](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten/rapporten/2010/06/30/uitgangspunten-online-communicatie-rijksambtenaren)

[rijksambtenaren](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/overheidscommunicatie/documenten/rapporten/2010/06/30/uitgangspunten-online-communicatie-rijksambtenaren)

Stichting Lezen en Schrijven. (2020, 23 november). *Week van Lezen en Schrijven | Lezen & Schrijven*. Lezen en

Schrijven. [https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/week-van-lezen-en-](https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/week-van-lezen-en-schrijven)

[schrijven](https://www.lezenenschrijven.nl/wat-doen-wij/oplossing-voor-je-vraagstuk/week-van-lezen-en-schrijven)

Taalunie. (2019). *Taal en nieuwkomers*. Adviestekst. <https://taalunie.org/publicaties/121/advies-taal-en-nieuwkomers>

Van der Heijden, P. G. M., Cruyff, M. J. L. F., Engbersen, G. B. M., & Van Gils, G. H. C. (2020, oktober).

*Schattingen onrechtmatig in Nederland verblijvende vreemdelingen 2017 – 2018*. Wetenschappelijk

Onderzoek- en Documentatiecentrum. [https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/12/16/](https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/12/16/bijlage-schattingen-onrechtmatig-in-nederland-verblijvende-vreemdelingen-2017-2018)

[bijlage-schattingen-onrechtmatig-in-nederland-verblijvende-vreemdelingen-2017-2018](https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2020/12/16/bijlage-schattingen-onrechtmatig-in-nederland-verblijvende-vreemdelingen-2017-2018)

Van Liempt, I., & Kox, M. (2020, 7 juli). *Coronavirus: misinformation is leading to 'fake news' anxieties in Dutch*

*refugee communities*. The Conversation. [https://theconversation.com/coronavirus-misinformation-is-](https://theconversation.com/coronavirus-misinformation-is-leading-to-fake-news-anxieties-in-dutch-refugee-communities-141830)

[leading-to-fake-news-anxieties-in-dutch-refugee-communities-141830](https://theconversation.com/coronavirus-misinformation-is-leading-to-fake-news-anxieties-in-dutch-refugee-communities-141830)

Van Loenen, T., Denktaş, S., Merkelbach, I., & Van den Muijsenbergh, M. (2020, juli). Corona gedragsmaatregelen.

Pharos Utrecht, Radboudumc Nijmegen, Erasmus Universiteit Rotterdam. [https://www.pharos.nl/wp-](https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/07/Corona-gedragsmaatregelen-onderzoek-Pharos-Erasmus-2020.pdf)

[content/uploads/2020/07/Corona-gedragsmaatregelen-onderzoek-Pharos-Erasmus-2020.pdf](https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/07/Corona-gedragsmaatregelen-onderzoek-Pharos-Erasmus-2020.pdf)

Van den Muijsenbergh, M., Van Weel-Baumgarten, E., Burns, N., O'Donnell, C., Mair, F., Spiegel, W., Lionis, C.,

Dowrick, C., O'Reilly-de Brún, M., De Brun, T., & MacFarlane, A. (2013). Communication in cross-

cultural consultations in primary care in Europe: the case for improvement. The rationale for the RESTORE

FP 7 project. *Primary Health Care Research & Development*, 15(02), 122–133. [https://doi.org/10.1017/](https://doi.org/10.1017/s1463423613000157)

[s1463423613000157](https://doi.org/10.1017/s1463423613000157)

Van Rijswijk, R., Muntendam, A., & Dijkstra, T. (2017). *Focus in Dutch reading: an eye-tracking experiment with*

*heritage speakers of Turkish*. *Language, Cognition and Neuroscience*, 32(8), 984–1000. [https://doi.org/](https://doi.org/10.1080/23273798.2017.1279338)

[10.1080/23273798.2017.1279338](https://doi.org/10.1080/23273798.2017.1279338)

Worldometer. (z.d.). *Coronavirus Update (Live): Worldometer*. Geraadpleegd op 30 augustus 2020, van [https://](https://www.worldometers.info/coronavirus/)

[www.worldometers.info/coronavirus/](https://www.worldometers.info/coronavirus/)

## **Bijlage 1: Interview-vragen met toelichting**

### 4.4.1 Achtergrondinformatie

Er is naar de leeftijd, het geslacht, het land van herkomst, de moedertaal en de duur van het verblijf in Nederland van de respondent gevraagd. De leeftijd kon worden aangegeven in stappen van vier beginnend bij de leeftijden 11-15 tot 71-75+. Bij het geslacht kon men vrouw, man of *anders* aangeven. Voor het land van herkomst is genoteerd waar de respondent vandaan kwam en dit kwam in alle gevallen overeen met waar de respondent voor lange tijd heeft gewoond. De verblijfsduur in Nederland is genoteerd in maanden of jaren. Ook is er gevraagd naar waar de persoon op het moment van spreken verbleef: in het asielzoekerscentrum in of buiten Utrecht of elders, bijvoorbeeld in een eigen woning.

### 4.4.2 Op welke manier is de respondent op de hoogte gebracht van het coronavirus in Nederland, de maatregelen en de versoepelingen?

De eerste inhoudelijke vraag gaat over de manier waarop de respondent op de hoogte is gebracht van het coronavirus in Nederland, eind februari 2020. Omdat het coronavirus eind 2019 al bekend was, hoogstwaarschijnlijk ontstaan in China, en al eerder in andere landen en continenten geconstateerd werd, gingen antwoorden daar ook over. Op dat moment is er gestuurd naar de vraag hoe de persoon erachter kwam dat het in Nederland werd geconstateerd. Over de maatregelen en versoepelingen zijn ter verduidelijking voorbeelden gegeven als: handen wassen, geen handen meer met elkaar schudden, anderhalve meter afstand houden, het sluiten van scholen en restaurants, het dragen van een mondkapje in het openbaar vervoer, maar ook weer het opengaan van scholen en restaurants en het testen van corona en de quarantaine.

### 4.4.3 Welk nieuws heeft de respondent gevolgd?

Deze vraag kan al beantwoord zijn in de vorige vraag. Wanneer dit niet het geval was, kan hier nog expliciet naar gevraagd worden. Op het moment dat het nodig is, kan er gestuurd worden naar welke kanalen de respondent gebruikt heeft en welke websites of programma's zijn bekeken.

### 4.4.4 Waar is de meeste informatie vandaan gehaald?

Deze vraag kan al beantwoord zijn in de vorige vraag. Wanneer dit niet het geval was, kan hier nog expliciet naar gevraagd worden.

### 4.4.5 Hoe zou de respondent informatie willen verkrijgen?

Samenvattend wat de respondent op de vragen hiervoor heeft geantwoord is er gevraagd naar wat een ideale manier is van informatievoorziening voor de respondent. Er is gevraagd of de manieren die genoemd zijn in het interview de juiste manieren voor de respondent zijn. Er is ook gevraagd hoe de respondent vaker nieuws tot zich neemt en welke manier het prettigst is voor hen.

### 4.4.6 Wat is er goed of slecht en hoe kan het beter?

Samenvattend met wat eerder genoemd is in het interview is er expliciet gevraagd wat de respondent goed vindt, indien hier een antwoord op gegeven kon worden. Daarnaast is er gevraagd wat er beter kan en of de respondent daar ideeën voor heeft.

## **Bijlage 2: Antwoorden van de respondenten uit de interviews**

De antwoorden van de respondenten worden niet openbaar aangeboden. Indien hier belangstelling voor is kan er contact met mij worden opgenomen via [veenahoudijk \[at\] hotmail \[punt\] com](mailto:veenahoudijk@punct.com). Dank u wel voor het begrip!

### **Antwoorden van respondenten uit de experimentele groep**

Vraag 1: Op welke manier is de respondent op de hoogte gebracht van het coronavirus in Nederland, de maatregelen en de versoepelingen?

### **Antwoorden van respondenten uit de experimentele groep**

Vraag 2: Welk nieuws heeft de respondent gevolgd en waar heeft de respondent dat nieuws vandaan gehaald?

### **Antwoorden van respondenten uit de experimentele groep**

Vraag 3: Hoe zou de respondent informatie over iets belangrijks als het coronavirus willen krijgen?

### **Antwoorden van respondenten uit de experimentele groep**

Vraag 4: Wat vindt de respondent goed en slecht aan de situatie betreffende informatie over het coronavirus?

### **Antwoorden van respondenten uit de controlegroep**

Vraag 1: Op welke manier is de respondent op de hoogte gebracht van het coronavirus in Nederland, de maatregelen en de versoepelingen?

### **Antwoorden van respondenten uit de controlegroep**

Vraag 2: Welk nieuws heeft de respondent gevolgd en waar heeft de respondent dat nieuws vandaan gehaald?

### **Antwoorden van respondenten uit de controlegroep**

Vraag 3: Hoe zou de respondent informatie over iets belangrijks als het coronavirus willen krijgen?

### **Antwoorden van respondenten uit de controlegroep**

Vraag 4: Wat vindt de respondent goed en slecht aan de huidige situatie betreffende informatie over het coronavirus?