Social Inclusion and Access to Basic Services of Third-Country Nationals (AccessIN)

"Service Providers' Needs Assessment Report

AccessIN Deliverable D3.4 (Work Package 3)

This publication was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund. The content of this publication represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

TABLE OF CONTENTS

EXECUTIVE SUMMARY....1
A. BELGIUM....4
A.1. Migrants' access to educational services in Belgium....4
A.2. Migrants' access to employment services in Belgium....6
A.3. Migrants' access to social assistance in Belgium....7
A.4. Migrants' access to housing services in Belgium....9
A.5. Migrants' access to healthcare services in Belgium....10
B. GERMANY....12
B.1. Migrants' access to educational services in Germany....12
B.2. Migrants' access to employment services in Germany....14
B.3. Migrants' access to social assistance in Germany....16
B.4. Migrants' access to housing services in Germany....18
B.5. Migrants' access to healthcare services in Germany....20
C. HUNGARY....23
C.1. Migrants' access to education in Hungary....23
C.2. Migrants' access to employment services in Hungary....25
C.3. Migrants' access to social assistance in Hungary....27
C.4. Migrants' access to housing services in Hungary....28
C.5. Migrants' access to healthcare services....30
D. SPAIN....32
D.1. Migrants' access to education in Spain....32
D.2. Migrants' access to employment services in Spain....36
D.3. Migrants' access to social assistance in Spain....37
D.4. Migrants' access to housing in Spain....39
D.5. Migrants' access to healthcare in Spain....40
SAMENVATTING....43
A. BELGIË....47
A.1. Toegang van migranten tot onderwijs in België....47
A.2. Toegang van migranten tot arbeidsbemiddelingsdiensten in België....49
A.3. Toegang van migranten tot sociale bijstand in België....50
A.4. Toegang van migranten tot huisvestingsdiensten in België....52
A.5. Toegang van migranten tot gezondheidszorg in België....53
RÉSUMÉ OPÉRATIONNEL....56
A. BELGIQUE....60
A.1. Accès des migrants à l'éducation en Belgique....60
A.2. Accès des migrants à l'emploi en Belgique....62

A.3. Accès des migrants aux services sociaux en Belgique 63
A.4. Accès des migrants au logement en Belgique 65
A.5. Accès des migrants aux soins de santé en Belgique 66
Zusammenfassung....69
B. DEUTSCHLAND....73
B.1. Der Zugang von Migrant:innen zu Bildungsdienstleistungen in Deutschland 73
B.2. Der Zugang von Migrant:innen zu Arbeitsmarktdienstleistung in Deutschland 76
B.3. Der Zugang von Migrant:innen zu Sozialdienstleistungen in Deutschland 78
B.4. Der Zugang von Migrant:innen zu Wohnungsdienstleistungen in Deutschland 81
B.5. Der Zugang von Migrant:innen zu Gesundheitsdienstleistungen in Deutschland 83
ÖSSZEFOGLALÓ....87
C. MAGYARORSZÁG....91
C.1. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése az oktatáshoz 91
C.2. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése a munkaerőpiachoz 93
C.3. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése a szociális ellátásokhoz 95
C.4. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése a lakhatáshoz 96
RESUMEN EJECUTIVO 101
D. ESPAÑA 105
D.1. El acceso del alumnado inmigrante a la educación en España 106
D.2. El acceso de los inmigrantes al empleo y los servicios de asesoramiento laboral 110
D.3. El acceso de los inmigrantes a los servicios de asistencia social 112
D.4. El acceso de los inmigrantes al mercado de la vivienda 114
D.5. El acceso de los inmigrantes a los servicios sanitarios 116

EXECUTIVE SUMMARY

This report outlines **the main barriers identified by service providers who assist third-country nationals (TCNs) to access basic services across 5 key areas (education, employment, social assistance, housing, healthcare) in 4 countries: Belgium, Germany, Hungary, and Spain**. It also enlists a set of initiatives implemented by professionals to mitigate or minimize obstacles to migrants' access to services, illustrating **good practices** that could be replicated in other EU Member States.

The information provided in this report is based on **97 in-depth semi-structured interviews** and **one focus group** conducted with service providers in the four countries analyzed. The report also includes some key findings from an **online survey with a conjoint experiment** carried out in the Community of Madrid (Spain), targeting exclusively educational providers.

Table 1 summarizes the number of service providers interviewed and their distribution by gender, service and country. Out of the 97 interviews, 31 were conducted in Spain, 24 in Germany, 23 in Belgium, and 20 in Hungary. The focus group was conducted only in Spain. Two-thirds of the interviewees (62 out of 97) are female.

Table 1: Interviews with service providers, by gender, service and country

	Healthcare		Education		Social Assistance		Employment		Housing	
	Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female	Male	Female
Belgium	3	1	0	5	0	4	3	2	3	2
Germany	0	5	4	2	4	2	2	2	1	4
Hungary	1	3	1	3	0	4	1	3	2	2
Spain	2	9	3	10	1	4	1	7	3	1

Source: Authors' own elaboration.

The qualitative fieldwork was conducted in highly diverse local contexts. Service providers were recruited in neighborhoods with a significant concentration of immigrants. We interviewed professionals who are in contact with migrants on a daily basis and count with extensive work experience in their respective fields (we only interviewed professionals with at least three years in their current position or a similar one).

Access to most interviewees was established via the telephone numbers and email addresses published on their workplaces' websites. Only a few interviewees were contacted with the help of local civil society organizations (CSOs) working with migrant communities. The interviews were conducted both in person and remotely in the period July 2022-June 2023. In-person meetings took place at interviewees' workplaces or in open spaces (e.g. coffee shops) that provided a more relaxed environment for conversation. Remote interviews were conducted via video calls. All of them were recorded, upon prior consent by the interviewees. The interviews' length ranges from 30 minutes to 2 hours.

While the AccessIN project focuses specifically on barriers faced by TCNs with regular status in accessing basic services, some interviewees frequently mentioned other nationalities (e.g., Romanians) and/or Ukrainians fleeing the war. Given the rich material collected, the report also refers to these specific groups.

Similarities across countries

- Service providers consider that immigrants, asylum seekers, and refugees still face important barriers in accessing basic services across the 4 countries analyzed. Professionals concur that these users experience a significant social vulnerability given their precarious status in the labor market, in jobs that are often low-paid and which entail long working hours and few opportunities for promotion.
- This vulnerability is greater among undocumented immigrants and asylum seekers, as they remain outside the formal labor market and have limited access to the welfare system.
- Professionals also consider that immigrants who have the right to access the welfare system make less use of these resources than non-migrants (especially in Germany and Spain). Socio-economic precariousness seems an important factor that restricts immigrants' access to most of these services, due to a lack of time to attend appointments with service providers. This is further aggravated among those who do not have a solid support network (relatives, friends, etc.) or are undocumented.
- Proficiency in the local language and digital illiteracy also condition migrants' access to basic services. This is particularly evident among Muslim women in all countries analyzed.
- When it comes to labor market inclusion, the absence of prior work experience and training in the country of residence seems to determine the quality of the assistance provided. Immigrants with no clear professional pathway in the residence country –mainly newly arrived immigrants– face greater difficulties in getting a job.
- The lack of knowledge on the functioning of the welfare system is another challenge for immigrant users, which may lead either to misuse or under-utilization of social resources. It entails a significant workload for professionals, e.g. by training these users on the procedures and formalities to access services.
- The under-utilization of healthcare services by migrants remains particularly problematic, since medical personnel consider that early detection of some diseases is key to providing effective treatment. Healthcare providers also underline the cultural distance from some migrant communities as another significant barrier, due to different conceptions of illness and body in some communities (e.g., Chinese) or gender biases regarding medical attention (e.g., some male Muslims refuse to be treated by female medical professional).
- Cultural barriers linked to gender roles further condition access to services. As indicated by some of the professionals interviewed, men and women tend to make different use of most services. In some migrant communities, women tend to be the main users of social and medical services, due to their role as caregivers. Similarly, they are often the only interlocutors with children's teachers.
- The digital divide is a barrier for some TCNs originating from countries with a rather low access rate to technologies of information and communication (e.g., Afghanistan). This hinders migrants' access to online appointments and managing online bureaucratic processes, which was particularly visible during the COVID-19 pandemic. Despite some state-led programs and CSOs initiatives, the lack of computers and other materials that could allow migrant pupils to attend online classes became a major challenge for educators.
- Providers argue that collaboration with CSOs contributes to guaranteeing more tailored assistance to immigrants and asylum seekers, often by referring them to the appropriate services.
- The existence of certain prejudices and/or negative attitudes towards specific nationalities among service providers remains an important challenge to be tackled. Such prejudices were observed during the qualitative fieldwork conducted with professionals across the four countries analyzed, but also in the conjoint experiment included in the online survey distributed to educators in the Madrid region (Spain).

Differences between countries

- In Germany, Belgium, and Spain, employment, education, and healthcare service providers gave a positive overall assessment of the variety of resources supplied by authorities to provide better care for immigrant residents, such as translation services at educational or primary healthcare centers, specific educational programs for newly arrived pupils -within and outside the schooling system-, and vocational training designed to improve migrants' professional qualifications and skills in labor counseling centers. Nevertheless, professionals also drew attention to the limited availability of these actions and programs, their uneven distribution across centers and districts, and the shortage of regular and trained personnel to implement them.
- Hungary stands out from the rest of the countries for the absence of resources provided by public authorities to meet the needs of immigrant users, with the sole exception of Ukrainian refugees.

Initiatives, good practices, and recommendations

- To address existing shortcomings, some professionals have launched innovative initiatives aimed at enhancing the assistance offered to immigrant users. Some of these initiatives emerged during the COVID-19 pandemic. Examples include the use of translators and mediators belonging to NGOs and social entities with which providers collaborate, or the networking experience that some social assistance and healthcare professionals and volunteers bring to immigrant users to assist them and/or overcome their difficulties.
- The findings of this report emphasize the necessity to offer training courses on interculturality, psychology, and diversity management for professionals who are in regular contact with immigrant users, while also providing them with the resources needed to cope with the main challenges faced in assisting this population. In the specific case of service providers in Belgium and Germany, although they claim that they have access to a wide range of courses on this topic, they also pointed out the need to further increase their knowledge regarding the legal requirements that both foreigners and refugees must meet to access basic services.

The structure of the report

The following sections unpack service providers' perceptions and narratives on immigrants' access to basic services across the 5 areas (education, employment, social assistance, housing, and healthcare) analyzed in each country. Each country report is structured in five sections, corresponding to the 5 services analyzed. Each of these sections contains information on (1) the characteristics of immigrant users (and their families, in the case of education); (2) providers' attitudes and prejudices towards them; (3) the organizational structure of the service and providers' main organizational requests; (4) the assistance provided to migrants during the COVID-19 pandemic; and (5) the set of initiatives implemented by providers to better care for this population.

A. BELGIUM

Belgium has a long tradition of immigration. The implementation of 'guest workers programs' after World War II led to the increase of foreign workers originating especially from Southern Europe, Morocco and Turkey (see Vintila, Lafleur & Nikolic 2021[1]). By 1970, foreigners accounted for 7% of the population and since the 1980s, the number of non-citizen residents gradually stabilized because of relatively flexible naturalization processes and the end of labor recruitment (Jacobs, Martiniello & Rea, 2002[2]; Bousetta & Bernès, 2009[3]; Vintila, 2015[4]).

As Belgium is a federal country with three linguistic communities, integration processes and social security can considerably differ by regional competencies. The share of foreigners within the overall population also varies across the regions, from up to 35% in Brussels, and around 9% and 10% in Flanders and Wallonia, respectively.

The Belgian social protection system encompasses a contributory component of work-based social insurance and a residual non-contributory system of social assistance (see Melin 2020[5]). Its welfare system has experienced a strong pattern of decentralization over the past decades, with several social protection benefits being transferred to the regions.

The findings presented in this country report are based on 23 interviews conducted with service providers (i.e., 4 with educators, 4 with employment professionals, 5 with providers related to housing, 4 with social assistance workers, and lastly, 6 with healthcare professionals). Slightly over 90% of the interviews were conducted in Brussels. The remaining rest were conducted in Liege, a city in the region of Wallonia. The interviews conducted in Brussels consider the two main linguistic communities in Belgium in a balanced way.

A.1. Migrants' access to educational services in Belgium

Education is compulsory from 6 to 18 years of age. All immigrant pupils are included. Immigrant pupils and their parents receive information in multiple languages (e.g., French, Dutch, English) about the educational system through specific public services and civil society organizations, promoting different ways to get informed. Continuous and ongoing education support in the language of instruction of immigrant pupils is offered in both pre-primary and compulsory education, with intercultural education also being a principle of the teacher training system. Yet, the interviewed educators indicated that the Belgian educational system does not seem to be fully prepared to address all the necessities of immigrant pupils, especially those who do not have Dutch or French as their mother tongue or those who arrived unaccompanied.

---

[1] Vintila, D., Lafleur, J-M., Nikolic, L. (2021). Report on political participation of mobile EU citizens: Belgium. GLOBALCIT Report on Political Participation 2021/5, https://hdl.handle.net/1814/72559

[2] Jacobs, D., Martiniello, M., & Rea, A. (2002). Changing patterns of political participation of citizens of immigrant origin in the Brussels Capital Region. The October 2000 elections. *Journal of International Migration and Integration*, 3(2), 201-221.

[3] Bousetta, H., & Bernès, L. (2009). Post-immigration challenges to political citizenship: the case of Belgium (EMILIE Report). Retrieved from the European Website on Integration: http://ec.europa.eu/ewsi/en/resources/detail.cfm?ID_ITEMS=22689

[4] Vintila, C.D. (2015). The European citizenship and the electoral rights of non-national EU citizens in the EU Member States (Doctoral dissertation). Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.

[5] Melin, P. (2020). Migrants' access to social protection in Belgium. In J.-M. Lafleur, & D. Vintila (Eds.), *Migration and social protection in Europe and beyond: comparing access to welfare entitlements* (Vol. 1, pp. 49–63). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-51241-5_3

Characteristics of immigrant pupils and families:

- When immigrant pupils are unaccompanied (mainly Afghans), schooling is challenging not only because of integration barriers such as learning Dutch or French but also due to the lack of guidance and educational intermediators.
- According to service providers, the educational centers by providing school materials as well as the state via the social assistance schemes available support parents in need financially by reducing social vulnerability (i.e., allowances and other benefits are in place for parents or legal guardians of immigrant pupils).
- Some interviewees are concerned about access to primary and secondary education when pupils are 18 years old since education is not compulsory for them because of their age, but not necessarily because of the level of academic training.
- Overall, all interviewees pinpointed the linguistic barrier as the main problem for integrating immigrant pupils into the educational system, particularly in multi-lingual administrative divisions such as Brussels.

Educators' attitudes and perceptions towards immigrant pupils:

- Professionals consider that some pupils tend to learn Dutch or French more easily due to their linguistic background or origins in former colonies, whereas others just lack the motivation to integrate and to attend regular schooling.

Organizational resources and requests:

- Education service providers express concerns related to their communication with the pupils' parents or legal guardians, providing insights on how different origins or nationalities require differentiated or personalized attention. Indeed, educators sampled request more individual monitoring.
- While the educational system in Belgium has a long experience receiving and incorporating immigrant pupils, the lack of trained and well-equipped personnel seems to be a structural problem at the national level. In a similar vein, education service providers require diversity and psychological training, particularly to better communicate with asylum seekers and refugees' pupils and their families fleeing the war.
- Part of the interviewees complained about working at locations that are not fully capable of hosting the number of students they have.
- As children must be enrolled in a school almost immediately after they registered as residents in Belgium, the state has two programs to overcome their linguistic barriers prior to attending regular schooling: the 'bridging classes' (in the French-speaking territory: DASPA) and 'reception classes' (in the Flemish-speaking territory: OKAN). These programs are designed for children of newly arrived immigrants, including asylum seekers and refugees.
- Service providers also consider that the fixed period for which immigrant pupils are requested to learn one of the national languages is too short for some of them, thus making them unprepared to instantly assume new educational challenges.

Assisting immigrant pupils and families during the COVID-19 pandemic:

- During the pandemic, service providers noticed a digital divide and a lack of resources (e.g., computers) to conduct online classes, which became particularly challenging, especially for migrants originating from countries with low technological access.
- Professionals also highlighted that the pandemic caused struggles in the social skills of these pupils and their families to connect with their peers and/or with the educational personnel. Namely, interviewees expressed concerns about pupils and their families' levels of social isolation in detriment of their integration to their school system.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant pupils and their families:

- To reduce anxiety, depression, and social isolation during the COVID-19 pandemic, educators maintained personalized communication with their students, including those with an immigrant background.
- Translation and interpretation: some educators indicated that they act as translators (or they identify other students and/or colleagues as informal facilitators for the educational personnel) to work with migrant pupils and to stay in touch with their parents or legal guardians.
- Educators mentioned the role of private donations buying laptops for schools during the COVID-19 pandemic. Likewise, interviewees also point out that some private and public institutions (e.g., universities) created material to teach and acknowledge the different educational necessities within the context of children of newly arrived immigrants (e.g., the European project called '*RefugeesWellSchool*' by the University of Leuven [link: https://refugeeswellschool.org])

A.2. Migrants' access to employment services in Belgium

Third-country nationals who have a National Register Number in Belgium can access public employment services, vocational training, and the recognition of their foreign diplomas/qualifications. Still, they face restrictions in terms of accessing private employment or self-employment, with targeted support being generally limited to language courses and general information or orientation provided by specialized services to job seekers. Third-country nationals who wish to become self-employed workers are further requested to present a professional card in the Flemish Community and in the Wallonia-Brussels Federation.

Characteristics of immigrant users:

- According to the interviewed professionals, most immigrants requesting their assistance are undocumented, overly men, mainly from Morocco, Brazil, and Eastern European countries, especially from the Balkans. This is also because part of the sample works almost exclusively with undocumented immigrants. In parallel, most asylum seekers and refugees requesting service providers' assistance are mostly from Guinea, Afghanistan, Congo, the Democratic Republic of Congo, and Syria.
- In general, professionals mentioned the administrative obstacles (e.g., difficulties in opening a bank account, digital divide) immigrant users must overcome prior to getting a job but also when working or in situations in which they experience accidents at work.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- All the interviewees recognized at least certain types of discrimination towards immigrant workers, particularly those originating from Arab countries.
- Professionals sampled also indicated that labor market discrimination can be 'explicit' and 'unconscious' in their words. 'Explicit' because racial and origin attributes seem to influence employers' decisions for hiring immigrant workers. 'Unconscious' given the lack of networks among undocumented and/or newly arrived immigrants to get a job or a recommendation. Some interviewees suggest that natives –in particular– have an advantage as compared to foreigners to get jobs that are not publicly contested, and this seems to be because their network of support and social circle is larger.

- Professionals also mention that stereotypes might be often replicated in society, either in urban or rural localities. While highly educated or high-skilled migrants appear to be less discriminated against, biased practices remain an important issue at different levels, from the bureaucratic process to obtain a legal status to work, to lower salaries to workers because of their residence permit or the lack thereof.

Organizational resources and requests:

- Professionals' narratives did not identify a specific policy or program to exclusively incorporate immigrant workers into the labor market in Belgium. Namely, they did not mention any policy or program to include immigrant users in the Belgian labor market.
- In Belgium, newly arrived immigrants not only must get their residence permits, which is a costly process according to interviewees, but also immigrants need to enroll in courses to better understand how the labor market works and/or improve their skills before getting a proper job on several occasions.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Professionals emphasize the social vulnerability of working in certain types of jobs during the pandemic, and particularly the barriers that undocumented immigrants face, especially those who are not digitally literate.
- Service providers noticed that undocumented immigrants who worked before the pandemic as cleaning personnel in restaurants or households, as *au-pairs*, were the ones that most suffered the social effects related to the pandemic. Employers either fired them or obliged employees to lock in with them to prevent getting infected, reducing the benefits and rights of immigrant workers.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Service providers mention that their work is extensive and highly constrained by legal stipulations regarding their roles and types of intervention. They underline two initiatives: the use of Pro Deo lawyers and the mentoring programs that civil society organizations incorporate to assist immigrant workers in accomplishing professional goals.

A.3. Migrants' access to social assistance in Belgium

With regards to social assistance, the minimum guaranteed income is available to individuals without sufficient resources who have an effective residence in Belgium, including Belgian citizens, EU nationals and their family members who have been legally residing in the country for at least three months, non-EU foreigners registered in the Belgian population registry, stateless persons as well as individuals with the refugee status or subsidiary protection. As explained by Melin (2020), the inclusion of non-EU foreigners in the Belgian population registry is only possible after they have proven at least 5 years of legal residence in the country. Those who do not meet this prior residence condition are not legally entitled to apply for the minimum guaranteed income. An additional obstacle refers to the consequences of the take-up of social assistance benefits by migrants living in Belgium. For instance, when non-EU foreigners claim social assistance benefits from the Public Centre for Social Welfare (CPAS), the latter can notify the Immigration Department, which on exceptional occasions may lead to the withdrawal of their residence permit. As for the special scheme of minimum guaranteed income for the elderly population (Melin 2020), this pension scheme is available for individuals aged 65 and above, with effective residence in Belgium, who have a non-contributory or insufficient pension. Nonetheless, in the case of third-country nationals, access to this special scheme of non-contributory pension is only available for

those coming from a country that has signed a bilateral social security agreement with Belgium that covers this specific scheme (Melin 2020).

Characteristics of immigrant users:

- The linguistic affinity between the social assistance providers and specific immigrant communities (e.g., Spanish in the case of the Latinos residing in Belgium and Latino associations) made it easier to establish direct communication between immigrant users and civil associations.
- Part of the interviewees highlighted the role of gender as a social construction, assisting for instance immigrant users who are in transition to change their gender.
- Social service providers indicated that the most frequent users among immigrants in Belgium are relatively young.
- Interviewees notice that immigrant users are not well informed of their rights, particularly of the bureaucratic processes for claiming social assistance.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Indeed, the gender role was present in all interviews with social assistance providers. Some of them indicated discrimination practices towards women as for instance their role of caregivers. "*There is discrimination based on class, many times mothers are asked what is wrong at home that the child does not pay attention to, does not have the same efficiency compared to other children*".
- Whereas interviewees agree that no nationality should receive more attention than others in terms of social deservingness, they highlight that specific situations or groups of nationalities are more likely to get discriminated against (e.g., Arabs) by private and public service providers.
- While interviewees indicated that there are useful programs to socially assist immigrants, one interviewee also complained that the system is not egalitarian. According to his perception, programs such as CPAS[6] and FZO[7] seem to be an immigrants' privilege in the minds of Belgian users in need.

Organizational resources and requests:

- Professionals believe that the Belgian system is currently better prepared and more organized for assisting immigrant users, even though social benefits and aids seem to have been reduced in recent years. Still, most interviewees critically evaluate it claiming a lack of personnel and interpreters or translators to cope with emergencies.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Overall, all interviewees identified a problem with the lack of digital skills of immigrant users and their language barriers to navigating the Belgian welfare system. In the interviewees' view, their workload increased since the COVID-19 pandemic accordingly. Many immigrant users who came from developing countries did not necessarily know how to manage a computer to get informed, process, and obtain social services in Belgium, demanding professional help more frequently.

[6] Public Centre for Social Assistance (CPAS): It is a public institution for social assistance that has several social services available and provides variegated types of financial assistance (taking responsibility for bills, food packages, guidance on budgeting, etc.) to allow a person to be able to lead a life which is consistent with human dignity.

[7] Federation of Self-Organizations (FZO) is a socio-cultural umbrella association that stands for integration, emancipation and participation of the multiple immigrant communities in Flanders and the Flemish part of Brussels. FZO is a national association recognized and subsidized by the Flemish Community with a complex administrative structure.

- They also indicate that immigrant users frequently submitted special requests for financial aid, food supply and voluntary return to their countries of origin.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Social interpretation and legal assistance: All interviewees discussed some initiatives that they or their colleagues from CSOs put forward to provide immigrants not only legal assistance but also act as social interpreters when immigrant users are required to attend an appointment or do paperwork. They search for opportunities to influence public opinion (e.g., media coverage), reach out to more immigrants in vulnerable conditions, and exert pressure on politicians so that immigrants' access to social rights is addressed by the government.
- Providers also organize cultural and social activities to increase the interpersonal connection among immigrants or just to have a better understanding of their needs and requests.

A.4. Migrants' access to housing services in Belgium

Foreigners with insufficient resources can receive access to social housing with a rent adapted to their income. To do so, however, they must prove legal residence in Belgium. The claim for social housing is frequently made via the Belgian Public Centre for Social Welfare (CPAS). In Belgium, housing prices are rising, particularly in Brussels, not only because of migration inflows but also due to the general trend in the Eurozone related to the relatively high inflation, lack of construction workers, and gradually more expensive material. In just the capital, over 50,000 families, among them immigrants, are on a waiting list which can take years to access social housing.

In general, service providers promoted initiatives to help all categories of foreigners and individuals with a migration history who already have Belgian citizenship to relocate to a more permanent accommodation. However, most interviewees do not see any substantive solution being proposed at the state level.

Characteristics of immigrant users:

- In Belgium, there seems to be a gender bias in the housing service with, for instance, specific categories of immigrant users (asylum seekers, refugees, and undocumented immigrants). As there have been overly single males, renting a house with prospective purposes of family reunification is difficult. Still, all interviewees linked the Russian invasion of Ukraine as a trigger to explain the increased arrivals of mainly female Ukrainians with or without children.
- According to practitioners, some of the individuals who arrived in Belgium and sought international protection have already paperwork pending or even done in another EU Member State.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- According to the service providers sampled, no nationality of newly arrived migrants can be linked with specific legal statuses, except for Moroccans. At least two different narratives perceived that Moroccans opt to be temporary immigrants more than permanent resident or other more stable legal statuses. According to these narratives, Moroccans remain more likely undocumented until coming back to Morocco again or to another EU member. Still, interviewees did not comment more comprehensive on this.
- Some interviewees revealed some cues of existent stigma in public opinion (in particular, a negative perception towards Arab populations), as well as discrimination practices when a homeowner assesses if selling/renting or not and to whom.

Organizational resources and requests:

- Professionals do not mention the need for any resources to improve immigrant clients' assistance. This might result from the fact that they perceive themselves as mere intermediaries between immigrants and owners/banks.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- There are several initiatives that providers working at NGOs focused on asylum seekers, refugees, and undocumented migrants are adopting to better assist them: from reaching out to undocumented migrants who were homeless, to recruiting, informing, and facilitating that Belgian citizens form a voluntary network to house refugees.

A.5. Migrants' access to healthcare services in Belgium

When accessing healthcare, social protection is frequently available to any salaried worker and assimilated categories residing in Belgium, regardless of their nationality. The system relies on a reimbursement procedure and the access to such healthcare benefits is conditioned by individuals' affiliation to a sickness insurer and the payment of a 6-month minimum contribution. Moreover, there is no statutory difference between foreign and national residents in terms of accessing monetary benefits in case of sickness (Melin 2020).

Characteristics of immigrant patients:

- Service providers consider that some nationalities require much more healthcare assistance as compared to others, for example, Afghanis or from the Maghreb.
- Interviewed professionals believe that origin, age, and gender are the main grounds of discrimination against migrants in Belgium. In their view, oftentimes, discrimination by gender and origin is combined generating more difficulties for female migrants to access healthcare than for male migrants. Some interviewees notice that Arab men occasionally require that male healthcare professionals attend to them or their families, generating discrimination toward female healthcare professionals.
- Practitioners believe that the language barrier is another significant obstacle for some migrant communities. Patients who barely speak Dutch, French, or English seem to be in a delicate situation. Some of the healthcare providers interviewed seem to be frustrated with the poor communication they can establish with these patients.
- Healthcare personnel also mentioned the importance of individuals' legal statuses. Those who have a resident permit can access more medical care than those without one. In the eyes of some interviewees, asylum seekers and refugees enjoy more stable, favorable treatment when it comes to healthcare services as compared to newly arrived immigrants, especially those without a residence permit.

Attitudes and perceptions towards immigrant patients:

- In general, the interviewees indicated that some newly arrived immigrants lack information regarding the Belgian healthcare system. Even when they have no insurance, the healthcare system covers the costs for those without other financial means through the Public Social Assistance Center (CPAS).
- According to some interviewees, immigrant users do not get informed about primary care in Belgium as they should.
- Beyond the level of information or the cultural differences on how, especially newly arrived immigrants, access healthcare services in their country of origin and in Belgium, providers

believe that there are no substantial differences between migrant groups in terms of their access to healthcare.

Organizational resources and requests:

- Overall, the lack of financial resources on the side of newly arrived immigrants, and the lack of personnel on the side of the healthcare system appear to be important obstacles for migrants' access to healthcare services in Belgium.
- Interviewees point to administrative barriers that hinder migrants' access to healthcare services. One of them, for instance, alerted about the lack of communication of healthcare personnel towards immigrant patients concerning their prevention.
- Practitioners also referred to specific categories of immigrants. To illustrate an example, one of them highlighted the need to instruct sexual education to newly arrived immigrant women.
- Providers request diversity training to overcome discrimination practices towards migrants and to be able to communicate with them better.

Assisting immigrant patients during the COVID-19 pandemic:

- Providers mentioned that there was a problem with informing immigrant patients about the COVID-19 pandemic and the measures adopted by the government. One interviewee mentioned that multilingual flyers and brochures explaining physical distancing measures and how the virus is transmitted were developed for migrants during the pandemic.
- Providers also indicated the parallel system to the national registration number that the government created for undocumented immigrants to obtain their COVID-19 vaccination program.
- Digital illiteracy in some migrant communities was also mentioned as a barrier during the COVID-19 pandemic when most services were online.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant patients:

- Some interviewees highlighted the practices of solidarity with migrants in vulnerable situations during the COVID-19 pandemic. Professionals mentioned the vaccination campaigns for undocumented migrants as an example of solidarity.
- Networking: providers working in associations recurred to direct contact with other organizations and the CPAS to assist vulnerable immigrant patients in accessing healthcare services.

B. GERMANY

The German welfare system is often said to be a two-pillar system (Schnabel 2020[8]) consisting of social insurance financed through contributions and additional tax-financed welfare programs. Entitlements differ based on membership and contributions. The social insurance system covers pensions, healthcare, unemployment, work-related accidents, and since the 1990s, long-term care. It covers most employees, with some exceptions (specific professions in relation to the pension system and civil servants, who are provided for by their employers directly). To qualify for most benefits, there are minimum periods of contributions. In addition to these contribution-based systems, social assistance schemes are provided independently of the contributions made. The most important ones are the child allowance ("Kindergeld"), the minimum income ("Grundsicherung" for labor force participants or "Sozialhilfe" for non-participants) and housing subsidies ("Wohngeld"). While the contribution-based benefits do not generally differentiate along citizenship, the access to benefits based on tax-financed programs is more restricted for foreigners, depending on residency conditions and, in some cases, additional requirements related to their legal and labor force status (Schnabel 2020).

The findings presented in the following sections of this country report come from the qualitative fieldwork conducted from September 2022 to April 2023 in the cities of Frankfurt and Offenbach. A total of 24 interviews were conducted with service providers working in the five areas included in the project, namely: 4 interviews with compulsory education teachers and 1 school social worker; 4 with employment counselors from CSOs; 5 with social workers from NGOs and CSOs specialized in social assistance; 5 with real estate agents and social workers from the housing assistance sector and 5 interviews with clinicians.

B.1. Migrants' access to educational services in Germany

Compulsory education in Germany requires all children aged 6 to 15 to attend school full-time at the primary and secondary levels. The barriers identified by educators in assisting TCN pupils cover both student and family characteristics, insofar as teachers need to be in constant contact with TCN pupils' parents.

Characteristics of immigrant families:

- German educators underline the strong socio-economic vulnerability of immigrant families, which sometimes goes hand-in-hand with low educational credentials.
- Educators consider that families with refugee status are the worst off, as their housing conditions tend to be particularly harmful to their children's academic progress. Narratives focus on refugee families living in municipal shelters.
- The risk of academic failure among foreign pupils is further aggravated when their parents are not proficient in the German language, which entails significant difficulties in: (1) helping children with homework; (2) communicating with teachers; and (3) understanding guidelines and recommendations provided by schools and educators.
- Overall, educators consider that migrant parents show little awareness of the functioning of the German educational system.
- Educators point to cultural barriers that may hinder migrant pupils' academic performance. They consider that integration essentially means adaptation to the norms and rules of the

[8] 'Migrants' access to social protection in Germany' in Lafleur, J.-M. and Vintila, D. (eds.) *Migration and Social Protection in Europe and Beyond (Volume 1)*. Cham Springer, pp. 179-193.

receiving society. Teachers usually consider that Muslims are the least integrated group in Germany.

- This cultural distance also covers gender role models. Interviewees identify a strong role division within the Muslim community, with mothers being primarily responsible for childcare, which usually leads to situations in which their sons seek to strengthen their masculinity by challenging maternal authority. Educators consider that, oftentimes, this is conducive to bad behavior –both within and outside the classroom- and poor academic performance.

Characteristics of immigrant pupils:

- A clear distinction is made based on students' immigrant generation. Teachers consider that those with more years in the German educational system are more likely to succeed at school than those newly arrived. Based on the importance attached to language, they consider that early exposure to German language would facilitate the academic development of these pupils at later educational stages.
- Teachers also underline that the gap between the contents taught in the TCNs' countries of origin and in Germany is another significant barrier in ensuring adequate school progress for immigrant students. In their view, non-EU pupils face greater difficulties because the educational systems in their origin countries tend to be significantly different than the German one. Most references focus on Maghreb-origin pupils.
- Professionals also believe that cultural specificities among immigrant pupils may hinder their academic performance. Again, concerns focus on Muslim girls. Educators consider that the expression of Islam through clothing –mainly the use of the veil– may be perceived as a sign of their lack of interest in integrating with the rest of their classmates.

Educators' attitudes and perceptions towards immigrant pupils:

- Educators make clear references to the lack of integration of a large part of the immigrant community. Their narratives focus primarily on Turks and North Africans.
- Some of them referred to immigrants' dependence of the German welfare system, to the extent of considering it to be the main reason to stay in Germany.

Organizational resources and requests:

- Understaffing and excessive bureaucracy are seen as the main obstacles faced by teachers in assisting TCNs pupils and parents.
- To provide better assistance to TCNs, educators assess positively the possibility of being trained in diversity management. Although most of them report that they have received some training in this regard, it is considered rather scarce.
- Regarding assessment of existing resources, teachers point to a wide range of programs and resources aimed at improving students' performance and specifically to those targeted to immigrant pupils who are not proficient in the German language or have recently joined school[9].
- Educators also consider that more schools should have such programs, especially those focusing on the acquisition of the German language as well as interpreter and/or translation services to be able to communicate with TCN families.

[9] Teacher references include link classrooms, integration classes for Ukrainian pupils, and the course of German as a second language (Daz).

Assisting immigrant pupils and families during the COVID-19 pandemic:

- Concerning immigrant pupils, educators consider that the main barrier was the lack of technological devices in immigrant households to follow the lessons and keep up with the courses from home, especially for those not fully proficient in the German language. They consider that this was the main reason for which many TCN pupils experienced a significant worsening of their academic performance during the COVID-19 pandemic.
- Educators consider that German authorities did their best to provide a rapid response to this scenario, by supplying technological tools –laptops and tablets- to schools to be distributed among socially deprived families, as many TCN parents would not have had the necessary resources to support their children with online classes, mainly in terms of time and language proficiency.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant pupils and their families:

- Educators believe that one of the strengths of German schools is their extensive network with local CSOs that can help immigrant families navigate the German educational system. According to educators, at times, these organizations –mainly NGOs- provide schools with interpreters.
- Given the lack of language skills of some migrant parents and their lack of information on how the educational system works, some schools have websites with information in several foreign languages.

B.2. Migrants' access to employment services in Germany

Employment counselors act as intermediaries between immigrant users and employers, on the one hand, and between the employers and the personnel of the foreigners' offices, on the other hand.

Service providers consider that the German labor market needs well-educated workers, i.e., with professional qualifications: academic studies, vocational training and language proficiency. They also think that migrants face difficulties in achieving this, as even those with higher educational credentials have to cope with learning German and with the process of recognizing the qualifications obtained in their origin countries.

Characteristics of immigrant users:

- The interviewees underline the significant labor precariousness of many immigrants, which can be seen in their higher concentration in temporary jobs, with low salaries as well as in their greater possibilities of being exploited as compared to German workers. Long working hours are underlined as the main reason why some immigrant users cannot attend training courses aimed at improving employability. This would be especially difficult for those who, along with precarious works, have dependent family members.
- This precariousness is further aggravated among users with irregular administrative status. Service providers highlight that asylum seekers stand out from the rest, as they are not allowed to work in the regular labor market. Therefore, the black market would appear as the only alternative.
- Low-skilled people with poor command of the German language are perceived as particularly disadvantaged and they tend to head towards the most precarious jobs. Providers consider proficiency in English, alongside German, as key in accessing higher quality jobs. In their

view, immigrants from countries where English is widely spoken (e.g. Eritrea) would find it easier to get a job.

- Providers also notice a significant digital barrier among immigrant users, which became particularly evident during the COVID-19 pandemic. Until then, immigrant users interested in communicating with public administrations were allowed to do it in person, sometimes accompanied by counselors who translated information provided by the civil servants and ensured that procedures were carried out correctly. With the end of in-person attendance, counselors shouldered the responsibility for teaching users how to deal with online applications, which was seen as a particularly difficult task since (1) some of these users are not proficient in German, and (2) do not have the necessary devices to cope with online procedures (laptops, tablets or even internet access).
- The lack of work experience and training in Germany is seen as another factor shaping immigrants' labor market inclusion, particularly for middle and high-skilled workers. According to professionals, experience and academic training acquired in their countries of origin are not always recognized in Germany, which poses a significant brake on immigrants' careers, insofar as they must start over in Germany.
- Differences between the labor market in origin countries and in Germany usually imply a lack of knowledge on how to proceed with job search in Germany. Professionals emphasized specifically: (1) the role played by German employment counselors as well as the paperwork required to apply for a job (e.g. how to write the CV and the training certificates required); and (2) the functioning of the Dual Vocational Training System[10].
- Concerning gender role models, professionals identify them as a significant hindrance in working with immigrant users. On the users' side, they think that sexism within certain minority groups makes it difficult for women to look for a job –particularly for Muslims-, as they tend to be primarily responsible for children and household chores. On the professionals' side, female counselors refer to situations where some male Muslims felt uncomfortable in being assisted by female professionals.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Concerning employers' prejudices, providers describe situations where 1) migrant workers' labor rights are not always respected (unpaid holidays, excessive working hours, and unfair dismissals) and 2) racist comments are made to them. Although such attitudes are identified for several migrant groups, including those from Arab countries (mainly Muslims), Eastern Europe, and Asia (primarily Bangladesh and Pakistan), providers consider that migrants from Arab countries face higher discrimination.
- Regarding attitudes displayed by other professionals, statements focus on the staff of the Foreigners' Registration Office, with abundant references to their misbehavior towards immigrant users who come to the service to apply for residence and work permits.
- Concerning providers' attitudes towards immigrant users, no major prejudices or discriminatory attitudes are identified in the interviews. However, it is worth mentioning the countless references made to the preferential treatment of Ukrainian refugees by German authorities. Providers specifically point to the quick and easy management of Ukrainian asylum cases as well as the variety of employment resources at their disposal[11], which they consider as an unfair disadvantage for the rest of the asylum seekers.

[10] It consists of on-the-job training at a company and classes at a vocational school (*Berufsschule*), which usually include German, English and Social Studies.

[11] For instance, German job offices have a specific contact number to deal with Ukrainians' queries.

Organizational resources and requests:

- In general, employment professionals consider they are able to meet most needs regarding immigrants' labor integration by collaborating with NGOs, public administrations and trade unions. Referrals to these organizations are quite frequent to cover immigrants' training needs, including German courses. In addition, these users usually turn to employment counselors upon the recommendation of these entities. Providers also underline the efficiency of long-term collaborative projects such as BEGIN, aimed at enhancing refugees' competencies.
- The interviewees also highlight the importance of having a multilingual team to reach as many users as possible. Some of them stated that they are able to speak some immigrant users' languages and when this is not the case, they use online translation services.
- Another strength lies in their extensive know-how in cultural diversity, acquired during their academic years or careers[12].
- As employment providers cater to a wide variety of immigrant and asylum seekers' needs - even beyond employment-, they request for more staff.
- Professionals also draw attention on the restrictions in accessing the Foreigners' Registration Office. Concerns focus on the impossibility of having a contact person in these offices and the impossibility of accompanying immigrant users to these offices since the outset of the pandemic.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Employment providers report significant workload increases during the hardest months of the COVID-19 pandemic, marked by mobility restrictions. The pandemic has had a profound impact on immigrants' living conditions –mainly in terms of job loss-. As a result, fears arose among these users regarding the legality of their dismissals, as well as the way to deal with online applications and online training, bearing in mind the language and the digital barriers faced by many of them.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Language training for immigrant women: On the basis that immigrant women cope with significant difficulties in attending regular mixed training courses.
- Digital training and spaces with technological devices for immigrants: Bearing in mind immigrants' and asylum seekers' digital barriers, some organizations provide them with digital training and spaces where they can be guided in the processing of online applications.
- Long-term immigrants supporting new arrivals refers to matching people with a longer period of residence in Germany with newcomers, so that they can serve as role models and encourage those recently arrived in their work and training pathways.

B.3. Migrants' access to social assistance in Germany

The responsibilities of the interviewed service providers cover legal counseling and the handling of social benefits and subsidies.

Characteristics of immigrant users:

- Socio-economic vulnerability is considered by service providers as a key challenge for migrant users who struggle to meet basic needs. This precariousness is particularly severe

[12] All interviewees highlight the wide range of diversity courses made available to them by their own organizations or other CSOs.

among those who do not have regular and stable administrative status – asylum seekers– especially if they belong to more vulnerable groups (disabled, elderly, LGTBQI).

- Providers notice that this economic precariousness often brings with it a significant digital barrier among immigrant users, in terms of 1) scarcity of technological devices at home (laptops, tablets, etc.) and 2) lack of digital skills. As pointed out for employment, since the COVID-19 pandemic, the communication with public administrations is more frequently done online. Consequently, users who are not able to deal with online apps –e.g. elderly immigrants- face serious problems in submitting their online applications.
- Providers also observe that this digital barrier is closely linked to immigrants' language proficiency: users who are not able to understand German find it difficult to surf public administrations' websites. Additionally, they are limited to communicating by telephone with employment counselors or civil servants.
- Professionals further highlight that, in their experience, language skills are associated with both migrant generation and educational background. Newcomers who arrived with low qualification levels – or even illiteracy - find it particularly difficult to learn German. In contrast, long-term residents and those who arrived with high educational credentials - including English proficiency- are more likely to improve their job skills in a short period of time. Among the latter group, interviewees highlight the cases of Syrians and Ukrainians.
- Social workers also agree that users interested in obtaining recognition for their academic qualifications or training in Germany must face a tortuous and costly bureaucratic procedure, which ultimately represents a major obstacle to access better jobs.
- Regarding service use, providers consider that immigrants lack information on how social assistance works, which frequently leads to not using these services as much as necessary. The main reason they highlight for this is the different functioning –or even absence- of this service in origin countries.
- Concerning gender role models, counselors point out that migrant women often have different social assistance needs than migrant men. In their view, this is associated with the fact that women tend to be the main responsible for caring for dependent family members, mainly children, which restricts their possibilities of attending German courses and vocational training due to scheduling incompatibility. Professionals are therefore calling for more courses tailored to the needs of female migrants.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Social workers do not exhibit significant racial prejudices that may hinder immigrants' access to social assistance.
- Nevertheless, they perceive that over the last few years, German authorities have allocated specific resources for promoting the socio-economic integration of Ukrainian refugees: translators, language courses, job training, and housing solutions. They are surprised that these resources are not made available for refugees of other nationalities.

Organizational resources and requests:

- By collaborating with CSOs, social workers feel that they can meet most immigrant users' needs, including assistance to the most vulnerable groups, such as accommodation for female refugees and asylum seekers and literacy courses for migrant women.
- They positively assess their collaboration with city councils and political committees on refugees to which they regularly provide information about immigrant and refugees' profiles and needs.
- Providers also express their satisfaction with the variety of diversity management courses available to them. All interviewees confirmed having attended several training activities on this topic over the last few years. However, they also point to the need for specific courses

focusing on differences between the German welfare system and the ones in migrants' origin countries.

- Again, they also underline their multilingual work environment, which is associated with the fact that many of them have migrant backgrounds. In cases where no member of the service knows the user's language, resorting to online translators or NGO personnel helps them communicate with non-German speakers.
- Looking at service constraints, social services' low budget is seen as one of the main challenges, together with the insufficient staff in most CSO and public administrations dedicated to providing social assistance to immigrants and other vulnerable groups.
- Social workers also refer to the time-consuming task of finding out about the procedures for recognition of foreign degrees to inform immigrant users[13].

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Interviewees point to a significant increase in the number of migrants in need of social services since the beginning of the pandemic, which derives from worsening labor conditions and job losses. During the pandemic, most CSOs and social entities continued their activity but adapted themselves to the end of face-to-face assistance. As a result, providers had to deal with the lack of digital skills of many migrant users, mainly utilizing telephone assistance -calls and instant messaging - and e-mails, which posed a major challenge especially for social workers dealing with immigrants who had limited knowledge of the German language.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Multiplier actions: to promote immigrants' independence of social assistance and increase their autonomy, some providers carry out training actions aimed at: (1) encouraging social leadership (immigrants helping immigrants), and (2) stimulating their associationism (e.g. courses on how to set up civil society organizations).
- Specific training for female immigrants: some CSOs provide German courses adapted to immigrant women' schedules.
- Practical-oriented language courses for immigrant students: German courses addressed to immigrant students who want to improve their speaking skills, for whom regular school lessons are not sufficient.

B.4. Migrants' access to housing services in Germany

In Germany, social housing is based on funding (e.g subsidized loans) which can be obtained by all types of owners who must observe the obligation of restricted allocation i.e. renting out the dwellings to low-income people at lowered rents. This type of accommodation is managed by the public housing offices. The *Wohnberechtigungsschein* is the official certificate that a tenant can use to prove that they are entitled to move into social housing.

Housing providers highlighted that immigrants face significant barriers in renting because of general supply-side constraints, namely: dwindling stock of housing, lack of social accommodation and strict criteria for accessing it. In the case of immigrants wishing to access social housing, only those with a German residence permit –linked to a job- are eligible to apply.

[13] Concerns focus on the lack of knowledge on the new Skilled Immigration Acts, which become effective in November 20223, this is, a year after the interviews were performed.

Characteristics of immigrant users:

- Providers consider that immigrant and refugees' socio-economic vulnerability is a key obstacle to accessing housing, which is closely related to their residential status. Regarding social renting, only those who have residence permits can register at the housing office. In the case of low-income applicants, part of the housing costs may be covered by public funds, through job offices. Nevertheless, providers notice that, in practice, the most socially vulnerable profiles (e.g. people with temporary residence permits or unstable jobs) are often not accepted by housing office staff[14].
- Additionally, the family composition often raises additional issues. According to providers, the German housing market –both social and private- is characterized by small flats with no more than two rooms, which make it difficult for larger families to live in them. The situation is particularly serious for those with special needs such as elderly and disabled people.
- Providers also highlight that this situation is further aggravated in the case of asylum seekers for whom shelter is the only alternative. In these accommodations, large groups of people are forced to share spaces with no privacy. Additionally, although the law stipulates that asylum seekers must live in reception centers for at least 6 weeks and a maximum of 24 months, the final time often exceeds this period due to (1) delays in processing asylum applications by German authorities, and (2) lack of housing alternatives.
- Like other providers, housing counselors argue that Ukrainian refugees have benefited from preferential treatment by German authorities. This can be seen in the provision of social and private housing specifically allocated to them.
- They also consider that immigrants and refugees often lack sufficient information on how housing counseling services work, which is associated with the limited or no presence of this resource in their countries of origin.
- Language is another determining factor in accessing housing. According to providers, although is not compulsory, a good command of German is often a well-regarded characteristic by housing office staff in allocating dwellings.
- Concerning gender aspects, providers argue that single mothers with dependent children find it more difficult to access both social and private housing than male-headed families. The reason lies in their specific socio-economic precariousness, being often employed in part-time jobs that allow them to set time for childcare.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- The analysis of the interviews with housing counselors does not reveal significant prejudices or misgivings that might hinder immigrant and refugee users' access to housing services.
- However, as these providers act as mediators between social housing office staff and immigrant users looking for accommodation, they are well acquainted with the attitudes of the former. Providers point out that some immigrants suffer from major prejudices, mainly racialized people, and Muslims. In the case of Muslims, providers believe that the explanation lies in the idea that their ways of life and customs are more distant from those in Germany.

Organizational resources and requests:

- In the specific field of social housing, in some cases, collaborating with CSOs is seen as an opportunity for 1) guaranteeing dwellings tailored to immigrant and refugees' needs and 2) providing adequate resources to this population, mainly by referring users. Additionally, such collaboration gives providers the possibility to fill some service deficiencies, e.g. by providing translators.

[14] Some interviewees refer to situations in which these users are rejected by housing office employees, fearing that they will not be able to continue paying housing once they stop receiving benefits.

- Another strength lies in their extensive know-how in cultural diversity, which is perceived as essential in providing adequate assistance to refugee and immigrant users. Most providers state to have attended some courses on this topic in their current workplaces. However, they consider it insufficient.
- Providers suggest the construction of social housing tailored to different immigrant profiles, i.e. with more than two bedrooms, lifts, and close to the city center to facilitate daily mobility to workplaces and public services.
- Providers responsible for managing refugee shelters request for more and better shelters – especially in terms of space- to ensure users' privacy and reduce cohabitation conflicts.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Professionals' concerns focus on the significant digital barrier among these users, which is reflected in the shortage of technological devices –computers, tablets, etc.– and, in some cases, even internet access. As a result, these users faced serious difficulties in submitting online formalities for accessing social housing during the lockdown. In response to this situation, some entities provided telephone assistance to keep in touch with users and solve their queries, with uneven results.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Language training for immigrant users: bearing in mind the specific social vulnerability of immigrant women, some CSOs provide German courses addressed to them.
- Counseling beyond the office: an innovative initiative developed during the pandemic consisted of counseling outside service providers' offices, in open spaces where immigrants used to meet with compatriots, such as parks.

B.5. Migrants' access to healthcare services in Germany

In Germany, the healthcare system is primarily financed through payroll-based contributions from employees and employers. Foreign workers are by default entitled to public health insurance according to law. They can be eligible for private insurance providers if their salary exceeds the threshold of €69,300 per year as of 2024. However, they need private health insurance to apply for a visa as foreign workers. According to providers, immigrants with private health insurance, who – for whatever reason – have not paid the contributions are automatically excluded from this medical coverage system and only can get back into it when they start to pay off the debts, which is perceived as the biggest hurdle. On this basis, providers consider that programs such as the Humanitarian Consultation-Hour[15] are necessary.

Characteristics of immigrant users:

- Clinicians refer to immigrants' labor vulnerability as a key obstacle in providing them with adequate care, pointing to job instability as the main cause. Since many immigrants cannot afford health insurance, they are only entitled to access emergency care. The situation is particularly serious for specific profiles such as sex workers.
- Migratory status also plays an important role. According to professionals, asylum seekers are the most disadvantaged group. Although under the Asylum Seekers' Benefits Act[16], they have

[15] In Frankfurt and Main the public health department established the humanitarian consultation hours in 2001, aimed at refugees without identity papers and health insurance. Doctors provide immediate medical assistance for free and anonymously.

[16] The Act regulates the social and medical entitlements of asylum seekers. Refugee care is organized partially in parallel to the general health care system and individual medical care includes treatment of acute illnesses and pain conditions

access to medical practice, additional healthcare benefits that go beyond regular care (e.g. extended diagnostic tests or surgeries) require additional permits to cover costs.

- For these specific profiles, the Humanitarian Consultations is the only alternative. However, doctors who belonged to this resource consider the total number of hours to be insufficient bearing in mind the increasing number of patients and the shortage of clinicians.
- Healthcare providers also point to users' unawareness about the functioning of the German healthcare system due to differences with the healthcare systems in their countries of origin, e.g. primary care, regular medical check-ups, etc. Providers consider that this leads to the spread of misconceptions about the consequences of accessing the service, particularly among people with irregular status, who often refuse to go to health centers for fear of being deported.
- Professionals believe that the familiarity with the German healthcare system is intimately associated with language proficiency and education credentials. In their view, those with little command of German and lower educational levels face major problems in accessing healthcare services, being strongly dependent on counseling provided by CSOs. According to practitioners, this is the case for most African users. Within this group, women seem to experience lower proficiency in the German language and greater difficulties in learning it because of their lower educational background.
- Immigrant and refugees' cultural beliefs may also affect their access to the service. Some clinicians refer to some Eastern European users refusing to be vaccinated. Professionals also point to the role played by immigrant communities in supplying medical care. As a result, some migrants tend to use the German healthcare system in a more sporadic way. Likewise, sometimes immigrant customs entail difficulties for clinicians due to the different concepts of illness and body in some cultures.
- Concurring with users' profiles, some interviewees detect certain gender biases. In the case of female practitioners, it implies difficulties in assisting male immigrants. On this issue, situations are reported in which these users are quite demanding –even rude- with clinicians.
- Finally, the digital skills gap along with the lack of technological resources are also considered as factors hindering immigrants' access to healthcare. From providers' viewpoint, it often prevents immigrants from carrying out online procedures, medical appointments, downloading clinical records, etc. (an aspect that was evident during the COVID-19 pandemic).

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- In general, health professionals agree that the German health system is not well prepared to meet the medical needs of immigrants and refugees, so a large part of this population does not access medical resources. Despite this, providers consider that the strict conditions imposed by the German legislation are fair and therefore, users should adapt to them.
- Most clinicians refer to the disinterest perceived among some immigrants in learning German and the consequences of this in terms of not being able to get a stable job and, consequently, to pay for health insurance, which is particularly evident among Arab women.

for recovery, improvement or for the relief of illnesses or consequences of illness. The responsibility for health care (and other needs) of asylum seekers in Germany falls under the legislation of the federal states and hence is structured regionally with different procedures and specifications by federal state and by cities.

Organizational resources and requests:

- Collaboration with other services –such as Clearing Offices[17]- and CSOs is considered to be an important strength of the German healthcare system. This cooperation allows clinicians to reach out to the most vulnerable populations, e.g. sex workers, Roma, etc.
- Regarding the most highly-valued resources, the interviewees mention (1) Humanitarian Consultation, (2) KoGi pilots[18], and (3) outpatient childbirth programs. These programs aim to reduce some of the constraints faced by migrants in accessing healthcare, namely, lack of financial resources, unawareness of how the system works, and language barriers. For the KoGi pilots, some clinicians underline the need for them to receive precise training on the German healthcare system by medical staff, under the evidence that sometimes pilots' own cultural patterns may hinder their role as mediators.
- As in other services, some healthcare professionals have migrant backgrounds, which means they are proficient in some of the users' languages. Online translation services are another available resource. However, some interviewees warn that its use may slow down doctor-patient communication, so they would prefer to resort to expert translators.
- Another strength lies in extensive know-how in cultural diversity among clinicians, which is seen as essential in providing proper assistance to immigrant users. However, most of them claim to have a wider range of courses at their disposal e.g. on racial biases and prejudices as well as on legal requirements for accessing healthcare resources.
- The healthcare system's low budget is seen as a key obstacle, particularly in terms of lack of personnel. In providers' view, while the number of migrant users has considerably increased over the last years, the volume of clinicians remained at similar levels to the previous period.

Assisting immigrant patients during the COVID-19 pandemic:

- Providers reported that, during the COVID-19 pandemic, immigrants' access to the healthcare system has suffered in varied ways. First, because of their unawareness of health measures and standards of accessing health services, particularly among those who were not proficient in German. Clinicians complained that the information provided was not available in foreign languages.
- This is compounded by little technological skills and resources of some immigrant users which prevented them from applying for appointments or accessing medical records.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant patients:

- Informal interpreters**:** As indicated above, providers highlighted that they oftentimes collaborate with CSOs and ask for translators/interpreters. In addition, health workers often also make use of volunteers from immigrant communities themselves.
- Information exchange with colleagues: When clinicians are unaware of the requirements that immigrant and refugee users must meet in accessing medical services, they usually turn to their peers for information. Although this is an informal practice, they believe that it would be desirable to promote meeting places for sharing experiences and knowledge on how to provide better assistance to refugees and immigrant patients.

[17] The services offered by the clearing office (*Clearingstelle*) are intended primarily for new immigrants who have received a residence permit for the first time and their families. At the clearing office users can get information about the solidification of their residence status, the recognition of foreign qualifications, advice on benefit entitlements and offers of the Immigration Advice Service for Adult Immigrants (MBE) and Youth Immigration Services (JMD) according to their needs.

[18] Initiative aimed at training immigrants who are not proficiency in German about the functioning of the healthcare system by means of community pilots who act as language mediators in medical consultations.

C. HUNGARY

Since the 1990s, most foreigners coming to Hungary are Hungarian-speaking individuals from Romania (Ágnes 2010[19]). Over the last decade, however, the country also experienced new arrivals especially from Serbia and Ukraine (Hungarian Central Statistical Office).

In Hungary, a work-based redistribution system has prevailed for the last 12 years. This means that the main beneficiaries of the various social benefits are those who are or were in paid employment. In addition, the number and amount of benefits for the unemployed are low (Juhász 2020[20]). Refugees, beneficiaries of subsidiary protection status and persons with permanent residence permits have the same social rights as Hungarian citizens.

The findings included in this country report come from the qualitative fieldwork carried out from September 2022 to April 2023 in the cities of Budapest and Győr–Nyírbátor. A total of 20 interviews were conducted with service providers from the five services included in the project, namely: 4 interviews with educators; 4 with employment counselors from CSOs; 4 with municipal social workers from NGOs and CSOs; 4 with real estate agents and social workers from the housing assistance sector, and 4 with clinicians.

C.1. Migrants' access to education in Hungary

Education is compulsory for children aged 3-16 who have the right to residence in Hungary for more than three months. Primary schools operate on a territorial basis, with a compulsory admission requirement for children living within the school area. In some primary and secondary schools, there are Hungarian language teachers who help children who do not speak Hungarian. Universities have English-language scholarship programs for TCN students, which can be applied for from abroad. Additionally, 520 hours of Hungarian language courses are available for people holding a temporary protection status from Ukraine.

The interviewed professionals consider that there are no substantive differences between Hungarians and TCNs in terms of access to education. Yet, they indicate two major challenges when it comes to migrant pupils in compulsory education: their difficulty in integrating into the school (both academically and socially) and incomplete information from their families or legal guardians about how the Hungarian educational system works. Educational professionals believe that these problems are associated with language barriers, families' lack of information, shortage of personnel, and the absence of government orientation.

Characteristics of immigrant families:

- Education service providers highlight that migrants' insufficient command of the local language is the main barrier that hinders their access to education. They believe it can be overcome when parents and education professionals speak English. When this is not the case, the lack of a mediating language hampers direct communication about students' needs.
- Education professionals find that immigrant families with higher socio-economic status in their origin country and those employed in highly skilled jobs in Hungary find fewer obstacles

[19] Migráció harmadik országokból a statisztikai adatok tükrében. Az idegen Magyarország, p.15.
[20] Migrants' Access to Social Protection in Hungary. In: Lafleur, JM., Vintila, D. (eds.) Migration and Social Protection in Europe and Beyond (Volume 1). IMISCOE Research Series. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-51241-5_1

to enroll their children in local schools and taking an active part in extra-curricular activities; immigrants with low-skilled jobs tend to not have time to get involved.

- Educators mention that some parents are particularly uncooperative, which can be seen in the fact that they want their children to participate, for instance, in Ukrainian online education instead of in the Hungarian school system.

Characteristics of immigrant pupils:

- For recently arrived pupils, limited language skills affect not only their academic performance but also prevent educators from identifying their physical or emotional state.
- Educators also identify differences depending on pupils' nationality: in their view, those who bring with them a better command of English are also in a better starting position.
- Regarding gender role models associated with different cultural patterns, teachers point to the prevalence of sexist attitudes among Latin American boys towards their female counterparts. These assessments can also be seen as an example of educators' prejudices.

Educators' attitudes and perceptions towards immigrant pupils:

- Although education professionals do not ostensibly show preconceptions and stereotypes towards immigrant pupils, their observations of sexist attitudes among Latin American pupils – mentioned above – are likely to be an example of prejudices.
- More specific examples of prejudices are identified in some interviews regarding Syrians – both parents and pupils- insofar as teachers consider their way of life and customs to be far away from those of Hungarian society, which makes it difficult for these pupils to integrate into society and school.

Organizational resources and requests:

- According to educators, the shortage of teachers hampers the possibility of providing the individualized attention that migrant students require.
- Professionals also mention that educators need diversity training and understanding that the needs of migrant students may require a different approach.
- Education professionals also highlight a complete lack of orientation or aid from the government to help schools with the integration of immigrant students. The language barrier among immigrant students is not addressed by the government and there are no language training courses available.
- Since the government initiatives or resources are vague and often inexistent, strategies used by educators encompass autonomous decisions that often imply being more flexible with immigrant students (especially regarding exams or qualifications) or adaptations of the core curriculum.

Assisting immigrant pupils and families during the COVID-19 pandemic:

- The COVID-19 pandemic and the consequent shift to online education created a digital divide that affected both Hungarian and immigrant students, especially in low-income families where digital devices were limited.
- No external guidance or support from the Ministry of Education is mentioned on this matter.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant pupils and their families:

- Interpreters or translators: Providers mentioned that although in some schools an interpreter can attend the meeting with parents if requested, since this is not a government service, teachers and students are the ones who translate and facilitate the communication when there is no professional interpreter available.

- Mentors: Education professionals emphasize the positive role of these people. Especially since the COVID-19 pandemic, many pupils started to be supported by mentors, which proved to be a great help in improving their academic progress.
- Networking: Especially during the COVID-19 pandemic, professionals stated that it was crucial to have the contact details of families' social support workers, particularly in the case of vulnerable immigrant families. In some schools, teachers implemented a register of absences through DRIVE, contacting parents every week and monitoring each child's family situation.

C.2. Migrants' access to employment services[21] in Hungary

Beneficiaries of international protection, temporary protection applicants, persons holding permanent residence permits, and holders of a student type of residence permit can work in Hungary without a work permit. Other TCNs with a residence permit are subject to a work permit. In the event of unemployment, only beneficiaries of international protection and persons holding permanent residence permits can receive a jobseeker's allowance. This amount is fixed and has limited requirements. Applicants of temporary protection status can apply for this fixed amount allowance.

Overall, professionals related to employment services identify barriers that hamper the placement of migrants in the labor market, especially in higher-quality jobs. Even when they manage to access the market and find employment, employees with migrant backgrounds often face lower salaries, unstable positions, and fewer benefits as compared to Hungarians.

Characteristics of immigrant communities:

- Labor advisors and recruitment personnel indicate that the socio-economic vulnerability of individuals with migrant backgrounds forces them to accept undignified working conditions because they cannot risk losing their source of income. This dependence on their employer implies that even if they are informed about their employment rights, they will not enforce them out of the fear of being fired.
- Professionals pinpoint that immigrant workers tend to be concentrated in low-skilled and long hours jobs, some of them under exploitation. Moreover, foreign workers are often employed through temporary work agencies, which may apply different regulations.
- Service providers also mention that migrants lacking a social support network often find it more difficult to access the Hungarian labor market.
- They also emphasized that highly qualified immigrants experience difficulties in the recognition of their labor experience and academic qualifications from abroad. Therefore, they are unable to access a job similar to the one they previously had. This downgrade is a consequence of two factors: the recognition of qualifications and the language barrier.
- In terms of gender roles, professionals also state that women may have a lower level of language skills, previous qualifications, or work socialization, which hinders their access to employment in Hungary.

[21] The Parliament adopted a new immigration act on 22 December 2023 that entered into force on 1 January 2024. The new act changed the residence titles and introduced new permits for employment. Unfortunately, despite the fact that the new act already entered into force, the detailed implementing rules have not been adopted yet, thus, information is lacking about many issues. As the amendment came into force after the fieldwork, the information on employment is based on the previous legal framework.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Migrants' access to the Hungarian labor market is determined by the labor demand. Although there are other factors involved, labor advisors and recruitment personnel consider that employers hire migrant workers more easily in labor shortage periods.
- Professionals identify discrimination towards immigrant workers both from the employers and from Hungarian co-workers. In their view, existing prejudices are deeply connected to the origin country or specific nationalities, with migrants from the Middle East, Africa, and South Asia experiencing more instances of discrimination. Labor advisors and social workers identify racism and islamophobia among both employers and Hungarian co-workers.
- Service providers also note that English-speaker immigrants who work at multinational companies -in highly qualified positions concurring with their qualifications-, face little to no discrimination by other Hungarian co-workers or employers since they work in a more multicultural environment.

Organizational resources and requests:

- Professionals related to employment services claim that they manage to insert migrant workers in the labor market, but the challenge lies in finding quality jobs.
- Interviewees explain that, especially shortly upon arrival, immigrants tend to experience an intensive period in which they not only need to find a job but also to sort out their accommodation, gain digital skills, enroll their children in local schools, etc. Thus, when immigrant people visit job-seeking centers with problems that go beyond job-hunting, professionals do research and contact other organizations or professionals who can assist in specific cases.
- Interviewees believe that it would be necessary to assist and accompany migrant workers to all their administrative procedures.
- Since speaking the local language is a prerequisite to accessing the labor market, professionals complain about the absence of state programs that teach the local language. Despite some NGOs offering training courses, this is not considered to be sufficient.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Professionals resorted to digital work in monitoring immigrant users during the hardest months of the pandemic. Instead of using apps such as Skype, Teams, etc., which required several steps before use, some service providers created a more accessible and straightforward interface that allowed both professionals and users to communicate with each other with just one click.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Intermediaries or accompanied service: To avoid discrimination and racism towards migrant workers, professionals tried to accompany them during the first day of work. In the work center, they act as intermediaries between the Hungarian personnel and immigrant workers, trying to overcome the reticence shown by some Hungarian employees.
- Cultural activities: Labor advisors also organize community events where they teach about the culture and characteristics of different countries. Human resources and job-seeking organizations also hold presentations about the history, religion, or language of Hungary, so that immigrant workers gain more knowledge about the local culture and way of life.

C.3. Migrants' access to social assistance in Hungary

All interviewees indicated that the Hungarian system is unprepared even for the social needs of Hungarians. Since immigrants are particularly vulnerable to social exclusion, social service providers identify specific factors that help to explain this circumstance, as detailed below.

Characteristics of TCN communities:

- Social service providers state that TCNs' socio-economic vulnerability is connected on the one hand, to their labor precariousness; and on the other, to the fact that they do not receive any government benefits. Social workers mention that social assistance recipients are often single mothers in precarious financial situations, who need to support their families and rent a property to live with one income. Professionals claim that the more disadvantaged immigrants are those in poor health conditions, mostly elderly people.
- Service providers state that the language barrier hampers the integration of the TCNs and increases their risk of social exclusion. Professionals explain that the administrative staff does not usually speak foreign languages, and frequently, they do not assist people who do not speak Hungarian. Since this barrier affects all services, professionals related to social services perceive that their physical presence is essential in the TCN's administrative appointments and meetings with service providers.
- The interviewees also observe stronger difficulties especially among African migrants to integrate into the Hungarian society and interact with locals.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Professionals mention that the administrative personnel often complains about the alleged public expenditure that migrants entail, claiming that the country does not have enough resources to cope with it.

Organizational resources and requests:

- Social workers state that they carry out their tasks by cooperating with other organizations and acting in coordination with the rest of the entities. They get professional support from other organizations, especially when there is a shortage of personnel.
- Lack of governmental support: professionals believe that the Hungarian social assistance system is unprepared to respond to the needs of migrants, claiming that there is no governmental willingness to take full responsibility for this issue and that the administrative personnel lack sensitivity.
- Professionals identify two external barriers that hinder TCNs' access to social services and which make procedures often chaotic and bureaucratic: (1) the complexity of administrative procedures, and (2) the shortage of personnel.
- Lack of translation services: social workers state that it would be positive to always have an interpreter present in the appointments of TCN users with health services or schools.
- The professionals interviewed emphasize that, in order to better assist migrants, they must have training in social awareness and cultural differences. Although they have already attended diversity training courses (different organizations provide training in the area in which they are specialized), they perceive them as important and necessary to increase sensitivity and tolerance among service providers.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Professionals indicate that the most important obstacle was that municipalities and government offices were closed and migrant users could only access by previous appointment, which was almost impossible to obtain in the short term.
- According to social workers, the COVID-19 pandemic did not cause significant disruptions since immigrant users were already using online platforms to communicate with their families abroad before the pandemic. Therefore, professionals could handle most situations via WhatsApp, Viber, and e-mail, without requiring physical presence.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Integration programs: (1) certain NGOs have created labor market projects with local companies, fostering communication channels and matching immigrant workers with companies with specific labor demands; (2) since stay-at-home immigrant women may be more isolated, social workers have created smaller groups and social clubs to enable them to meet other women and learn about the Hungarian culture and lifestyle; (3) they have implemented Hungarian language training courses, which are supplied by teachers and volunteers, to learn the local language and to prepare immigrants for the citizenship exam.
- Alternative ways of communication and intercultural mediators: professionals mention that there is no public translation service, yet they are highly needed. Thus, social workers often use alternative tools, such as translation apps or websites and intercultural mediators to smoothen the communication with their new users.

C.4. Migrants' access to housing services in Hungary

For TCNs, housing allowances vary depending on their residence status. Asylum seekers can live in a reception center until their application is assessed. After being granted refugee or subsidiary protection status, they can stay in the reception center for one more month. Applicants and beneficiaries of temporary protection (who are fleeing from Ukraine) are entitled to state housing as long as their status is valid. In all cases, these are mass shelters that are not built to accommodate refugees. The classic asylum reception centers have not been opened to people arriving from Ukraine. Beneficiaries of international protection, persons with permanent residence permits have access to mainstream social housing options: homeless shelters, homes for abused women, and temporary homes for families in need. They can also apply to municipalities' social rental housing tenders. For people with a work residence permit, it is common for employers to arrange accommodation in a work shelter. Only in limited cases can persons with a permanent residence permit and refugee status claim public credit and housing benefits.

Characteristics of immigrant users:

- The socio-economic vulnerability of migrants hampers their chances of renting a property. Some housing organizations can provide rental support or economic aid raised through international funders, but this solution only covers, as best, half of the lease. As Hungarian homeowners usually require the payment of a deposit alongside the rent, lower-income families cannot access these housing programs since they must have certain resources to begin with.
- During their first months in Hungary, immigrants must not only resolve their accommodation but also need to find employment and enroll their children in public education. Housing is tightly connected to employment: if at least one member of a TCN family has a stable job, it can be easier to get accommodation.
- TCNs are at a better starting point if they have social network support in Hungary.

- Language is a strong barrier according to the housing professionals. Immigrants who do not speak Hungarian have more difficulties in understanding how the Hungarian housing system works.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Regarding owner's attitudes, professionals consider that landlords often display racist attitudes and prejudices when renting their property to migrants, frequently even rejecting meeting them.
- Workers of housing organizations complain about real estate companies, who do not offer alternatives to help with the accommodation of TCNs.

Organizational resources and requests:

- Professionals of housing organizations state that networking with other organizations is the main resource to carry out their tasks. Especially because of the lack of government aid, housing NGOs work closely with social workers, information counselors, and other organizations when migrants' necessities go beyond their competences.
- Professionals mention the municipal rental housing system where, on paper, TCNs may apply for accommodation. Yet, given that registration in this system requires having a social security number – which can be obtained after a lengthy bureaucratic process–, professionals state that this is not a real solution.
- The most common resource for TCNs is solidarity accommodation. This involves accommodation available for free or for a very minimal rent, covering a wide range of situations: from hostels or former offices to homeowners or renters that sublet their houses for a period of time. Yet, these options are mainly temporary, not giving families a stable and secure situation and often implying spaces that are not designed for housing, unfurnished and downtrodden.
- Employers often provide their immigrant workers accommodation, which is not perceived to be a suitable solution to the housing problem in providers' view. Interviewees stated that these accommodations tend to be very precarious since they were not originally designed for housing; in many cases they are former offices or hostels.
- Lack of resources and absence of governmental support: professionals emphasize the lack of resources and financial aid. The housing crisis causes a shortage of available flats, and often, people are crammed into small accommodations. Interviewees state that although this has been going on for a long time, these inequalities are not seen as a housing problem by the government, and therefore, they are not addressed.
- Since there is almost no government aid, housing NGOs must rely on international donors to provide rental support to TCN families. A HUF 7,000 government grant is mentioned, but this seems to be occasional and not a sufficient source of funding.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Interviewees did not mention any further obstacles to accessing housing during the COVID-19 pandemic.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

Negotiation with homeowners: Housing organizations give subsidies in the form of housing allowances to TCN families. Still, these allowances must be declared and given in a controlled way, so the organization can deduct the tax and the transaction is visible to the NTCA (National Tax and Customs Administration). Service providers mention that this bothers many homeowners, who would prefer to avoid paying taxes. Moreover, this has often prompted the owners to stop giving their support to the organizations. Housing

professionals take care of negotiating this peculiarity of the rental market with the owners, facilitating the TCN community's access to housing.

C.5. Migrants' access to healthcare services

To obtain a residence permit, TCNs must prove that they can live in Hungary without statal support, being able to be self-sufficient. In particular, regarding healthcare services, they have to have contracted health insurance at the application state. Healthcare institutions operate on a territorial basis, based on the address of residence. People with a declared job can receive free state health care thanks to their social security contributions. This applies to beneficiaries of international protection, persons with permanent residence permits and TCNs who have a work permit, or students holding a special scholarship. Refugees and persons with permanent residence permits who are not working must pay a monthly social security contribution. Those who cannot do so can ask the state to cover the cost for one year. Those without health insurance and needing health care must pay the treatment costs at the hospitals.

Characteristics of TCN communities:

- Healthcare professionals identify the language barrier as the main obstacle to the TCN's access to Hungarian healthcare.
- The lack of language skills is correlated with the TCN's lack of knowledge about how the Hungarian healthcare system works, hence they usually rely on the help of social workers to go through the system.
- Healthcare professionals consider that cultural differences constitute an important factor when treating migrant patients. These differences can be classified into three groups: (1) different healthcare attitudes, related to different climate zones (2) different medical customs in their country of origin; and (3) gender aspects. Regarding the latter aspect, they mention that Muslim women often ask to be assisted by a female doctor, particularly in gynecological matters and childbirth. However, due to the personnel shortage, this could imply longer waits to get an appointment. Additionally, professionals assert that Muslim male patients might be reticent to trust a female GP.
- Professionals mention that TCNs' lack of digital skills may also hamper their access to healthcare services

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Interviewees state that doctors and nurses may be impatient and reluctant to attend TCNs who do not speak Hungarian. Professionals illustrate two explanations for this: (1) the constant work overload and shortage of personnel in hospitals, which stresses the healthcare providers, and (2) that most GP doctors, who tend to be older than workers from private clinics, do not speak English and cannot therefore communicate with TCN patients.

Organizational resources and requests:

- Networking with other professionals (especially pharmacists) seems to be one of the main resources to provide health services to migrants, particularly in the case of medical supply. Professionals also mention the impact of the volunteer's cooperation, who collect clothes, medicines, and basic goods for people in vulnerable situations.
- Healthcare professionals identify three main organizational barriers: (1) bureaucratic complexity (2) shortage of personnel and work overload and (3) lack of English proficiency among GP staff.

Assisting immigrant patients during the COVID-19 pandemic:

- One of the main problems that TCN patients experienced during the COVID-19 pandemic was their access to COVID-19 vaccines and test results. Professionals state that it was uncertain if immigrants had a right to be vaccinated and whether social security or residence permits were required to get the vaccine.
- The result of the COVID tests appeared automatically on EESZT (the healthcare website mentioned above), with the consequent barrier to obtaining the results for those TCN users who did not have digital skills or did not have a digital device to log in.
- Healthcare providers identified implicit discrimination from healthcare personnel when dealing with TCN users: doctors were often wary of admitting immigrant patients in the context of rapid COVID-19 contagion and transmission.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant patients:

- Alternative ways of communication: In cases of language barriers, professionals often rely on informal interpreters or Google Translate.
- Online assistance: Another initiative promoted by healthcare providers is translating basic guidelines of the Hungarian healthcare system into English and emailing them to their TCN patients.
- Fostering social integration: migrant patients often had problems that went beyond physical distress. Professionals mentioned that, particularly in the case of African migrants who were sometimes more reluctant to accept the help of a professional psychologist or psychiatrist, professionals put them in contact with religious communities and churches in Budapest that aligned with their beliefs, both to improve their mental health state and to foster their social integration.

D. SPAIN

The Spanish welfare system is characterized by a high level of decentralization and a low social expenditure, compared to other Western Europe countries. This regime combines social insurance programs based on labor-linked eligibility criteria, and universalist schemes based on residence (e.g. non-contributory benefits and access to health, education, and social services), constituting an example of a Mediterranean welfare regime (Moreno-Fuentes 2020[22]). On paper, nationality is not key in determining migrants' access to the Spanish welfare system, although it does so in practice, as shown in this report.

The findings presented in this country report rely on the qualitative and quantitative fieldwork carried out from July to December 2022 in the Community of Madrid. Regarding the qualitative fieldwork, 31 interviews and 1 focus group were conducted with providers from the five services included in the project, i.e., 12 interviews with compulsory education teachers, 7 with employment counselors from municipal CSOs, 4 with social workers from municipal social services, and local NGOs, 4 with real estate agents and 3 interviews and 1 focus group with clinicians from primary healthcare centers.

Concerning quantitative fieldwork, data come from a non-representative ad hoc online survey with a conjoint experiment implemented to education professionals –mainly teachers but also orientation service personnel, academic heads, and administrative personnel) in the Madrid region. The conjoint experiment was designed to assess how educational providers' (latent) attitudes may affect migrants' access to education. Respondents were provided with different choice tasks, comparing different profiles of migrants and non-migrants (pupils and their family backgrounds) and different conceptualizations of integration through education. Specifically, the experiment tests how the nationality of origin (Morocco, China, Senegal, Romania, Peru, Dominican Republic, and Spain as a reference category) and other migration-related attributes (language skills, legal status of parents, years of residence) interact with sociodemographic features (gender, socioeconomic status) to shape teachers' perceptions about immigrants' integration in the educational system in relation to three outcomes: (1) recommendation for post-obligatory education, (2) expected school performance in the future, and (3) deservingness of a social scholarship. The rest of the (standard) online survey gathered information on respondents' sociodemographic characteristics, their self-declared ideology, general attitudes towards migration, as well as their perceptions on the day-to-day work in assisting immigrant pupils, including questions on (A) the financial and organizational resources at their disposal, and (B) the range of obstacles/needs they face in providing adequate support to migrant pupils in class. A total of 1153 cases were compiled, including 670 respondents who completed the whole survey and 483 who only responded to the experiment.

D.1. Migrants' access to education in Spain

Education in Spain is compulsory until the age of 16. On this basis, the intra-group obstacles identified by education personnel in assisting TCN pupils also cover family characteristics, since teachers are required to stay in touch with parents.

[22] Moreno-Fuentes, F.J. (2020). Migrants' Access to Social Protection in Spain. In J.M. La Fleur & D. Vintila, Migration and Social Protection in Europe and Beyond (Volume 1), Comparing Access to Welfare Entitlements (pp.405-420). Springer Link.

Educators perceive that TCN students face greater difficulties than Spaniards at school, which can be seen in their lower educational performance and higher truancy rates.

Characteristics of immigrant families:

- Educators highlight the deep socio-economic vulnerability of immigrant families. They believe that immigrant parents often have less time to help their children with homework. This barrier is even more evident among low-skilled parents. Additionally, family precariousness often leads children to assume certain chores at home, e.g. caring for family members and doing housework.
- This family socio-economic vulnerability is usually accompanied by a significant digital barrier, which is reflected in the shortage of technological devices in immigrant households –computers, tablets, etc. – and even internet access. It can be compounded by parents' lack of technological skills, which makes it difficult for them to keep up with their children's schoolwork. This digital divide was particularly evident during the strictest months of the COVID-19 pandemic since students were forced to attend online classes from home.
- Likewise, family socio-economic precariousness sometimes goes together with administrative instability. Immigrant families who have not yet been able to regularize their status in Spain -mainly those newly arrived- suffer from greater labor instability and, consequently, usually have no time to oversee their children's academic performance.
- The risk of academic failure among migrant pupils is further aggravated when progenitors do not have fluency in the Spanish language. Concerns focus on (1) the inability of parents to help children with homework as well as to attend teacher-parent tutorials, and (2) the loss of parental authority, which increases children's likelihood of failing at school. Although the language barrier applies to all non-Spanish speaking parents, according to educators it is more evident for Chinese and Moroccans groups.
- Some teachers contend that certain gender role models might pose an obstacle to students' academic success, especially for North Africans (mostly Moroccans). The educators identify a strong role division within this community, which entails mothers being primarily responsible for childcare. This might lead to situations where sons seek to strengthen their masculinity by challenging maternal authority. According to educators, this sometimes manifests itself in bad behavior –both within and outside the classroom- and poor academic performance.

Characteristics of immigrant pupils:

- Interviewees make a clear distinction depending on the pupils' migrant generation. In their view, those with more years in a Spanish school –or who are born in Spain- have greater chances to succeed academically than those recently arrived. Among newcomers, those who access Spanish education in primary school are more likely to be successful than those entering directly for the first time in secondary school or vocational training courses[23].
- In educators' view, this is intimately associated with students' language domain. Teachers observe greater difficulties among Chinese and Moroccans compared to Romanians or Latin Americans. However, they also report communication problems with Latin American pupils because of their particular usage of the Spanish language, which can be seen in (1) specific grammatical structures, mainly in written Spanish and (2) the use of different words for certain concepts.
- Turning to standards, educators highlight the prominent gap between the contents taught in students' countries of origin and in Spain, within the same academic year, which implies a significant hindrance to their academic success from the beginning. In their view, those newly

[23] These courses include both basic and intermediate vocational training. The target population are students up to 16 years old.

arrived –and particularly those who access Spanish education for the first time in secondary schools- would be the most disadvantaged, irrespective of where they come from.

- Students' moment of entry onto the academic course may also pose a major obstacle. Working with immigrant pupils who access for the first time once the academic year has begun forces educators to reorganize subjects by adapting the curriculum to new students.
- Finally, educators mention cultural distance as another obstacle in addressing migrant pupils' needs, especially regarding gender roles. In this case, they focus on the misbehavior of some Moroccan males and the lack of interest in school of Latin American female teenagers.

(Latent) attitudes towards migrant pupils and educational providers' perceptions on migrants' integration in the educational system: Results of the conjoint experiment

- The findings of the conjoint experiment indicate that, for the overall sample, national origin and other migration-related attributes show little influence on the perceptions held by educators in any of the three dimensions of integration (recommendation for post-obligatory education, expected academic performance in the future, and deservingness of a social scholarship).
- However, results do indicate effects of language proficiency and time of arrival on the recommendation and deservingness dimensions respectively, so that educators would not recommend students with low or medium language proficiency for post-obligatory education, and they would not grant a social scholarship to newly arrived migrants.
- Both recommendation and expectation of future performance depend more clearly on pupils' past academic performance (regardless of their migration background), while deservingness depends more clearly on the socio-economic status of the family (also regardless of migration background).
- Negative (and some positive) biases may depend on students' gender. For boys alone, teachers would recommend less for post-obligatory education (relative to a native boy) for four nationalities: Romanians, Senegalese, Dominicans, and especially Moroccans. However, this negative bias is neither reproduced in the expectations by educators of future academic performance, nor in deservingness.
- Female respondents seem to be more sensitive than male respondents to migration-related attributes. Sometimes negatively (they would not recommend students with poor language skills for post-obligatory education, nor would they grant a scholarship to newcomers). Sometimes positively, as they would rather grant a social scholarship to certain nationalities (Romanians, Senegalese) than to a native, which does not occur among male respondents.
- In the specific case of teachers (the overwhelming majority of respondents), those who teach social sciences and humanities show negative biases to a greater extent than those who teach computational and life sciences, even if the differences between the two groups are not huge. For instance, social sciences and humanities teachers would not recommend students with poor language skills for post-obligatory studies. They display a specific negative bias towards pupils of Moroccan origin.
- As far as ideology is concerned, teachers on the center and right (5–10 on a scale of 0–10) tend to see migration-related attributes as an obstacle to a greater extent than teachers on the left (regarding, for example, language skills for the recommendation of post-obligatory education, or migrant pupils recently arrived for deservingness of a scholarship).

Organizational resources and requests:

- Teachers identify as main obstacles the lack of time to attend to the specific needs of migrant pupils -which goes together with the shortage of regular staff- as an endemic problem of the Community of Madrid's educational system. Educators consider that the steady rise in the immigrant population in recent years has aggravated this situation.

- Interviewees mention the need to enhance their expertise in cultural diversity management, to provide better care to immigrant students. Statements focus on the lack of this type of content in the current training catalog offered by the Department of Education. Regarding survey respondents, 90% of the educators feel competent to work with migrant students; although slightly more than one-third (36%) also believe that dealing with cultural diversity in the classroom is difficult.
- In the Community of Madrid, the Department of Education supplies schools with a wide variety of services aimed at supporting teachers in class. While some of them address students with low academic performance in general (e.g. compensatory education[24], the 'reinforce' program[25], etc.), there are targeted resources for meeting the needs of migrant pupils (e.g. link classroom[26], SAI[27] and SETI[28]). In general, educators positively assess these programs. However, complaints focus on their limited implementation, as they are often not located in centers that need them. Although 58% of the teachers who responded to the online survey affirm that migrant students are inserted in their center in regular classrooms with other students, 70% of them also think that they should receive some type of specific additional assistance.
- Survey respondents also indicate that the most important practices to be developed in their schools in relation to migrant pupils are, in this order: 1) offering additional individualized support to the most disadvantaged students (54%); 2) providing specific language training (40%); 3) adopting curricula adapted to students' needs (37%); and 4) the early assessment of language and other skills (33%).
- Around 35% of educators who responded to the standard online survey think that the presence of migrant students is detrimental to academic performance in the classroom. Only 11% of the respondents believe that it is beneficial. However, there are also more who believe (38%) that such presence serves to promote different talents and interests than those who do not (10%). An overwhelming majority (78%) of educators agree that such presence promotes a multicultural view of society.

Assisting immigrant pupils and families during the COVID-19 pandemic:

- Professionals emphasized the lack of support from the Department of Education to organize education centers during the pandemic. According to teachers, the need for online teaching during the lockdown was the only guideline provided. Afterwards, educational institutions were committed to establishing small groups in class, but with no specific recommendations on how to do it.
- Additionally, during the pandemic's hardest periods, immigrants' precariousness becomes more evident in terms of the shortage of technological devices at home to attend online classes.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant pupils and their families:

- Informal interpreters**:** when teachers need to communicate with students and parents who are not fluent in Spanish, they often turn to other immigrant students or family members.
- The 'teacher assistant'': to encourage immigrant students, some educators try to promote their participation by asking for their assistance.

[24] Aimed at assisting pupils with low educational performance.
[25] Classes aimed at increasing educational skills, mainly in maths and Spanish language, out of school hours.
[26] Specific classes for immigrant pupils with language deficiencies.
[27] Advice and support for schools with pupils of immigrant backgrounds who have recently joined school and do not master the Spanish language.
[28] Translation of official documents and interpretation services during teacher-parent tutorials.

- Immigrant pupils as mediators: to address conflicts that may arise in class. Among other tasks, they are asked to report any discrimination or racism that may occur in class.
- Supplying technological devices to students: During the pandemic's toughest periods, some schools distributed part of their technological equipment (e.g., laptops, tablets, Wi-Fi cards, etc.) among the most economically deprived students – mainly immigrants - so that they could attend classes from home.
- Alternative means of communication with migrant families: considering many immigrant parents' lack of digital skills, some teachers have opted to use more intuitive and user-friendly ways of communicating with them, such as blogs or instant messaging.

D.2. Migrants' access to employment services in Spain

In providers' view, immigrant users often face a higher risk of social exclusion than natives as a result of their challenging employability, being overrepresented in sectors with job insecurity, lower salaries, and fewer promotion opportunities.

Characteristics of immigrant users:

- Service providers consider that immigrants' socio-economic vulnerability may result in benefit dependence. It means that some immigrants prefer to take hourly jobs in the shadow economy instead of seeking more stable employment to not risk losing their benefits[29].
- Providers also point to the lack of social support networks among most immigrant users. They highlight situations in which migrants do not attend training courses or talks on employability, because they do not have anyone to take care of their children in the meantime.
- Interviewees consider that lack of knowledge about the functioning of the Spanish labor market is another challenge to immigrants, especially in terms of (1) the specific requirements for applying for some jobs, and (2) the possibility of accessing specialization courses for free.
- The language barrier also comes up in employment service providers' narratives when assessing immigrants' access to the labor market. In professionals' view, migrants who have difficulty communicating in Spanish face significant difficulties in finding a job, especially those with better conditions. They consider that Moroccans are in the worst position, particularly women. Providers also highlight the communication barrier faced by Latin Americans, which can be seen in the use of different words to name certain concepts, as well as in the way in which they express themselves.
- Looking at gender role models, regarding heterosexual couples, interviewees consider that sexism within certain communities makes it difficult for women to find a job. In their view, this is particularly evident among Moroccans and Sub-Saharan Africans.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- The absence of work experience and training in Spain is another factor hindering immigrants' labor market integration, mainly for newcomers. Interviewees frequently refer to employers' lack of interest in immigrants' professional and academic backgrounds. It leads immigrants to spend time and money to get up to date, namely via recognition of qualifications, vocational training courses, etc. Professionals indicate that this constraint is particularly evident among Venezuelans, as they have, on average, higher education credentials than the other groups. In contrast, both Moroccans –mainly women- and Dominicans stand out for their lower academic skills.

[29] Providers point to the Minimum Insertion Income (RMI) and the Minimum Vital Income (IMV) as the two main social emergency aids.

- In general, interviews point to Moroccans, Sub-Saharan Africans, and Dominicans as the groups that experience the greatest levels of rejection and discrimination by employers. They also mention that Muslim women suffer higher labor discrimination than men and other non-native female groups, particularly those who wearing religious clothing (gender Islamophobia).

Organizational resources and requests:

- Most professionals consider that they can cover most aspects related to immigrants' labor market integration, mainly through networking with other entities –immigrant associations and NGOs- and public administrations, mainly employment offices and municipal social services.
- Despite this, employment counselors argue for more regular personnel as well as professional interpreters to facilitate communication with those who are not proficient in Spanish.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Professionals point to a significant digital barrier among immigrants, which was particularly visible during the COVID-19 pandemic. Until then, immigrant users interested in contacting the public administration were allowed to do it in person and on occasions, were accompanied by employment counselors or social workers. With the end of face-to-face attendance, these professionals were forced to teach migrants how to deal with formalities online, which was particularly difficult for migrants with poor digital skills. As a result, providers faced significant workload increases.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Considering the severe shortage of technological tools and the lack of digital skills among some immigrant users, during the home confinement period, employment professionals resorted to telephone assistance to keep in touch.
- Some providers point to the reorientation that, over the last years, has been taking place in CSOs that supply training and job counseling to immigrants, making significant efforts in offering immigrant users stable and quality jobs, outside of the most precarious sectors.
- As in other services, employment professionals also recur to informal interpreters – volunteers from NGOs, other users, and immigrants' relatives- when they are unable to communicate with non-native users.

D.3. Migrants' access to social assistance in Spain

Municipal social services aim to assist the socially vulnerable population irrespective of their origin. This includes attention to families and minors at risk of social exclusion and counselling on the procedures to apply for social benefits and aid, as well as to access resources such as housing. In the specific case of immigrant users, these professionals are also responsible for social integration reports[30].

[30] This report is one of the key documents required for an *Arraigo* application, which might be obtained by migrants after they demonstrate that they have a link with the region in which they have resided for three years. In addition to the three years in Spain, one of the most important requirements to be able to obtain 'social roots' is to demonstrate integration in Spanish society.

Characteristics of immigrant users:

- According to social service providers, immigrants' socio-economic vulnerability mainly results from their greater labor instability as compared to Spaniards.
- Immigrants' residential mobility represents another difference. As in the Community of Madrid, users are assigned to their nearest social services center according to the postal address, migrants' move to other neighborhoods or municipalities prevents professionals from following up with them.
- From the providers' perspective, some groups –such as Moroccans- tend to lack social networks (comprising relatives and friends), which implies less economic and psychological support in hard times as well as greater use of the service. In contrast, both Chinese and sub-Saharan users make less use of social assistance, which is partially explained by the significant role played by their communities in providing financial support and assistance.
- Regarding the greater usage of services by Latin Americans, providers believe that the language domain would encourage them to access it, since communication with professionals would be easier despite differences in usage. However, although Moroccans often have a lesser command of the Spanish language, their particular socio-economic precariousness would push them to reach out for help.
- Regarding the use of social services, providers consider that immigrants have a lack of information on how the service works, which frequently leads to misuse. There are two main reasons for this: (1) the non-existence of this service in some countries of origin, and (2) the spread of rumors among the population as a whole, and among the immigrant community in particular, about the risks faced by social services' users (e.g. losing custody of children).

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Regarding professionals of social services, some of them report that, occasionally, they are wary about helping immigrants because they doubt their testimony or exhibit prejudices towards them.
- Concerning discriminatory attitudes identified in other providers, perceptions focus on the administrative staff of healthcare centers.

Organizational resources and requests:

- Collaborating among social entities is one of the main strengths of Spanish social assistance, according to providers. Through synergy with associations and CSOs, these professionals can meet most immigrant users' needs, e.g., through programs aimed at language learning or the acquisition of digital skills.
- Social services' low budget is one of the main challenges. Although this is not a new concern, professionals mentioned a continuous deterioration in the provision of financial resources.
- The shortage of financial resources can reflected in the lack of personnel. In providers' view, in recent years the number of users has considerably increased while the volume of professionals has remained at similar levels to the previous period, which leads to: (1) neglecting community interventions, and (2) overworked employees. Two professionals are needed the most: interpreters and cultural mediators.
- To improve assistance to immigrant users, some professionals request intercultural and integration training. Although most of them report that have received some instruction in this regard –throughout their academic lives or career–, they consider it to be insufficient.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- According to intercultural workers and mediators, the COVID-19 pandemic entailed a substantial increase in their workload to assist users who had never before resorted to the service, some of whom were long-time immigrants.

- Additionally, these providers have perceived a significant increase in users with mental health problems since the onset of the pandemic.
- As in the other services, professionals also must deal with the lack of digital skills and technological tools among migrant users, which means deeper involvement in helping them with online administrative applications.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Specific training for North-African women: on the basis that these women tend to suffer specific barriers in accessing the Spanish labor market, some social services centers provide Spanish courses specifically for them.
- Alternative means of communication with immigrant users: as for previous services, the pandemic brought with it new ways of communication between providers and immigrant users who do not have a good command of digital tools or do not have access to them, mainly through telephone calls and instant messaging.

D.4. Migrants' access to housing in Spain

To contextualize the information provided below it is important to clarify that, since a few years ago, tenants have had to bear the cost of the rental default insurance[31]. This protects owners against property damage and/or non-payment and is part of owners' usual requirements, namely: an indefinite employment contract, a deposit of one to two monthly payments, and a bank guarantee when the income level is lower than the minimum established by owners.

Characteristics of immigrant users:

- Like other service providers, real estate agents identify immigrants' socio-economic vulnerability as their main obstacle to accessing housing. This vulnerability is particularly severe among newcomers because of their worse living conditions compared to most long-term immigrants. This situation leads to immigrants' greater willingness to rent instead of buying.
- It seems that migratory status matters when it comes to buying a property. Real estate agents note that banks tend to be reluctant to grant mortgages to immigrants and only those who acquired the Spanish citizenship and meet the financial requirements would have the option. According to agents, Latin Americans seem to be better placed than other groups since they have preferential access to Spanish nationality[32].
- Regarding language, service providers indicated that non-Spanish-speaking clients tend to go to real estate agencies accompanied by people who are fluent in Spanish.
- With regard to renting, service providers mention that immigrants' networks (family members, friends, etc.) are key to accessing housing since it might be supported in two ways: (1) by sharing the associated costs, and (2) by obtaining bank guarantees for renting.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Regarding owners' attitudes, real estate agents agree that, in general, they prefer to have Spaniards - rather than migrants - as tenants. Sometimes, agents' awareness of this leads them to select Spaniards among the potential candidates to ensure the transaction's success.
- However, agents also show their own prejudices that may also hinder immigrants' access to housing.

[31] Although it is not mandatory, its use has extended in recent years.
[32] They can obtain it after two years of residence unlike the ten years required of other groups.

- Concerning banks, according to those interviewed, although theoretically, the granting of mortgages follow objective criteria regarding applicants' financial capability, in practice, employees' prejudices also play an important role.
- Regarding distrust towards specific groups, service providers mention that both the Chinese and Pakistani communities are perceived as not meeting owners' cleaning and sanitation standards. In the case of Latin Americans, they mention that complaints focus on uncivil behavior that disturbs neighbors. Regarding Moroccans, they refer to objections concerning illegalities in renting practice; mainly involving subletting.

Organizational resources and requests:

- Real estate agents do not mention the need for any resources to improve immigrant clients' assistance. This might result from the fact that they perceive themselves as mere intermediaries between immigrants, on the one hand, and owners and banks, on the other.

Assisting immigrants during the COVID-19 pandemic:

- Housing providers identify two new demands for renting and buying houses since 2020 among most clients, including immigrants. The first has to do with housing characteristics. Agents point to a greater demand for spacious flats with open spaces. The second is the trend of looking for housing far from the city center, where prices are usually lower.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrants:

- Mediation with banks and owners: This arbitration work can be seen, for example, in actions in which real estate agents try to convince bank staff and owners to ease the financial requirements imposed on immigrant clients who have experienced a worsening of their economic conditions.

D.5. Migrants' access to healthcare in Spain

Spain provides universal healthcare, ensuring that all residents, regardless of their economic status, have access to essential healthcare services. To access, immigrants must be registered in the municipal census of inhabitants (*Padrón*).

Characteristics of immigrant patients:

- Healthcare workers refer to immigrants' socioeconomic vulnerability as a key obstacle in providing them with care and identify job instability as the main cause. As a result, immigrants usually experience difficulties in attending medical appointments or health courses.
- Some immigrants' poor language skills are one of the main barriers they face in accessing the healthcare system. Again, Chinese and Moroccans –particularly women- seem to be the most disadvantaged groups. Regarding Latin Americans, as mentioned in education and employment, despite being Spanish speakers, they use the language in a different way than Spaniards so, sometimes, it makes it difficult for clinicians to interact with them.
- Unlike in the other services, beliefs and customs play a major role in interviews with healthcare workers. Regarding frequency of service use, providers consider that generally speaking, immigrants make occasional use of the service, with the Chinese using it to a much lesser extent. While the language barrier may help explain this, professionals also point to the role played by the Chinese community in supplying its members with care and social support. Another cultural difference refers to the concept of health and body within some immigrant groups. Sometimes, this cultural distance poses a barrier to diagnosing and providing appropriate care to these patients.

- Regarding gender role models, providers refer to (1) different use of the healthcare system by men and women, as well as (2) gendered attitudes towards male and female staff. Concerning service usage, professionals of community healthcare centers observe immigrant women to be the main users of birth control programs as well as childcare training courses. As regards immigrants' attitudes towards female and male personnel, references focus on Moroccan-Muslims. In relation to men, providers point to situations in which they are reluctant to be cared for by female clinicians, especially in medical checks involving physical contact. Likewise, professionals report circumstances in which Muslim females refuse to be treated by males, especially during gynecological examinations.
- Healthcare providers also point to the lack of awareness about the functioning of the Spanish healthcare system among most immigrant users. In their opinion, this is due to (1) the non-existence of certain healthcare resources in their countries, as well as (2) the spread of misconceptions about the legal consequences of accessing the service, particularly among irregular immigrants.
- The digital skills gap along with the lack of technological resources are further factors hindering immigrants' access to healthcare. From providers' view, this prevents immigrants from carrying out online procedures such as getting medical appointments, downloading clinical records, and so on.

Attitudes and perceptions towards immigrants:

- Although, in general, health workers consider that immigrants make less use of the health system than natives do, they also express misgivings and distrust towards this population. Concerns focus on the inability of the healthcare system to provide care to all users. In this regard, some providers point to the 'call effect' of having a public health system that supplies a wider range of services than those existing in immigrants' countries of origin.
- Some providers also exhibit specific prejudices towards North Africans and Latin Americans, in the sense of considering them particularly sexist, as suggested in the previous section. Additionally, regarding the former, some female clinicians describe situations like the following in which men are extremely demanding with them: "*Moroccans feel superior to the rest, it's a different upbringing. So, they are like that, and they don't feel they have to thank you for things as if it was your obligation to do it*".
- As in social services, practitioners also perceive malpractices and inadequate attention by health administrative staff when assisting immigrant users.

Organizational resources and requests:

- Networking with other services –mainly education– and CSO is the main strength of the healthcare system in the Community of Madrid. This makes it possible to implement different actions with a higher attendance of immigrant users, e.g. the maternal and child program, the youth medical consulting, and specific activities targeted at specific population such as the program for women involved in street prostitution.
- At the organizational level, demands for improvement focus on human resources. Interviewees identify both the shortage of staff and the staff's job instability as the main handicaps.
- In this line, professionals also ask for interpreting services to make it easier for them to interact with immigrant users who lack fluency in Spanish. Although the Community of Madrid's Healthcare Department offers these workers a tele-translation service, most interviewees are unaware it exists.
- The health staff also considers it important to acquire broader cultural awareness to provide more comprehensive care to immigrant patients through training on cultural diversity.

Assisting immigrant patients during the COVID-19 pandemic:

- Healthcare professionals also refer to insufficient support provided by the Healthcare Department during the COVID-19 pandemic. Concerns focus on the lack of guidance on how to ensure appropriate patient follow-up during the period marked by mobility restrictions. At that time, providers recurred to online and telephone consultations. However, the main drawback lies in the difficulty of making an accurate diagnosis through this means.
- From the outset of the pandemic onwards, health providers also had to deal with an increasing number of patients -many of them immigrants- with mental health problems.

Initiatives aimed at improving assistance to immigrant patients:

- One of the interviewees reported the existence of instant messaging groups among colleagues, in which they share doubts and suggestions on how to proceed in certain cases, particularly with immigrant users. Although this is an informal practice, it is worth considering how useful it would be to institutionalize these channels of communication among professionals.

SAMENVATTING

Dit rapport schetst **de belangrijkste belemmeringen die zijn geïdentificeerd door dienstverleners die onderdanen van derde landen helpen toegang te krijgen tot basisdiensten op 5 belangrijke domeinen (onderwijs, werkgelegenheid, sociale bijstand, huisvesting, gezondheidszorg) in 4 landen: België, Duitsland, Hongarije en Spanje**. Het omvat ook een reeks initiatieven die door professionals worden uitgevoerd om belemmeringen voor de toegang van migranten tot diensten te verminderen of tot een minimum te beperken, ter illustratie van **goede praktijken** die in andere EU-lidstaten kunnen worden overgenomen.

De informatie in dit rapport is gebaseerd op **97 semigestructureerde diepte-interviews** en **één focusgroep** met dienstverleners in de vier geanalyseerde landen. Het rapport bevat ook enkele belangrijke bevindingen van een **online-enquête met een gezamenlijk experiment** dat is uitgevoerd in de Gemeenschap van Madrid (Spanje), uitsluitend gericht op onderwijsaanbieders.

Tabel 1 geeft een overzicht van het aantal geïnterviewde dienstverleners en hun verdeling naar geslacht, domein en land. Van de 97 interviews werden er 31 afgenomen in Spanje, 24 in Duitsland, 22 in België en 20 in Hongarije. De focusgroep werd alleen in Spanje gehouden. Tweederde van de geïnterviewden (62 van de 97) is vrouw.

Tabel 1: Interviews met dienstverleners, per geslacht, dienst en land

	Gezondheidszorg		Onderwijs		Sociale bijstand		Werkgelegenheid		Huisvesting	
	M	V	M	V	M	V	M	V	M	V
België	3	1	0	5	0	4	3	2	3	2
Duitsland	0	5	4	2	4	2	2	2	1	4
Hongarije	1	3	1	3	0	4	1	3	2	2
Spanje	2	9	3	10	1	4	1	7	3	1

Bron: Eigen uitwerking van de auteurs.

Het kwalitatieve veldwerk werd uitgevoerd in zeer diverse lokale contexten. Dienstverleners werden geworven in buurten met een aanzienlijke concentratie van immigranten. We hebben professionals geïnterviewd die dagelijks in contact staan met migranten een uitgebreide werkervaring hebben in hun respectievelijke vakgebieden (we hebben alleen professionals geïnterviewd met ten minste drie jaar ervaring in hun huidige functie of een vergelijkbare functie).

De toegang tot de meeste geïnterviewden werd tot stand gebracht via de telefoonnummers en e-mailadressen die op de websites van hun werkplek werden gepubliceerd. Slechts enkele geïnterviewden werden gecontacteerd met de hulp van lokale middenveldorganisaties die werken met migrantengemeenschappen. De interviews zijn zowel persoonlijk als op afstand afgenomen in de periode juli 2022-juni 2023. Persoonlijke ontmoetingen vonden plaats op de werkplek van de geïnterviewden of in open ruimtes (vb. koffiebar) die een meer ontspannen gespreksomgeving boden. Interviews op afstand werden afgenomen via videogesprekken. Ze werden allemaal opgenomen, na voorafgaande toestemming van de geïnterviewden. De lengte van de interviews varieert van 30 minuten tot 2 uur.

Hoewel het AccessIN-project zich specifiek richt op belemmeringen waarmee derdelanders met een reguliere status worden geconfronteerd bij de toegang tot basisdiensten, noemden sommige geïnterviewden vaak andere nationaliteiten (bijv. Roemenen) en/of Oekraïners die de oorlog ontvluchten. Gezien het rijke materiaal dat is verzameld, wordt in het rapport ook naar deze specifieke groepen verwezen.

Overeenkomsten tussen landen

- Dienstverleners zijn van mening dat immigranten, asielzoekers en vluchtelingen nog steeds te maken hebben met belangrijke belemmeringen bij de toegang tot basisdiensten in de 4 geanalyseerde landen. Professionals zijn het erover eens dat deze gebruikers een aanzienlijke sociale kwetsbaarheid ervaren gezien hun precaire status op de arbeidsmarkt, in banen die vaak laagbetaald zijn en die lange werktijden en weinig promotiemogelijkheden met zich meebrengen.
- Deze kwetsbaarheid is groter bij immigranten zonder papieren en asielzoekers, omdat zij buiten de formele arbeidsmarkt blijven en beperkte toegang hebben tot sociale voorzieningen.
- Professionals zijn ook van mening dat immigranten die recht hebben op toegang tot sociale voorzieningen minder gebruik maken van deze middelen dan niet-migranten (vooral in Duitsland en Spanje). Socio-economische onzekerheid lijkt een belangrijke factor die de toegang van immigranten tot de meeste van deze diensten beperkt, vanwege een gebrek aan tijd om afspraken met dienstverleners bij te wonen. Dit wordt nog verergerd bij degenen die geen solide ondersteunend netwerk hebben (familieleden, vrienden, enz.) of geen papieren hebben.
- Vaardigheid in de lokale taal en digitale ongeletterdheid zijn ook bepalend voor de toegang van migranten tot basisdiensten. Dit is vooral duidelijk bij moslimvrouwen in alle geanalyseerde landen.
- Als het gaat om inclusie op de arbeidsmarkt, lijkt het ontbreken van eerdere werkervaring en opleiding in het land van verblijf bepalend te zijn voor de kwaliteit van de geboden hulp. Immigranten zonder duidelijk beroepstraject in het land van verblijf – voornamelijk nieuw aangekomen immigranten – ondervinden grotere moeilijkheden bij het vinden van werk.
- Het gebrek aan kennis over de werking van de sociale voorzieningen is een andere uitdaging voor migranten, die kan leiden tot verkeerd gebruik of onderbenutting van sociale middelen. Het brengt een aanzienlijke werklast met zich mee voor beroepsbeoefenaars, bijvoorbeeld door deze gebruikers op te leiden in de procedures en formaliteiten om toegang te krijgen tot diensten.
- De onderbenutting van de gezondheidszorg door migranten blijft bijzonder problematisch, aangezien medisch personeel van mening is dat vroege opsporing van sommige ziekten de sleutel is tot een effectieve behandeling. Zorgverleners onderstrepen ook de culturele afstand tot sommige migrantengemeenschappen als een andere belangrijke barrière, als gevolg van verschillende opvattingen over ziekte en lichaam in sommige gemeenschappen (bijv. Chinezen) of gendervooroordelen met betrekking tot medische zorg (bijv. sommige mannelijke moslims weigeren te worden behandeld door vrouwelijke medische professionals).
- Culturele barrières die verband houden met genderrollen bepalen verder de toegang tot diensten. Zoals sommige van de geïnterviewde professionals aangaven, maken mannen en vrouwen over het algemeen verschillend gebruik van de meeste diensten. In sommige migrantengemeenschappen zijn vrouwen de belangrijkste gebruikers van sociale en medische diensten, vanwege hun rol als verzorgers. Ze zijn ook vaak de enige gesprekspartners van de leerkrachten van de kinderen.
- De digitale kloof vormt een barrière voor sommige derdelanders die afkomstig zijn uit landen met een vrij lage toegangsgraad tot informatie- en communicatietechnologieën (bv. Afghanistan). Dit belemmert de toegang van migranten tot online afspraken en het beheer van online bureaucratische processen, wat vooral zichtbaar was tijdens de COVID-19-pandemie. Ondanks enkele door de overheidsprogramma's en initiatieven van middenveldorganisaties, werd het gebrek aan computers en ander materiaal waarmee

leerlingen met een migratieachtergrond online lessen konden volgen, een grote uitdaging voor docenten.

- Aanbieders stellen dat samenwerking met middenveldorganisaties bijdraagt aan het garanderen van meer op maat gemaakte hulp aan immigranten en asielzoekers, vaak door hen door te verwijzen naar de juiste diensten.
- Het bestaan van bepaalde vooroordelen en/of negatieve attitudes ten aanzien van specifieke nationaliteiten bij dienstverleners blijft een belangrijke uitdaging die moet worden aangepakt. Dergelijke vooroordelen werden waargenomen tijdens het kwalitatieve veldwerk dat werd uitgevoerd met professionals in de vier geanalyseerde landen, maar ook in het gezamenlijke experiment dat was opgenomen in de online enquête die werd verspreid onder docenten in de regio Madrid (Spanje).

Verschillen tussen landen

- In Duitsland, België en Spanje gaven aanbieders van arbeidsbemiddelings-, onderwijs- en gezondheidszorgdiensten een positieve algemene beoordeling van de verscheidenheid aan middelen die door de autoriteiten worden verstrekt om betere zorg te bieden aan immigranten, zoals vertaaldiensten in onderwijs- of eerstelijnsgezondheidscentra, specifieke onderwijsprogramma's voor nieuw aangekomen leerlingen - binnen en buiten het onderwijssysteem - en beroepsopleidingen die zijn ontworpen om de beroepskwalificaties en vaardigheden van migranten te verbeteren. Desalniettemin vestigden professionals ook de aandacht op de beperkte beschikbaarheid van deze maatregelen en programma's, hun ongelijke verdeling over centra en regio's, en het tekort aan vast en opgeleid personeel om ze uit te voeren.
- Hongarije onderscheidt zich van de rest van de landen door het ontbreken van middelen die door overheidsinstanties worden verstrekt om te voorzien in de behoeften van gebruikers met een migratieachtergrond, met als enige uitzondering Oekraïense vluchtelingen.

Initiatieven, goede praktijken en aanbevelingen

- Om de bestaande tekortkomingen aan te pakken, hebben sommige beroepsbeoefenaars innovatieve initiatieven gelanceerd om de bijstand aan immigrantengebruikers te verbeteren. Sommige van deze initiatieven zijn ontstaan tijdens de COVID-19-pandemie. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van vertalers en bemiddelaars van ngo's en sociale entiteiten waarmee aanbieders samenwerken, of de netwerkervaring die sommige professionals in de sociale bijstand en gezondheidszorg en vrijwilligers aan gebruikers met een migratieachtergrond bieden om hen te helpen en/of hun moeilijkheden te overwinnen.
- De bevindingen van dit rapport benadrukken de noodzaak om trainingen over interculturaliteit, psychologie en diversiteitsmanagement aan te bieden aan professionals die regelmatig contact hebben met gebruikers met een migratieachtergrond, en ze ook de middelen te geven die nodig zijn om het hoofd te bieden aan de belangrijkste uitdagingen waarmee deze bevolkingsgroep wordt geconfronteerd. In het specifieke geval van België en Duitsland hebben dienstverleners weliswaar aangegeven dat zij toegang hebben tot een breed scala aan cursussen over dit onderwerp, maar zij hebben ook gewezen op de noodzaak om hun kennis verder te vergroten met betrekking tot de wettelijke vereisten waaraan buitenlanders en vluchtelingen moeten voldoen om toegang te krijgen tot basisdiensten.

De structuur van het rapport

In de volgende secties worden de percepties en getuigenissen van dienstverleners over de toegang van immigranten tot basisdiensten op de 5 domeinen (onderwijs, werkgelegenheid, sociale bijstand, huisvesting en gezondheidszorg) in België toegelicht. De informatie is gestructureerd in vijf secties, die overeenkomen met de 5 geanalyseerde domeinen. Elk van deze rubrieken bevat informatie

over (1) de kenmerken van gebruikers met een migratieachtergrond (en hun gezinnen, in het geval van onderwijs); (2) de houding en vooroordelen van dienstverleners ten opzichte van hen; (3) de organisatiestructuur van de dienst en de belangrijkste organisatorische verzoeken van de aanbieders; (4) de bijstand aan migranten tijdens de COVID-19-pandemie; en (5) de reeks initiatieven die door zorgverleners zijn geïmplementeerd om beter voor deze bevolkingsgroep te zorgen.

A. BELGIË

België heeft een lange traditie op het gebied van immigratie. De implementatie van 'gastarbeidersprogramma's' na de Tweede Wereldoorlog leidde tot een toename van buitenlandse werknemers uit met name Zuid-Europa, Marokko en Turkije (zie ook Vintila, Lafleur & Nikolic 2021). In 1970 waren buitenlanders goed voor 7% van de bevolking en sinds de jaren 1980 stabiliseerde het aantal niet-staatsburgers zich geleidelijk als gevolg van relatief flexibele naturalisatieprocessen en het einde van de arbeidswerving (Jacobs, Martiniello & Rea, 2002; Bousetta & Bernès, 2009; Vintila, 2015).

Aangezien België een federaal land is met drie taalgemeenschappen, kunnen integratieprocessen en sociale zekerheid aanzienlijk verschillen naargelang de gemeenschapsbevoegdheden. Het aandeel buitenlanders in de totale bevolking varieert ook tussen de gewesten, van maximaal 35% in Brussel en ongeveer 9% en 10% in respectievelijk Vlaanderen en Wallonië.

Het Belgische systeem van sociale bescherming bestaat uit een deel van op werk gebaseerde sociale verzekering dat gekoppeld is aan betaling van bijdragen en een residueel stelsel van sociale bijstand dat niet afhankelijk is van bijdragen (zie Melin 2020). Het socialezekerheidsstelsel heeft de afgelopen decennia een sterk patroon van decentralisatie doorgemaakt, waarbij verschillende socialezekerheidsuitkeringen naar de gemeenschappen zijn overgeheveld.

De bevindingen in dit landenrapport zijn gebaseerd op 23 interviews met dienstverleners (d.w.z. 4 met mensen uit het onderwijs, 4 met dienstverleners op het vlak van arbeid, 5 met dienstverleners op het gebied van huisvesting, 4 met maatschappelijk werkers en tot slot 6 met dienstverleners in de gezondheidszorg). Iets meer dan 90% van de interviews werd afgenomen in Brussel. De rest vond plaats in Luik, een stad in de regio Wallonië. De interviews die in Brussel werden afgenomen, omvatten de twee belangrijkste taalgemeenschappen in België op een evenwichtige manier.

A.1. Toegang van migranten tot onderwijs in België

Onderwijs is verplicht van 6 tot 18 jaar. Dit geldt ook voor alle leerlingen, ongeacht hun migratiestatus. Leerlingen met een migratieachtergond en hun ouders ontvangen informatie in meerdere talen (bv. Frans, Nederlands, Engels) over het onderwijssysteem via specifieke overheidsdiensten en maatschappelijke organisaties, waarbij verschillende manieren om geïnformeerd te worden bevorderd. Zowel in het kleuteronderwijs als in het leerplichtonderwijs wordt permanent studieondersteuning aangeboden in de onderwijstaal aan leerlingen met een migratieachtergrond, waarbij intercultureel onderwijs ook een principe is in de lerarenopleiding. Toch gaven de ondervraagde leerkrachten aan dat het Belgische onderwijssysteem niet volledig voorbereid lijkt te zijn om in alle behoeften van leerlingen met een migratieachtergrond te voorzien, met name degenen die geen Nederlands/Frans als moedertaal hebben of degenen die zonder begeleiding zijn aangekomen.

Kenmerken van leerlingen met een migratieachtergrond en gezinnen:

- Wanneer immigrantenleerlingen niet begeleid zijn (voornamelijk Afghanen), is het onderwijs niet alleen een uitdaging vanwege integratiebarrières zoals het leren van Nederlands of Frans, maar ook vanwege een gebrek aan begeleiding en onderwijsbemiddelaars.
- Volgens de dienstverleners ondersteunen de onderwijscentra door het verstrekken van schoolmateriaal en de overheid via de beschikbare sociale bijstandsregelingen ouders in nood

financieel en verminderen zij de sociale kwetsbaarheid (d.w.z. er zijn toelagen en andere voordelen voor ouders of wettelijke voogden van immigrantenleerlingen).

- Sommige geïnterviewden maken zich zorgen over de toegang tot primair en secundair onderwijs wanneer leerlingen 18 jaar oud zijn, aangezien onderwijs voor hen niet verplicht is vanwege hun leeftijd, maar niet noodzakelijkerwijs vanwege het niveau van de academische opleiding.
- Over het algemeen wezen alle geïnterviewden de taalbarrière aan als het belangrijkste probleem voor de integratie van immigrantenleerlingen in het onderwijssysteem, met name in meertalige administratieve gebieden zoals Brussel.

Houding en perceptie van leerkrachten ten opzichte van immigrantenleerlingen en hun gezinnen:

- Professionals zijn van mening dat sommige leerlingen gemakkelijker Nederlands of Frans leren vanwege hun taalachtergrond of afkomst in voormalige koloniën, terwijl anderen gewoon niet gemotiveerd zijn om te integreren en regulier onderwijs te volgen.

Organisatorische bronnen en verzoeken:

- Aanbieders van onderwijsdiensten uiten hun bezorgdheid over hun communicatie met de ouders of wettelijke voogden van de leerlingen en geven aan hoe mensen van verschillende afkomst of nationaliteit een gedifferentieerde of persoonlijke aandacht vereisen. Onderwijzers in de steekproef vragen om meer individuele monitoring.
- Hoewel het onderwijssysteem in België een lange ervaring heeft met het opvangen en opnemen van leerlingen met een migratieachtergrond, lijkt het gebrek aan opgeleid personeel met de nodige middelen een structureel probleem op nationaal niveau te zijn. In dezelfde geest hebben aanbieders van onderwijsdiensten behoefte aan diversiteits- en psychologische training, met name om beter te kunnen communiceren met leerlingen die asielzoekers of vluchtelingen zijn en hun families die op de vlucht zijn voor de oorlog.
- Een deel van de geïnterviewden klaagde over het werken op locaties die niet aangepast zijn aan de hoeveelheid leerlingen.
- Aangezien kinderen bijna onmiddellijk na hun registratie in België in een school moeten worden ingeschreven, heeft de overheid twee programma's om hun taalbarrières te overwinnen voordat ze naar het reguliere onderwijs gaan: de 'brugklassen' (in het Franstalige gebied: DASPA) en de 'onthaalklassen' (in het Vlaamse taalgebied: OKAN). Deze programma's zijn bedoeld voor kinderen van nieuw aangekomen immigranten, waaronder asielzoekers en vluchtelingen.
- Dienstverleners zijn ook van mening dat de vaste periode waarvoor immigrantenleerlingen wordt gevraagd een van de landstalen te leren, voor sommigen van hen te kort is, waardoor ze niet voorbereid zijn om onmiddellijk nieuwe onderwijsuitdagingen aan te gaan.

Bijstand aan immigrantenleerlingen en -gezinnen tijdens de COVID-19-pandemie:

- Tijdens de pandemie merkten dienstverleners een digitale kloof en een gebrek aan middelen (bijv. computers) om online lessen te geven, wat bijzonder uitdagend werd, vooral voor migranten uit landen met een lage technologische toegang.
- Professionals benadrukten ook dat de pandemie problemen veroorzaakte in de sociale vaardigheden van deze leerlingen en hun families om contact te maken met hun leeftijdsgenoten en/of met het onderwijzend personeel. De geïnterviewden uitten hun bezorgdheid over het sociale isolement van leerlingen en hun families ten koste van hun integratie in hun schoolsysteem.

Initiatieven ter verbetering van de bijstand aan immigrantenleerlingen en hun gezinnen:

- Om angst, depressie en sociaal isolement tijdens de COVID-19-pandemie te verminderen, onderhielden docenten persoonlijke communicatie met hun studenten, ook met die met een immigrantenachtergrond.
- Vertaling en vertolking: sommige docenten gaven aan dat ze optreden als vertalers (of dat ze andere studenten en/of collega's identificeren als informele facilitators voor het onderwijzend personeel) om met migrantenleerlingen te werken en in contact te blijven met hun ouders of wettelijke voogden.
- Opvoeders noemden de rol van particuliere donaties waarmee laptops voor scholen gekocht werden tijdens de COVID-19-pandemie. Verder wijzen de geïnterviewden er op dat sommige particuliere en openbare instellingen (bijv. universiteiten) materiaal hebben gecreëerd om de verschillende onderwijsbehoeften te duiden en te erkennen in de context van kinderen van nieuw aangekomen immigranten (bijv. het Europese project genaamd '*RefugeesWellSchool*' van de Universiteit van Leuven [link: https://refugeeswellschool.org])

A.2. Toegang van migranten tot arbeidsbemiddelingsdiensten in België

Onderdanen van derde landen die in België een rijksregisternummer hebben, hebben toegang tot openbare diensten voor arbeidsbemiddeling, beroepsopleidingen en de erkenning van hun buitenlandse diploma's/kwalificaties. Toch hebben zij te maken met beperkingen met betrekking tot de toegang tot werk in de privésector of als zelfstandige, waarbij gerichte steun over het algemeen beperkt blijft tot taalcursussen en algemene informatie of oriëntatie die door gespecialiseerde diensten aan werkzoekenden wordt verstrekt. Onderdanen van derde landen die zelfstandige willen worden, worden bovendien verzocht een beroepskaart voor te leggen in het Vlaams Gewest en in de Federatie Wallonië-Brussel.

Kenmerken van gebruikers met een migratieachtergrond:

- Volgens de geïnterviewde professionals zijn de meeste immigranten die hun hulp vragen ongedocumenteerde, doorgaans mannen, voornamelijk uit Marokko, Brazilië en Oost-Europese landen, vooral uit de Balkan. Dit komt ook doordat een deel van de steekproef vrijwel uitsluitend werkt met ongedocumenteerde immigranten. Tegelijkertijd komen de meeste asielzoekers en vluchtelingen die om hulp van dienstverleners vragen meestal uit Guinee, Afghanistan, Congo, de Democratische Republiek Congo en Syrië.
- In het algemeen noemden beroepsbeoefenaars de administratieve obstakels (bv. moeilijkheden bij het openen van een bankrekening, digitale kloof) die immigrantengebruikers moeten overwinnen voordat ze een baan krijgen, maar ook wanneer ze werken of in situaties waarin ze te maken krijgen met arbeidsongevallen.

Houding en perceptie van werkgevers:

- Alle geïnterviewden erkenden ten minste bepaalde vormen van discriminatie van gastarbeiders, met name die afkomstig uit Arabische landen.
- Professionals in de steekproef gaven ook aan dat discriminatie op de arbeidsmarkt 'expliciet' en 'onbewust' kan zijn in hun woorden. 'Expliciet' omdat ras- en afkomstkenmerken van invloed lijken te zijn op de beslissingen van werkgevers om arbeidsmigranten in dienst te nemen. 'Onbewust' gezien het gebrek aan netwerken onder ongedocumenteerde en/of nieuw aangekomen immigranten om een baan of een aanbeveling te krijgen. Sommige

geïnterviewden suggereren dat autochtonen - in het bijzonder - een voordeel hebben in vergelijking met buitenlanders om banen te krijgen die niet publiekelijk worden betwist, en dit lijkt te zijn omdat hun ondersteunend netwerk en sociale kring groter is.

- Professionals vermelden ook dat stereotypen vaak worden hernomen in de samenleving, zowel in stedelijke omgeving als op het platteland. Hoewel hoogopgeleide of hooggekwalificeerde migranten minder gediscrimineerd lijken te worden, blijven vooringenomen praktijken een belangrijk probleem op verschillende niveaus, van het bureaucratische proces om toegang te krijgen tot de arbeidsmarkt als vreemdeling, tot het verlagen van de salarissen van werknemers vanwege hun verblijfsvergunning of het ontbreken daarvan.

Organisatorische bronnen en verzoeken:

- De verhalen van professionals identificeerden geen specifiek beleid of programma om exclusief arbeidsmigranten op de arbeidsmarkt in België op te nemen. Ze maakten geen melding van een beleid of programma om gebruikers met een migratieachtergrond op te nemen in de Belgische arbeidsmarkt.
- In België moeten nieuw aangekomen immigranten niet alleen hun verblijfsvergunning krijgen, wat volgens de geïnterviewden een duur proces is, maar immigranten moeten zich ook inschrijven voor cursussen om beter te begrijpen hoe de arbeidsmarkt werkt en/of hun vaardigheden te verbeteren voordat ze een echte baan krijgen.

Hulp bij de behoeften van immigranten tijdens de COVID-19-pandemie:

- Professionals benadrukken de sociale kwetsbaarheid van het werken in bepaalde soorten jobs tijdens de pandemie, en met name de barrières waarmee immigranten zonder papieren werden geconfronteerd, vooral degenen die niet digitaal geletterd zijn.
- Dienstverleners merkten op dat immigranten zonder papieren die vóór de pandemie als schoonmaakpersoneel in restaurants of in huishoudens als *au-pairs* werkten, degenen waren die het meest te lijden hadden onder de sociale gevolgen van de pandemie. Werkgevers ontsloegen hen of verplichtten werknemers om in de directe omgeving van de werkgever te blijven om te voorkomen dat ze besmet raakten, waardoor de voordelen en rechten van arbeidsmigranten werden verminderd.

Initiatieven ter verbetering van de bijstand aan gebruikers met een migratieachtergrond:

- Dienstverleners geven aan dat hun werk omvangrijk is en sterk wordt beperkt door wettelijke bepalingen met betrekking tot hun rol en soorten interventies. Ze onderstrepen twee initiatieven: het gebruik van Pro Deo-advocaten en de mentorprogramma's die maatschappelijke organisaties opnemen om gastarbeiders te helpen bij het bereiken van professionele doelen.

A.3. Toegang van migranten tot sociale bijstand in België

Wat de sociale bijstand betreft, is het gewaarborgd minimuminkomen beschikbaar voor personen zonder voldoende bestaansmiddelen die een effectieve verblijfplaats in België hebben, met inbegrip van Belgische burgers, EU-onderdanen en hun familieleden die sinds ten minste drie maanden legaal in het land verblijven, niet-EU-buitenlanders die zijn ingeschreven in het Belgische bevolkingsregister, staatlozen of personen met het statuut van vluchteling of subsidiaire bescherming. Zoals uitgelegd door Melin (2020), is de opname van niet-EU-buitenlanders in het Belgische bevolkingsregister pas mogelijk nadat ze ten minste 5 jaar legaal verblijf in het land hebben aangetoond, wat betekent dat degenen die niet aan deze voorafgaande verblijfsvoorwaarde

voldoen, niet wettelijk gerechtigd zijn om het gewaarborgd minimuminkomen aan te vragen. Een bijkomend obstakel betreft de gevolgen van het opnemen van sociale bijstandsuitkeringen door migranten die in België wonen. Wanneer buitenlanders van buiten de EU bijvoorbeeld een beroep doen op sociale bijstand van het Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW), moet dit laatste de Dienst Vreemdelingenzaken hiervan op de hoogte brengen, wat kan leiden tot de intrekking van hun verblijfsvergunning. Wat het bijzondere stelsel van gewaarborgdminimuminkomen voor ouderen betreft (Melin 2020), is dit pensioenstelsel beschikbaar voor personen van 65 jaar en ouder, met effectieve verblijfplaats in België, die over een premievrij of onvoldoende pensioen beschikken. In het geval van personen uit derde landen is de toegang tot dit bijzondere stelsel van premievrij pensioen echter alleen beschikbaar voor personen die afkomstig zijn uit een land dat een bilateraal socialezekerheidsakkoord met België heeft ondertekend dat deze specifieke regeling dekt (Melin 2020).

Kenmerken van gebruikers met een migratieachtergrond:

- De taalkundige verwantschap tussen de verstrekkers van sociale bijstand en specifieke immigrantengemeenschappen (bv. Spaans in het geval van de Latino's die in België wonen en Latino-verenigingen) maakte het gemakkelijker om een directe communicatie tot stand te brengen tussen gebruikers met een migratieachtergrond en maatschappelijke organisaties.
- Een deel van de geïnterviewden benadrukte de rol van gender als een sociale constructie, waarbij bijvoorbeeld gebruikers met een migratieachtergrond die in transitie zijn, worden geholpen om van geslacht te veranderen.
- Sociale dienstverleners gaven aan dat de meest frequente gebruikers onder immigranten in België relatief jong zijn.
- De geïnterviewden merken dat gebruikers met een migratieachtergrond niet goed op de hoogte zijn van hun rechten, met name van de bureaucratische procedures voor het aanvragen van sociale bijstand.

Houding en perceptie van aanbieders ten opzichte van gebruikers met een migratieachtergrond:

- De genderrol was aanwezig in alle interviews met bijstandsverleners. Sommigen van hen wezen op discriminatiepraktijken ten aanzien van vrouwen, zoals hun rol als verzorgers. "*Er is discriminatie op basis van klasse, vaak wordt moeders gevraagd wat er thuis mis is waar het kind geen aandacht aan besteedt, niet dezelfde efficiëntie heeft in vergelijking met andere kinderen"* (Social_BG14_female).
- Hoewel de geïnterviewden het erover eens zijn dat geen enkele nationaliteit meer aandacht moet krijgen dan andere in termen van toegang tot sociale diensten, benadrukken ze dat mensen in specifieke situaties of groepen nationaliteiten meer kans hebben om gediscrimineerd te worden (bijv. Arabieren) door particuliere en openbare dienstverleners.
- Terwijl geïnterviewden aangaven dat er nuttige programma's zijn om immigranten sociaal bij te staan, klaagde een geïnterviewde ook dat het systeem niet egalitair is. Volgens zijn perceptie lijken diensten zoals OCMW[33] en FZO[34] een voorrecht van immigranten te zijn in de hoofden van Belgische gebruikers in nood.

[33] Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW): Het is een openbare instelling voor sociale bijstand die over verschillende sociale diensten beschikt en verschillende vormen van financiële bijstand biedt (verantwoordelijkheid nemen voor rekeningen, voedselpakketten, budgetteringsbegeleiding, enz.) om een persoon in staat te stellen een leven te leiden dat in overeenstemming is met de menselijke waardigheid.

[34] Federatie van Zelforganisaties (FZO) is een socio-culturele koepelvereniging die staat voor integratie, emancipatie en participatie van de meervoudige allochtone gemeenschappen in Vlaanderen en het Vlaamse deel van Brussel. FZO is een door de Vlaamse Gemeenschap erkende en gesubsidieerde landelijke vereniging met een complexe administratieve structuur.

Organisatorische bronnen en verzoeken:

- Beroepsbeoefenaars zijn van mening dat het Belgische systeem momenteel beter voorbereid en beter georganiseerd is om gebruikers met een migratieachtergrond te helpen, ook al lijken de sociale uitkeringen en hulpmiddelen de laatste jaren te zijn verminderd. Toch evalueren de meeste geïnterviewden het kritisch en stellen ze dat er een gebrek is aan personeel en tolken of vertalers om noodsituaties het hoofd te bieden.

Hulp aan gebruikers met een migratieachtergrond tijdens de COVID-19-pandemie:

- Over het algemeen stelden alle geïnterviewden een probleem vast met het gebrek aan digitale vaardigheden van gebruikers met een migratieachtergrond en hun taalbarrières om door het Belgische socialezekerheidsstelsel te navigeren. Volgens de geïnterviewden is hun werklast sinds de COVID-19-pandemie navenant toegenomen. Veel gebruikers met een migratieachtergrond die uit ontwikkelingslanden kwamen, wisten niet noodzakelijkerwijs hoe ze een computer moesten gebruiken om geïnformeerd te worden, te informatie te verwerken en sociale diensten te verkrijgen in België, en vroegen vaker om professionele hulp.
- Zij geven ook aan dat gebruikers met een migratieachtergrond vaak speciale verzoeken hebben ingediend voor financiële hulp, voedselvoorziening en vrijwillige terugkeer naar hun land van herkomst.

Initiatieven ter verbetering van de bijstand aan gebruikers met een migratieachtergrond:

- Sociale interpretatie en juridische bijstand: Alle geïnterviewden bespraken enkele initiatieven die zij of hun collega's van maatschappelijke organisaties naar voren hebben gebracht om immigranten niet alleen juridische bijstand te verlenen, maar ook op te treden als sociale tolken wanneer immigrantengebruikers een afspraak moeten bijwonen of papierwerk moeten doen. Ze zoeken naar mogelijkheden om de publieke opinie te beïnvloeden (bijv. media-aandacht), bereiken meer immigranten in kwetsbare omstandigheden en oefenen druk uit op politici zodat de toegang van immigranten tot sociale rechten door de overheid wordt aangepakt.
- Aanbieders organiseren ook culturele en sociale activiteiten om de interpersoonlijke band tussen immigranten te vergroten of gewoon om een beter begrip te krijgen van hun behoeften en verzoeken.

A.4. Toegang van migranten tot huisvestingsdiensten in België

Buitenlanders met onvoldoende middelen kunnen toegang krijgen tot sociale huisvesting met een huurprijs die is aangepast aan hun inkomen. Om dit te doen, moeten ze echter wel bewijzen dat ze legaal in België verblijven. De aanvraag voor sociale huisvesting wordt vaak ingediend via het Belgisch Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW). In België stijgen de huizenprijzen, vooral in Brussel, niet alleen door de instroom van migranten, maar ook door de algemene trend in de eurozone die verband houdt met de relatief hoge inflatie, het gebrek aan bouwvakkers en geleidelijk duurder materiaal. Alleen al in de hoofdstad staan meer dan 50.000 gezinnen, waaronder immigranten, op een wachtlijst die jaren kan duren om toegang te krijgen tot sociale huisvesting.

In het algemeen hebben dienstverleners initiatieven gepromoot om alle categorieën buitenlanders en personen met een migratieverleden die al de Belgische nationaliteit hebben, te helpen verhuizen naar een meer permanente accommodatie. De meeste geïnterviewden zien echter geen inhoudelijke oplossing die op overheidsniveau wordt voorgesteld.

Kenmerken van gebruikers met een migratieachtergrond:

- In België lijkt er sprake te zijn van een genderbias bij de dienstverlening rond huisvesting met bijvoorbeeld specifieke categorieën van gebruikers met een migratieachtergrond (asielzoekers, vluchtelingen en immigranten zonder papieren). Omdat er te veel alleenstaande mannen zijn, is het moeilijk om een huis te huren met het oog op gezinshereniging. Toch legden alle geïnterviewden een verband tussen de Russische invasie van Oekraïne als aanleiding om de toegenomen komst van voornamelijk vrouwelijke Oekraïners met of zonder kinderen te verklaren.
- Volgens beroepsbeoefenaars hebben sommige van de personen die in België zijn aangekomen en internationale bescherming hebben aangevraagd, al een verzoek in behandeling of zelfs papieren bekomen in een andere EU-lidstaat.

Percepties en attitudes ten opzichte van gebruikers met een migratieachtergrond:

- Volgens de dienstverleners in de steekproef kan geen enkele nationaliteit van pas aangekomen migranten worden gekoppeld aan een specifieke juridische status, behalve voor Marokkanen. Ten minste twee verschillende narratieven gaven aan dat er een perceptie was dat Marokkanen er meer voor kiezen om tijdelijk te migreren dan om zich permanent te vestigen of een andere stabielere juridische status te bekomen. Volgens deze narratieven blijven Marokkanen eerder zonder papieren totdat ze weer terugkeren naar Marokko of naar een ander EU-lid. Toch gaven de geïnterviewden hier geen uitgebreider commentaar op.
- Sommige geïnterviewden onthulden enkele signalen van een bestaand stigma in de publieke opinie (met name een negatieve perceptie ten opzichte van Arabische bevolkingsgroepen), evenals discriminatiepraktijken wanneer een huiseigenaar beoordeelt of hij verkoopt/verhuurt of niet en aan wie.

Initiatieven ter verbetering van de hulpverlening aan gebruikers met een migratieachtergrond:

- Er zijn verschillende initiatieven die zorgverleners die werken bij ngo's die zich richten op asielzoekers, vluchtelingen en migranten zonder papieren nemen om hen beter te helpen: van outreach naar dakloze migranten zonder papieren tot het werven, informeren en faciliteren dat Belgische burgers een vrijwillig netwerk vormen om vluchtelingen te huisvesten.

A.5. Toegang van migranten tot gezondheidszorg in België

Bij de toegang tot gezondheidszorg is sociale bescherming vaak beschikbaar voor alle werknemers en gelijkgestelde categorieën die in België wonen, ongeacht hun nationaliteit. Het systeem is gebaseerd op een terugbetalingsprocedure en de toegang tot dergelijke verstrekkingen op het gebied van de gezondheidszorg is afhankelijk van de aansluiting van personen bij een ziektekostenverzekeraar en de betaling van een minimumbijdrage van 6 maanden. Bovendien is er geen wettelijk verschil tussen buitenlandse en Belgische inwoners wat betreft de toegang tot geldelijke uitkeringen in geval van ziekte (zie Melin 2020).

Kenmerken van patiënten met een migratieachtergrond:

- Dienstverleners zijn van mening dat sommige nationaliteiten veel meer gezondheidszorg nodig hebben dan andere, bijvoorbeeld Afghanen of mensen uit de Maghreb.
- Geïnterviewde professionals zijn van mening dat afkomst, leeftijd en geslacht de belangrijkste gronden zijn voor discriminatie van migranten in België. Volgens hen wordt

discriminatie op grond van geslacht en afkomst vaak gecombineerd, waardoor vrouwelijke migranten meer moeite hebben om toegang te krijgen tot gezondheidszorg dan mannelijke migranten. Sommige geïnterviewden merken op dat Arabische mannen af en toe eisen dat mannelijke gezondheidswerkers voor hen of hun gezin zorgen, wat leidt tot discriminatie van vrouwelijke gezondheidswerkers.

- Praktijkmensen zijn van mening dat de taalbarrière een ander belangrijk obstakel is voor sommige migrantengemeenschappen. Patiënten die nauwelijks Nederlands, Frans of Engels spreken, lijken zich in een delicate situatie te bevinden. Sommige van de geïnterviewde zorgverleners lijken gefrustreerd te zijn over de slechte communicatie die ze met deze patiënten tot stand kunnen brengen.
- Zorgpersoneel noemde ook het belang van de juridische status van individuen. Degenen die een verblijfsvergunning hebben, hebben toegang tot meer medische zorg dan degenen zonder een verblijfsvergunning. In de ogen van sommige geïnterviewden genieten asielzoekers en vluchtelingen een stabielere, gunstigere behandeling als het gaat om gezondheidszorg in vergelijking met nieuw aangekomen immigranten, vooral degenen zonder verblijfsvergunning.

Percepties en attitudes ten opzichte van patiënten met een migratieachtergrond:

- In het algemeen gaven de geïnterviewden aan dat sommige nieuw aangekomen immigranten geen informatie hebben over het Belgische gezondheidszorgsysteem. Zelfs als ze niet verzekerd zijn, dekt het gezondheidszorgsysteem de kosten voor mensen zonder andere financiële middelen via het OCMW.
- Volgens sommige geïnterviewden worden gebruikers met een migratieachtergrond niet geïnformeerd over de eerstelijnszorg in België.
- Afgezien van het informatieniveau of de culturele verschillen over de manier waarop met name pas aangekomen immigranten toegang krijgen tot gezondheidszorg in hun land van herkomst en in België, zijn zorgverleners van mening dat er geen substantiële verschillen zijn tussen migrantengroepen wat betreft hun toegang tot gezondheidszorg.

Organisatorische bronnen en verzoeken:

- Over het algemeen lijken het gebrek aan financiële middelen aan de kant van nieuw aangekomen immigranten en het gebrek aan personeel aan de kant van het gezondheidszorgsysteem belangrijke obstakels te zijn voor de toegang van migranten tot gezondheidsdiensten in België.
- Geïnterviewden wijzen op administratieve barrières die de toegang van migranten tot gezondheidsdiensten belemmeren. Een van hen waarschuwde bijvoorbeeld voor het gebrek aan communicatie van zorgpersoneel naar patiënten met een migratieachtergrond over preventie.
- Beroepsbeoefenaars verwezen ook naar specifieke categorieën immigranten. Om een voorbeeld te geven: een van hen benadrukte de noodzaak om seksuele voorlichting te geven aan pas aangekomen immigrantenvrouwen.
- Aanbieders vragen om diversiteitstrainingen om discriminatiepraktijken ten aanzien van migranten te overwinnen en beter met hen te kunnen communiceren.

Bijstand aan patiënten met een migratieachtergrond tijdens de COVID-19-pandemie:

- Aanbieders gaven aan dat er een probleem was met het informeren van patiënten met een migratieachtergrond over de COVID-19-pandemie en de maatregelen die de overheid heeft genomen. Een geïnterviewde zei dat er tijdens de pandemie meertalige flyers en brochures zijn ontwikkeld voor migranten met uitleg over fysieke afstandsmaatregelen en hoe het virus wordt overgedragen.

- Aanbieders wezen ook op het parallelle systeem naast het nationale registratienummer dat de overheid heeft gecreëerd voor immigranten zonder papieren om hun COVID-19-vaccinatieprogramma te verkrijgen.
- Digitaal analfabetisme in sommige migrantengemeenschappen werd ook genoemd als een barrière tijdens de COVID-19-pandemie, toen de meeste diensten online waren.

Initiatieven ter verbetering van de hulpverlening aan patiënten met een migratieachtergrond:

- Sommige geïnterviewden benadrukten de praktijken van solidariteit met migranten in kwetsbare situaties tijdens de COVID-19-pandemie. Professionals noemden de vaccinatiecampagnes voor ongedocumenteerde migranten als een voorbeeld van solidariteit.
- Netwerken: zorgverleners die in verenigingen werken, kwamen terug om rechtstreeks contact te leggen met andere organisaties en het OCMW om kwetsbare patiënten met een migratieachtergrond te helpen bij de toegang tot gezondheidszorg.

RÉSUMÉ OPÉRATIONNEL

Ce rapport expose **les principaux obstacles identifiés par les prestataires de services qui assistent les ressortissants de pays tiers (TCN) dans l'accès aux services de base dans cinq domaines clés (éducation, emploi, assistance sociale, logement, santé) dans quatre pays : la Belgique, l'Allemagne, la Hongrie et l'Espagne.** Il énumère également un ensemble d'initiatives mises en œuvre par des professionnels pour atténuer ou minimiser les obstacles à l'accès des migrants aux services, illustrant de bonnes pratiques pouvant être reproduites dans d'autres États membres de l'UE.

Les informations fournies dans ce rapport sont basées sur **97 entretiens semi-structurés approfondis et un groupe de discussion** mené avec des prestataires de services dans les quatre pays analysés. Le rapport inclut également certaines conclusions clés d'une **enquête en ligne avec une expérience conjointe** réalisée dans la Communauté de Madrid (Espagne), ciblant exclusivement les prestataires éducatifs.

Le Tableau 1 résume le nombre de prestataires de services interviewés et leur répartition par sexe, service et pays. Sur les 97 entretiens, 31 ont été menés en Espagne, 24 en Allemagne, 22 en Belgique et 20 en Hongrie. Le groupe de discussion a été mené uniquement en Espagne. Deux tiers des personnes interrogées (62 sur 97) sont des femmes.

Tableau 1: Interviews avec les services prestataires par genre, service et pays

	Soins de santé		Éducation		Assistance sociale		Emploi		Logement	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Belgique	3	1	0	5	0	4	3	2	3	2
Allemagne	0	5	4	2	4	2	2	2	1	4
Hongrie	1	3	1	3	0	4	1	3	2	2
Espagne	2	9	3	10	1	4	1	7	3	1

Source : élaboration propre des auteurs.

Le travail de terrain qualitatif a été mené dans des contextes locaux très diversifiés. Les prestataires de services ont été recrutés dans des quartiers présentant une concentration significative d'immigrants. Nous avons interviewé des professionnels en contact quotidien avec les migrants et bénéficiant d'une vaste expérience de travail dans leurs domaines respectifs (nous n'avons interrogé que des professionnels ayant au moins trois ans d'expérience dans leur poste actuel ou un poste similaire).

L'accès à la plupart des personnes interviewées a été établi via les numéros de téléphone et les adresses e-mail publiés sur les sites Web de leurs lieux de travail. Seuls quelques interviewés ont été contactés avec l'aide d'organisations de la société civile locale travaillant avec les communautés de migrants. Les entretiens ont été menés en personne et à distance dans la période de juillet 2022 à juin 2023. Les rencontres en personne ont eu lieu sur le lieu de travail des interviewés ou dans des espaces ouverts (par exemple, des cafés) offrant un environnement plus détendu pour la conversation. Les entretiens à distance ont été réalisés via des appels vidéo. Tous ont été enregistrés, avec le consentement préalable des interviewés. La durée des entretiens varie de 30 minutes à 2 heures.

Bien que le projet AccessIN se concentre spécifiquement sur les obstacles rencontrés par les ressortissants de pays tiers en situation régulière pour accéder aux services de base, certains interviewés ont souvent mentionné d'autres nationalités (par exemple, les Roumains) et/ou les Ukrainiens fuyant la guerre. Étant donné le matériel riche recueilli, le rapport fait également référence à ces groupes spécifiques.

Similitudes entre les pays

- Les fournisseurs de services estiment que les immigrants, les demandeurs d'asile et les réfugiés continuent de rencontrer d'importants obstacles dans l'accès aux services de base dans les 4 pays analysés. Les professionnels s'accordent à dire que ces bénéficiaires font face à une vulnérabilité sociale importante en raison de leur statut précaire sur le marché du travail, dans des emplois souvent mal rémunérés, avec de longues heures de travail et peu d'opportunités de promotion.
- Cette vulnérabilité est plus grande parmi les immigrants sans papiers et les demandeurs d'asile, car ils restent en dehors du marché du travail formel et ont un accès limité au système de protection sociale.
- Les professionnels considèrent également que les immigrants ayant le droit d'accéder au système de protection sociale font moins usage de ces ressources que les non-migrants (surtout en Allemagne et en Espagne). La précarité socio-économique semble être un facteur important qui restreint l'accès des immigrants à la plupart de ces services, en raison d'un manque de temps pour assister aux rendez-vous avec les prestataires de services. Cela est d'autant plus aggravé chez ceux qui n'ont pas de réseau de soutien solide (parents, amis, etc.) ou qui sont sans papiers.
- La maîtrise de la langue locale et l'illettrisme numérique conditionnent également l'accès des migrants aux services de base. Cela est particulièrement visible parmi les femmes musulmanes dans tous les pays analysés.
- En ce qui concerne l'inclusion sur le marché du travail, l'absence d'expérience professionnelle antérieure et de formation dans le pays de résidence semble déterminer la qualité de l'assistance fournie. Les immigrants sans parcours professionnel clair dans le pays de résidence - principalement les nouveaux arrivants - rencontrent des difficultés accrues pour trouver un emploi.
- Le manque de connaissance du fonctionnement du système de protection sociale est un autre défi pour les bénéficiaires immigrés, ce qui peut conduire à une mauvaise utilisation ou à une sous-utilisation des ressources sociales. Cela entraîne une charge de travail importante pour les professionnels, par exemple en formant ces bénéficiaires aux procédures et formalités pour accéder aux services.
- La sous-utilisation des services de santé par les migrants reste particulièrement problématique, car le personnel médical considère que la détection précoce de certaines maladies est essentielle pour fournir un traitement efficace. Les prestataires de soins de santé soulignent également la distance culturelle avec certaines communautés de migrants comme un autre obstacle significatif, en raison de différentes conceptions de la maladie et du corps dans certaines communautés (par exemple, chinoises) ou de préjugés liés au genre concernant les soins médicaux (par exemple, certains hommes musulmans refusent d'être traités par des professionnelles de santé féminines).
- Les barrières culturelles liées aux rôles de genre conditionnent davantage l'accès aux services. Comme l'ont indiqué certains professionnels interrogés, les hommes et les femmes ont tendance à faire un usage différent de la plupart des services. Dans certaines communautés de migrants, les femmes ont tendance à être les principales utilisatrices des services sociaux et médicaux, en raison de leur rôle de soignantes. De même, elles sont souvent les seuls interlocuteurs avec les enseignants des enfants.
- La fracture numérique est une barrière pour certains ressortissants de pays tiers originaires de pays avec un taux d'accès relativement faible aux technologies de l'information et de la communication (par exemple, l'Afghanistan). Cela entrave l'accès des migrants aux rendez-vous en ligne et à la gestion des processus bureaucratiques en ligne, ce qui a été particulièrement visible pendant la pandémie de COVID-19. Malgré certains programmes gouvernementaux et initiatives des OSC, le manque d'ordinateurs et d'autres matériaux qui

auraient permis aux élèves migrants de suivre des cours en ligne est devenu un défi majeur pour les éducateurs.

- Les fournisseurs soutiennent que la collaboration avec les OSC contribue à garantir une assistance plus adaptée aux immigrants et demandeurs d'asile, souvent en les orientant vers les services appropriés.
- L'existence de préjugés et/ou d'attitudes négatives envers des nationalités spécifiques parmi les prestataires de services reste un défi important à relever. De tels préjugés ont été observés lors du travail de terrain qualitatif mené avec des professionnels dans les quatre pays analysés, mais également dans l'expérience conjointe incluse dans l'enquête en ligne distribuée aux éducateurs de la région de Madrid (Espagne).

Différences entre les pays

- En Allemagne, en Belgique et en Espagne, les fournisseurs de services en matière d'emploi, d'éducation et de santé ont fait une évaluation globalement positive de la variété de ressources fournies par les autorités pour offrir de meilleurs soins aux résidents immigrants, telles que des services de traduction dans les centres éducatifs ou de soins de santé primaires, des programmes éducatifs spécifiques pour les élèves nouvellement arrivés - au sein et en dehors du système scolaire - et des formations professionnelles conçues pour améliorer les qualifications professionnelles des migrants et leurs compétences dans les centres de conseil en emploi. Néanmoins, les professionnels ont également attiré l'attention sur la disponibilité limitée de ces actions et programmes, leur répartition inégale entre les centres et les quartiers, et le manque de personnel régulier et formé pour les mettre en œuvre.
- La Hongrie se distingue des autres pays par l'absence de ressources fournies par les autorités publiques pour répondre aux besoins des bénéficiaires immigrés, à l'exception des réfugiés ukrainiens.

Initiatives, bonnes pratiques et recommandations

- Pour remédier aux lacunes existantes, certains professionnels ont lancé des initiatives innovantes visant à améliorer l'assistance offerte aux bénéficiaires immigrés. Certaines de ces initiatives ont émergé pendant la pandémie de COVID-19. Les exemples incluent l'utilisation de traducteurs et de médiateurs appartenant à des ONG et à des entités sociales avec lesquelles les fournisseurs collaborent ou l'expérience de mise en réseau que certains professionnels de l'assistance sociale et de la santé et des bénévoles apportent aux bénéficiaires immigrés pour les aider et/ou surmonter leurs difficultés.
- Les conclusions de ce rapport soulignent la nécessité d'offrir des cours de formation sur l'interculturalité, la psychologie et la gestion de la diversité aux professionnels qui sont en contact régulier avec les bénéficiaires immigrés, tout en leur fournissant les ressources nécessaires pour faire face aux principaux défis rencontrés dans l'assistance à cette population. Dans le cas spécifique des fournisseurs de services en Belgique et en Allemagne, bien qu'ils affirment avoir accès à un large éventail de cours sur ce sujet, ils ont également souligné la nécessité d'approfondir leurs connaissances concernant les exigences légales que doivent respecter à la fois les étrangers et les réfugiés pour accéder aux services de base.

Structure du rapport

Les sections suivantes détaillent les perceptions et les récits des prestataires de services sur l'accès des immigrants aux services de base dans les 5 domaines (éducation, emploi, assistance sociale, logement et santé) en Belgique. Les informations sont structurées en cinq sections, correspondant aux 5 services analysés. Chacune de ces sections contient des informations sur (1) les

caractéristiques des bénéficiaires immigrants (et de leurs familles, dans le cas de l'éducation) ; (2) les attitudes et les préjugés des fournisseurs à leur égard ; (3) la structure organisationnelle du service et les principales demandes organisationnelles des fournisseurs ; (4) l'assistance fournie aux migrants pendant la pandémie de COVID-19 ; et (5) l'ensemble des initiatives mises en œuvre par les prestataires pour mieux prendre soin de cette population.

A. BELGIQUE

La Belgique a une longue tradition d'immigration. La mise en œuvre de programmes de « travailleurs invités » après la Seconde Guerre mondiale a conduit à l'augmentation du nombre de travailleurs étrangers originaires notamment du Sud de l'Europe, du Maroc et de la Turquie (voir également Vintila, Lafleur & Nikolic 2021). En 1970, les étrangers représentaient 7% de la population et depuis les années 1980, le nombre de résidents non-citoyens s'est progressivement stabilisé en raison de processus de naturalisation relativement flexibles et de la fin du recrutement de main-d'œuvre (Jacobs, Martiniello & Rea, 2002 ; Bousetta & Bernès, 2009 ; Vintila, 2015).

La Belgique étant un pays fédéral avec trois communautés linguistiques, les processus d'intégration et de sécurité sociale peuvent considérablement différer selon les compétences régionales. La part des étrangers dans la population totale varie également d'une région à l'autre, atteignant jusqu'à 35% à Bruxelles, et environ 9% et 10% en Flandre et en Wallonie, respectivement.

Le système de protection sociale belge comprend une composante contributive d'assurance sociale basée sur le travail et un système résiduel non-contributif d'aide sociale (voir Melin 2020). Son système de bien-être a connu une forte tendance à la décentralisation au cours des dernières décennies, plusieurs prestations de protection sociale ayant été transférées aux régions.

Les conclusions présentées dans ce rapport national sont basées sur 23 entretiens menés avec des prestataires de services (à savoir 4 avec des éducateurs, 4 avec des professionnels de l'emploi, 5 avec des prestataires liés au logement, 4 avec des travailleurs sociaux, et enfin, 6 avec des professionnels de la santé). Légèrement plus de 90% des entretiens ont été menés à Bruxelles. Le reste a été mené à Liège, une ville de la région wallonne. Les entretiens menés à Bruxelles prennent en compte les deux principales communautés linguistiques de Belgique de manière équilibrée.

A.1. Accès des migrants à l'éducation en Belgique

L'éducation est obligatoire de 6 à 18 ans. Tous les élèves immigrants sont inclus. Les élèves immigrants et leurs parents reçoivent des informations dans plusieurs langues (par exemple, français, néerlandais, anglais) sur le système éducatif grâce à des services publics spécifiques et des organisations de la société civile, favorisant ainsi différents moyens de s'informer. Un soutien éducatif continu et en cours dans la langue d'enseignement des élèves immigrants est proposé à la fois en pré-scolaire et en éducation obligatoire, l'éducation interculturelle étant également un principe du système de formation des enseignants. Cependant, les éducateurs interrogés ont indiqué que le système éducatif belge ne semble pas être pleinement préparé à répondre à toutes les nécessités des élèves immigrants, en particulier ceux qui n'ont pas le néerlandais/français comme langue maternelle ou ceux qui sont arrivés seuls.

Caractéristiques des élèves immigrants et de leurs familles :

- Lorsque les élèves immigrants sont non accompagnés (principalement des Afghans), la scolarisation est difficile non seulement en raison des obstacles à l'intégration tels que l'apprentissage du néerlandais ou du français, mais aussi en raison du manque d'orientation et d'intermédiaires éducatifs.
- Selon les prestataires de services, les centres éducatifs en fournissant du matériel scolaire ainsi que l'État via les régimes d'assistance sociale disponibles soutiennent financièrement les parents dans le besoin en réduisant la vulnérabilité sociale (c'est-à-dire que des

allocations et d'autres prestations sont en place pour les parents ou les tuteurs légaux des élèves immigrants).

- Certains interviewés sont préoccupés par l'accès à l'éducation primaire et secondaire lorsque les élèves ont 18 ans, car l'éducation n'est pas obligatoire pour eux en raison de leur âge, mais pas nécessairement en raison du niveau de formation académique.
- Dans l'ensemble, tous les interviewés ont souligné la barrière linguistique comme principal problème pour l'intégration des élèves immigrants dans le système éducatif, en particulier dans des divisions administratives multilingues telles que Bruxelles.

Attitudes et perceptions des éducateurs envers les élèves immigrants et leurs familles :

- Les professionnels considèrent que certains élèves ont tendance à apprendre le néerlandais ou le français plus facilement en raison de leur origine linguistique ou de leurs origines dans d'anciennes colonies, tandis que d'autres manquent simplement de motivation pour s'intégrer et fréquenter régulièrement l'école.

Ressources organisationnelles et demandes :

- Les prestataires de services éducatifs expriment des préoccupations liées à leur communication avec les parents ou les tuteurs légaux des élèves, fournissant des informations sur la manière dont différentes origines ou nationalités nécessitent une attention différenciée ou personnalisée. En effet, les éducateurs interrogés demandent un suivi plus individuel.
- Bien que le système éducatif en Belgique ait une longue expérience de réception et d'incorporation d'élèves immigrants, le manque de personnel formé et bien équipé semble être un problème structurel au niveau national. Dans le même ordre d'idées, les prestataires de services éducatifs demandent une formation en diversité et en psychologie, notamment pour mieux communiquer avec les élèves demandeurs d'asile et réfugiés et leurs familles fuyant la guerre.
- Certains interviewés se plaignent de travailler dans des lieux qui ne sont pas pleinement capables d'accueillir le nombre d'élèves qu'ils ont.
- Comme les enfants doivent être inscrits dans une école presque immédiatement après leur enregistrement en tant que résidents en Belgique, l'État a deux programmes pour surmonter leurs barrières linguistiques avant de fréquenter l'école régulière : les « classes passerelles » (en territoire francophone : DASPA) et les « classes d'accueil » (en territoire néerlandophone : OKAN). Ces programmes sont conçus pour les enfants des immigrants nouvellement arrivés, y compris les demandeurs d'asile et les réfugiés.
- Les prestataires de services considèrent également que la période fixe pendant laquelle les élèves immigrants sont invités à apprendre l'une des langues nationales est trop courte pour certains d'entre eux, ce qui les rend peu préparés à assumer instantanément de nouveaux défis éducatifs.

Assistance aux élèves immigrants et à leurs familles pendant la pandémie de COVID-19 :

- Pendant la pandémie, les prestataires de services ont remarqué une fracture numérique et un manque de ressources (par exemple, des ordinateurs) pour mener des cours en ligne, ce qui est devenu particulièrement difficile, surtout pour les migrants originaires de pays avec un faible accès à la technologie.
- Les professionnels ont également souligné que la pandémie a causé des difficultés dans les compétences sociales de ces élèves et de leurs familles pour se connecter avec leurs pairs et/ou avec le personnel éducatif. En particulier, les interviewés ont exprimé des préoccupations concernant les niveaux d'isolement social des élèves et de leurs familles au détriment de leur intégration dans leur système scolaire.

Initiatives visant à améliorer l'assistance aux élèves immigrants et à leurs familles :

- Pour réduire l'anxiété, la dépression et l'isolement social pendant la pandémie de COVID-19, les éducateurs ont maintenu une communication personnalisée avec leurs élèves, y compris ceux issus de milieux immigrants.
- Traduction et interprétation : certains éducateurs ont indiqué qu'ils agissent en tant que traducteurs (ou qu'ils identifient d'autres élèves et/ou collègues comme facilitateurs informels pour le personnel éducatif) pour travailler avec les élèves migrants et rester en contact avec leurs parents ou tuteurs légaux.
- Les éducateurs ont mentionné le rôle des dons privés pour l'achat d'ordinateurs portables pour les écoles pendant la pandémie de COVID-19. De même, les interviewés ont également souligné que certaines institutions privées et publiques (par exemple, les universités) ont créé du matériel pour enseigner et reconnaître les différentes nécessités éducatives dans le contexte des enfants de migrants nouvellement arrivés (par exemple, le projet européen appelé « RefugeesWellSchool » de l'Université de Louvain [lien : https://refugeeswellschool.org]).

A.2. Accès des migrants à l'emploi en Belgique

Les ressortissants de pays tiers qui ont un numéro de registre national en Belgique peuvent accéder aux services publics de l'emploi, à la formation professionnelle et à la reconnaissance de leurs diplômes/qualifications étrangers. Cependant, ils rencontrent des restrictions en termes d'accès à l'emploi privé ou indépendant, le soutien ciblé étant généralement limité aux cours de langue et aux informations générales ou à l'orientation fournies par des services spécialisés aux demandeurs d'emploi. Les ressortissants de pays tiers qui souhaitent devenir travailleurs indépendants sont en outre invités à présenter une carte professionnelle dans la Communauté flamande et dans la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Caractéristiques des bénéficiaires immigrants :

- Selon les professionnels interrogés, la plupart des immigrants demandant leur assistance sont sans papiers, majoritairement des hommes, principalement originaires du Maroc, du Brésil et des pays d'Europe de l'Est, notamment des Balkans. Cela est également dû au fait qu'une partie de l'échantillon travaille presque exclusivement avec des immigrants sans papiers. Parallèlement, la plupart des demandeurs d'asile et des réfugiés demandant l'assistance des prestataires de services proviennent principalement de Guinée, d'Afghanistan, du Congo, de la République démocratique du Congo et de la Syrie.
- En général, les professionnels ont mentionné les obstacles administratifs (par exemple, des difficultés à ouvrir un compte bancaire, la fracture numérique) que les bénéficiaires immigrants doivent surmonter avant de trouver un emploi, mais aussi lorsqu'ils travaillent ou dans des situations où ils subissent des accidents de travail.

Attitudes et perceptions des employeurs :

- Tous les interviewés ont reconnu au moins certains types de discrimination envers les travailleurs immigrants, en particulier ceux originaires de pays arabes.
- Les professionnels interrogés ont également indiqué que la discrimination sur le marché du travail peut être « explicite » et « inconsciente » selon leurs termes. « Explicite » car les attributs raciaux et d'origine semblent influencer les décisions des employeurs pour l'embauche de travailleurs immigrants. « Inconsciente » en raison du manque de réseaux parmi les immigrants sans papiers et/ou nouvellement arrivés pour trouver un emploi ou une recommandation. Certains interviewés suggèrent que les natifs - en particulier - ont un

avantage par rapport aux étrangers pour obtenir des emplois qui ne sont pas publiquement contestés, et cela semble être parce que leur réseau de soutien et leur cercle social sont plus vastes.

- Les professionnels mentionnent également que les stéréotypes peuvent souvent être reproduits dans la société, que ce soit dans les localités urbaines ou rurales. Bien que les migrants hautement éduqués ou qualifiés semblent être moins discriminés, les pratiques biaisées restent un problème important à différents niveaux, depuis le processus bureaucratique pour obtenir un statut légal pour travailler, jusqu'aux salaires plus bas pour les travailleurs en raison de leur permis de séjour ou de leur absence de celui-ci.

Ressources organisationnelles et demandes :

- Les récits des professionnels n'ont pas identifié de politique ou de programme spécifique pour incorporer exclusivement les travailleurs immigrants sur le marché du travail en Belgique. Ils n'ont notamment mentionné aucune politique ou programme pour inclure les bénéficiaires immigrants sur le marché du travail belge.
- En Belgique, les immigrants nouvellement arrivés doivent non seulement obtenir leur permis de séjour, un processus coûteux selon les interviewés, mais aussi s'inscrire à des cours pour mieux comprendre le fonctionnement du marché du travail et/ou améliorer leurs compétences avant de trouver un emploi approprié à plusieurs reprises.

Assistance aux besoins des immigrants pendant la pandémie de COVID-19 :

- Les professionnels soulignent la vulnérabilité sociale de travailler dans certains types d'emplois pendant la pandémie, et notamment les obstacles auxquels sont confrontés les immigrants sans papiers, en particulier ceux qui ne sont pas alphabétisés numériquement.
- Les prestataires de services ont remarqué que les immigrants sans papiers qui travaillaient avant la pandémie comme personnel de nettoyage dans les restaurants ou les ménages, comme *au-pairs*, étaient ceux qui ont le plus souffert des effets sociaux liés à la pandémie. Les employeurs les ont soit licenciés, soit obligés de se confiner avec eux pour éviter d'être infectés, réduisant les avantages et les droits des travailleurs immigrants.

Initiatives visant à améliorer l'assistance aux bénéficiaires immigrants :

- Les prestataires de services mentionnent que leur travail est vaste et très contraint par des stipulations légales concernant leurs rôles et types d'intervention. Ils soulignent deux initiatives : l'utilisation d'avocats Pro Deo et les programmes de mentorat que les organisations de la société civile intègrent pour aider les travailleurs immigrants à atteindre des objectifs professionnels.

A.3. Accès des migrants aux services sociaux en Belgique

En ce qui concerne l'aide sociale, le revenu minimum garanti est disponible pour les personnes sans ressources suffisantes ayant une résidence effective en Belgique, y compris les citoyens belges, les ressortissants de l'UE et leurs membres de famille ayant résidé légalement dans le pays pendant au moins trois mois, les étrangers non-UE inscrits dans le registre de la population belge, les apatrides ou les personnes ayant le statut de réfugié ou une protection subsidiaire. Comme expliqué par Melin (2020), l'inclusion des étrangers non-UE dans le registre de la population belge n'est possible qu'après avoir prouvé au moins 5 ans de résidence légale dans le pays. Ceux qui ne remplissent pas cette condition préalable de résidence ne sont pas légalement autorisés à demander le revenu minimum garanti. Un autre obstacle concerne les conséquences de la perception des prestations d'aide sociale par les migrants vivant en Belgique. Par exemple, lorsque des étrangers

non-UE réclament des prestations d'aide sociale auprès du Centre public d'action sociale (CPAS), ce dernier doit en informer le Département de l'Immigration, ce qui peut exceptionnellement conduire au retrait de leur permis de séjour. Quant au régime spécial de revenu minimum garanti pour la population âgée (Melin 2020), ce régime de pension est disponible pour les personnes âgées de 65 ans et plus, résidant effectivement en Belgique, qui n'ayant pas de pension contributive, ou dont la pension est insuffisante (revenu minimum pour les personnes âgées). Néanmoins, dans le cas des ressortissants de pays tiers, l'accès à ce type spécial de pension non contributive n'est disponible que pour ceux venant d'un pays ayant signé un accord bilatéral de sécurité sociale avec la Belgique couvrant ce régime spécifique (Melin 2020).

Caractéristiques des bénéficiaires immigrants :

- L'affinité linguistique entre les prestataires d'aide sociale et certaines communautés immigrées spécifiques (par exemple, l'espagnol dans le cas des personnes d'Amérique latine résidant en Belgique et des associations hispanophones) a facilité l'établissement d'une communication directe entre les bénéficiaires immigrés et les associations civiles.
- Une partie des interviewés a souligné le rôle du genre en tant que construction sociale, assistant par exemple les bénéficiaires immigrants en transition pour changer de genre.
- Les prestataires de services sociaux ont indiqué que les bénéficiaires immigrants les plus fréquents en Belgique sont relativement jeunes.
- Les interviewés constatent que les bénéficiaires immigrants ne sont pas bien informés de leurs droits, en particulier des processus bureaucratiques pour réclamer une aide sociale.

Attitudes et perceptions des prestataires envers les bénéficiaires immigrants :

- En effet, le rôle de genre était présent dans toutes les interviews avec les prestataires d'aide sociale. Certains d'entre eux ont indiqué des pratiques discriminatoires envers les femmes, comme par exemple leur rôle de soignantes. « Il y a une discrimination basée sur la classe, beaucoup de fois, on demande aux mères ce qui ne va pas à la maison pour que l'enfant ne prête pas attention, n'ait pas la même efficacité par rapport aux autres enfants » (Social_BG14_female).
- Alors que les interviewés sont d'accord pour dire qu'aucune nationalité ne devrait recevoir plus d'attention que d'autres en termes de mérite social, ils soulignent que des situations spécifiques ou des groupes de nationalités sont plus susceptibles d'être discriminés (par exemple, les Arabes) par les prestataires de services privés et publics.
- Bien que les interviewés aient indiqué qu'il existe des programmes utiles pour aider socialement les immigrants, un interviewé s'est également plaint que le système n'est pas égalitaire. Selon sa perception, des programmes tels que le CPAS[35] et le FZO[36] semblent être un privilège des immigrants dans l'esprit des bénéficiaires belges dans le besoin.

Ressources organisationnelles et demandes :

- Les professionnels estiment que le système belge est actuellement mieux préparé et plus organisé pour aider les bénéficiaires immigrants, même si les prestations sociales et les aides semblent avoir été réduites ces dernières années. Pourtant, la plupart des interviewés

[35] Centre Public d'Action Sociale (CPAS) : il s'agit d'une institution publique d'aide sociale qui propose plusieurs services sociaux et fournit différents types d'aide financière (prise en charge des factures, colis alimentaires, conseils en matière de budgétisation, etc.) afin de permettre à une personne de mener une vie conforme à la dignité humaine.
[36] Fédération des Organisations Autonomes (Federatie Zelf-Organisaties, FZO) : Il s'agit d'une association parapluie socio-culturelle qui défend l'intégration, l'émancipation et la participation des multiples communautés immigrées en Flandre et dans la partie flamande de Bruxelles. Le FZO est une association nationale reconnue et subventionnée par la Communauté flamande avec une structure administrative complexe.

l'évaluent de manière critique en affirmant un manque de personnel et d'interprètes ou de traducteurs pour faire face aux urgences.

Assistance aux bénéficiaires immigrants pendant la pandémie de COVID-19 :

- Dans l'ensemble, tous les interviewés ont identifié un problème avec le manque de compétences numériques des bénéficiaires immigrants et leurs barrières linguistiques pour naviguer dans le système de bien-être belge. Selon les interviewés, leur charge de travail a augmenté depuis la pandémie de COVID-19 en conséquence. De nombreux bénéficiaires immigrants venant de pays en développement ne savaient pas nécessairement comment utiliser un ordinateur pour s'informer, traiter et obtenir des services sociaux en Belgique, demandant une aide professionnelle plus fréquemment.
- Ils indiquent également que les bénéficiaires immigrants soumettaient fréquemment des demandes spéciales d'aide financière, de fourniture de nourriture et de retour volontaire dans leur pays d'origine.

Initiatives visant à améliorer l'assistance aux bénéficiaires immigrants :

- Interprétation sociale et assistance juridique : Tous les interviewés ont discuté de certaines initiatives qu'ils ou leurs collègues des OSC ont mises en place pour fournir aux immigrants non seulement une assistance juridique, mais aussi agir en tant qu'interprètes sociaux lorsque les bénéficiaires immigrants doivent assister à un rendez-vous ou effectuer des démarches administratives. Ils cherchent des opportunités pour influencer l'opinion publique (par exemple, la couverture médiatique), atteindre plus d'immigrants dans des conditions vulnérables, et exercer une pression sur les politiciens pour que l'accès des immigrants aux droits sociaux soit abordé par le gouvernement.
- Les prestataires organisent également des activités culturelles et sociales pour augmenter la connexion interpersonnelle entre les immigrants ou simplement pour mieux comprendre leurs besoins et demandes.

A.4. Accès des migrants au logement en Belgique

Les étrangers disposant de ressources insuffisantes peuvent accéder à un logement social avec un loyer adapté à leurs revenus. Pour ce faire, cependant, ils doivent prouver leur résidence légale en Belgique. La demande de logement social est fréquemment faite via le Centre Public d'Action Sociale (CPAS) belge. En Belgique, les prix des logements augmentent, notamment à Bruxelles, non seulement en raison des flux migratoires mais aussi en raison de la tendance générale dans la zone euro liée à l'inflation relativement élevée, au manque de travailleurs du bâtiment et aux matériaux de construction de plus en plus chers. Rien qu'à Bruxelles, plus de 50 000 familles, parmi lesquelles des immigrants, sont sur une liste d'attente qui peut prendre des années pour accéder à un logement social.

En général, les prestataires de services ont promu des initiatives pour aider toutes les catégories d'étrangers et d'individus ayant un passé migratoire et qui ont déjà la nationalité belge à se reloger dans un logement plus permanent. Cependant, la plupart des interviewés ne voient aucune solution substantielle proposée au niveau de l'État.

Caractéristiques des bénéficiaires immigrants :

- En Belgique, il semble y avoir un biais de genre dans le service du logement, avec, par exemple, des catégories spécifiques de bénéficiaires immigrants (demandeurs d'asile,

réfugiés et immigrants sans papiers). Comme il y a eu une surreprésentation d'hommes célibataires, louer une maison dans le but de la réunification familiale est difficile. Néanmoins, tous les interviewés ont lié l'invasion russe de l'Ukraine comme un déclencheur expliquant l'arrivée accrue de femmes ukrainiennes principalement avec ou sans enfants.

- Selon les praticiens, certains individus arrivés en Belgique et ayant cherché une protection internationale ont déjà des démarches en cours ou même achevées dans un autre État membre de l'UE.

Perceptions et attitudes envers les clients immigrants :

- Selon les prestataires de services interrogés, aucune nationalité de migrants nouvellement arrivés ne peut être associée à des statuts juridiques spécifiques, à l'exception des Marocains. Au moins deux récits différents perçoivent que les Marocains choisissent d'être des immigrants temporaires plutôt que des résidents permanents ou d'autres statuts juridiques plus stables. Selon ces récits, les Marocains restent plus susceptibles d'être sans papiers jusqu'à leur retour au Maroc ou dans un autre État membre. Néanmoins, les interviewés n'ont pas commenté plus en détail à ce sujet.
- Certains interviewés ont révélé des indices de stigmatisation existante dans l'opinion publique (en particulier, une perception négative envers les populations arabes), ainsi que des pratiques discriminatoires lorsqu'un propriétaire évalue s'il vend/loue ou non et à qui.

Initiatives visant à améliorer l'assistance aux clients immigrants :

- Il existe plusieurs initiatives que les prestataires travaillant dans des ONG axées sur les demandeurs d'asile, les réfugiés et les migrants sans papiers adoptent pour mieux les aider : depuis contacter les migrants sans papiers qui étaient sans-abri, jusqu'à recruter, informer et faciliter la formation d'un réseau volontaire de citoyens belges pour accueillir des réfugiés.

A.5. Accès des migrants aux soins de santé en Belgique

Lors de l'accès aux soins de santé, la protection sociale est fréquemment disponible pour tout travailleur salarié et les catégories assimilées résidant en Belgique, quelle que soit leur nationalité. Le système repose sur une procédure de remboursement et l'accès à ces avantages en matière de soins de santé est conditionné par l'affiliation des individus à un assureur maladie et le paiement d'une contribution minimale de 6 mois. De plus, il n'y a pas de différence légale entre les résidents étrangers et nationaux en termes d'accès aux prestations monétaires en cas de maladie (voir Melin 2020).

Caractéristiques des patients immigrants :

- Les prestataires de services estiment que certaines nationalités nécessitent beaucoup plus d'assistance médicale que d'autres, par exemple, les Afghans ou ceux de la région du Maghreb.
- Les professionnels interrogés estiment que l'origine, l'âge et le genre sont les principaux motifs de discrimination contre les migrants en Belgique. À leurs yeux, souvent, la discrimination selon le genre et l'origine se combinent, ce qui crée plus de difficultés pour les femmes migrantes à accéder aux soins de santé que pour les hommes migrants. Certains interviewés notent que les hommes arabes exigent parfois que des professionnels de la santé masculins s'occupent d'eux ou de leur famille, générant ainsi une discrimination à l'égard des femmes professionnelles de la santé.

- Les praticiens estiment que la barrière de la langue est un autre obstacle important pour certaines communautés migrantes. Les patients qui parlent à peine le néerlandais, le français ou l'anglais semblent être dans une situation délicate. Certains professionnels de la santé semblent frustrés par la mauvaise communication qu'ils peuvent établir avec ces patients.
- Le personnel de santé a également mentionné l'importance du statut légal des individus. Ceux qui ont un permis de résidence peuvent accéder à plus de soins médicaux que ceux qui n'en ont pas. Aux yeux de certains interviewés, les demandeurs d'asile et les réfugiés bénéficient d'un traitement plus stable et favorable en matière de services de santé par rapport aux immigrants nouvellement arrivés, en particulier ceux sans permis de résidence.

Perceptions et attitudes envers les patients immigrants :

- En général, les interviewés ont indiqué que certains immigrants nouvellement arrivés manquent d'informations concernant le système de santé belge. Même s'ils n'ont pas d'assurance, le système de santé couvre les coûts pour ceux qui n'ont pas d'autres moyens financiers par le biais du Centre Public d'Action Sociale (CPAS).
- Selon certains interviewés, les bénéficiaires immigrants ne sont pas informés comme ils le devraient sur les soins de santé primaires en Belgique.
- Au-delà du niveau d'information ou des différences culturelles sur la manière dont, en particulier les immigrants nouvellement arrivés, accèdent aux services de santé dans leur pays d'origine et en Belgique, les prestataires estiment qu'il n'y a pas de différences substantielles entre les groupes de migrants en termes d'accès aux soins de santé.

Ressources organisationnelles et demandes :

- En général, le manque de ressources financières du côté des immigrants nouvellement arrivés et le manque de personnel du côté du système de santé semblent être des obstacles importants à l'accès des migrants aux services de santé en Belgique.
- Les interviewés pointent du doigt les obstacles administratifs qui entravent l'accès des migrants aux services de santé. L'un d'entre eux, par exemple, a alerté sur le manque de communication du personnel de santé envers les patients immigrants concernant leur prévention.
- Les praticiens ont également fait référence à des catégories spécifiques d'immigrants. Pour illustrer un exemple, l'un d'eux a souligné la nécessité d'instruire l'éducation sexuelle aux femmes immigrantes nouvellement arrivées.
- Les prestataires demandent une formation à la diversité pour surmonter les pratiques discriminatoires envers les migrants et pour pouvoir mieux communiquer avec eux.

Assistance aux patients immigrants pendant la pandémie de COVID-19 :

- Les prestataires ont mentionné qu'il y avait un problème pour informer les patients immigrants sur la pandémie de COVID-19 et les mesures adoptées par le gouvernement. Un interviewé a mentionné que des dépliants et des brochures multilingues expliquant les mesures de distanciation physique et la transmission du virus ont été développés pour les migrants pendant la pandémie.
- Les prestataires ont également indiqué le système parallèle au numéro de registre national que le gouvernement a créé pour les immigrants sans papiers afin d'obtenir leur programme de vaccination COVID-19.
- L'analphabétisme numérique dans certaines communautés migrantes a également été mentionné comme un obstacle pendant la pandémie de COVID-19, alors que la plupart des services étaient en ligne.

Initiatives visant à améliorer l'assistance aux patients immigrants :

- Certains interviewés ont mis en avant les pratiques de solidarité avec les migrants en situation vulnérable pendant la pandémie de COVID-19. Les professionnels ont mentionné les campagnes de vaccination pour les migrants sans papiers comme exemple de solidarité.
- Réseautage : les prestataires travaillant dans des associations ont eu recours au contact direct avec d'autres organisations et le CPAS pour aider les patients immigrants vulnérables à accéder aux services de santé.

Zusammenfassung

In diesem Bericht werden die **Haupthindernisse der vier untersuchten Ländern (Deutschland, Belgien, Ungarn, Spanien) aufgezeigt, die von Dienstleister:innen, die Drittstaatsangehörige beim Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen in fünf Schlüsselbereichen (Bildung, Arbeitsmarkt, Sozialhilfe, Wohnen, Gesundheitsversorgung) unterstützen, festgestellt wurden**. Der Bericht enthält auch eine Reihe von Maßnahmen, die von Fachleuten durchgeführt wurden, um die Hindernisse für den Zugang von Migrant:innen zu Dienstleistungen zu verringern oder zu minimieren, und zeigt bewährte Verfahren auf, die in anderen EU-Mitgliedstaaten nachgeahmt werden könnten.

Die in diesem Bericht enthaltenen Informationen basieren auf **97 halbstrukturierten Interviews** und **einer Fokusgruppe** mit Dienstleister:innen aus den vier untersuchten Ländern. Der Bericht enthält auch einige wichtige Ergebnisse einer **Online-Umfrage mit einem Conjoint-Experiment**, die in der Gemeinschaft Madrid (Spanien) durchgeführt wurde und sich ausschließlich an Bildungsanbieter:innen richtete.

Tabelle 1 gibt einen Überblick über die Anzahl der befragten Dienstleistungsanbieter:innen und ihre Verteilung nach Geschlecht, Dienstleistung und Land. Von den 97 Interviews wurden 31 in Spanien, 24 in Deutschland, 22 in Belgien und 20 in Ungarn geführt. Die Fokusgruppe wurde nur in Spanien durchgeführt. Zwei Drittel der befragten Personen (62 von 97) sind weiblich.

Tabelle 1: Interviews mit Dienstleistungsanbietern, nach Geschlecht, Dienstleistung und Land

	Gesundheits-versorgung		Bildung		Sozialhilfe		Beschäftigung		Wohnen	
	Männl.	Weibl.	Männl.	Weibl.	Männl.	Weibl	Männl.	Weibl.	Männl.	Weibl.
Belgien	3	1	0	5	0	4	3	2	3	2
Deutschland	0	5	4	2	4	2	2	2	1	4
Ungarn	1	3	1	3	0	4	1	3	2	2
Spanien	2	9	3	10	1	4	1	7	3	1

Quelle: Auswertung der Autor:innen

Die qualitative Feldarbeit wurde in sehr unterschiedlichen lokalen Kontexten durchgeführt. Die befragten Dienstleistungsanbieter:innen wurden in Stadtteilen mit einer hohen Konzentration von Zuwander:innen rekrutiert. Wir befragten Fachleute, die täglich mit Migrant:innen in Kontakt sind und über umfangreiche Berufserfahrung in ihrem jeweiligen Bereich verfügen. Es wurden ausschließlich Fachleute befragt, die seit mindestens drei Jahren in ihrer aktuellen oder einer ähnlichen Position tätig sind.

Der Zugang zu den meisten Befragten wurde über die Telefonnummern und E-Mail-Adressen hergestellt, die auf den Websites ihrer Arbeitsstellen veröffentlicht waren. Nur wenige Befragte wurden mit Hilfe von lokalen, mit migrantischen Gemeinschaften arbeitenden Organisationen der Zivilgesellschaft (CSOs) kontaktiert. Die Interviews wurden sowohl in Form von persönlich Treffen als auch über das Internet im Zeitraum von Juli 2022 bis Juni 2023 durchgeführt. Persönliche Treffen fanden am Arbeitsplatz der Befragten oder in offenen Räumen (z. B. Cafés) statt, die eine entspannte Gesprächsatmosphäre boten. Remote-Interviews wurden per Videoanruf durchgeführt. Alle Interviews wurden nach vorheriger Zustimmung der Befragten aufgezeichnet. Die Dauer der Interviews lag zwischen 30 Minuten und 2 Stunden.

Während sich das AccessIN-Projekt speziell auf die Hindernisse konzentriert, mit denen Drittstaatsangehörige mit einem ordnungsgemäßen Status beim Zugang zu grundlegenden

Dienstleistungen konfrontiert sind, erwähnten einige Befragte häufig andere Nationalitäten (z. B. Rumän:innen und/oder Ukrainer:innen, die vor dem Krieg geflohen sind). In Anbetracht des umfangreichen Materials, das gesammelt wurde, bezieht sich der Bericht auch auf diese spezifischen Gruppen.

Ähnlichkeiten zwischen den Ländern

- Dienstleistungsanbieter:innen der vier untersuchten Ländern sind der Ansicht, dass Einwander:innen, Asylbewerber:innen und Flüchtlinge beim Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen immer noch auf erhebliche Hindernisse stoßen. Fachleute stimmen darin überein, dass diese Personengruppen aufgrund ihres prekären Status auf dem Arbeitsmarkt, ihrer oft schlecht bezahlten Arbeit, ihrer langen Arbeitszeiten und ihrer geringen Aufstiegschancen sozial sehr gefährdet sind.
- Diese Anfälligkeit ist bei Einwander:innen ohne Papiere und Asylbewerber:innen noch größer, da sie außerhalb des offiziellen Arbeitsmarktes bleiben und nur begrenzten Zugang zum Sozialsystem haben.
- Fachleute sind auch der Überzeugung, dass Zuwander:innen, die das Recht auf Zugang zum Sozialsystem haben, diese Ressourcen weniger nutzen als nicht migrantische Personen (insbesondere in Deutschland und Spanien). Die sozioökonomische Unsicherheit scheint ein wichtiger Faktor zu sein, der den Zugang von Zuwandernden zu den meisten dieser Dienstleistungen einschränkt, da sie nicht genug Zeit haben, um Termine bei den Dienstleister:innen wahrzunehmen. Dies gilt umso mehr für diejenigen, die nicht über ein solides Unterstützungsnetz (Verwandte, Freund:innen usw.) verfügen oder keine Papiere besitzen.
- Auch die Kenntnisse der Landessprache und der digitale Analphabetismus erschweren Migrant:innen den Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen. Dies ist besonders bei muslimischen Frauen in allen untersuchten Ländern zu beobachten.
- Im Hinblick auf die Eingliederung in den Arbeitsmarkt scheint das Fehlen früherer Berufserfahrung und Ausbildung die Qualität der geleisteten Unterstützung zu bestimmen. Zuwandernde ohne klare berufliche Perspektive im Aufenthaltsland (v.a. Neuankömmlinge) haben größere Schwierigkeiten, einen Arbeitsplatz zu finden.
- Mangelndes Wissen über die Funktionsweise des Wohlfahrtssystems stellt eine weitere Herausforderung für in Anspruch nehmende Zuwander:innen dar, was entweder zu einem unsachgemäßen Gebrauch oder zu einer unzureichenden Inanspruchnahme von Sozialressourcen führen kann. Dies bedeutet eine erhebliche Arbeitsbelastung für die Fachkräfte, z. B. durch die Schulung dieser Personen über die Verfahren und Formalitäten für den Zugang zu Dienstleistungen.
- Die unzureichende Inanspruchnahme von Diensten im Gesundheitssektor seitens der Migrant:innen ist laut des medizinischen Personals nach wie vor besonders problematisch, da es der Ansicht ist, dass die Früherkennung bestimmter Krankheiten der Schlüssel zu einer wirksamen Behandlung ist. Gesundheitsdienstleister:innen betonen auch die kulturelle Distanz zu einigen Migrantengemeinschaften als weiteres bedeutendes Hindernis, das auf unterschiedliche Vorstellungen von Krankheit und Körper in einigen Gemeinschaften (z. B. Chinesen) oder auf geschlechtsspezifische Vorurteile in Bezug auf die medizinische Versorgung zurückzuführen ist (z. B. weigern sich einige männliche Muslime, sich von weiblichem medizinischem Personal behandeln zu lassen).
- Der Zugang zu den Diensten wird durch kulturelle Barrieren, die mit den Geschlechterrollen zusammenhängen, zusätzlich erschwert. Wie einige der befragten Fachleute angaben, nehmen Männer und Frauen die meisten Dienstleistungen in unterschiedlicher Weise in Anspruch. In einigen migrantischen Gemeinschaften sind

Frauen aufgrund ihrer Rolle als Betreuerinnen die häufigsten Nutzer:innen sozialer und medizinischer Dienstleistungen. Ebenso sind sie oft die einzigen Kontaktpersonen für Lehrkräfte der Kinder.

- Die digitale Kluft ist ein Hindernis für einige Drittstaatenangehörige, die aus Ländern mit einem eher geringen Zugang zu Informations- und Kommunikationstechnologien stammen (z. B. Afghanistan). Dies erschwert den Migrant:innen den Zugang zu Online-Terminen und die Verwaltung bürokratischer Online-Prozesse, was sich besonders während der COVID-19-Pandemie zeigte. Trotz einiger staatlicher Programme und Maßnahmen von zivilgesellschaftlichen Organisationen wurde der Mangel an Computern und anderen Materialien, die migrantischen Schüler:innen die Teilnahme am Online-Unterricht ermöglichten, zu einer großen Herausforderung für Pädagog:innen.
- Die Dienstanbietenden argumentieren, dass die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Organisationen eine bedürfnisorientierte Unterstützung gewährleistet, indem sie Migrant:innen und Flüchtlinge häufig an die entsprechenden Dienste verweisen können.
- Die vorhandenen Vorurteile und/oder negativen Einstellungen gegenüber bestimmten Nationalitäten seitens der Dienstleistungsanbietenden sind nach wie vor eine zu bewältigende Herausforderung. Solche Vorurteile wurden während der qualitativen Feldarbeit sowohl bei den Fachkräften in den vier untersuchten Ländern als auch bei dem gemeinsamen Experiment im Rahmen der Online-Umfrage, die an Erzieher in der Region Madrid (Spanien) verteilt wurde, beobachtet.

Unterschiede zwischen den Ländern

- In Deutschland, Belgien und Spanien bewerteten die Anbieter:innen von Arbeitsmarkt-, Bildungs- und Gesundheitsdiensten die Vielfalt der von den Behörden zur Verfügung gestellten Ressourcen für eine optimale Betreuung von Zuwander:innen insgesamt positiv. Dazu gehören Übersetzungsdienste in Bildungs- oder Gesundheitszentren, spezielle Bildungsprogramme für neu zugewanderte Schüler:innen sowohl innerhalb als auch außerhalb des Schulsystems und Berufsausbildungen zur Verbesserung der beruflichen Qualifikationen und Fähigkeiten von Migrant:innen in Arbeitsberatungszentren. Die Fachleute wiesen allerdings auch auf die begrenzte Verfügbarkeit dieser Maßnahmen und Programme, ihre ungleiche Verteilung auf die Zentren und Bezirke und den Mangel an regulärem und geschultem Personal für die Umsetzung dieser Maßnahmen hin.
- Ungarn hebt sich von den anderen Ländern dadurch ab, dass die Behörden keine Mittel zur Verfügung stellen, um den Bedürfnissen der zugewanderten Personen gerecht zu werden. Die einzige Ausnahme besteht bei den ukrainischen Flüchtlingen.

Maßnahmen, bewährte Verfahren und Empfehlungen

- Um die bestehenden Lücken zu schließen, haben einige Fachleute innovative Maßnahmen ins Leben gerufen, die darauf abzielen, das Hilfsangebot für Zuwander:innen zu verbessern. Einige dieser Maßnahmen sind während der COVID-19-Pandemie entstanden. Beispiele hierfür sind der Einsatz von Übersetzer:innen und Vermittler:innen, welche NGOs und sozialen Einrichtungen angehören, mit denen die Anbieter:innen zusammenarbeiten, oder auch die Netzwerkerfahrung, die einige Fachleute und Freiwillige aus dem Bereich der Sozialhilfe und des Gesundheitswesens den Zugewanderten bieten, um sie zu unterstützen und/oder ihre Schwierigkeiten zu überwinden.
- Die Resultate dieses Berichts verdeutlichen die Notwendigkeit, Fortbildungskurse über Interkulturalität, Psychologie und Diversitätsmanagement für Fachkräfte anzubieten, die

regelmäßig mit zugewanderten Personen in Kontakt stehen, und ihnen gleichzeitig die notwendigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, um die größten Herausforderungen bei der Betreuung dieser Bevölkerungsgruppe zu bewältigen. Im speziellen Fall der Dienstleistungsanbieter:innen in Belgien und Deutschland geben diese zwar an, dass sie Zugang zu einem breiten Spektrum an Kursen zu diesem Thema haben, betonen aber gleichzeitig die Notwendigkeit, ihr Wissen über die rechtlichen Anforderungen, die sowohl Ausländer:innen als auch Flüchtlinge für den Zugang zu grundlegenden Dienstleistungen erfüllen müssen, zu vertiefen.

Der Aufbau des Berichts

In den folgenden Abschnitten werden die Wahrnehmungen und Erzählungen von Dienstleister:innen in Deutschland über den Zugang von Zugewanderten zu grundlegenden Dienstleistungen in den fünf Bereichen (Bildung, Arbeitsmarkt, Sozialhilfe, Wohnen und Gesundheitswesen) dargestellt. Die Informationen sind in fünf Abschnitte entsprechend der analysierten Dienstleistungen gegliedert. Jeder dieser Abschnitte enthält Informationen zu (1) den Merkmalen der Migrantischen Nutzer:innen (und ihrer Familien im Falle des Bildungswesens); (2) den Einstellungen und Vorurteilen der Anbieter:innen gegenüber Migrant:innen; (3) der Organisationsstruktur des Dienstes und den wichtigsten organisatorischen Anforderungen der Anbieter:innen; (4) der Unterstützung, die Migrant:innen während der COVID-19-Pandemie zuteilwurde; und (5) der Reihe von Maßnahmen, die von den Anbieter:innen zur Verbesserung der Betreuung von Drittstaatenangehörigen umgesetzt wurden.

B. DEUTSCHLAND

Das deutsche Sozialsystem wird oft als Zwei-Säulen-System (Schnabel 2020[37]) bezeichnet, das aus einer beitragsfinanzierten Sozialversicherung und zusätzlichen steuerfinanzierten Sozialprogrammen besteht. Die Ansprüche unterscheiden sich je nach Mitgliedschaft und Beiträgen. Das Sozialversicherungssystem deckt Renten, Gesundheitsversorgung, Arbeitslosigkeit, Arbeitsunfälle und seit den 1990er Jahren auch die Langzeitpflege ab. Es umfasst die meisten Arbeitnehmer:innen. Ausnahmen dafür gibt es nur für bestimmte Berufsgruppen im Zusammenhang mit dem Rentensystem und für Beamte, die direkt von ihren Arbeitgeber:innen versorgt werden. Um die meisten Leistungen in Anspruch nehmen zu können, sind Mindestbeitragszeiten vorgeschrieben. Neben diesen beitragsabhängigen Systemen gibt es beitragsunabhängige Sozialhilfeleistungen. Die wichtigsten dieser Sozialhilfeleistungen sind das Kindergeld, die Grundsicherung für Erwerbstätige und die Sozialhilfe für Nicht-Erwerbstätige sowie das Wohngeld. Während bei den beitragsabhängigen Leistungen im Allgemeinen nicht nach der Staatsangehörigkeit unterschieden wird, ist der Zugang zu Leistungen, die auf steuerfinanzierten Programmen beruhen, für Ausländer:innen stärker eingeschränkt und hängt vom Wohnsitz und in einigen Fällen von zusätzlichen Anforderungen in Bezug auf ihren Rechts- und Erwerbsstatus ab (Schnabel 2020).

Die in den folgenden Abschnitten des deutschen Landesberichts dargestellten Ergebnisse stammen aus der qualitativen Feldarbeit, die von September 2022 bis April 2023 in den Städten Frankfurt und Offenbach durchgeführt wurde. Insgesamt wurden 24 Interviews mit Dienstleister:innen geführt, die in den fünf in das Projekt einbezogenen Bereichen tätig sind, und zwar: 4 Interviews mit Lehrkräften aus dem Pflichtschulbereich und 1 mit eine:r Schulsozialarbeiter:in; 4 Interviews mit Arbeitsberater:innen von CSOs; 5 Interviews mit Sozialarbeiter:innen von NGOs und CSOs, die auf Sozialhilfe spezialisiert sind; 5 Interviews mit Immobilienmakler:innen und Sozialarbeiter:innen aus dem Bereich der Wohnungshilfe und 5 Interviews mit Klinikpersonal.

B.1. Der Zugang von Migrant:innen zu Bildungsdienstleistungen in Deutschland

Die Schulpflicht in Deutschland sieht vor, dass alle Kinder im Alter von 6 bis 15 Jahren eine Vollzeitschule im Primar- und Sekundarbereich besuchen müssen. Die von den Pädagog:innen festgestellten Hindernisse bei der Unterstützung von drittstaatenangehörige Schüler:innen betreffen sowohl die Eigenschaften der Schüler:innen als auch der Familien, da die Lehrer:innen in ständigem Kontakt mit den Eltern der Schüler:innen stehen müssen.

Merkmale von migrantischen Familien:

- Deutsche Pädagog:innen betonen <u>die starke sozioökonomische Anfälligkeit von migrantischen Familien</u>, die manchmal mit niedrigen Bildungsabschlüssen einhergeht.
- Pädagog:innen sind der Ansicht, dass <u>Familien mit Flüchtlingsstatus</u> am schlechtesten bedient sind, da sich ihre Wohnverhältnisse besonders negativ auf den schulischen Fortschritt ihrer Kinder auswirken. Die Erzählungen konzentrieren sich auf Flüchtlingsfamilien, die in städtischen Unterkünften leben.
- Das Risiko eines Schulversagens bei ausländischen Schüler:innen wird noch verstärkt, wenn ihre Eltern der <u>deutschen Sprache</u> nicht mächtig sind. Das bringt erhebliche

[37] 'Migrants' access to social protection in Germany' in Lafleur, J.-M. and Vintila, D. (hrsg.) *Migration and Social Protection in Europe and Beyond (Volume 1)*. Cham Springer, S. 179-193.

Schwierigkeiten mit sich, wenn es darum geht, (1) den Kindern bei den Hausaufgaben zu helfen, (2) mit den Lehrer:innen zu kommunizieren und (3) Richtlinien und Empfehlungen von Schulen und Pädagog:innen zu verstehen.

- Insgesamt sind die Pädagog:innen der Ansicht, dass Eltern mit Migrationshintergrund wenig Wissen über die Funktionsweise des deutschen Bildungssystems besitzen.
- Pädagog:innen weisen auf kulturelle Barrieren hin, die die schulischen Leistungen von nicht europäischen Schüler:innen behindern können. Sie sind der Ansicht, dass Integration im Wesentlichen eine Anpassung an die Normen und Regeln der Aufnahmegesellschaft bedeutet. Nach Ansicht von Lehrkräften sind Muslim:innen in der Regel die am wenigsten integrierte Gruppe in Deutschland.
- Diese kulturelle Distanz betrifft auch die Geschlechterrollenmodelle. Die Befragten stellen eine starke Rollenteilung innerhalb der muslimischen Gemeinschaft fest, wobei die Mütter in erster Linie für die Kinderbetreuung zuständig sind, was in der Regel zu Situationen führe, in denen ihre Söhne versuchen, ihre Männlichkeit zu stärken, indem sie die mütterliche und damit auch weibliche Autorität in Frage stellen. Pädagog:innen sind der Ansicht, dass dies oft zu schlechtem Verhalten innerhalb und außerhalb des Klassenzimmers und schlechten schulischen Leistungen führe.

Merkmale der migrantischen Schüler:innen:

- Eine klare Unterscheidung wird anhand der Einwanderungsgeneration der Schüler:innen getroffen. Die Lehrkräfte sind der Ansicht, dass diejenigen, die bereits mehr Jahre im deutschen Bildungssystem verbracht haben, mit größerer Wahrscheinlichkeit erfolgreicher als die neu zugewanderten Schüler:innen in der Schule sind. Aufgrund der Bedeutung, die der Sprache beigemessen wird, sind sie der Ansicht, dass ein früher Kontakt mit der deutschen Sprache die akademische Entwicklung dieser Schüler:innen in späteren Bildungsphasen erleichtern würde.
- Die Lehrkräfte betonen auch, dass die Diskrepanz zwischen den in den Herkunftsländern der Drittstaatsangehörigen und den in Deutschland gelehrten Inhalten ein weiteres bedeutendes Hindernis für die Gewährleistung angemessener schulischer Fortschritte von Schüler:innen mit Migrationshintergrund darstellt. Ihrer Ansicht nach haben Schüler:innen aus nicht europäischen Ländern größere Schwierigkeiten, weil sich die Bildungssysteme in ihren Herkunftsländern in der Regel deutlich von denen in Deutschland unterscheiden. Die meisten Referenzen konzentrieren sich auf Schüler:innen aus den Maghreb-Staaten.
- Fachleute sind auch der Meinung, dass die kulturellen Besonderheiten von Schüler:innen mit Migrationshintergrund ihre schulischen Leistungen beeinträchtigen können. Auch hier konzentrieren sich die Bedenken auf muslimische Mädchen. Pädagog:innen sind der Ansicht, dass der Ausdruck des Islams durch die Kleidung (v.a. das Tragen des Schleiers) als Zeichen für ihr mangelndes Interesse an der Integration in die übrige Klasse gewertet werden kann.

Einstellungen und Vorurteilen der Anbieter:innen gegenüber Migrant:innen:

- Die Pädagog:innen weisen deutlich auf die mangelnde Integration eines großen Teils der migrantischen Gemeinschaft hin. Ihre Erzählungen konzentrieren sich hauptsächlich auf türkische und nordafrikanische Einwander:innen.
- Einige von ihnen verweisen auf die Abhängigkeit der Zuwanderer:innen vom deutschen Sozialsystem, das sogar als wesentlicher Grund für den Aufenthalt in Deutschland angesehen wird.

Organisationsstruktur und organisatorische Anforderungen:

- Als Haupthindernisse für Lehrer bei der Unterstützung von nicht europäischen Schüler:innen und Eltern werden Unterbesetzung und übermäßige Bürokratie genannt.
- Um diese Personengruppe besser unterstützen zu können, sprechen sich die Pädagog:innen für die Möglichkeit einer Ausbildung im Bereich Diversity Management aus. Obwohl die meisten von ihnen berichten, dass sie eine gewisse Ausbildung in diesem Bereich erhalten haben, wird diese als eher dürftig angesehen.
- Was die Bewertung der vorhandenen Ressourcen betrifft, so verweisen die Lehrkräfte auf eine breite Palette von Programmen und Ressourcen zur Verbesserung der Leistungen der Schüler:innen, die sich insbesondere an Schüler:innen mit Migrationshintergrund richten, die die deutsche Sprache nicht beherrschen oder erst vor kurzem in die Schule gekommen sind[38].
- Die Pädagog:innen sind auch der Meinung, dass mehr Schulen solche Programme (besonders Programme zum Erwerb der deutschen Sprache) sowie Dolmetscher:innen und/oder Übersetzungsdienste, um mit diesen Familien kommunizieren zu können, anbieten sollten.

Unterstützung migrantischer Schüler:innen und ihrer Familien während der COVID-19 Pandemie:

- Was die Schüler:innen mit Migrationshintergrund betrifft, so sind die Pädagog:innen der Ansicht, dass das Haupthindernis der Mangel an technischen Geräten in den Haushalten der Migrant:innen war. Dieser resultierte darin, dass sie von zu Hause aus nicht am Unterricht und an den Kursen teilnehmen konnten. Das gilt insbesondere für diejenigen, die die deutsche Sprache nicht vollständig beherrschen. Die Pädagog:innen sind der Ansicht, dass dies der Hauptgrund dafür war, dass sich die schulischen Leistungen vieler nicht europäischer Schüler:innen während der COVID-19-Pandemie deutlich verschlechtert haben.
- Die Pädagog:innen vertreten die Auffassung, dass die deutschen Behörden ihr Bestes taten, um schnell auf diese Situation zu reagieren, indem sie den Schulen technologische Hilfsmittel wie Laptops und Tablets zur Verfügung stellten, die an sozial benachteiligte Familien verteilt wurden. Viele drittstaatenangehörige Eltern verfügen nicht über die notwendigen Ressourcen (v.a. Zeit und Sprachkenntnisse), um ihre Kinder mit Online-Kursen zu unterstützen.

Maßnahmen zur Verbesserung der Unterstützung von drittstaatenangehörigen Schüler:innen und ihrer Familie:

- Pädagog:innen sind der Meinung, dass eine der Stärken der deutschen Schulen ihr umfangreiches Netzwerk mit lokalen zivilgesellschaftlichen Organisationen ist, die den zugewanderten Familien helfen können, sich im deutschen Bildungssystem zurechtzufinden. Den Pädagog:innen zufolge stellen diese Organisationen (v.a. NGOs) den Schulen manchmal Dolmetscher:innen zur Verfügung.
- Angesichts der mangelnden Sprachkenntnisse einiger Eltern mit Migrationshintergrund und ihres Informationsmangels über das Bildungssystem haben einige Schulen Websites mit Informationen in mehreren Fremdsprachen eingerichtet.

[38] Die Lehrkräfte verfügen über Referenzen wie Verbindungsklassen, Integrationsklassen für ukrainische Schüler und einen Kurs für Deutsch als Zweitsprache (Daz).

B.2. Der Zugang von Migrant:innen zu Arbeitsmarktdienstleistung in Deutschland

Die Mitarbeiter:innen der Arbeitsberatung fungieren sowohl als Vermittler:innen zwischen zugewanderten Ratsuchenden und Arbeitgeber:innen als auch zwischen den Arbeitgeber:innen und dem Personal der Ausländerbehörden.

Die Vermittler:innen sind der Meinung, dass der deutsche Arbeitsmarkt gut ausgebildete Arbeitskräfte braucht, d.h. mit beruflichen Qualifikationen: akademisches Studium, Berufsausbildung und Sprachkenntnisse. Sie sind auch der Meinung, dass Migrant:innen Schwierigkeiten haben, sich im Arbeitsmarkt zu integrieren, da selbst diejenigen mit höheren Bildungsabschlüssen durch das Erlernen der deutschen Sprache und dem Prozess der Anerkennung der in ihren Herkunftsländern erworbenen Qualifikationen zu kämpfen haben.

Merkmale der migrantischen Nutzer:innen:

- Die Befragten betonen die erhebliche Arbeitsprekarität vieler Zugewanderten, die sich in ihrer höheren Dichte an befristeten Arbeitsplätzen mit niedrigen Löhnen sowie in ihren im Vergleich zu deutschen Arbeitnehmer:innen größeren Ausbeutung zeigt. Lange Arbeitszeiten werden als Hauptgrund dafür angeführt, dass einige Zugewanderten keine Ausbildungskurse zur Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit besuchen können. Besonders schwierig ist dies für diejenigen, die neben prekären Arbeitsverhältnissen auch noch unterhaltspflichtige Familienangehörige haben.
- Diese prekäre Situation wird bei Nutzer:innen mit ungeklärtem Aufenthaltsstatus noch verschlimmert. Die Dienstleistungsanbieter:innen betonen, dass Asylbewerber:innen sich von den anderen unterscheiden, da sie nicht auf dem offiziellen Arbeitsmarkt arbeiten dürfen. Daher erscheint der Schwarzmarkt als einzige Alternative.
- Menschen mit geringer Qualifikation und schlechten Deutschkenntnissen werden als besonders benachteiligt wahrgenommen und neigen dazu, die prekärsten Arbeitsplätze zu besetzen. Nach Ansicht der Anbieter:innen sind Englischkenntnisse neben den Deutschkenntnissen der Schlüssel für den Zugang zu höherwertigen Arbeitsplätzen. Ihrer Ansicht nach hätten es Zuwander:innen aus Ländern, in denen Englisch weit verbreitet ist (z. B. Eritrea), leichter, einen Arbeitsplatz zu finden.
- Die Anbieter:innen stellen auch eine erhebliche digitale Barriere unter den Nutzer:innen mit Migrationshintergrund fest, was besonders während der COVID-19-Pandemie deutlich wurde. Davor konnten zugewanderte Nutzer:innen, die mit öffentlichen Verwaltungen kommunizieren wollten, dies vor Ort und manchmal in Begleitung von Berater:innen tun, die die von den Beamt:innen bereitgestellten Informationen übersetzten und dafür sorgten, dass die Verfahren korrekt durchgeführt wurden. Mit dem Ende der persönlichen Betreuung übernahmen die Berater:innen die Aufgabe, den Nutzer:innen beizubringen, wie sie mit Online-Anträgen umzugehen haben. Dies wurde als eine besonders schwierige Aufgabe angesehen, da (1) einige dieser Nutzer:innen die deutsche Sprache nicht beherrschen und (2) nicht über die notwendigen Geräte verfügen, um Online-Verfahren zu bewältigen (Laptops, Tablets oder sogar Internetzugang).
- Der Mangel an Berufserfahrung und an Ausbildung in Deutschland wird als ein weiterer Faktor angesehen, der die Eingliederung von Zuwandernden in den Arbeitsmarkt beeinflusst. Dies gilt insbesondere für mittlere und hochqualifizierte Arbeitskräfte. Nach Angaben von Fachleuten werden die in den Herkunftsländern erworbene Erfahrung und akademische Ausbildung in Deutschland nicht immer anerkannt, was die Karriere dieser Personengruppen erheblich behindert, da sie in Deutschland neu anfangen müssen.

- Die Unterschiede zwischen dem Arbeitsmarkt in den Herkunftsländern und in Deutschland bedeutet fehlendes Wissen über das Vorgehen bei der Arbeitssuche in Deutschland. Die Fachkräfte betonen insbesondere: (1) die Rolle der deutschen Arbeitsberater:innen sowie die für eine Bewerbung erforderlichen Formalitäten (z. B. das Verfassen eines Lebenslaufs und die erforderlichen Ausbildungsnachweise) und (2) die Funktionsweise des dualen Berufsbildungssystems[39].
- Geschlechtsspezifische Rollenmodelle werden von den Fachleuten als ein wesentliches Hindernis in der Arbeit mit zugewanderten Nutzer:innen angesehen. Sie sind der Meinung, dass der Sexismus innerhalb bestimmter Gruppen die Arbeitssuche für Frauen (v.a. muslimische Frauen) erschwert, da sie in der Regel in erster Linie für Kinder und Haushalt zuständig sind. Auf der Seite der Fachkräfte berichten Beraterinnen von Situationen, in denen sich einige männliche Muslime unwohl fühlten, wenn sie von weiblichen Fachkräften unterstützt wurden.

Einstellungen und Vorurteilen der Anbieter:innen gegenüber Migrant:innen:

- Was die Vorurteile der Arbeitgeber:innen betrifft, so beschreiben die Anbieter:innen Situationen, in denen 1) die Arbeitsrechte von Migrant:innen nicht immer respektiert werden (unbezahlter Urlaub, überlange Arbeitszeiten und ungerechtfertigte Entlassungen) und 2) rassistische Bemerkungen gegenüber Migrant:innen gemacht werden. Obwohl solche Einstellungen für mehrere Migrantengruppen darunter solche aus arabischen Ländern (hauptsächlich Muslim:innen), Osteuropa und Asien (hauptsächlich Personen aus Bangladesch und Pakistan) festgestellt werden, sind die Anbieter:innen der Meinung, dass Migrant:innen aus arabischen Ländern stärker diskriminiert werden.
- Was die Einstellung anderer Fachleute betrifft, so beziehen sich die Aussagen vor allem auf die Mitarbeiter:innen der Ausländerbehörde. Dabei wird häufig auf ihr schlechtes Verhalten gegenüber Migrant:innen verwiesen, die die Behörde aufsuchen, um eine Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis zu beantragen.
- Bezüglich der Einstellung der Anbieter:innen gegenüber Nutzer:innen mit Migrationshintergrund wurden in den Interviews keine größeren Vorurteile oder diskriminierenden Haltungen festgestellt. Erwähnenswert sind jedoch die zahlreichen Hinweise auf die bevorzugte Behandlung ukrainischer Flüchtlinge durch deutsche Behörden. Die Anbieter:innen verweisen insbesondere auf die schnelle und unkomplizierte Bearbeitung ukrainischer Asylfälle sowie auf die vielfältigen Beschäftigungsmöglichkeiten[40], die ihnen zur Verfügung stehen. Diesen Umstand betrachen sie als ungerechten Nachteil für die übrigen Asylsuchenden.

Organisationsstruktur und organisatorische Anforderungen:

- Im Allgemeinen sind die Arbeitsvermittler:innen der Ansicht, dass sie die meisten Bedürfnisse in Bezug auf die Arbeitsintegration von Zuwander:innen durch die Zusammenarbeit mit NGOs, öffentlichen Verwaltungen und Gewerkschaften befriedigen können. Sie verweisen recht häufig an diese Organisationen, um den Schulungsbedarf der Zuwander:innen zu decken. Dazu gehören auch Deutschkurse. Darüber hinaus wenden sich die Nutzer:innen in der Regel auf Empfehlung dieser Einrichtungen an Arbeitsvermittler:innen. Die Anbieter:innen betonen auch die Effizienz langfristiger Kooperationsprojekte wie mit der Organisation BEGIN, die darauf abzielen, die Kompetenzen von Flüchtlingen zu verbessern.

[39] Sie besteht aus einer betrieblichen Ausbildung und dem Unterricht an einer Berufsschule, der üblicherweise aus den Fächern Deutsch, Englisch und Sozialkunde besteht.
[40] So haben z. B. die deutschen Arbeitsämter eine spezielle Kontaktnummer für Anfragen von Ukrainer:innen.

- Die Befragten betonen auch, wie wichtig ein mehrsprachiges Team ist, um so viele Nutzer:innen wie möglich zu erreichen. Einige von ihnen gaben an, dass sie in der Lage sind, einige Sprachen der zugewanderten Nutzer:innen zu sprechen. Wenn dies nicht der Fall ist, nutzen sie Online-Übersetzungsdienste.
- Eine weitere Stärke ist ihr umfassendes Wissen über kulturelle Vielfalt, welches sie während ihrer Studienzeit oder ihrer beruflichen Laufbahn erworben haben[41].
- Da die Arbeitsvermittler:innen eine Vielzahl von Bedürfnissen der Zuwander:innen und Asylbewerber:innen abdecken, die über die Thematik der Beschäftigung hinausgehen, fordern sie mehr Personal.
- Fachleute weisen auch auf die Einschränkungen beim Zugang zur Ausländerbehörde hin. Die Bedenken konzentrieren sich darauf, dass es nicht möglich ist, eine Ansprechperson in der Ausländerbehörde zu haben, und dass es seit Beginn der Pandemie nicht möglich ist, Zuwander:innen zu diesen Behörden zu begleiten.

Unterstützung von Migrant:innen während der COVID-19-Pandemie:

- Arbeitsvermittler:innen berichten von einer erheblichen Zunahme der Arbeitsbelastung während der durch Mobilitätseinschränkungen gekennzeichneten Monate der COVID-19-Pandemie. Die Pandemie hatte tiefgreifende Auswirkungen auf die Lebensbedingungen der Einwander:innen. Diese äußerten sich vor allem durch den Verlust des Arbeitsplatzes. Infolgedessen entstanden bei diesen Nutzer:innen Sorgen bezüglich der Rechtmäßigkeit ihrer Entlassungen sowie der Handhabung von Online-Bewerbungen und Online-Schulungen angesichts der sprachlichen und digitalen Barrieren, mit denen viele von ihnen konfrontiert sind.

Maßnahmen zur Verbesserung der Unterstützung von drittstaatenangehörigen Nutzer:innen:

- Sprachkurse für Migrantinnen: Migrantinnen haben bei der Teilhabe an gemischten Kursen mit erheblichen Schwierigkeiten zu kämpfen.
- Digitale Schulungen und Räume mit technischen Geräten für Zuwander:innen: Angesichts der digitalen Barrieren von Zuwander:innen und Asylbewerber:innen bieten einige Organisationen diesen Gruppen digitale Schulungen und Räume an, in denen sie bei der Bearbeitung von Online-Anträgen angeleitet werden können.
- Migrant:innen, die schon länger in Deutschland leben, unterstützen Neuankömmlinge: Personen, die schon länger in Deutschland leben, werden mit Neuankömmlingen zusammengebracht, sodass sie als Vorbilder dienen und die Neuankömmlinge in ihrem Arbeits- und Ausbildungsweg ermutigen können.

B.3. Der Zugang von Migrant:innen zu Sozialdienstleistungen in Deutschland

Zu den Aufgaben der befragten Dienstleister:innen gehören die Rechtsberatung und die Abwicklung von Sozialleistungen und Subventionen.

Merkmale der Migrantischen Nutzer:innen:

- Die größte Herausforderung für die Nutzer:innen, die Schwierigkeiten haben, ihre Grundbedürfnisse zu befriedigen, ist laut der Dienstleister:innen die sozioökonomische Gefährdung. Diese Prekarität ist besonders schwerwiegend für diejenigen, die keinen

[41] Alle Befragten heben das breite Spektrum an Diversity-Kursen hervor, die ihnen von ihren eigenen Organisationen oder anderen zivilgesellschaftlichen Organisationen angeboten werden.

dauerhaften und gesicherten Aufenthaltsstatus haben. Dies gilt insbesondere für stärker gefährdete Gruppen (Behinderte, ältere Menschen, LGTBQI).

- Die Anbieter:innen stellen fest, dass diese wirtschaftliche Prekarität bei den Nutzer:innen mit Migrationshintergrund oft eine erhebliche digitale Barriere mit sich bringt. Das zeigt sich 1) in der mangelnden Verfügbarkeit von technischen Geräten zu Hause (Laptops, Tablets usw.) und 2) in den fehlenden digitalen Kenntnissen. Wie im Bereich der Beschäftigung bereits erwähnt, erfolgt die Kommunikation mit den öffentlichen Verwaltungen seit der COVID-19-Pandemie immer häufiger online. Folglich haben Nutzer:innen, die nicht in der Lage sind, mit Online-Apps umzugehen, wie bspw. ältere Migrant:innen, ernsthafte Probleme bei der Einreichung ihrer Online-Anträge.
- Die Anbieter:innen beobachen auch, dass diese digitale Barriere eng mit den Sprachkenntnissen der Zuwanderer:innen zusammenhängt: Nutzer:innen, die kein Deutsch verstehen, haben Schwierigkeiten, sich auf den Webseiten der öffentlichen Verwaltungen zurechtzufinden. Außerdem sind sie auf die telefonische Kommunikation mit Arbeitsberater:innen oder Beamt:innen beschränkt.
- Die Fachleute betonen zudem, dass nach ihrer Erfahrung die Sprachkenntnisse sowohl mit der Generation der Zugewanderten als auch mit dem Bildungshintergrund zusammenhängen. Neuankömmlinge, die mit einem niedrigen Qualifikationsniveau oder sogar als Analphabet:innen eingereist sind, finden es besonders schwierig, Deutsch zu lernen. Im Gegensatz dazu ist es für langjährig ansässige Zuwander:innen und Zuwander:innen mit hohem Bildungsniveau inkl. Englischkenntnissen wahrscheinlicher, ihre beruflichen Fähigkeiten in kurzer Zeit zu verbessern. In der letztgenannten Gruppe heben die Befragten die Fälle von Syrer:innen und Ukrainer:innen hervor.
- Die Sozialarbeiter:innen sind sich auch einig, dass die Anerkennung von akademischen Qualifikationen oder Ausbildungen in Deutschland mit einem langwierigen und kostspieligen bürokratischen Verfahren verbunden ist, das ein großes Hindernis für den Zugang zu besseren Arbeitsplätzen darstellt.
- Bezüglich der Inanspruchnahme von Dienstleistungen sind die Anbieter:innen der Ansicht, dass es den Zuwander:innen an Informationen über die Funktionsweise der Sozialhilfe mangelt. Das führt dazu, dass sie diese Dienstleistungen nicht in einem für sie notwendigen Maße nutzen. Als Hauptgrund dafür nennen sie die unterschiedliche Handhabung oder sogar das Fehlen dieser Dienste in den Herkunftsländern.
- In Bezug auf geschlechtsspezifische Rollenmodelle weisen die Berater:innen darauf hin, dass Migrantinnen häufig andere Sozialhilfebedürfnisse haben als männliche Migrierende. Ihrer Ansicht nach hängt dies mit der Tatsache zusammen, dass Frauen in der Regel die Hauptverantwortung für die Betreuung pflegebedürftiger Familienangehöriger (v.a. von Kindern) tragen, was ihre Möglichkeiten zur Teilnahme an Deutschkursen und Berufsausbildungen aufgrund von Terminschwierigkeiten einschränkt. Fachleute fordern daher mehr Kurse, die auf die Bedürfnisse von Migrantinnen zugeschnitten sind

Einstellungen und Vorurteilen der Anbieter:innen gegenüber Migrant:innen:

- Sozialarbeiter:innen haben keine nennenswerten rassistischen Vorurteile, die den Zugang von Zuwander:innen zur Sozialhilfe behindern könnten.
- Dennoch stellen sie fest, dass die deutschen Behörden in den letzten Jahren spezifische Ressourcen zur Förderung der sozioökonomischen Integration ukrainischer Flüchtlinge bereitgestellt haben: Übersetzer:innen, Sprachkurse, Berufsausbildung und Wohnungslösungen. Sie sind überrascht, dass diese Mittel nicht für Flüchtlinge anderer Nationalitäten zur Verfügung gestellt werden.

Organisationsstruktur und organisatorische Anforderungen:

- Durch die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Organisationen haben Sozialarbeiter:innen den Eindruck, dass sie den meisten Bedürfnissen der Zuwander:innen gerecht werden können. Dies gilt auch für die Unterstützung der am stärksten gefährdeten Gruppen, wie z. B. Unterkünfte für weibliche Flüchtlinge und Asylsuchende und Alphabetisierungskurse für Migrant:innen.
- Sie bewerten ihre Zusammenarbeit mit Stadträten und politischen Ausschüssen für Flüchtlinge positiv, denen sie regelmäßig Informationen über die Profile und Bedürfnisse von Zuwandernden und Flüchtlingen zur Verfügung stellen.
- Die Anbieter:in sind auch mit der Vielfalt der ihnen zur Verfügung stehenden Diversity-Management-Kurse zufrieden. Alle Befragten bestätigen, dass sie in den letzten Jahren an mehreren Fortbildungsveranstaltungen zu diesem Thema teilgenommen haben. Sie weisen jedoch auch auf den Bedarf an spezifischen Kursen hin, die sich auf die Unterschiede zwischen dem deutschen Sozialsystem und dem in den Herkunftsländern der Migrant:innen konzentrieren.
- Auch hier wird auf die Mehrsprachigkeit des Arbeitsumfelds hingewiesen, die mit der Tatsache zusammenhängt, dass viele von ihnen einen Migrationshintergrund haben. In Fällen, in denen das Personal des Dienstes die Sprache des Betroffenen nicht beherrscht, wird auf Online-Übersetzer oder NGO-Mitarbeiter:innen zurückgegriffen, um die Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Personen zu erleichtern.
- Eine der größten Herausforderungen bei der Erbringung von Dienstleistungen ist das niedrige Budget der Sozialdienste sowie der Personalmangel in den meisten zivilgesellschaftlichen Organisationen und in öffentlichen Verwaltungen, die für die soziale Unterstützung von Zuwander:innen und anderen gefährdeten Gruppen zuständig sind.
- Sozialarbeiter:innen verweisen auch auf die zeitraubende Aufgabe, sich über die Verfahren zur Anerkennung ausländischer Abschlüsse zu informieren, um die Zuwander:innen zu informieren[42].

Unterstützung von Migrant:innen während der COVID-19-Pandemie:

- Die Befragten weisen darauf hin, dass die Zahl der Migranten:innen, die seit Beginn der Pandemie soziale Dienste benötigen, erheblich gestiegen ist. Dies sei auf die sich verschlechternden Arbeitsbedingungen und den Verlust von Arbeitsplätzen zurückzuführen. Während der Pandemie setzten die meisten zivilgesellschaftlichen Organisationen und sozialen Einrichtungen ihre Tätigkeit fort. Dabei stellten sie auf das Ende der persönlichen Betreuung ein. Infolgedessen mussten die Anbieter:innen mit den mangelnden digitalen Kenntnissen vieler Migrant:innen umgehen und hauptsächlich auf Hilfe über Mobiltelefon (Anrufe und Instant Messaging) und E-Mails zurückgreifen, was insbesondere für Sozialarbeiter:innen, die mit Migrant:innen zu tun haben, die der deutschen Sprache nur begrenzt mächtig sind, eine große Herausforderung darstellte.

Maßnahmen zur Verbesserung der Unterstützung von drittstaatenangehörigen Nutzer:innen:

- Multiplikatormaßnahmen: Um die Unabhängigkeit von der Sozialhilfe zu fördern und die Autonomie der Zuwander:innen zu stärken, führen einige Anbieter:innen Schulungsmaßnahmen durch, die darauf abzielen: (1) Förderung sozialer Führungsqualitäten (Zuwander:innen helfen Zuwander:innen) und (2) Förderung ihres Vereinswesens (z. B. Kurse zur Gründung von Organisationen der Zivilgesellschaft).

[42] Die Bedenken konzentrieren sich auf die mangelnden Kenntnisse über das neuen Fachkräfteeinwanderungsgesetz, das im November 2023, also ein Jahr nach den Befragungen, in Kraft getreten ist.

- Spezifische Schulungen für Migrantinnen: Einige zivilgesellschaftliche Organisationen bieten Deutschkurse an, die auf den Zeitplan von Migrantinnen zugeschnitten sind.
- Praxisorientierte Sprachkurse für zugewanderte Studierende: Deutschkurse für Studierende mit Migrationshintergrund, die ihre Sprachkenntnisse verbessern wollen und für die der reguläre Schulunterricht nicht ausreicht.

B.4. Der Zugang von Migrant:innen zu Wohnungsdienstleistungen in Deutschland

Der soziale Wohnungsbau in Deutschland basiert auf Fördermitteln (z. B. zinsverbilligten Darlehen), die von allen Arten von Eigentümer:innen in Anspruch genommen werden können. Dabei müssen sie die Verpflichtung zur Belegungsbindung einhalten, d. h. sie müssen die Wohnungen an Menschen mit geringem Einkommen zu reduzierten Mieten vermieten. Diese Art von Wohnungen wird von den öffentlichen Wohnungsämtern verwaltet. Der Wohnberechtigungsschein ist die offizielle Bescheinigung, mit der Mieter:innen nachweisen können, dass sie berechtigt sind, eine Sozialwohnung zu beziehen.

Wohnungsanbieter:innen weisen darauf hin, dass Zuwander:innen bei der Anmietung von Wohnraum auf erhebliche Hindernisse stoßen, die auf allgemeine angebotsseitige Beschränkungen zurückzuführen sind. Es wurde insbesondere auf den schwindenden Wohnungsbestand, den Mangel an Sozialwohnungen und die strengen Kriterien für den Zugang zu diesen Wohnungen verwiesen. Beim Wunsch nach Sozialwohnungen sind nur Zuwander:innen mit einer deutschen Aufenthaltserlaubnis, die an einen Arbeitsplatz gebunden ist, antragsberechtigt.

Merkmale der Migrantischen Nutzer:innen:

- Die Wohnungsanbieter:innen sind der Ansicht, dass die sozioökonomische Gefährdung von Zuwander:innen und Flüchtlingen ein Haupthindernis beim Zugang zu Wohnraum darstellt. Diese Gefährdung hängt eng mit ihrem Aufenthaltsstatus zusammen. Bei Sozialwohnungen können sich nur Personen mit einer Aufenthaltsgenehmigung beim Wohnungsamt anmelden. Bei einkommensschwachen Bewerber:innen kann ein Teil der Wohnkosten aus öffentlichen Mitteln über die Arbeitsämter übernommen werden. Dennoch stellen die Anbieter:innen fest, dass in der Praxis die sozial schwächsten Profile (z. B. Personen mit befristeten Aufenthaltsgenehmigungen oder unsicheren Arbeitsplätzen) von den Mitarbeiter:innen der Wohnungsämter oft nicht akzeptiert werden[43].
- Außerdem wirft die Familienzusammensetzung oft zusätzliche Probleme auf. Den Wohnungsanbieter:innen zufolge ist der deutsche Wohnungsmarkt im sozialen und privaten Bereich durch kleine Wohnungen mit nicht mehr als zwei Zimmern gekennzeichnet, was es größeren Familien schwer macht, darin zu leben. Besonders gravierend ist die Situation für Menschen mit besonderen Bedürfnissen wie ältere und behinderte Menschen.
- Die Anbieter:innen weisen auch darauf hin, dass sich diese Situation im Falle von Asylbewerber:innen, für die die Unterkunft die einzige Alternative ist, noch weiter verschärft. In diesen Unterkünften sind große Gruppen von Menschen gezwungen, sich Räume ohne jegliche Privatsphäre zu teilen. Obwohl das Gesetz vorschreibt, dass Asylbewerber:innen mindestens sechs Wochen und höchstens 24 Monate in Aufnahmezentren leben müssen, übersteigt die endgültige Dauer diesen Zeitraum häufig,

[43] Einige Befragte berichten von Situationen, in denen diese Nutzer:innen von den Mitarbeiter:innen der Wohnungsämter abgewiesen werden, weil sie befürchten, dass sie nicht mehr in der Lage sein werden, die Wohnung zu bezahlen, wenn sie keine Leistungen mehr erhalten.

weil (1) die deutschen Behörden die Bearbeitung von Asylanträgen verzögern und (2) es an Alternativen für die Unterbringung fehlt.

- Wie andere Anbieter:innen zeigen auch die Wohnraumberater:innen auf, dass ukrainische Flüchtlinge von den deutschen Behörden bevorzugt behandelt wurden. Dies zeigt sich in der Bereitstellung von Sozial- und Privatwohnungen, die speziell für sie vorgesehen sind.
- Sie sind auch der Meinung, dass Zuwander:innen und Flüchtlinge oft nicht ausreichend über die Funktionsweise von Wohnberatungsdiensten informiert sind. Das hängt damit zusammen, dass diese Ressource in ihren Herkunftsländern nur begrenzt oder gar nicht vorhanden ist.
- Die Sprache ist ein weiterer entscheidender Faktor für den Zugang zu Wohnraum. Den Anbieter:innen zufolge ist die Beherrschung der deutschen Sprache zwar nicht zwingend vorgeschrieben, wird aber von den Mitarbeiter:innen der Wohnungsämter bei der Wohnungsvergabe häufig als gutes Merkmal gewertet.
- In Bezug auf geschlechtsspezifische Aspekte argumentieren die Anbieter:innen, dass alleinerziehende Mütter mit unterhaltsberechtigten Kindern einen schwierigeren Zugang zu Sozial- und Privatwohnungen als Familien mit männlichem Familienvorstand haben. Der Grund dafür liegt in ihrer besonderen sozioökonomischen Unsicherheit, da sie häufig in Teilzeitjobs beschäftigt sind, die es ihnen ermöglichen, Zeit für die Kinderbetreuung zu finden.

Einstellungen und Vorurteilen der Anbieter:innen gegenüber Migrant:innen:

- Die Analyse der Interviews mit Wohnberater:innen lässt keine nennenswerten Vorurteile oder Vorbehalte erkennen, die den Zugang von Zuwander:innen und Flüchtlingen zu Wohnungsdienstleistungen behindern könnten.
- Da diese Anbieter:innen jedoch als Vermittler:innen zwischen Mitarbeiter:innen von Sozialwohnungsämtern und wohnungssuchenden Zuwander:innen fungieren, sind sie mit den Haltungen der Ersteren gut vertraut. Die Anbieter:innen weisen darauf hin, dass einige Zuwander:innen unter erheblichen Vorurteilen leiden, vor allem rassifizierte Menschen und Muslim:innen. Im Falle der Muslim:innen liegt die Erklärung nach Ansicht der Anbieter:innen in der Vorstellung, dass ihre Lebensweise und ihre Bräuche weiter von denen in Deutschland entfernt sind.

Organisationsstruktur und organisatorische Anforderungen:

- Im spezifischen Bereich des sozialen Wohnungsbaus wird in einigen Fällen die Zusammenarbeit mit zivilgesellschaftlichen Organisationen als Möglichkeit gesehen, 1) Wohnungen zu garantieren, die auf die Bedürfnisse von Zuwander:innen und Flüchtlingen zugeschnitten sind, und 2) dieser Bevölkerungsgruppe angemessene Ressourcen zur Verfügung zu stellen. Darüber hinaus bietet eine solche Zusammenarbeit den Anbieter:innen die Möglichkeit, einige Dienstleistungsdefizite auszugleichen, z. B. durch die Bereitstellung von Übersetzer:innen.
- Eine weitere Stärke ist ihr umfassendes Wissen über kulturelle Vielfalt, das als wesentlich für die Bereitstellung angemessener Hilfe für Flüchtlinge und Zuwander:innen angesehen wird. Die meisten Anbieter:innen geben an, an einigen Kursen zu diesem Thema an ihrem derzeitigen Arbeitsplatz teilgenommen zu haben. Sie halten dies jedoch für unzureichend.
- Die Anbieter:innen schlagen den Bau von Sozialwohnungen vor, die auf die verschiedenen Profile der Zuwanderer:innen zugeschnitten sind, d. h. mit mehr als zwei Schlafzimmern, Aufzügen und in der Nähe des Stadtzentrums, um die tägliche Mobilität zu Arbeitsplätzen und öffentlichen Einrichtungen zu erleichtern.

- Die für die Verwaltung von Flüchtlingsunterkünften verantwortlichen Anbieter fordern mehr und bessere Unterkünfte hinsichtlich des Platzangebots, um die Privatsphäre der Nutzer:innen zu gewährleisten und Konflikte im Zusammenleben zu verringern.

Unterstützung von Migrant:innen während der COVID-19-Pandemie:

- Die Bedenken der Fachleute konzentrieren sich auf die erhebliche digitale Barriere bei diesen Nutzer:innen, die sich in einem Mangel an technischen Geräten wie Computern, Tablets usw. und in einigen Fällen sogar an Internetzugang zeigt. Infolgedessen hatten diese Nutzer:innen ernsthafte Schwierigkeiten, die Online-Formalitäten für den Zugang zu Sozialwohnungen während der Schließung einzureichen. Als Reaktion auf diese Situation boten einige Einrichtungen telefonische Unterstützung an, um mit den Nutzer:innen in Kontakt zu bleiben und ihre Fragen zu klären. Dieses Angebot hatte jedoch nicht immer den gewünschten Erfolg.

Maßnahmen zur Verbesserung der Unterstützung von drittstaatenangehörigen Nutzer:innen:

- Sprachkurse für Zuwander:innen: In Anbetracht der besonderen sozialen Gefährdung von Zuwanderinnen bieten einige zivilgesellschaftliche Organisationen Deutschkurse speziell für sie an.
- Beratung außerhalb der Büroräume: Eine innovative Maßnahme während der Pandemie bestand in der Beratung an Orten zu verlegen, an denen sich Zuwander:innen mit Landsleuten trafen, z. B. in Parks.

B.5. Der Zugang von Migrant:innen zu Gesundheitsdienstleistungen in Deutschland

Im deutschen Gesundheitssystem werden die Beiträge von Arbeitnehmer:innen und Arbeitgeber:innen in erster Linie über die Lohnsumme finanziert. Ausländische Arbeitnehmer:innen haben laut Gesetz standardmäßig Anspruch auf eine gesetzliche Krankenversicherung. Sie können sich bei privaten Versicherungsanbietern versichern, wenn ihr Gehalt ab 2024 die Grenze von 69.300 € pro Jahr überschreitet. Sie benötigen jedoch eine private Krankenversicherung, um ein Visum als ausländische Arbeitnehmer:innen zu beantragen. Den Anbieter:innen zufolge werden privat krankenversicherte Einwander:innen, die die Beiträge aus unterschiedlichen Gründen nicht gezahlt haben, automatisch von diesem System der medizinischen Absicherung ausgeschlossen und können erst wieder aufgenommen werden, wenn sie beginnen, ihre Schulden zu begleichen. Diese Handhabung wird als die größte Hürde angesehen. Auf dieser Grundlage halten die Anbieter:innen Programme wie die Humanitäre Sprechstunde[44] für notwendig.

Merkmale der Migrantischen Nutzer:innen:

- Das Klinikpersonal verweist darauf, dass die unsicheren Arbeitsverhältnisse von Zuwander:innen ein Haupthindernis für eine angemessene Versorgung darstellen. Da sich viele Einwander:innen keine Krankenversicherung leisten können, haben sie nur Anspruch auf eine Notfallversorgung. Besonders gravierend ist die Situation für bestimmte Berufsgruppen wie beispielsweise Sexarbeiter:innen.

[44] In Frankfurt am Main hat das Gesundheitsamt im Jahr 2001 die humanitäre Sprechstunde eingerichtet, die sich an Flüchtlinge ohne Ausweispapiere und Krankenversicherung richtet. Die Ärzt:innen leisten kostenlos und anonym medizinische Soforthilfe.

- Auch der Aufenthaltsstatus spielt eine wichtige Rolle. Nach Ansicht der Fachleute sind Asylbewerber:innen die am stärksten benachteiligte Gruppe. Zwar haben sie nach dem Asylbewerberleistungsgesetz[45] Zugang zu Arztpraxen, doch für zusätzliche Gesundheitsleistungen, die über die Regelversorgung hinausgehen (z. B. erweiterte diagnostische Tests oder Operationen), sind zusätzliche Genehmigungen zur Deckung der Kosten erforderlich.
- Für diese spezifischen Gruppen ist die Humanitäre Sprechstunde die einzige Alternative. Die Ärzt:innen, die dieses Angebot anbieten, halten die Gesamtzahl der Stunden angesichts der steigenden Patient:innenzahlen und des Ärztemangels jedoch für unzureichend.
- Die Leistungserbringenden weisen auf das fehlende Wissen der Nutzenden bezüglich der Unterschiede zwischen dem deutschen Gesundheitssystem und dem der Herkunftsländer hin, z. B. in Bezug auf die medizinische Grundversorgung, regelmäßige Vorsorgeuntersuchungen usw. Die Leistungserbringer:innen sind der Ansicht, dass dies zur Verbreitung falscher Vorstellungen über die Folgen der Inanspruchnahme der Leistungen führt. Dies gilt insbesondere für Menschen mit keinem offiziellen Aufenthaltsstatus, die sich oft weigern, Gesundheitszentren aufzusuchen, weil sie befürchten, abgeschoben zu werden.
- Fachleute glauben, dass die Vertrautheit mit dem deutschen Gesundheitssystem eng mit Sprachkenntnissen und Bildungsabschlüssen zusammenhängt. Ihrer Ansicht nach haben Menschen mit geringen Deutschkenntnissen und niedrigem Bildungsniveau große Probleme beim Zugang zu Gesundheitsdiensten und sind stark auf die Beratung durch zivilgesellschaftliche Organisationen angewiesen. Nach Angaben der Fachkräfte trifft dies auf die meisten afrikanischen Nutzer:innen zu. Innerhalb dieser Gruppe scheinen Frauen aufgrund ihres niedrigeren Bildungsniveaus die deutsche Sprache weniger gut zu beherrschen und größere Schwierigkeiten beim Erlernen der Sprache zu haben.
- Auch die kulturellen Wertvorstellungen von Einwander:innen und Flüchtlingen können sich auf ihren Zugang zu den Diensten auswirken. Einige Ärzt:innen verweisen auf die Weigerung einiger osteuropäischer Nutzer:innen, sich impfen zu lassen. Fachleute erwähnen auch die Bedeutung der migrantischen Gemeinschaften für die medizinische Versorgung. Infolgedessen neigen einige Migrant:innen dazu, das deutsche Gesundheitssystem eher sporadisch zu nutzen. Ebenso bringen die Gepflogenheiten der Einwander:innen manchmal Schwierigkeiten für das medizinische Personal mit sich, da in einigen Kulturen andere Vorstellungen von Krankheit und Körper herrschen.
- Einige Befragte stellen gewisse geschlechtsspezifische Vorurteile fest. Im Falle von Ärztinnen bedeutet dies, dass sie Schwierigkeiten haben, männlichen Personen mit Migrationshintergrund zu helfen. In diesem Zusammenhang wird von Situationen berichtet, in denen diese Nutzer recht fordernd und sogar unhöflich gegenüber den Ärztinnen sind.
- Schließlich werden auch die fehlenden digitalen Fähigkeiten und der Mangel an technologischen Ressourcen als Faktoren betrachtet, die den Zugang zum Gesundheitswesen für Zuwander:innen erschweren. Aus Sicht der Leistungserbringer:innen hindert dies die Zuwander:innen häufig daran, Online-Verfahren

[45] Das Gesetz regelt die sozialen und medizinischen Ansprüche von Asylbewerber:innen. Die Flüchtlingsversorgung ist teilweise parallel zum allgemeinen Gesundheitssystem organisiert und die individuelle medizinische Versorgung umfasst die Behandlung von akuten Erkrankungen und Schmerzzuständen zur Genesung, zur Besserung oder zur Linderung von Krankheiten oder Krankheitsfolgen. Die Zuständigkeit für die Gesundheitsversorgung (und andere Bedürfnisse) von Asylbewerber:innen fällt in Deutschland unter die Gesetzgebung der Bundesländer und ist daher regional mit unterschiedlichen Verfahren und Vorgaben nach Bundesländern und Städten strukturiert.

durchzuführen, Arzttermine wahrzunehmen, Krankenakten herunterzuladen usw. (ein Aspekt, der während der COVID-19-Pandemie zu beobachten war).

Einstellungen und Vorurteilen der Anbieter:innen gegenüber Migrant:innen:

- Im Allgemeinen sind sich die Beschäftigten des Gesundheitswesens einig, dass das deutsche Gesundheitssystem nicht genügend auf die medizinischen Bedürfnisse von Einwanderern und Flüchtlingen vorbereitet ist, so dass ein großer Teil dieser Bevölkerungsgruppe keinen Zugang zu medizinischen Ressourcen hat. Dennoch sind die Leistungserbringer:innen der Ansicht, dass die strengen Bedingungen der deutschen Gesetzgebung fair sind und dass sich die Nutzer:innen an diese Bedingungen anpassen sollten.
- Die meisten Ärzt:innen machen auf das Desinteresse einiger Zuwander:innen, die deutsche Sprache zu erlernen aufmerksam. Dies hat zur Folge, dass sie nicht in der Lage sind, einen festen Arbeitsplatz zu finden und folglich keine Krankenversicherung bezahlen können, was sich besonders bei arabischen Frauen zeigt.

Organisationsstruktur und organisatorische Anforderungen:

- Die Zusammenarbeit mit anderen Diensten wie bspw. den Clearingstellen[46] und zivilgesellschaftlichen Organisationen wird als eine wichtige Stärke des deutschen Gesundheitssystems angesehen. Diese Zusammenarbeit ermöglicht es den Ärzt:innen, die am meisten gefährdeten Bevölkerungsgruppen wie u.A. Sexarbeiter:innen, Rom:nja zu erreichen.
- Als besonders geschätzte Ressourcen nennen die Befragten (1) die Humanitäre Beratung, (2) die KoGi-Piloten[47] und (3) ambulante Geburtshilfeprogramme. Diese Programme zielen darauf ab, einige der Hindernisse (fehlende finanzielle Mittel, Unkenntnis der Funktionsweise des Systems und Sprachbarrieren) abzubauen, mit denen Migrant:innen beim Zugang zur Gesundheitsversorgung konfrontiert sind. Bezüglich der KoGi-Lotsen betonen einige Mediziner:innen, dass sie von medizinischem Personal über das deutsche Gesundheitssystem geschult werden müssen, da manchmal die eigenen kulturellen Muster der Lotsen ihre Rolle als Vermittler:innen behindern könnten.
- Wie auch in anderen Diensten haben einige medizinische Fachkräfte einen Migrationshintergrund, was bedeutet, dass sie einige der Sprachen der Nutzer:innen beherrschen. Online-Übersetzungsdienste stellen eine weitere verfügbare Ressource dar. Einige Befragte warnen jedoch davor, dass ihre Nutzung die Kommunikation zwischen Ärzt:innen und Patient:innen verlangsamen könnte, weshalb sie lieber auf Fachübersetzer:innen zurückgreifen würden.
- Eine weitere Stärke ist das umfassende Wissen über kulturelle Vielfalt unter den Fachkräften, das als wesentlich für eine angemessene Unterstützung der zugewanderten Nutzer:innen angesehen wird. Die meisten von ihnen geben jedoch an, dass ihnen ein breiteres Spektrum an Kursen zur Verfügung stünde, z. B. über rassistische Vorurteile und über die rechtlichen Anforderungen für den Zugang zu Gesundheitsressourcen.
- Das niedrige Budget des Gesundheitssystems wird als ein Haupthindernis angesehen, und zwar insbesondere im Hinblick auf den Personalmangel. Nach Ansicht der

[46] Das Angebot der Clearingstelle richtet sich in erster Linie an Neuzuwander:innen, die erstmalig eine Aufenthaltserlaubnis erhalten haben, und ihre Familien. In der Clearingstelle können sich die Nutzer:innen je nach Bedarf über die Sicherung ihres Aufenthaltsstatus, die Anerkennung ausländischer Qualifikationen, die Beratung zu Leistungsansprüchen und Angebote der Migrationsberatung für erwachsene Zuwander:innen (MBE) und der Jugendmigrationsdienste (JMD) informieren.

[47] Es handelt sich um eine Initiative, die darauf abzielt, Zuwander:innen, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind, über die Funktionsweise des Gesundheitssystems zu unterrichten, und zwar mit Hilfe von Lotsen aus der Gemeinschaft, die bei medizinischen Untersuchungen als Sprachmittler:innen fungieren.

Leistungserbringer:innen ist die Zahl der Nutzer:innen mit Migrationshintergrund in den letzten Jahren zwar beträchtlich gestiegen. Dahingehen blieb die Zahl der medizinischen Fachkräfte jedoch auf einem vergleichbar hohen Niveau wie im vorangegangenen Zeitraum.

Unterstützung von Migrant:innen während der COVID-19-Pandemie:

- Die Leistungserbringer:innen berichteten, dass der Zugang der Zuwander:innen zum Gesundheitssystem während der COVID-19-Pandemie auf unterschiedliche Weise beeinträchtigt wurde. Erstens, weil sie die Gesundheitsmaßnahmen und die Standards für den Zugang zu den Gesundheitsdiensten nicht kannten, was insbesondere für diejenigen galt, die die deutsche Sprache nicht beherrschten. Mediziner:innen beklagten, dass die bereitgestellten Informationen nicht in Fremdsprachen verfügbar waren.
- Erschwerend kommt hinzu, dass einige Zuwander:innen nur über geringe technische Kenntnisse und Ressourcen verfügen, was sie daran hinderte, Termine zu vereinbaren oder auf Krankenakten zuzugreifen.

Maßnahmen zur Verbesserung der Unterstützung von drittstaatenangehörigen Nutzer:innen:

- Inoffizielle Dolmetscher:innen: Wie bereits erwähnt, betonen die Leistungserbringenden, dass sie häufig mit zivilgesellschaftlichen Organisationen zusammenarbeiten und um Übersetzer:innen/Dolmetscher:innen bitten. Darüber hinaus greifen die Beschäftigten des Gesundheitswesens häufig auch auf Freiwillige aus den Einwanderergemeinschaften selbst zurück.
- Informationsaustausch mit Kolleg:innen: Wenn Klinikpersonal nicht weiß, welche Voraussetzungen Zuwander:innen und Flüchtlinge für die Inanspruchnahme medizinischer Leistungen erfüllen müssen, wendet es sich in der Regel an sein Kollegium, um Informationen zu erhalten. Obwohl es sich hierbei um eine informelle Praxis handelt, wäre es ihrer Meinung nach wünschenswert, Treffpunkte für den Austausch von Erfahrungen und Wissen, wie Flüchtlingen und zugewanderten Patient:innen gezielter geholfen werden kann, zu etablieren.

ÖSSZEFOGLALÓ

A jelentés azokat a segítő szakemberek által azonosított főbb akadályokat vázolja fel, amelyek 4 országban (Belgium, Németország, Magyarország és Spanyolország) a harmadik országbeli állampolgárok alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférését nehezítik meg 5 kulcsfontosságú területen (oktatás, foglalkoztatás, szociális ellátás, lakhatás, egészségügyi ellátás). Felsorolja továbbá azokat a szakemberek által megvalósított kezdeményezéseket és civil szervezetek jó gyakorlatait, amelyek enyhítik vagy minimalizálják a külföldiek szolgáltatásokhoz való hozzáférésének nehézségeit. Ezek a jó gyakorlatok más uniós tagállamokban is megvalósíthatóak.

A jelentésben szereplő információk 97 félig-strukturált mélyinterjún és egy fókuszcsoporton alapulnak, amelyek a négy vizsgált országban készültek a szakemberekkel. A jelentés tartalmazza a madridi közösségben (Spanyolország) végzett, kizárólag pedagógusokat célzó online felmérés kulcsfontosságú megállapításait, amelyhez egy közös kísérletet is társítottak.

Az 1. táblázat összefoglalja a megkérdezett segítő szakemberek számát, valamint nemük, szolgáltatások és országok szerinti megoszlásukat. A 97 interjúból 31-et Spanyolországban, 24-et Németországban, 22-t Belgiumban és 20-at Magyarországon készítettek. A fókuszcsoportot csak Spanyolországban tartották. A megkérdezettek kétharmada (97-ből 62) nő.

1. táblázat: A szakemberekkel készített interjúk, nemek, szolgáltatások és országok szerint

	Egészségügy		Oktatás		Szociális ellátás		Munkavállalás		Lakhatás	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Belgium	3	1	0	5	0	4	3	2	3	2
Németország	0	5	4	2	4	2	2	2	1	4
Magyarország	1	3	1	3	0	4	1	3	2	2
Spanyolország	2	9	3	10	1	4	1	7	3	1

Forrás: Szerző

A kvalitatív terepmunka rendkívül változatos helyi környezetben zajlott. Az interjúk olyan segítő szakemberekkel készültek, akik legalább három éve dolgoznak a jelenlegi vagy hasonló pozíciójukban, napi szinten vannak kapcsolatban külföldiekkel és olyan közegben dolgoznak, ahol jelentős a bevándorlók koncentrációja.

A legtöbb interjúalanyt a munkahelyük honlapján közzétett telefonszámokon és e-mail címeken keresztül értük el. Néhányukkal olyan civil szervezetek segítségével vettük fel a kapcsolatot, amelyek a külföldiek valamelyik csoportját támogatják. Az interjúk 2022 július és 2023 június közötti időszakban kerültek felvételre, személyesen és online. A személyes találkozókra az interjúalanyok munkahelyén vagy olyan helyeken (pl. kávézókban) került sor, amelyek nyugodtabb környezetet biztosítottak a beszélgetéshez. Az online interjúk videóhívásokon keresztül, az alanyok előzetes beleegyezésével kerültek rögzítésre. Az interjúk hossza 30 perctől 2 óráig terjed.

Bár az AccessIN projekt kifejezetten azokra az akadályokra összpontosít, amelyekkel a harmadik országbeli állampolgárok az alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférése során szembesülnek, néhány interjúalany gyakran említett más nemzetiségű (pl. román) és/vagy a háború elől menekülő ukrán állampolgárokat. Tekintettel a rájuk vonatkozó bőséges információkra, a jelentés ezekre a csoportokra is kiterjed.

Országok közötti hasonlóságok

- A segítő szakemberek úgy vélik, hogy mind a 4 vizsgált országban a bevándorlók, menedékkérők és menekültek még mindig jelentős akadályokkal szembesülnek az alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférés terén. A szakemberek egyetértenek abban, hogy a bizonytalan munkaerőpiaci helyzet (alacsony fizetés, hosszú munkaidő és kevés előrelépési lehetőség) jelentősen sérülékeny helyzetbe sodorja a migráns ügyfeleiket.
- Ez a sérülékenység fokozottabb az okmányokkal nem rendelkező migránsok és a menedékkérők körében, mivel ők kívül maradnak a legális foglalkoztatáson, és csak korlátozottan férnek hozzá a jóléti rendszerhez.
- A segítő szakemberek úgy vélik, hogy a jóléti rendszerhez való hozzáférési joggal rendelkező harmadik országbeli állampolgárok kevésbé veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat a többségi társadalomnál (különösen Németországban és Spanyolországban). A társadalmi-gazdasági bizonytalanság fontos tényezőnek tűnik, amely korlátozza a bevándorlók hozzáférését a legtöbb szolgáltatáshoz, mivel nincs elég idejük a szolgáltatókkal való találkozókra. Ez tovább súlyosbodik azok körében, akik nem rendelkeznek támogató közeggel (rokonok, barátok stb.), vagy akiknek nincs hivatalos okmánya.
- A helyi nyelv ismerete és a digitális írástudatlanság szintén befolyásolja a migránsok alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáférését. Ez különösen jellemző a muszlim nők körére az összes vizsgált országban.
- Ami a munkaerőpiaci integrációt illeti, úgy tűnik, hogy a származási országban szerzett korábbi munkatapasztalat és képzés hiánya meghatározza a segítségnyújtás minőségét. Azok a bevándorlók, akik a származási országukban nem szereztek szakmai tapasztalatot - főként az újonnan érkezettek - nagyobb nehézségekkel szembesülnek a munkába állás során.
- A jóléti rendszer működésével kapcsolatos ismeretek hiánya szintén kihívást jelent a harmadik országbeli állampolgárok számára, ami a szociális erőforrásokkal való visszaéléshez vagy azok nem megfelelő kihasználásához vezethet. Ez jelentős munkaterhet ró a segítő szakemberekre, például azáltal, hogy ügyfeleiket a szolgáltatásokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos eljárásokra és formalitásokra oktatják.
- Továbbra is különösen problematikus, hogy a migránsok nem veszik igénybe kellő mértékben az egészségügyi szolgáltatásokat. Az egészségügyben dolgozók úgy vélik, hogy egyes betegségek korai felismerése kulcsfontosságú a hatékony kezelés biztosításához. Az egészségügyi szolgáltatók az egyes migráns közösségektől való kulturális távolságot is jelentős akadályként emelik ki, amely az egyes közösségek (pl. kínaiak) betegségről és testről alkotott eltérő felfogásából, illetve az orvosi ellátással kapcsolatos nemi előítéletekből adódik (pl. egyes muszlim férfiak elutasítják, hogy női orvos kezelje őket).
- A nemi szerepekhez kapcsolódó kulturális akadályok tovább nehezítik a szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Amint azt a megkérdezett szakemberek közül néhányan jelezték, a férfiak és a nők a legtöbb szolgáltatást eltérő módon veszik igénybe. Egyes migráns közösségekben a gondozó szerep miatt elsősorban a nők veszik igénybe a szociális és egészségügyi szolgáltatásokat. Hasonlóképpen, gyakran ők az egyetlen kapcsolattartók a gyermekek tanáraival.
- A digitális szakadék akadályozza azokat a harmadik országbeli állampolgárokat akik olyan országból (pl. Afganisztán) érkeznek, ahol az információs és kommunikációs technológiákhoz meglehetősen alacsony arányban férnek hozzá. Ez nehezíti a hozzáférést az online időpontfoglalás és egyéb online bürokratikus folyamatok intézéséhez, ami különösen a COVID-19 járvány idején volt látható. Néhány állami irányítású program és civil szervezet kezdeményezése ellenére a számítógépek és egyéb olyan anyagok hiánya,

amelyek lehetővé tennék a migráns tanulók számára, hogy online órákon vegyenek részt, komoly kihívást jelentett az oktatók számára.

- A szakemberek szerint a civil szervezetekkel való együttműködés hozzájárul ahhoz, hogy a bevándorlók és menedékkérők személyre szabott segítséget kapjanak, gyakran azáltal, hogy a megfelelő szolgáltatásokhoz irányítják őket.
- Fontos kihívást jelent, hogy bizonyos nemzetiségekkel szemben előítéletek és/vagy negatív attitűdök érzékelhetőek a segítő szakemberek körében. Ilyen előítéletek figyelhetőek meg a négy elemzett ország szakembereivel végzett kvalitatív terepmunka során, illetve a madridi régióban (Spanyolország) végzett online felmérésben szereplő pedagógusok körében is.

Országok közötti különbségek

- Németországban, Belgiumban és Spanyolországban az interjúalanyok pozitívan értékelték a foglalkoztatás, oktatás és egészségügy terén bevándolróknak nyújtott szolgáltatásokat és az ezkhez kapcsolódó állami hatóságok által biztosított forrásokat. Jó példaként említik az újonnan érkezett tanulók számára az oktatási vagy egészségügyi alapellátási központokban nyújtott fordítási szolgáltatásokat, a szervezett speciális oktatási programokat, valamint a migránsok szakmai képzettségének és készségeinek javítását célzó szakképzéseket a munkaügyi tanácsadó központokban. A szakemberek arra is felhívták a figyelmet, hogy ezek az intézkedések és programok korlátozottan állnak rendelkezésre, egyenlőtlenül oszlanak meg a központok és a kerületek között, és kevés a végrehajtáshoz szükséges rendszeres és képzett személyzet.
- Magyarország ezen a téren elmarad a többi országhoz képest, hiszen az ukrán menekülteket célzó támogatások kivételével, az állami hatóságok nem biztosítanak forrásokat a harmadik országbeli állampolgárok szociális ellátásokhoz való hozzáférésére.

Kezdeményezések, jó gyakorlatok és ajánlások

- A meglévő hiányosságok orvoslására egyes szakemberek innovatív kezdeményezéseket indítottak, amelyek célja a bevándorlóknak nyújtott segítség javítása. E kezdeményezések közül néhány a COVID-19 világjárvány idején alakult ki. Ilyen például a szolgáltatókkal együttműködő civil szervezetekhez tartozó tolmácsok és közvetítők alkalmazása, hálózatépítés egyes szociális és egészségügyi szférában dolgozó szakemberek és önkéntesek között.
- E jelentés hangsúlyozza a bevándorlókkal rendszeresen kapcsolatba kerülő segítő szakemberek számára az interkulturalitással, pszichológiával és a sokszínűség kezelésével kapcsolatos képzések szükségességét, illetve források biztosításának fontosságát ahhoz, hogy a segítő munka során felmerülő kihívásokkal megbirkózhassanak. A belgiumi és németországi interjúalanyok állítása szerint a témával kapcsolatos tanfolyamok széles skálájához férnek hozzá, de rámutattak arra, hogy további ismeretekre van szükségük a menekültek és külföldiek alapvető szociális ellátáshoz való hozzáférésének jogi követelményei kapcsán.

A jelentés struktúrája

A következő fejezet a segítő szakemberek meglátásait és elbeszéléseit elemzi a Magyarországon élő harmadik országbeli állampolgárok alapvető szolgáltatásokhoz való hozzáféréséről 5 kulcsfontosságú területen (oktatás, munkavállalás, szociális ellátás, lakhatás és egészségügy). A fejezet öt részre tagolódik, amely megegyezik az 5 elemzett területtel. Mindegyik rész információkat tartalmaz (1) a bevándorlók (és családjaik) oktatáshoz való hozzáférésének jellemzőiről; (2) a külföldiekkel szembeni attitűdökről és előítéletekről; (3) a szolgáltatások szervezeti felépítéséről és

a szakemberek fő kéréseiről/igényeiről; (4) a COVID-19 világjárvány idején migránsoknak nyújtott támogatásról; és (5) a segítő szakemberek által nyújtott kezdeményezésekről.

C. MAGYARORSZÁG

Az 1990-es években a Magyarországra érkező külföldiek többségét főként Romániából érkező magyar ajkúak tették ki (Ágnes 2010[48]). Az elmúlt évtizedben más szomszédos országból is érkeztek nagy számban külföldiek, különösen Szerbiából és Ukrajnából (Központi Statisztikai Hivatal).

Magyarországon az elmúlt 12 évben munkaalapú újraelosztási rendszer érvényesült. Ez azt jelenti, hogy a különböző szociális juttatások fő kedvezményezettjei azok, akik hivatalosan bejelentett munkahellyel rendelkeznek vagy rendelkeztek. A munkanélkülieknek járó ellátások száma és összege alacsony (Juhász 2020[49]). A menekültek, oltalmazottak és a huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkezők ugyanolyan szociális jogokkal rendelkeznek, mint a magyar állampolgárok. Ebben az országjelentésben szereplő megállapítások a 2022 szeptembere és 2023 áprilisa között Budapesten, Győrben és Nyírbátorban végzett kvalitatív terepmunka eredményei. Összesen 20 interjút készítettünk a projektben szereplő 5 területen dolgozó szakemberekkel: 4 interjút pedagógusokkal; 4 interjút civil szervezetek foglalkoztatási tanácsadóival; 4 interjút civil szervezetek szociális munkásaival; 4 interjút ingatlanügynökökkel és szociális munkásokkal a lakhatás támogatási ágazatból, valamint 4 interjút az egészségügyben dolgozókkal.

C.1. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése az oktatáshoz

Az oktatás kötelező a 3-16 éves gyermekek számára, akik három hónapnál hosszabb ideig jogszerűen tartózkodnak Magyarországon. Az általános iskolák területi alapon működnek, az iskola körzetében élő gyermekek számára előírt felvételi kötelezettséggel. Egyes általános és középiskolákban magyar nyelvtanárok segítik a magyarul nem beszélő gyermekeket. Az egyetemeken angol nyelvű ösztöndíjprogramok vannak a harmadik országbeli hallgatók számára, amelyekre külföldről lehet jelentkezni. Emellett 520 órás magyar nyelvtanfolyamot vehetnek igénybe az Ukrajnából származó menedékes státusszal rendelkezők.

A megkérdezett szakemberek úgy vélik, hogy az oktatáshoz való hozzáférés tekintetében nincsenek érdemi különbségek a magyarok és a harmadik országbeli állampolgárok között. Mégis két fő kihívást jeleznek a kötelező oktatásban részt vevő migráns gyerekekkel kapcsolatban: az iskolai beilleszkedésük nehézségeit (mind tanulmányi, mind társadalmi szempontból), valamint szüleik (vagy törvényes gyámjuk) hiányos információit a magyar oktatási rendszer működéséről. A pedagógusok úgy vélik, hogy ezek a problémák a nyelvi akadályokkal, a családok információhiányával, a tanárhiánnyal és a kormányzati orientáció hiányával függenek össze.

A harmadik országbeli családok jellemzői:

- A pedagógusok kiemelik, hogy a migránsok számára az oktatáshoz való hozzáférést leginkább az akadályozza, hogy nem beszélik elég jól a helyi nyelvet. Úgy vélik, ez leküzdhető, ha a szülők és a pedagógusok is beszélnek angolul. A közvetítő nyelv hiánya akadályozza a közvetlen kommunikációt a gyerekek igényeiről.
- A szakemberek úgy látják, hogy a származási országukban magasabb társadalmi-gazdasági státuszú és a Magyarországon magasan képzett munkát végző bevándorló családok számára kevesebb akadálya van annak, hogy gyermekeiket helyi iskolába írassák, és aktívan

[48] Migráció harmadik országokból a statisztikai adatok tükrében. Az idegen Magyarország, p.15.
[49] Migrants' Access to Social Protection in Hungary. In: Lafleur, JM., Vintila, D. (eds.) Migration and Social Protection in Europe and Beyond (Volume 1). IMISCOE Research Series. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-51241-5_1

részt vegyenek az iskolán kívüli tevékenységekben; az alacsonyan képzett munkát végző bevándorlóknak általában nincs idejük a részvételre.

- A pedagógusok megemlítik, hogy egyes szülők nem együttműködőek, ami abban nyilvánul meg, hogy a magyar iskola helyett a gyerekeik az ukrán online oktatásban vesznek részt.

A harmadik országbeli gyerekek jellemzői:

- A nemrég érkezett gyerekek korlátozott nyelvtudása nemcsak a tanulmányi teljesítményüket befolyásolja, hanem a pedagógusokat is megakadályozza abban, hogy felismerjék fizikai vagy lelki/mentális állapotukat.
- A pedagógusok a gyerekek nemzetiségétől függő különbségeket is azonosítanak: véleményük szerint azok, akik jobb angol nyelvtudással rendelkeznek, jobb kiindulási helyzetben is vannak.
- A különböző kulturális mintákhoz kapcsolódó nemi szerepmodellekkel kapcsolatban a tanárok rámutatnak a latin-amerikai fiúk körében a lány társaikkal szembeni szexista attitűdök elterjedésére. Ezek az értékelések a pedagógusok előítéleteinek példájaként is felfoghatók.

A harmadik országbeli gyerekekkel szembeni attitűdök:

- Bár a pedagógusok látszólag nem mutatnak előítéleteket és sztereotípiákat a bevándorló gyerekekkel szemben, a latin-amerikai tanulók szexista hozzáállására vonatkozó - fent említett - megfigyeléseik valószínűleg az előítéletek egyik példája.
- Néhány interjúban konkrétabb példák is azonosíthatóak a szíriai nemzetiségűekkel kapcsolatban. A pedagógusok úgy vélik, hogy mivel az életmódjuk és szokásaik távol állnak a magyar többségi társadalométól, ez megnehezíti a gyerekek társadalmi és iskolai beilleszkedését.

Szervezeti erőforrások és kérések:

- A pedagógusok szerint a tanárhiány akadályozza a migráns gyerekek által igényelt személyre szabott figyelem biztosítását.
- A szakemberek azt is megemlítik, hogy a pedagógusoknak interkulturális képzésre lenne szüksége, hogy a migráns gyerekek felmerülő igényeit megfelelően tudják kezelni.
- Az oktatási szakemberek azt is kiemelik, hogy a kormányzat egyáltalán nem segíti az iskolákat a bevándorló gyerekek integrációjában. A gyerekek nyelvi akadályaival a kormány nem foglalkozik, nincsenek nyelvi képzések számukra.
- Mivel a kormányzati kezdeményezések és források bizonytalanok vagy nem léteznek, a pedagógusok által alkalmazott stratégiák gyakran autonóm döntéseket foglalnak magukba: rugalmasabbak a bevándorló gyerekekkel szemben különösen a vizsgák vagy képesítések tekintetében, illetve az alaptanterv alkalmazásában.

COVID-19 világjárvány:

- A COVID-19 világjárvány és az ebből következő online oktatásra való áttérés digitális szakadékot hozott létre, amely mind a magyar, mind a bevándorló gyerekeket érintette, különösen az alacsony jövedelmű családokban, ahol a digitális eszközök korlátozottak voltak.
- Ebben a kérdésben nincs említés útmutatásról vagy támogatásról az Oktatási Minisztérium részéről.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek kezdeményezései:

- Tolmácsok vagy fordítók: A szakemberek megemlítették, hogy néhány iskolában tolmács is részt vesz a szülőkkel való találkozón, de ez nem állami szolgáltatás. Ha nincs jelen hivatásos tolmács, a tanárok és a gyerekek maguk fordítanak és segítik a kommunikációt.
- Mentorok: A szakemberek hangsúlyozzák a mentorok pozitív szerepét. Különösen a COVID-19 járvány óta sok gyereket kezdtek el mentorok támogatni, ami nagy segítségnek bizonyult a tanulmányi előmenetelük javításában.
- Hálózatépítés: A szakemberek szerint, különösen a COVID-19 világjárvány idején alapvető fontosságú volt, hogy kapcsolatban legyenek a családok szociális segítőivel, különösen a sérülékeny családok esetében. Néhány iskolában a tanárok Google Drive-on keresztül vezették a hiányzások nyilvántartását, hetente felvették a kapcsolatot a szülőkkel, és figyelemmel kísérték az egyes gyermekek családi helyzetét.

C.2. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése a munkaerőpiachoz[50]

A nemzetközi védelemben részesülők, az ideiglenes védelmet kérelmezők, a huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek és a diák vízummal rendelkezők munkavállalási engedély nélkül dolgozhatnak Magyarországon. Más tartózkodási engedéllyel rendelkező harmadik országbeli állampolgár foglalkoztatása munkavállalási engedélyhez kötött. Munkanélküliség esetén csak a nemzetközi védelemben részesülők és a huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek kaphatnak álláskeresési támogatást. Ez az összeg rögzített és korlátozott feltételekhez kötött. Az ideiglenes védelemben részesülők létfenntartási támogatást igényelhetnek.

Összességében a szakemberek olyan nehézségeket azonosítottak, amelyek akadályozzák a migránsok munkaerőpiaci elhelyezkedését, különösen a magasabb színvonalú munkahelyeken. Még ha sikerül is munkát találniuk, a migráns hátterű munkavállalók gyakran alacsonyabb fizetést, bizonytalanabb álláslehetőséget és kevesebb juttatást kapnak a magyarokhoz képest.

A harmadik országbeli állampolgárok közösségeinek jellemzői:

- A munkaügyi tanácsadók szerint a harmadik országbeli állampolgárok társadalmi-gazdasági kiszolgáltatottsága arra kényszeríti őket, hogy elfogadják a méltatlan munkakörülményeket, mert nem kockáztathatják meg jövedelemforrásuk elvesztését. Ez a munkáltatótól való függés azt is jelenti, hogy még ha tájékoztatják is őket a jogaikról, nem fogják azokat érvényesíteni, mert félnek az elbocsátástól.
- A szakemberek rámutatnak arra, hogy a bevándorló munkavállalók általában alacsony képzettséget igénylő és hosszú munkaidővel járó, részben kizsákmányolt munkakörökben dolgoznak. Ráadásul a külföldi munkavállalókat gyakran munkaerő-kölcsönző ügynökségeken keresztül alkalmazzák, amelyek a munkatörvényektől eltérő szabályokat alkalmazhatnak.
- A szakemberek azt is megemlítik, hogy a támogató hálózattal nem rendelkező migránsok gyakran nehezebben helyezkednek el a magyar munkaerőpiacon.

[50] A magyar parlament 2023. december 22-én új bevándorlási törvényt fogadott el, amely 2024. január 1-jén lépett hatályba. Az új törvény megváltoztatta a tartózkodási jogcímeket, új - munkavállalási célú - engedélyeket vezetett be. Sajnos annak ellenére, hogy az új törvény már hatályba lépett, a részletes végrehajtási szabályokat még nem fogadták el, így számos kérdésben még kulcsfontosságú információk hiányoznak. Mivel a törvénymódosítás a terepmunkát követően lépett hatályba a foglalkoztatással kapcsolatos információk a korábbi jogszabályi rendszer szerint értendők.

- Az interjúalanyok azt is hangsúlyozták, hogy a magasan képzett bevándorlóknak nehézséget okoz a külföldi munkatapasztalatuk és képzettségük elismerése, ezért nem tudnak a korábbi állásukhoz hasonló munkakörhöz jutni. Ez a visszalépés két tényező következménye: a képesítések honosításának nehézsége és a nyelvi akadályok.
- A nemi szerepek tekintetében a szakemberek azt is megállapítják, hogy a nők nyelvtudása, korábbi képzettsége vagy munkaszocializációja alacsonyabb szintű lehet, ami akadályozza őket a magyarországi munkavállalásban.

A harmadik országbeli munkavállalókkal szembeni attitűdök:

- A külföldiek magyar munkaerőpiacra való bejutását a munkaerő-kereslet határozza meg. Bár más tényezők is szerepet játszanak, a munkaügyi tanácsadók és a munkaerő-toborzásban dolgozók úgy vélik, hogy a munkaadók munkaerőhiányos időszakokban könnyebben alkalmaznak migráns munkavállalókat.
- A szakemberek a bevándorló munkavállalókkal szembeni diszkriminációt azonosítanak egyes munkáltatók, és a magyar munkatársak részéről is. Véleményük szerint a meglévő előítéletek mélyen kötődnek a származási országhoz vagy bizonyos nemzetiségekhez. Például a Közel-Keletről, Afrikából és Dél-Ázsiából érkező migránsok több esetben tapasztalnak diszkriminációt, rasszista és iszlámellenes megnyilvánulásokat a munkaadóik és a magyar munkatársaik részéről.
- A szakemberek azt is megjegyzik, hogy azok az angolul beszélő bevándorlók, akik multinacionális vállalatoknál dolgoznak - a képzettségüknek megfelelő, magasan kvalifikált pozíciókban -, kevéssé vagy egyáltalán nem szembesülnek a többi magyar munkatárs vagy munkáltató általi diszkriminációval, mivel multikulturális környezetben dolgoznak.

Szervezeti erőforrások és kérések:

- A szakemberek azt állítják, hogy bár sikerül elhelyezni a migráns munkavállalókat a munkaerőpiacon, a kihívást a minőségi munkahelyek megtalálása jelenti.
- Az interjúalanyok kifejtették, hogy a bevándorlók, különösen megérkezésük után, általában intenzív időszakot élnek át, amikor nemcsak munkát kell találniuk, hanem a lakhatásukat is meg kell oldaniuk, digitális ismereteket kell szerezniük, gyermekeiket helyi iskolába kell íratniuk stb. Amikor a bevándorlók olyan problémákkal keresik fel az álláskereső központokat, amelyek túlmutatnak az álláskeresésen, a tanácsadók civil szervezetekkel vagy szociális munkásokkal veszik fel a kapcsolatot, akik segítséget tudnak nyújtani ezekben a helyzetekben.
- Az interjúalanyok úgy vélik, hogy a migráns munkavállalókat az összes adminisztratív eljárásban kellene segíteni és támogatni.
- Mivel a helyi nyelv ismerete előfeltétele a munkaerőpiacra való belépésnek, a szakemberek elégedetlenségüket fejezik ki a helyi nyelvet oktató állami programok hiánya miatt. Néhány civil szervezet kínál tanfolyamokat, de ezek nem bizonyulnak elegendőnek.

COVID-19 világjárvány:

- Az interjúalanyok a világjárvány legnehezebb hónapjaiban digitális eszközök segítségével végezték a segítő folyamatokat a bevándorló ügyfelekkel. Egyes szolgáltatók a Skype, a Teams stb. alkalmazások használata helyett, létre hoztak egy könnyebben hozzáférhető és felhasználóbarátabb felületet, amely a szakemberek és ügyfeleik számára is egyszerűbbé tette a kommunikációt.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek kezdeményezései:

- Közvetítők vagy kísérők: Egyes esetekben a segítő szakemberek elkísérik ügyfeleiket a munkába állásuk első napján ezzel is segítve a migráns munkavállalókkal szembeni diszkrimináció elkerülését. A segítők olykor közvetítőként is eljárnak a munkaügyi hivatalok adminisztrációs személyzete és a bevándorló munkavállalók között.
- Kulturális tevékenységek: A tanácsadók közösségi rendezvényeket is szerveznek, ahol a különböző országok kultúrájáról tartanak előadásokat. Egyes munkaközvetítő cégek a bevándorló munkavállalók számára ismeretterjesztő alkalmakat tartanak Magyarország történelméről, vallásáról, vagy nyelvéről, hogy az újonnan érkezők több ismeretet szerezzenek a helyi kultúráról és életmódról.

C.3. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése a szociális ellátásokhoz

Valamennyi megkérdezett interjúalany egyetért abban, hogy a magyar szociális rendszer még a magyar állampolgárok szükségleteire sincs kellőképpen felkészülve. Mivel a bevándorlók különösen ki vannak téve a társadalmi kirekesztés veszélyének, a szociális munkások olyan tényezőket azonosítottak, amelyek segítik ezt a körülményt magyarázni.

A harmadik országbeli állampolgárok közösségeinek jellemzői:

- A segítő szakemberek szerint a harmadik országbeli állampolgárok társadalmi-gazdasági kiszolgáltatottsága összefügg azzal, hogy bizonytalan a munkahelyük, illetve nem kapnak állami juttatásokat. A szociális munkások megemlítik, hogy a szociális segélyben részesülők gyakran azok a bizonytalan anyagi helyzetben lévő egyedülálló anyák, akiknek egy főre jutó jövedelmükből kell eltartaniuk a családjukat, és ingatlant bérelniük. A leginkább hátrányos helyzetben lévő bevándorlók a rossz egészségi állapotban lévő, többnyire idős emberek.
- A segítő szakemberek szerint a nyelvi korlátok akadályozzák a harmadik országbeli állampolgárok beilleszkedését, és növelik a társadalmi kirekesztés kockázatát. Az interjúalanyok kifejtik, hogy az állami adminisztratív személyzet általában nem beszél idegen nyelveket, és gyakran emiatt nem segítenek azoknak, akik nem beszélnek magyarul. Mivel ez az akadály minden szolgáltatást érint, a szociális munkások úgy látják, hogy a fizikai jelenlétük elengedhetetlen, amikor a harmadik országbeli állampolgárok szolgáltatásokat szeretnének igénybe venni.
- A megkérdezettek azt is megfigyelték, hogy különösen az Afrikából származó személyek számára okoz nehézségeket a magyar társadalomba való beilleszkedés és a helyiekkel való kapcsolattartás.

A harmadik országbeli állampolgárok közösségivel szembeni attitűdök:

- A segítő szakemberek szerint a közigazgatásban dolgozó személyek gyakran panaszkodnak a migránsokkal járó állítólagos közkiadások miatt, azt állítva, hogy az országnak nincs elég forrása, hogy megbirkózzon velük.

Szervezeti erőforrások és kérések:

- Az erőforrás hiányok miatt szociális munkások a külföldiekkel végzett segítő munkát civil szervezetekkel együttműködve végzik. Ezek a szervezetek szakmailag is támogatják egymást.
- A kormányzati támogatás hiánya: a szakemberek úgy vélik, hogy a magyar szociális ellátórendszer nincs felkészülve a migránsok szükségleteinek kielégítésére, a kormányzat nem hajlandó felelősséget vállalni a kérdésben, és az adminisztratív személyzetből hiányzik az érzékenység.

- A szakemberek két külső nehézséget azonosítottak, amelyek akadályozzák a harmadik országbeli állampolgárok szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférését, és amelyek miatt az eljárások gyakran kaotikusak és bürokratikusak: (1) az adminisztratív eljárások bonyolultsága és (2) a személyzethiány.
- A tolmács szolgáltatások hiánya: a szociális munkások szerint szükséges lenne, hogy mindig legyen jelen egy tolmács a szolgáltatások igénybevételekor, főként a kórházakban és az iskolákban.
- A megkérdezett szakemberek fontosnak tartják azokat a képzéseket amelyek által olyan kompetenciákra tehetnek szert, amelyek a munkájuk eredményességét fokozzák. Többen vettek már részt interkulturális kompetenciákat fejlesztő képzéseken (különböző civil szervezetek által), de fontosnak és szükségesnek tartják hogy a közszolgáltató intézmények munkatársai is részesüljenek ilyen tréningekben.

COVID-19 világjárvány:

- A megkérdezett szakemberek szerint a legnagyobb akadályt a világjárvány alatt az jelentette, hogy az önkormányzatok és a kormányhivatalok zárva voltak, csak előzetes bejelentkezéssel lehetett időpontot foglalni, amely sürgős esetben szinte lehetetlen volt.
- A szociális munkások szerint a COVID-19 világjárvány a segítő munkában nem okozott jelentős fennakadásokat, mivel ügyfeleik már a járvány előtt is használták az online platformokat a külföldön élő családtagjaikkal való kommunikációra. A legtöbb helyzetet WhatsAppon, Viberen és e-mailen keresztül sikerült megoldani, anélkül, hogy fizikai találkozókra lett volna szükség.

Szolgáltatást nyújtó szakemberek kezdeményezései:

- Integrációs programok: 1) egyes civil szervezetek helyi vállalatokkal együttműködve olyan munkaerőpiaci projekteket hoztak létre, amelyek elősegítették a kommunikációt a külföldi munkavállalók és különböző cégek között. 2) A gyereknevelés miatt elszigetelt bevándorló nők számára a civil szervezetek szociális munkásai olyan női klubokat hoztak létre, ahol lehetőséget biztosítottak számukra, hogy találkozhassanak egymással, illetve hogy különböző programok által megismerjék a magyar kultúrát és életmódot. (3) Egyes szervezetek önkétesek és tanárok bevonásával magyar nyelvórákat indítottak, illetve olyan felkészítőket tartanak amelyek az állampolgársági vizsgára készítik fel az ügyfeleiket.
- Alternatív kommunikációs módok és interkulturális közvetítők: az állami tolmács és fordító szolgáltatások hiánya miatt a szociális munkások gyakran használnak alternatív eszközöket, (Pl. fordító alkalmazások vagy weboldalak) ugyanakkor a kommunikáció zökkenőmentesebbé tételében az interkulturális közvetítők is nagy szerepet játszanak.

C.4. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése a lakhatáshoz

A harmadik országbeli állampolgárok esetében a lakhatási támogatás a tartózkodási engedélytől függően változik. A menedékkérők a kérelmük elbírálásáig egy befogadóközpontban lakhatnak. Miután megkapták a menekült vagy oltalmazott státuszt, még egy hónapig maradhatnak a befogadóközpontban. Az ideiglenes védelmet kérelmezők és az ideiglenes védelemben részesülők (akik Ukrajnából menekültek) mindaddig jogosultak állami lakhatásra, amíg státuszuk érvényes. Ezek minden esetben tömegszállások, amelyeket nem menekültek elhelyezésére építettek. A klasszikus menekültügyi befogadóközpontokat nem nyitották meg az Ukrajnából érkezők számára. A nemzetközi védelemben részesülők, a huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező személyek hozzáférnek a főbb szociális lakhatási lehetőségekhez: hajléktalanszállók, bántalmazott nők otthona, valamint átmeneti otthonok a rászoruló családok számára. Korlátozottan pályázhatnak az önkormányzatok szociális bérlakás-pályázataira is. A munkavállalási tartózkodási engedéllyel

rendelkező személyek esetében gyakori, hogy a munkáltatók munkásszállókon való elhelyezésről gondoskodnak. A huzamos tartózkodási engedéllyel és menekültstátusszal rendelkező személyek csak korlátozott esetben igényelhetnek állami hiteleket és lakhatási támogatásokat.

A harmadik országbeli állampolgárok jellemzői:

- A migránsok társadalmi-gazdasági kiszolgáltatottsága akadályozza az ingatlanbérlés esélyeit. Egyes szervezetek bérleti támogatást vagy nemzetközi alapítványokon keresztül szerzett anyagi támogatást tudnak nyújtani, de ez a megoldás legjobb esetben is csak a bérleti díj felét fedezi. Mivel a magyar lakástulajdonosok általában a bérleti díj mellett kauciót is kérnek, az alacsonyabb jövedelmű családok nehezen férhetnek hozzá ezekhez az albérletekhez, mivel eleve bizonyos anyagi háttérrel kell rendelkezniük.
- A bevándorlóknak az első hónapokban a lakhatásuk megoldása mellett, a munkába állás és a gyerekek beiskolázása is kihívást jelent. A lakhatás szorosan kapcsolódik a foglalkoztatáshoz: ha egy harmadik országbeli család legalább egyik tagjának stabil munkahelye van, az könnyebbé teheti a lakhatást.
- A harmadik országbeli állampolgárok jobb kiindulási helyzetben vannak, ha rendelkeznek támogató szociális hálózattal.
- A segítő szakemberek szerint a magyarul nem beszélő bevándorlók nehezebben igazodnak el a lakáspiacon.

A harmadik országbeli állampolgárokkal szembeni attitűdök:

- A segítő szakemberek szerint a lakástulajdonosok gyakran viszonyulnak előítéletekkel és rasszista attitűdökkel a migránsok felé, olykor még a velük való találkozást is elutasítják.
- Az interjúalanyok elmondták, hogy az ingatlancégek nem kínálnak alternatívákat a harmadik országbeli állampolgárok elhelyezésére.

Szervezeti erőforrások és kérések:

- A segítő szakemberek állítása szerint a <u>kormányzati támogatás hiánya</u> miatt kulcsfontosságú erőforrás a <u>civil szervezetek közötti hálózatépítés és együttműködés</u>. Különösen ha olyan lakhatási problémákkal találják szembe magukat a segítők, amelyek meghaladják a kompetenciájukat.
- A szakemberek említést tesznek az <u>önkormányzati lakások</u> bérlési lehetőségéről, amelyre bizonyos harmadik országbeli állampolgárok is pályázhatnak. Mivel azonban az igényléshez társadalombiztosítási szám szükséges - amelyet hosszadalmas bürokratikus folyamat után lehet megszerezni -, ez a lehetőség nem jelent valódi megoldást a külföldiek lakhatására.
- A harmadik országbeli állampolgárok gyakran élnek a <u>szolidáris szállás</u> lehetőségével. Ezek a szállások általában ingyenesen, vagy nagyon minimális bérleti díj ellenében vehetőek igénybe, a szállóktól vagy volt irodáktól kezdve, a lakástulajdonosok által rövid időre felajánlott lakásokig. Ezek a lehetőségek azonban többnyire ideiglenes jellegűek, nem nyújtanak stabil és biztonságos helyzetet a családoknak, és gyakran nem lakhatásra tervezett, bútorozatlan és lepusztult helyiségeket jelentenek.
- <u>A munkáltatók gyakran biztosítanak szállást a külföldi munkavállalóknak</u>, de ezek a szolgáltatók szerint nem jelentenek megoldást a lakhatási problémákra. Az interjúalanyok szerint ezek a szállások általában nagyon bizonytalanok, mivel eredetileg nem lakhatásra tervezték őket; sok esetben korábbi irodákról vagy szállókról van szó.
- <u>Az erőforrások és a kormányzati támogatás hiánya</u>: a segítő szakemberek az erőforrások és a pénzügyi támogatás hiányát hangsúlyozzák. A lakhatási válság miatt kevés a rendelkezésre álló lakás, az emberek gyakran kis lakásokba zsúfolódnak össze. Az interjúalanyok állítása

szerint ez a probléma már régóta jelen van, a kormányzat mégsem tekint rá problémaként, ezért nem is törekszik ennek megoldására.

- A kormányzati támogatás hiánya miatt, a lakhatással foglalkozó civil szervezetek a nemzetközi adományozókra támaszkodnak, hogy anyagi támogatást nyújtsanak a harmadik országbeli állampolgár családoknak. Az interjúalanyok említést tesznek egy 7000 forintos állami támogatásról, de ez úgy tűnik, hogy nagyon korlátozott és nem elegendő finanszírozási forrás.

COVID-19 világjárvány:

- A lakhatáshoz jutás terén a megkérdezettek nem tesznek említést további akadályokról a COVID-19 világjárvány idején.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek kezdeményezései:

- Tárgyalás a lakástulajdonosokkal: A lakhatással foglalkozó civil szervezetek anyagi támogatás formájában nyújtanak segítséget a migráns családoknak. Ezeket a támogatásokat a NAV (Nemzeti Adó- és Vámhivatal) ellenőrzi, a szervezeteket és a lakástulajdonosokat adóbevallásra kötelezi. Emiatt sok lakástulajdonos elzárkózik attól, hogy felajánlja lakását a civil szervezeteknek. A lakhatással foglalkozó szakembereknek arról is kell gondoskodniuk, hogy az albérlet piac e sajátosságáról tárgyaljanak a tulajdonosokkal, megkönnyítve a harmadik országbeli állampolgárok lakáshoz jutását.

C.5. A harmadik országbeli állampolgárok hozzáférése az egészségügyi szolgáltatásokhoz

A tartózkodási engedély megszerzéséhez a harmadik országbeli állampolgároknak bizonyítaniuk kell, hogy állami támogatás nélkül is képesek az önellátásra magyarországi tartózkodásuk alatt. Különösen az egészségügyi szolgáltatások tekintetében, a kérelmező államban kötött egészségbiztosítással kell rendelkezniük. Az egészségügyi intézmények területi alapon, a lakóhely szerinti cím alapján működnek. A bejelentett munkahellyel rendelkezők a társadalombiztosítási járulékuknak köszönhetően ingyenes állami egészségügyi ellátásban részesülhetnek. Ez vonatkozik a nemzetközi védelemben részesülőkre, a huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező személyekre és a munkavállalási engedéllyel rendelkező harmadik országbeli állampolgárokra, illetve a speciális ösztöndíjjal rendelkező diákokra. A menekülteknek és a huzamos tartózkodási engedéllyel rendelkező, nem dolgozó személyeknek havi társadalombiztosítási járulékot kell fizetniük. Azok, akik erre nem képesek, kérhetik az államot, hogy egy évig fedezze a költségeket. Az egészségbiztosítással nem rendelkezőknek, akik egészségügyi ellátásra szorulnak, a kórházakban fizetniük kell a kezelési költségeket.

A harmadik országbeli állampolgárok jellemzői:

- Az egészségügyben dolgozó szakemberek a nyelvi korlátokat tartják a legfőbb akadálynak, amely a harmadik országbeli állampolgárok magyar egészségügyi ellátáshoz való hozzáférését hátráltatja.
- A nyelvtudás hiánya összefügg azzal, hogy a harmadik országbeli állampolgárok nem ismerik a magyar egészségügyi rendszer működését, ezért általában a szociális munkások segítségére szorulnak a rendszerben való eligazodásban.
- Az egészségügyi szakemberek úgy vélik, hogy a kulturális különbségek fontos tényezőt jelentenek a migráns betegek kezelése során. Ezek a különbségek három csoportba sorolhatók: (1) a különböző egészségügyi attitűdök, amelyek az eltérő éghajlati övezetekhez kapcsolódnak, (2) a származási ország eltérő orvosi szokásai, és (3) a nemi szempontok.

Az utóbbi szempontot illetően az interjúalanyok megemlítik, hogy a muszlim nők gyakran kérik, hogy női orvos segítsen nekik, különösen nőgyógyászati kérdésekben és szüléskor. Az orvoshiány miatt hosszabb várakozással járhat, amíg időpontot kapnak. A szakemberek továbbá azt állítják, hogy egyes muszlim férfi betegek nem bíznak meg a női háziorvosokban.

- Az interjúalanyok megemlítik, hogy a harmadik országbeli állampolgárok digitális készségeinek hiánya szintén akadályozhatja az egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférésüket.

A harmadik országbeli állampolgárokkal szembeni attitűdök:

- Az interjúalanyok szerint az orvosok és ápolók olykor türelmetlenek és bizonyos esetekben vonakodnak a magyarul nem beszélő harmadik országbeli állampolgárokat fogadni. A szakemberek két magyarázatot is felhoztak erre: (1) a kórházakban tapasztalható állandó túlterheltség és orvoshiány, (2) a legtöbb háziorvos - akik általában idősebbek, mint a magánklinikák dolgozói - nem beszélnek angolul, és ezért nem tudnak kommunikálni a migráns betegekkel.

Szervezeti erőforrások és kérések:

- Az interjúkból az látszik, hogy a migránsok egészségügyi ellátásának egyik fő erőforrása az orvosok és más szakemberek (különösen a gyógyszerészek) közti együttműködés. Az interjúalanyok megemlítik az önkéntesek együttműködésének fontosságát is, akik ruhákat, gyógyszereket és más adományokat gyűjtenek a kiszolgáltatott helyzetben lévő emberek számára.
- Az egészségügyi szakemberek három fő akadályt azonosítottak: (1) bürokratikus bonyolultság, (2) orvoshiány és túlterheltség, valamint (3) az angol nyelvtudás hiánya a háziorvosok körében.

COVID-19 világjárvány:

- Az egyik fő probléma, amellyel a harmadik országbeli állampolgár betegek a COVID-19 világjárvány idején szembesültek, a vakcinákhoz és a vizsgálati eredményekhez való hozzáférés. A szakemberek szerint bizonytalan volt, hogy a bevándorlóknak van-e joguk az oltásra, és hogy milyen dokumentumok (pl. társadalombiztosítás) alapján juthatnak hozzá a vakcinákhoz.
- A COVID-tesztek eredményei automatikusan felkerültek az EESZT felületre (egészségügyi weboldal), amely akadályozta az eredmények elérését azon külföldi felhasználók számára, akik nem rendelkeztek digitális készségekkel vagy nem volt digitális eszközük a bejelentkezéshez.
- A segítő szakemberek diszkriminációt azonosítottak az egészségügyi személyzet részéről, amikor harmadik országbeli állampolgár ügyfeleket láttak el. Az orvosok gyakran óvakodtak a bevándorló betegek felvételétől a COVID gyors fertőzése és terjedése miatt.

A szolgáltatást nyújtó szakemberek kezdeményezései:

- A kommunikáció alternatív módjai: A szakemberek a nyelvi akadályok miatt gyakran támaszkodnak informális tolmácsokra vagy a Google Fordítóra.
- Online segítségnyújtás: Egyes egészségügyi szolgáltatók lefordították angol nyelvre a magyar egészségügyi rendszer alapvető irányelveit és e-mailben elküldték a külföldi állampolgárságú betegeiknek.

- A társadalmi integráció elősegítése: a segítő szakemberek szerint a migráns betegek problémái gyakran túlmutatnak a fizikai jólétükön. Sok esetben lenne szükségük pszichológus vagy pszichiáter támogatására, de bizonyos külföldiek (pl. afrikaiak) vonakodnak az ilyen típusú segítségtől. A szakemberek kapcsolatba hozták őket a hitükhöz igazodó budapesti vallási közösségekkel és egyházakkal, mind mentális egészségi állapotuk javítása, mind társadalmi beilleszkedésük elősegítése érdekében.

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe recopila los principales **retos a los que se enfrentan los profesionales que trabajan en cinco servicios básicos** (educación, empleo, asistencia social, vivienda y salud) a la hora de atender a inmigrantes en 4 países europeos: **Bélgica, Alemania, Hungría y España**. El informe incluye también las **iniciativas puestas en marcha por estos proveedores de servicios** para mitigar o minimizar, según el caso, los obstáculos que enfrentan en la asistencia a esta población, los cuales pueden suponer ejemplos de buenas prácticas para sus homólogos de otros países.

La información recogida en estas páginas se basa en **97 entrevistas en profundidad y un grupo de discusión** realizados con profesionales en los cuatro países mencionados. Asimismo, se incluyen parte de los resultados de una **encuesta y un experimento *en línea* realizados en la Comunidad de Madrid** (España) con personal del ámbito de la educación, en su mayoría docentes.

La Tabla 1 resume el número de proveedores de servicios entrevistados y su distribución por género, servicio y país. De las 97 entrevistas, 31 se realizaron en España, 24 en Alemania, 22 en Bélgica y 20 en Hungría. El grupo de discusión se acometió en España. En cuanto a la distribución por género, dos tercios de los entrevistados (62 de 97) eran mujeres.

Tabla 1: Distribución de las entrevistas por género, servicio y país.

	Salud		Educación		Asistencia social		Empleo		Vivienda	
	Hombre	Mujer	H	M	H	M	H	M	H	M
Bélgica	3	1	0	5	0	4	3	2	3	2
Alemania	0	5	4	2	4	2	2	2	1	4
Hungría	1	3	1	3	0	4	1	3	2	2
España	2	9	3	10	1	4	1	7	3	1

Fuente: Elaboración propia.

El trabajo de campo cualitativo se llevó a cabo en diferentes contextos locales. Los proveedores entrevistados ejercían su trabajo en barrios con una elevada concentración de inmigrantes, lo que permitió obtener información basada en el contacto diario con esta población. Asimismo, todos contaban con una amplia experiencia laboral – de, al menos, tres años– en sus respectivos puestos de trabajo o similares.

El acceso a la mayoría de entrevistados se realizó a través de los números de teléfono y direcciones de correo electrónico publicados en las páginas web de las entidades e instituciones a las que pertenecían. Unos pocos fueron contactados gracias a la mediación de organizaciones locales especializadas en la atención a población inmigrante. Las entrevistas se llevaron a cabo tanto física como telemáticamente, entre julio de 2022 y junio de 2023. Los encuentros en persona tuvieron lugar en los lugares de trabajo de los entrevistados o en espacios abiertos (como cafeterías) que ofrecían un ambiente tranquilo para la conversación. Todas las entrevistas fueron grabadas, previo consentimiento de los entrevistados, y su duración osciló entre los 30 minutos y las 2 horas.

Aunque el proyecto AccessIN se centra específicamente en las barreras que enfrentan los nacionales de terceros países en situación regular para acceder a los servicios básicos, durante las entrevistas con los proveedores de servicios fueron recurrentes las menciones a la población rumana, así como a los recientes flujos de refugiados ucranianos como consecuencia de la guerra en dicho país. Dada la riqueza de este material, el presente informe se hace eco de estas referencias.

Semejanzas entre países

- Los proveedores de servicios consideran que los inmigrantes y refugiados enfrentan importantes barreras para acceder a los servicios básicos en los 4 países analizados. En concreto, apuntan a que estos colectivos experimentan un alto grado de vulnerabilidad social debido a su elevada concentración en los sectores y puestos de trabajo más precarizados, donde predominan los bajos salarios, las largas jornadas laborales y las escasas oportunidades de promoción. Esta vulnerabilidad es aún mayor entre los inmigrantes en situación administrativa irregular y los solicitantes de asilo, en tanto que ven restringido su acceso al mercado de trabajo formal y, por tanto, cuentan con un acceso más limitado a los recursos del sistema de bienestar.
- Los profesionales indican que los inmigrantes que tienen reconocido el derecho de acceso a los servicios del sistema de bienestar suelen utilizarlos menos que la población autóctona (especialmente en Alemania y España). La explicación estaría en la mayor precariedad socioeconómica de esta población y, más en concreto, en la falta de tiempo para acudir a ellos. Esto se agrava para aquellos inmigrantes que no disponen de una red de apoyo consolidada (familiares, amigos, etc.) en el país o están en situación irregular.
- El bajo dominio de la lengua local también limita el acceso de los inmigrantes a estos servicios, una limitación que es especialmente evidente entre las mujeres musulmanas de los cuatro países analizados.
- En lo que respecta a la inserción laboral de los inmigrantes, la ausencia de experiencia laboral y formación en el país de residencia emergen como factores que determinan la calidad de la asistencia prestada. En opinión de los entrevistados, los inmigrantes que no cuentan con una trayectoria profesional en el lugar de destino – principalmente los recién llegados – enfrentan mayores dificultades para conseguir un empleo, ya sea en el mercado de trabajo formal o informal.
- El desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema de bienestar es otro reto para los inmigrantes, lo que puede conllevar un mal uso de los servicios o, en el mejor de los casos, infrautilización de los mismos. Esto representa una importante carga de trabajo para los profesionales, en la medida en que han de formar a los inmigrantes sobre los procedimientos y trámites necesarios para acceder a los diferentes servicios y recursos.
- Para los profesionales de la salud, la infrautilización de los servicios sanitarios por parte de los inmigrantes es especialmente problemática, ya que la detección precoz de algunas enfermedades es clave a la hora de proporcionar un tratamiento eficaz. El personal sanitario también subraya la distancia cultural con algunas comunidades como otro obstáculo importante, debido a las diferentes concepciones de la enfermedad y el cuerpo en algunos colectivos (por ejemplo, el chino) y la existencia de ciertos prejuicios de género con relación a la atención médica. Sobre esta última cuestión, los proveedores relatan situaciones en las que algunos varones musulmanes se han mostrado reticentes a ser atendidos por mujeres.
- Siguiendo con las barreras culturales vinculadas a los roles de género, según los profesionales hombres y mujeres suelen a hacer un uso diferente de los servicios. En base a su experiencia, ellas suelen ser las principales usuarias de los servicios sociales y médicos, debido al rol de cuidadoras que ejercen dentro de su comunidad. Del mismo modo, tienden a ser las encargadas todo lo relacionado con la educación de sus hijos, lo que implica que sean principales interlocutoras con los profesores.
- La brecha digital es otro de los desafíos para la población inmigrante, especialmente para aquellos procedentes de países con un acceso limitado a las tecnologías de la información y la comunicación (por ejemplo, Afganistán). Esta falta de *background* digital dificulta que puedan solicitar citas y gestionar trámites *en línea*, algo que se hizo especialmente evidente durante la pandemia del COVID-19. En el área de la educación, a pesar de las iniciativas puestas en marcha por algunos centros escolares en connivencia con las autoridades

educativas para tratar de paliar este déficit, en general, el alumnado inmigrante tuvo serias dificultades para seguir las clases desde casa, quedando rezagado respecto al autóctono, lo que supuso un importante reto para los educadores.

- Los proveedores sostienen que la colaboración con otras entidades sociales les ayuda a proporcionar una asistencia efectiva a los inmigrantes y solicitantes de asilo. Mediante la derivación a otras organizaciones, se intenta garantizar que estos usuarios accedan a recursos y servicios adaptados a sus necesidades.
- Por último, la existencia de ciertos prejuicios y/o actitudes negativas hacia determinados colectivos de inmigrantes aparece como un importante reto a abordar. Tales prejuicios son comunes a prácticamente todos los profesionales en los cuatro países analizados, recogiéndose también en el experimento con educadores realizado en la Comunidad de Madrid (España).

Diferencias entre países

- En Alemania, Bélgica y España, los profesionales de las áreas de empleo, educación y sanidad valoran de forma positiva la variedad de recursos facilitados por las autoridades para atender a la población inmigrante, incluyendo 1) los servicios de traducción en las escuelas y centros de atención primaria, 2) los programas educativos específicos para alumnos recién llegados y 3) la formación destinada a mejorar la cualificación y competencias profesionales de los inmigrantes en los centros de orientación laboral. No obstante, los proveedores también llaman la atención sobre la limitada disponibilidad de algunas de estas acciones y programas, su desigual distribución por centros y distritos, así como la escasez de personal para ponerlos en práctica.
- Hungría destaca sobre el resto de países por su menor oferta de recursos para atender las necesidades de los inmigrantes, con la única excepción de los refugiados ucranianos.

Iniciativas, buenas prácticas y recomendaciones

- Para hacer frente a las carencias existentes, algunos profesionales han puesto en marcha acciones destinadas a mejorar la atención a la población inmigrante, algunas de las cuales surgieron durante la pandemia del COVID-19. Ejemplos de ello son el uso de traductores y mediadores pertenecientes a ONG y entidades sociales con las que habitualmente colaboran, o la experiencia del trabajo en red entre profesionales tanto de la misma área como de otras.
- Las conclusiones de este informe ponen de manifiesto la necesidad de ofrecer cursos de formación en interculturalidad, psicología y gestión de la diversidad a los profesionales que están en contacto directo y frecuente con inmigrantes, al tiempo que dotarles de los recursos necesarios para ofrecer una atención adecuada a esta población. En el caso concreto de los proveedores de servicios en Bélgica y Alemania, aunque afirman tener acceso a una amplia oferta de cursos sobre este tema, muestran interés por seguir ampliando sus conocimientos sobre aspectos concretos de la diversidad, como los requisitos legales que deben cumplir ciertos perfiles de población inmigrante para acceder a los servicios.

La estructura de este informe

Los siguientes apartados recogen las percepciones y narrativas de los proveedores sobre el acceso de los inmigrantes a los cinco servicios analizados: educación, empleo, asistencia social, vivienda y sanidad, en España. La información se presenta en cinco secciones, una por servicio, e incluye: (1) las principales características de la población inmigrante a la que atienden estos profesionales regularmente (y sus familias, en el caso de la educación); (2) las actitudes y prejuicios de los proveedores hacia los diferentes grupos de inmigrantes; (3) la estructura organizativa del servicio y sus principales demandas; (4) la asistencia prestada a los inmigrantes durante la pandemia del

COVID-19; y (5) el conjunto de iniciativas puestas en marcha para mejorar la atención a esta población.

D. ESPAÑA

En comparación con otros países de Europa Occidental, el sistema de bienestar español se caracteriza por el alto nivel de descentralización y el bajo gasto social. Este régimen combina programas de seguridad social basados en criterios de elegibilidad vinculados al trabajo y regímenes universalistas sustentados en la residencia (por ejemplo, prestaciones no contributivas y acceso a la sanidad, educación y servicios sociales), siendo un claro ejemplo de régimen de bienestar mediterráneo (Moreno-Fuentes 2020[51]). Aunque, según la legislación, la nacionalidad española no es necesaria para acceder al sistema de bienestar español, en la práctica su adquisición facilita el camino a ciertos recursos, como muestra este informe.

Los resultados que se muestran a continuación se basan en el trabajo de campo – entrevistas en profundidad, por un lado, y una encuesta con experimento, por otro – realizado entre julio y diciembre de 2022 en la Comunidad de Madrid. En cuanto al trabajo de campo cualitativo, se realizaron 31 entrevistas y 1 grupo focal con proveedores de los cinco servicios incluidos en el proyecto, esto es, 12 entrevistas con profesores de la enseñanza obligatoria, 7 con orientadores laborales de entidades del tercer sector, 4 con trabajadores sociales de los servicios sociales municipales y organizaciones no–gubernamentales, 4 con agentes inmobiliarios y 3 entrevistas y 1 grupo focal con médicos y personal de enfermería de centros de atención primaria.

Por lo que respecta al trabajo de campo cuantitativo, los datos proceden de una encuesta en línea ad hoc no representativa y un experimento dirigidos a profesionales de la educación – principalmente profesores, pero también personal de las unidades de orientación y administración de los centros – de la Comunidad de Madrid. El experimento se diseñó para evaluar cómo las actitudes (latentes) de los docentes hacia el alumnado inmigrante pueden afectar el acceso de éstos a la educación. A los encuestados se les proporcionaron diferentes tareas de elección que incluían perfiles de inmigrantes y no inmigrantes, y distintas conceptualizaciones de la integración a través de la educación. En concreto, el experimento evalúa cómo la nacionalidad de origen (Marruecos, China, Senegal, Rumanía, Perú, República Dominicana y España, siendo esta última la categoría de referencia) y otros atributos relacionados con la migración (conocimiento de la lengua, situación legal de los padres, años de residencia) interactúan con las características sociodemográficas (género, estatus socioeconómico) para configurar las percepciones de los profesionales de la educación acerca de la integración del alumnado inmigrante en el sistema educativo con relación a tres cuestiones: (1) recomendación para la educación post–obligatoria, (2) rendimiento escolar esperado en el futuro y (3) merecimiento de una beca social. El resto de la encuesta estándar recogía información sobre las características sociodemográficas de los encuestados, su ideología autodeclarada, sus actitudes generales hacia la inmigración, así como las percepciones sobre su trabajo diario en la atención a alumnos y alumnas inmigrantes, incluyendo preguntas sobre (A) los recursos financieros y organizativos disponibles, y (B) la gama de obstáculos/necesidades a los que se enfrentan para proporcionar un apoyo adecuado a este alumnado. En total, se recopilaron 1153 respuestas: 670 de profesionales que completaron toda la encuesta y 483 de los que sólo respondieron al experimento.

[51] Moreno-Fuentes, F.J. (2020). Migrants' Access to Social Protection in Spain. In J.M. La Fleur & D. Vintila, Migration and Social Protection in Europe and Beyond (Volume 1), Comparing Access to Welfare Entitlements (pp.405-420). Springer Link.

D.1. El acceso del alumnado inmigrante a la educación en España

En España la educación es obligatoria hasta los 16 años. Esto implica que los obstáculos identificados por el personal educativo a la hora de atender a los alumnos inmigrantes trascienden las características de estos y alcanzan también a sus familias, en tanto que han de estar en contacto regular con ellas.

En general, los educadores consideran que el alumnado de origen inmigrante se enfrenta a más dificultades que el español. En su opinión, esto se manifiesta, principalmente, en el menor rendimiento educativo y las mayores tasas de absentismo escolar entre los primeros.

A continuación, se analizan los factores que, según los entrevistados, contribuyen a explicar esta circunstancia.

Características de las familias inmigrantes:

- Los educadores destacan la vulnerabilidad socioeconómica de las familias inmigrantes como su principal rasgo distintivo. Partiendo de esta constatación, apuntan a que los padres inmigrantes suelen tener menos tiempo para atender a sus hijos, lo que revierte, por ejemplo, en la imposibilidad de ayudarles con las tareas escolares. Esto es especialmente evidente cuando los padres cuentan, además, con un bajo nivel educativo. Además, en opinión de estos profesionales, la precariedad familiar suele conllevar que los hijos asuman la responsabilidad de ciertas tareas domésticas, incluido el cuidado de otros familiares dependientes, principalmente hermanos menores.
- El déficit digital de las familias inmigrantes es una de las principales consecuencias de su vulnerabilidad socioeconómica, según estos profesionales. Esta se deja ver en la escasez de dispositivos tecnológicos en los hogares inmigrantes –ordenadores, «*tablets*», entre otros– e incluso en el limitado acceso a internet en algunos de ellos. Según los entrevistados, esta barrera digital se agrava aún más en los casos en que los padres no cuentan con conocimientos tecnológicos, ya que ello les impide supervisar el rendimiento académico de sus hijos. Esto fue especialmente evidente durante los meses más duros de la pandemia del COVID–19, marcados por el confinamiento, primero y las restricciones a la movilidad, después. En esos momentos, los estudiantes debían seguir las clases desde sus hogares a través de plataformas educativas digitales y las aulas virtuales fueron la principal herramienta que los centros pusieron a disposición de los padres para seguir el desarrollo escolar de sus hijos.
- Asimismo, los docentes entrevistados consideran que, en la mayoría de ocasiones, la precariedad socioeconómica de los inmigrantes va unida a la irregularidad administrativa. Así, las familias inmigrantes que aún no han podido regularizar su situación en España – principalmente las recién llegadas – suelen padecer una mayor inestabilidad laboral que aquellas que cuentan con un tiempo de residencia prolongado y disponen de un estatus seguro. En consecuencia, los padres del primer grupo están más expuestos a la concatenación de empleos precarios, lo que les supone largas jornadas de trabajo y escaso tiempo para supervisar el rendimiento académico de sus hijos.
- El riesgo de fracaso escolar entre el alumnado inmigrante se acrecienta aún más cuando los progenitores no dominan la lengua española. Sobre esta cuestión, las preocupaciones de los docentes se centran en (1) la incapacidad de estos padres para ayudar a sus hijos con las tareas escolares, así como para asistir a las tutorías con los profesores y (2) la pérdida de autoridad con relación a sus hijos, que aumenta la probabilidad de fracaso escolar de éstos. Aunque la barrera lingüística afecta a todos los padres no hispanohablantes, según los educadores es más evidente entre los pertenecientes a las comunidades china y marroquí.

- Por último, algunos profesores sostienen que ciertos roles de género pueden suponer un obstáculo para el éxito académico de los alumnos, apreciaciones que se centran en la población marroquí. Los educadores identifican una fuerte división de roles dentro de este grupo, siendo las madres las principales responsables del cuidado de los hijos. Según la experiencia de algunos educadores, en ocasiones esto lleva a situaciones en las que los hijos varones buscan reforzar su masculinidad desafiando la autoridad materna, lo que da lugar a mal comportamiento – tanto dentro como fuera del aula – y bajo rendimiento académico.

Características del alumnado inmigrante:

- Los entrevistados hacen una clara distinción en función de la generación migratoria de los alumnos. En su opinión, los que llevan más años en el sistema educativo español –o han nacido en España – tienen más posibilidades de éxito académico que los recién llegados. A su vez, consideran que, entre estos últimos, los que se incorporan a la educación española en primaria lo tienen más fácil que aquellos que acceden por primera vez a educación secundaria o ciclos de formación profesional[52].
- Según los educadores, esto está íntimamente relacionado con el dominio del idioma. Los profesores observan mayores dificultades de aprendizaje del castellano entre los estudiantes chinos y marroquíes, mientras que los rumanos parecen tenerlo más fácil debido, principalmente, a que su idioma de origen y el español comparten la misma raíz (a saber, el romance). Con relación al alumnado latinoamericano, aunque se trata de población castellanohablante, los docentes apuntan a dificultades a la hora de expresarse, sobre todo por escrito, debido al distinto uso del idioma en sus países de origen y España, que se manifiesta en (1) estructuras gramaticales específicas y (2) el empleo de palabras diferentes para designar algunos conceptos.
- En cuanto a los estándares educativos, los educadores destacan la distancia que existe entre los contenidos que se imparten en los países de origen de los alumnos y España, en un mismo curso académico, lo que supone un importante obstáculo para su éxito académico. En su opinión, los recién llegados –y en particular los que acceden por primera vez al sistema educativo español en secundaria– son los más desaventajados, con independencia de su origen.
- El momento de acceso de los niños y jóvenes inmigrantes al curso académico también parece determinar sus posibilidades de éxito escolar. Según los entrevistado, trabajar con alumnos que se incorporan una vez iniciado el curso les obliga a reorganizar la planificación docente inicialmente prevista y adaptar los contenidos.
- Finalmente, los educadores mencionan la distancia cultural como otro obstáculo a la hora de atender a los alumnos inmigrantes, especialmente en lo que se refiere a los roles de género. Las valoraciones se centran en el mal comportamiento de algunos varones marroquíes, por la razón expuesta en la sección anterior, y en la pérdida de interés por los estudios de las estudiantes latinoamericanas una vez comienzan la pubertad.

Actitudes (latentes) y percepciones sobre la integración de los alumnos inmigrantes en el sistema educativo: resultados del experimento

- Los resultados del experimento indican que, para el conjunto de la muestra, el origen nacional y otros atributos relacionados con la migración apenas influyen en las percepciones de los profesionales con relación a las tres dimensiones de la integración consideradas (recomendación para la educación postobligatoria, rendimiento académico esperado en el futuro y merecimiento de una beca social).

[52] Estos cursos incluyen formación profesional de grado básico y medio. En las entrevistas, las preguntas se ceñían al alumnado que no superaba los 16 años.

- Sin embargo, los resultados sí indican efectos de la competencia lingüística y el tiempo de llegada en las dimensiones de recomendación y merecimiento respectivamente, de modo que los encuestados no recomendarían a estudiantes con un bajo o medio dominio del castellano para la educación post-obligatoria, y no concederían una beca social a inmigrantes recién llegados.
- Tanto la recomendación como la expectativa de rendimiento futuro dependen más claramente del rendimiento académico anterior de los alumnos (independientemente de su origen), mientras que el merecimiento está más vinculado a la situación socioeconómica de la familia (también con independencia de su procedencia).
- Los sesgos negativos (y algunos positivos) hacia el alumnado inmigrante parecen depender del género. Sólo en el caso de los chicos, los encuestados recomendarían menos la educación post-obligatoria (en relación con un autóctono) a cuatro nacionalidades: rumanos, senegaleses, dominicanos y, especialmente, marroquíes. Sin embargo, este sesgo negativo no se reproduce ni en las expectativas de los profesionales sobre el rendimiento académico futuro, ni en el merecimiento de una beca social.
- En cuanto al género de los encuestados, las mujeres parecen tener más en cuenta que los varones los atributos relacionados con la migración. A veces negativamente (no recomendarían a estudiantes con escaso dominio del castellano para la enseñanza post-obligatoria, ni concederían una beca a los recién llegados). A veces positivamente, ya que preferirían conceder una beca social a determinadas nacionalidades (rumanos, senegaleses), antes que a un autóctono, algo que no ocurre entre los encuestados masculinos.
- En el caso concreto de los profesores (la inmensa mayoría de los encuestados), los que imparten ciencias sociales y humanidades muestran prejuicios negativos en mayor medida que los docentes de ciencias computacionales y naturales, aunque las diferencias entre ambos grupos no son muy significativas. Por ejemplo, los profesores del primer grupo no recomendarían para estudios postobligatorios a alumnos con un escaso dominio del castellano. Además, estos docentes muestran un sesgo negativo específico hacia los alumnos de origen marroquí.
- En cuanto a la ideología, los profesores auto–ubicados en el centro y derecha (5–10 en una escala de 0–10) tienden a considerar los atributos relacionados con la inmigración como un obstáculo, en mayor medida que sus homólogos de izquierda (en lo que respecta, por ejemplo, al conocimiento del castellano para la recomendación de estudios postobligatorios, o a la hora de considerar a los alumnos inmigrantes recién llegados merecedores de una beca).

Recursos y necesidades organizativas:

- En su día a día, los profesionales de la educación entrevistados identifican como principales obstáculos la falta de tiempo para atender las necesidades específicas de los alumnos inmigrantes, lo que va unido a la escasez de docentes. Aunque ello se percibe como un problema endémico del sistema educativo de la Comunidad de Madrid, consideran que el aumento constante de la población inmigrante en los últimos años ha empeorado esta situación.
- Los entrevistados mencionan la necesidad de mejorar sus conocimientos en gestión de la diversidad cultural, de cara a poder ofrecer una mejor atención a los alumnos inmigrantes. Las declaraciones se centran en la falta de este tipo de contenidos en el actual catálogo de cursos que les ofrece la Consejería de Educación. En cuanto a los resultados de la encuesta acerca del nivel de preparación de los docentes para atender al alumnado de origen inmigrante, el 90% se siente competente para trabajar con él; aunque algo más de un tercio (36%) considera también que la gestión de la diversidad cultural en el aula es difícil.
- En la Comunidad de Madrid, la Consejería de Educación pone a disposición de los centros una amplia variedad de servicios destinados a apoyar a los profesores en clase. Mientras que

algunos de ellos se dirigen a los alumnos con bajo rendimiento académico en general (entre los que destacan las aulas de educación compensatoria[53] y el programa "refuerza"[54]), existen también programas dirigidos a atender las necesidades específicas de los alumnos inmigrantes (como las aulas de enlace[55], el SAI[56] y el SETI[57]). En general, los educadores valoran muy positiva la existencia de estos programas. Sin embargo, las quejas se centran en su escasa implantación ya que, en su opinión, no están presentes en todos los centros que los necesitan. Sobre esta cuestión, los datos de la encuesta indican que, si bien el 58% de los profesionales declara que los alumnos inmigrantes de su centro educativo están insertos en aulas ordinarias con el resto de alumnos, el 70% cree que deberían recibir algún tipo de apoyo adicional específico.

- Los encuestados también señalan que las prácticas más importantes que se deberían desarrollar en sus centros con relación a los alumnos inmigrantes son, por este orden (1) apoyo adicional individualizado a los alumnos más desfavorecidos (54%); (2) formación lingüística específica (40%); (3) planes de estudio adaptados a las necesidades de los alumnos (37%); y (4) evaluación temprana las competencias lingüísticas y de otro tipo de estos estudiantes (33%).
- Alrededor del 35% de los educadores que respondieron a la encuesta piensan que la presencia de alumnos inmigrantes es perjudicial para el rendimiento académico de la clase en su conjunto. Sólo el 11% de los encuestados cree que es beneficiosa. Sin embargo, también son más los que creen (38%) que esa presencia sirve para fomentar talentos e intereses diferentes que los que opinan en sentido opuesto (10%). Una abrumadora mayoría (78%) de los educadores está de acuerdo en que dicha presencia fomenta en el alumnado una visión multicultural de la sociedad.

La asistencia al alumnado inmigrante y sus familias durante la pandemia del COVID–19:

- Los profesionales destacan la falta de apoyo de la Consejería de Educación como uno de los principales retos a los que enfrentaron durante la pandemia. En su opinión, la única directriz que recibieron fue la necesidad de impartir la enseñanza en línea durante el confinamiento domiciliario. Posteriormente, durante las restricciones de aforo impuestas en los centros educativos, estos establecieron grupos reducidos en clase, aunque, según los entrevistados, no contaron con recomendaciones precisas sobre cómo hacerlo.

---

[53] En la Comunidad de Madrid se considera alumnado con necesidad de compensación educativa aquel que afronta barreras que limitan su aprendizaje y derivadas, especialmente, de factores sociales, culturales o étnicos. Las medidas para atender a este alumnado se centran en la atención educativa en grupos o aulas específicas de apoyo en las etapas de Educación Primaria y Educación Secundaria Obligatoria.

[54] Dirigido al alumnado de los institutos, para mejorar y completar su formación en el propio centro, pero fuera del horario escolar. Dicho programa incluye clases de refuerzo y estudio dirigido, principalmente en lengua y matemáticas.

[55] Aulas específicas para alumnos cuya característica principal es la diversidad geográfica, cultural, lingüística y educativa. Tienen como objetivo posibilitar una atención específica a aquellos recién incorporados al sistema educativo y con graves carencias lingüísticas.

[56] El Servicio de Apoyo Itinerante al Alumnado Inmigrante de Madrid (SAI) presta asesoramiento y apoyo a los centros educativos que cuentan con alumnado inmigrante; en especial a los alumnos de reciente incorporación y con desconocimiento del español. Sus líneas de actuación se centran en (1) el asesoramiento a profesores, (2) el apoyo directo a alumnos con desconocimiento del castellano, uno o dos días por semana y (3) el préstamo de materiales interculturales para docentes y alumnos.

[57] El Servicio de Traductores e Intérpretes (SETI) está orientado a promover la integración del alumnado extranjero y favorecer la relación entre los centros y los servicios educativos, por un lado, y las familias inmigrantes con desconocimiento del castellano, por otro. Sus actuaciones se centran en la traducción al idioma que corresponda de la documentación necesaria para el desarrollo del proceso de enseñanza y la interpretación directa entre docentes u otro personal del centro, y las familias.

- Además, durante el confinamiento la precariedad económica de los hogares inmigrantes fue más palpable, en la medida en que muchos carecían de los dispositivos tecnológicos necesarios para que los alumnos pudieran seguir las clases en línea.

Iniciativas dirigidas a mejorar la asistencia al alumnado inmigrante y sus familias:

- Intérpretes informales: a la hora de comunicarse con los alumnos y padres que no dominan el castellano, algunos docentes suelen recurrir a otros alumnos o familiares, con alusiones centradas en los hermanos mayores. Pese a tratarse de una práctica muy extendida, los profesores advierten de que no es la mejor solución, ya que en ocasiones desconfían de la traducción y, además, esta práctica vulnera la confidencialidad del alumno y sus padres.
- La figura del "asistente del profesor": se trata de una práctica informal implementada por algunos docentes para empoderar al alumnado inmigrante, solicitando su ayuda para, por ejemplo, organizar las actividades de clase.
- Alumnos inmigrantes como mediadores para abordar los conflictos que puedan surgir en clase. Entre otras tareas, estos alumnos son responsables de informar al profesor sobre cualquier acto de discriminación o racismo que se produzca en clase.
- Suministro de dispositivos tecnológicos a los alumnos: durante los meses más duros de la pandemia del COVID–19, en los que las clases se impartían en línea, algunos centros distribuyeron equipamiento tecnológico (portátiles, «*tablets*», tarjetas Wifi, etc.) entre los alumnos económicamente más desfavorecidos, buena parte de los cuales eran inmigrantes.
- Medios alternativos de comunicación con las familias inmigrantes: considerando la falta de competencias digitales de muchos padres inmigrantes, algunos profesores optan por formas de comunicación más intuitivas y fáciles de usar, como los «*blogs*» de clase o la mensajería instantánea.

D.2. El acceso de los inmigrantes al empleo y los servicios de asesoramiento laboral

En opinión de los asesores laborales entrevistados, los usuarios inmigrantes enfrentan un mayor riesgo de exclusión social que los autóctonos como consecuencia de su difícil empleabilidad y su sobrerrepresentación en sectores laborales caracterizados por la precariedad de las condiciones de trabajo, los bajos salarios y las escasas oportunidades de promoción.

Características de los usuarios inmigrantes:

- Esta precariedad sociolaboral de los inmigrantes se traduce, de acuerdo con los profesionales entrevistados, en dependencia de las ayudas y subsidios sociales. Esto se da cuando los usuarios perciben que el empleo temporal es su única alternativa, lo que les lleva a preferir trabajos en la economía sumergida, y rechazar aquellos dentro del mercado de trabajo formal, con el objetivo de no perder la fuente de ingresos regular que suponen las prestaciones[58].
- Los asesores laborales también apuntan a la falta de redes de apoyo entre la mayoría de usuarios inmigrantes como una de las barreras que limita su acceso al servicio. En las entrevistas se mencionan situaciones en las que los inmigrantes no pueden asistir regularmente a cursos de formación y charlas sobre empleabilidad promovidas desde las entidades, al no contar con familiares o conocidos que cuiden de sus hijos mientras tanto.
- Además, el desconocimiento sobre el funcionamiento del mercado de trabajo español y sobre los recursos de orientación laboral supone otro obstáculo para la empleabilidad de los

[58] Los entrevistados mencionaron la Renta Mínima de Inserción y el Ingreso Mínimo Vital como los dos principales subsidios.

inmigrantes. Esta falta de información se circunscribe a: (1) los requisitos necesarios para optar a puestos de trabajo (carnet de manipulador de alimentos, certificado de delitos de naturaleza sexual para trabajar con menores, etc.), y (2) la posibilidad de acceder a cursos de formación de manera gratuita.

- La barrera del idioma también aparece en los relatos de los asesores laborales a la hora de evaluar el acceso de los inmigrantes al mercado laboral. En su opinión, los inmigrantes que tienen dificultades para comunicarse en español cuentan con muy pocas posibilidades de encontrar trabajo y, entre quienes lo consiguen, la precariedad de las condiciones laborales suele ser la tónica. Los entrevistados consideran que la población marroquí parte con especial desventaja, por su particular déficit lingüístico, sobre todo las mujeres. Como en el área de educación, los proveedores de empleo también destacan la barrera comunicativa a la que se enfrentan los latinoamericanos, debido al uso de palabras diferentes para nombrar determinados conceptos, así como a la forma en que se expresan.
- En cuanto a los roles de género, en lo que respecta a las parejas heterosexuales, los entrevistados consideran que el sexismo dentro de ciertas comunidades dificulta la empleabilidad de las mujeres, algo especialmente evidente en las comunidades marroquí y subsahariana.

Actitudes y percepciones de los empleadores:

- La falta de experiencia laboral y formación en España es otro factor que dificulta la integración de los inmigrantes en el mercado de trabajo, sobre todo para los recién llegados. En las entrevistas abundan las referencias a la falta de interés de los empresarios por la formación profesional y académica adquiridas por los inmigrantes en sus países de origen. Ello implica que aquellos con mayor nivel educativo y experiencia laboral deban invertir tiempo y dinero para el reconocimiento de sus titulaciones, y se vean en la necesidad de a asistir a cursos de formación profesional que les garanticen una acreditación en España. Los relatos de los profesionales se centran en la población venezolana llegada en fechas recientes, la cual suele traer consigo mayores credenciales educativas que el resto de grupos. Por el contrario, según los profesionales, los marroquíes –principalmente las mujeres– y dominicanos destacan por sus menores competencias académicas.
- En cuanto a los grupos que experimentan mayores niveles de rechazo y discriminación por parte de los empleadores, los entrevistados apuntan sobre todo a marroquíes, subsaharianos y dominicanos. Asimismo, mencionan que la población femenina musulmana sufre mayor discriminación laboral que los varones de su comunidad y otros grupos de mujeres, sobre todo aquellas que usan el velo islámico. Sobre esta cuestión, se relatan situaciones en las que estas mujeres prescinden de utilizar dicha prenda en las entrevistas de trabajo, por miedo a ser rechazadas.

Recursos y necesidades organizativas:

- La mayoría de los profesionales consideran que pueden abarcar buena parte de necesidades laborales de los usuarios inmigrantes gracias, principalmente, al trabajo en red y la coordinación con otras entidades – asociaciones de inmigrantes y ONG – y los servicios sociales municipales.
- Sin embargo, argumentan que ello no sería posible sin la elevada implicación de los profesionales responsables de orientar y asesorar a estos usuarios, en ocasiones, más allá de sus competencias y horarios de trabajo. Ante esta realidad, los orientadores solicitan la contratación de más personal regular, así como de intérpretes que les ayuden a comunicarse con los inmigrantes que no dominan el castellano.

La asistencia a usuarios inmigrantes durante la pandemia del COVID–19:

- Los profesionales apuntan a la existencia de un importante déficit digital entre los inmigrantes, más evidente durante la pandemia de COVID–19. Hasta entonces, los usuarios interesados en contactar con la administración pública podían hacerlo en persona y, en ocasiones, acompañados de orientadores laborales o trabajadores sociales. Con el fin de la atención presencial, estos profesionales incrementaron notablemente su carga de trabajo, en tanto que se vieron obligados a formar a los inmigrantes en la gestión en línea de la documentación relativa a su estatus administrativo (solicitud y renovación del NIE[59], así como de los distintos permisos de residencia y trabajo) y laboral (número de la seguridad social, tramitación de subsidios y prestaciones, etc.).

Iniciativas dirigidas a mejorar la asistencia a los usuarios inmigrantes:

- Teniendo en cuenta la escasez de herramientas tecnológicas y la falta de competencias digitales de algunos usuarios inmigrantes, durante el periodo de confinamiento que tuvo lugar a raíz de la pandemia del COVID–19, los profesionales de empleo recurrieron a la atención telefónica para mantener el contacto con ellos y resolver las dudas relativas, por ejemplo, a despidos y tramitación de ayudas.
- Algunos proveedores señalan la reorientación que, en los últimos años, se está produciendo en las entidades sociales que ofrecen formación y orientación laboral a inmigrantes, en el sentido de enfocarse en ofrecer empleos estables y de calidad, fuera de los sectores más precarios.
- Como ocurre con el personal docente, los profesionales de empleo también acuden a intérpretes informales –voluntarios de ONG, otros usuarios y familiares de inmigrantes– a la hora de comunicarse con los usuarios que no dominan el castellano. Sin embargo, parte de los entrevistados advierten de los riesgos de esta práctica, en particular, a la hora de garantizar la confidencialidad de los usuarios.

D.3. El acceso de los inmigrantes a los servicios de asistencia social

Los servicios sociales municipales prestan asistencia a la población socialmente vulnerable, con independencia de su origen. Esto incluye la atención a familias y menores en riesgo de exclusión social y el asesoramiento sobre los trámites necesarios para la solicitud de prestaciones y ayudas sociales, así como para el acceso a otros recursos como la vivienda o la educación. En el caso concreto de los usuarios inmigrantes, estos profesionales son los responsables de emitir los Informes de Integración[60].

Características de los usuarios inmigrantes:

- Como en el anterior servicio, los trabajadores sociales entrevistados destacan la específica vulnerabilidad socioeconómica de los inmigrantes –en comparación con la población autóctona–, algo que atribuyen a sus mayores niveles de inestabilidad laboral.
- La elevada movilidad residencial de los inmigrantes supone otra diferencia con los autóctonos, según estos proveedores, lo que, en ocasiones, dificulta su trabajo. En la Comunidad de Madrid, los usuarios de servicios sociales son asignados al centro más cercano a su domicilio. Por tanto, cuando un usuario se traslada a otro barrio o municipio sin la correspondiente notificación en el Padrón Municipal de Habitantes, los profesionales que hasta el momento llevaban su caso no pueden continuar su trabajo.

[59] Número de Identidad de Extranjero.

[60] Estos informes abarcan tres modalidades: Arraigo, Esfuerzo de Integración y Adecuación de Vivienda.

- En opinión de estos proveedores, los colectivos que cuentan con una red social escasa en forma de familiares y amigos a los que poder recurrir en momentos difíciles son los que hacen un mayor uso de los servicios sociales. Según los entrevistados, la población marroquí suele destacar sobre el resto por la debilidad de su red de apoyo. Por el contrario, las poblaciones china y subsahariana tiende a acudir menos al servicio, principalmente por el importante papel que desempeñan sus respectivas comunidades a la hora de proporcionarles apoyo económico y psicológico.
- Por colectivos, los trabajadores sociales apuntan al mayor uso de los servicios por parte de latinoamericanos y marroquíes. Con relación a los primeros, señalan que el dominio del idioma facilita su acceso al servicio, ya que la comunicación con los profesionales es más fácil que con el resto de grupos, a pesar del diferente uso del castellano dentro de la comunidad latinoamericana. En cuanto al segundo grupo, aunque los entrevistados destacan que buena parte de estos usuarios no dominan el castellano de manera fluida, su especial precariedad socioeconómica les empujaría a buscar ayuda.
- Por último, los proveedores consideran que los inmigrantes tienen una falta de información sobre el funcionamiento del servicio, lo que a menudo conduce a un mal uso del mismo. Esto se debe principalmente a dos motivos: (1) la inexistencia de este servicio en algunos países de origen de los usuarios, y (2) la propagación de rumores entre la población en general, y entre la comunidad inmigrante en particular, sobre los riesgos a los que se enfrentan al acudir a él (por ejemplo, la pérdida de la custodia de los hijos).

Actitudes y percepciones de los proveedores hacia los usuarios inmigrantes:

- En cuanto a los profesionales de servicios sociales, algunos reconocen que, en ocasiones, muestran una actitud recelosa hacia los usuarios inmigrantes durante las citas porque dudan de la veracidad de sus testimonios o simplemente por tener prejuicios hacia ellos.
- Sobre las actitudes discriminatorias identificadas en otros proveedores, los trabajadores sociales se centran en el personal administrativo de los centros de salud, describiendo situaciones en las que limitan el acceso de los inmigrantes a la asistencia médica por desconocer la normativa relativa a estos usuarios y presuponer que no tienen derecho a ella.

Recursos y necesidades organizativas:

- La colaboración entre entidades sociales es uno de los principales puntos fuertes de los servicios sociales, según los proveedores. Mediante la sinergia con asociaciones y organizaciones de la sociedad civil, estos profesionales pueden atender la mayoría de las necesidades de los usuarios inmigrantes, por ejemplo, mediante programas dirigidos al aprendizaje del castellano o a la adquisición de competencias digitales.
- Sin embargo, la escasa dotación presupuestaria de los servicios sociales es uno de los principales obstáculos. Aunque no se trata de una preocupación nueva, los profesionales mencionaron un deterioro continuado en la dotación de recursos financieros a lo largo de los últimos años.
- Esta escasez de recursos se refleja en la falta de personal. En opinión de los proveedores, en los últimos años el número de usuarios ha aumentado considerablemente mientras que el volumen de profesionales se ha mantenido en niveles similares a los del periodo anterior, lo que les empuja a: (1) descuidar las intervenciones comunitarias en pro de las individuales, y (2) una importante sobrecarga de trabajo. En su opinión, los perfiles de trabajadores más necesarios son intérpretes y mediadores culturales.
- De cara a mejorar la atención a los usuarios inmigrantes, algunos profesionales solicitan formación en interculturalidad y gestión de la diversidad. Aunque la mayoría de ellos afirma haber recibido alguna formación al respecto a lo largo de su vida académica o profesional, la consideran insuficiente.

La asistencia a usuarios inmigrantes durante la pandemia del COVID–19:

- Según los entrevistados, la pandemia de COVID–19 supuso un aumento sustancial de su carga de trabajo por el incremento del volumen de usuarios. Entre los nuevos perfiles, destacan inmigrantes con una larga trayectoria en el país que nunca antes habían acudido a este servicio.
- Además de este perfil, los trabajadores sociales perciben un aumento significativo de usuarios con problemas de salud mental, muchos de ellos inmigrantes, desde el inicio de la pandemia.
- Al igual que en los demás servicios, los trabajadores sociales también deben hacer frente a la falta de competencias digitales y herramientas tecnológicas entre los usuarios inmigrantes, lo que implica que deban dedicar tiempo a ayudarles en la gestión de trámites en línea.

Iniciativas dirigidas a mejorar la asistencia a los usuarios inmigrantes:

- Formación específica para mujeres magrebíes: partiendo de la evidencia de que estas mujeres sufren mayores limitaciones para acceder al mercado laboral, algunas entidades sociales ofertan cursos de español dirigidos exclusivamente a ellas.
- Medios alternativos de comunicación con los usuarios inmigrantes: al igual que en el resto de servicios, los trabajadores sociales señalan que la aparición de la pandemia les llevó a establecer nuevas vías de contacto con los usuarios inmigrantes que no manejaban las herramientas digitales necesarias para dirigirse a las administraciones, o no tenían acceso a ellas: principalmente, llamadas telefónicas y mensajería instantánea. Aunque los profesionales apuntan a la efectividad de estos medios de comunicación, en la medida en que ayudaron a que los usuarios inmigrantes siguieran vinculados al servicio durante ese tiempo, su principal queja radica en que esta atención telefónica se realizaba, en ocasiones, fuera de su horario de trabajo.

D.4. El acceso de los inmigrantes al mercado de la vivienda

De cara a contextualizar la información que se ofrece en este apartado, es importante aclarar que las personas que desean alquilar de una vivienda en España deben asumir el coste del seguro de impago del alquiler, el cual está ampliamente extendido en la actualidad a pesar de no ser obligatorio. Este seguro protege a los propietarios frente a daños materiales y/o impagos y se suma al resto de requisitos que suelen solicitarse a los inquilinos, a saber: contrato de trabajo indefinido, fianza de una a dos mensualidades y aval bancario cuando el nivel de ingresos es inferior al mínimo establecido por el propietario.

Características de los usuarios inmigrantes:

- Al igual que el resto de proveedores, los agentes inmobiliarios entrevistados identifican la vulnerabilidad socioeconómica de los inmigrantes como su principal obstáculo para acceder a una vivienda. Esta vulnerabilidad, especialmente evidente entre los recién llegados, favorece que los inmigrantes opten preferentemente por el alquiler en detrimento de la compra de vivienda.
- Con relación a la compra, los entrevistados señalan la importancia del estatus migratorio. Según su experiencia, las entidades bancarias suelen mostrarse reacias a conceder hipotecas a los inmigrantes, principalmente por el miedo a que abandonen el país y no asuman el pago de la misma. Sobre esta premisa, aquellos que disponen de la nacionalidad española –y cumplen con los requisitos financieros impuestos por las entidades– lo tendrían más fácil en tanto que se les presupone la intención de permanecer en el país. En las entrevistas se apunta a la ventaja de las personas de origen latinoamericano a la hora de acceder a la compra de

una vivienda, precisamente por su mayor acceso a la nacionalidad española en comparación con otros grupos.

- En cuanto al idioma, los proveedores de servicios indican que no supone una barrera importante en su día a día a la hora de atender a los clientes no hispanohablantes, ya que éstos suelen acudir a las agencias inmobiliarias acompañados de personas que dominan el castellano.
- En cuanto al acceso de los inmigrantes al alquiler, los profesionales de las agencias inmobiliarias mencionan que la existencia de redes de apoyo (familiares, amigos y compatriotas en general) es clave, en la medida en que: (1) a través de la cohabitación con otras personas los inmigrantes pueden afrontar los gastos asociados a la vivienda, y (2) pueden hacerse con los avales bancarios necesarios para el alquiler de la misma.

Actitudes y percepciones hacia los inmigrantes: proveedores, arrendadores y bancos

- En cuanto a los propietarios, los agentes inmobiliarios coinciden en señalar que, en general, estos prefieren alquilar su vivienda a españoles. A sabiendas de esta actitud generalizada, los agentes inmobiliarios reconocen que, en ocasiones, ellos mismos seleccionan a españoles entre los potenciales inquilinos, con el fin de garantizar el éxito de la operación.
- Además, estos agentes muestran prejuicios propios hacia determinados grupos de inmigrantes –sobre todo marroquíes– lo que representa un obstáculo más en el acceso de éstos a la vivienda.
- En lo que respecta a los bancos, según los entrevistados, aunque teóricamente la concesión de hipotecas se rige por criterios objetivos relativos a la capacidad financiera de los solicitantes, en la práctica los prejuicios del personal bancario también juegan un papel importante.
- Con relación a las valoraciones de los propietarios y agentes inmobiliarios acerca de los distintos colectivos de inmigrantes, los entrevistados mencionan que las comunidades china y paquistaní suelen ser rechazadas por su tendencia a no cumplir con las normas de higiene y limpieza impuestas por los dueños de las viviendas. En el caso de los latinoamericanos, las quejas se centran en señalar comportamientos incívicos que molestan al resto de vecinos. En cuanto a los marroquíes, los agentes inmobiliarios reportan ilegalidades como, por ejemplo, el subarriendo de habitaciones sin el consentimiento del propietario.

Recursos y necesidades organizativas:

- Los agentes inmobiliarios no señalan la necesidad de recursos adicionales para mejorar la asistencia a los clientes inmigrantes. Ello guarda relación con el hecho de que se perciben a sí mismos como meros intermediarios entre los inmigrantes, por un lado, y los propietarios y los bancos, por otro.

La asistencia a clientes inmigrantes durante la pandemia del COVID–19:

- Los agentes inmobiliarios apuntan a un cambio en las demandas de los clientes, incluidos los inmigrantes, desde el inicio de la pandemia. Una de estas demandas tiene que ver con las características de la vivienda, ya que cada vez más clientes buscan pisos amplios con espacios abiertos. Además, parte de ellos se decantan por residencias alejadas del centro de la ciudad, ya que el precio suele ser más bajo.

Iniciativas dirigidas a mejorar la atención a los clientes inmigrantes:

- Mediación con bancos y propietarios: Esta labor de arbitraje se observa, por ejemplo, en situaciones en las que los agentes inmobiliarios tratan de convencer al personal de los bancos y los propietarios de viviendas para que rebajen los requisitos financieros impuestos a

aquellos clientes inmigrantes que han experimentado un empeoramiento en su situación económica a raíz de la pandemia.

D.5. El acceso de los inmigrantes a los servicios sanitarios

España ofrece asistencia sanitaria universal. Esto implica que todos los residentes, independientemente de su situación laboral y origen, tienen acceso a los servicios sanitarios. Para las personas inmigrantes, el único requisito es la inscripción en el Padrón Municipal de Habitantes.

Características de los usuarios inmigrantes:

- Del mismo modo que el resto de proveedores, el personal sanitario se refiere a la precariedad de las condiciones laborales de los inmigrantes como un obstáculo clave a la hora de prestarles una adecuada asistencia, con relatos centrados en sus largas jornadas laborales. En el área de la salud, ello acarrea dificultades para acudir a las citas médicas o a los cursos sobre prevención y salud impartidos por los centros municipales de salud comunitaria.
- Los escasos conocimientos lingüísticos de algunos inmigrantes son otra de las barreras a las que se enfrentan estos profesionales. De nuevo, las poblaciones china y marroquí – sobre todo las mujeres – parecen ser los grupos más desaventajados. En cuanto a los latinoamericanos, como se viene apuntando, a pesar de ser hispanohablantes, el personal sanitario apunta a ciertas dificultades de comunicación con ellos, en tanto que utilizan expresiones y palabras distintas a las del castellano de España.
- A diferencia del resto de servicios, en las entrevistas con proveedores del área de la salud las creencias y costumbres de los usuarios inmigrantes juegan un papel importante a la hora de proporcionarles asistencia, siendo un factor que determina incluso la frecuencia de uso de este servicio. En general, los profesionales perciben que los inmigrantes utilizan menos los servicios médicos, incluidos los recursos asistenciales vinculados a ellos (ayuda a la dependencia, plazas de residencia para mayores) que la población autóctona. Por colectivos, se apunta a los chinos como aquellos que en menor medida los solicitan. La explicación parece estar en la barrera lingüística, así como en el papel desempeñado por la comunidad china a la hora de proporcionar atención sanitaria a sus miembros (a través de la medicina tradicional china) y apoyo social. Otra diferencia cultural tiene que ver con el concepto de salud y cuerpo dentro de algunos colectivos de inmigrantes. Según los entrevistados, en ocasiones, esta distancia cultural supone un obstáculo a la hora de diagnosticar y prescribir tratamiento a estos pacientes.
- En cuanto a los roles de género, los proveedores apuntan a (1) el diferente uso del sistema sanitario por parte de hombres y mujeres, así como a (2) las actitudes de algunos usuarios hacia el personal sanitario de género distinto al suyo. En cuanto a la primera cuestión, los profesionales de los centros de salud comunitarios observan que las mujeres inmigrantes son las principales usuarias de los programas de control de la natalidad, así como de los cursos de formación para el cuidado de los hijos. Con relación a las actitudes de los inmigrantes hacia el personal femenino y masculino, las referencias se centran en los marroquíes–musulmanes. Los proveedores señalan situaciones en las que los varones se muestran reacios a ser atendidos por mujeres, especialmente en las revisiones médicas que implican contacto físico. Del mismo modo, informan de circunstancias en las que las mujeres musulmanas se niegan a ser atendidas por hombres, con relatos centrados en los reconocimientos ginecológicos.
- Los profesionales sanitarios también apuntan al desconocimiento acerca del funcionamiento del sistema sanitario español de la mayoría de los usuarios inmigrantes. En su opinión, esto se debe a (1) la inexistencia de determinados recursos médicos y asistenciales en sus países

de origen, así como a (2) la difusión de ideas erróneas sobre las consecuencias legales de acceder al servicio, especialmente entre los inmigrantes irregulares.

- La escasez de competencias digitales y recursos tecnológicos es otro factor que, en opinión de los entrevistados, dificultan el acceso de los inmigrantes al sistema sanitario, en tanto que les limita, por ejemplo, para obtener citas médicas a través de la aplicación en línea.

Actitudes y percepciones del personal de los servicios de salud hacia los usuarios inmigrantes:

- Aunque, en general, los entrevistados consideran que los inmigrantes hacen menos uso de la sanidad que los autóctonos, también exponen que el sistema no tiene capacidad para atender a todos los usuarios. A este respecto, algunos señalan que la universalidad de la atención en España genera un "efecto llamada", en tanto que la gama de servicios y recursos es más amplia que la existente en los países de origen de los inmigrantes.
- En cuanto a los colectivos que concentran los mayores prejuicios, los relatos se centran en la población marroquí y latinoamericana, con apreciaciones centradas en el sexismo imperante en ellas, como se apuntó anteriormente. Además, con relación al primer grupo, en algunas entrevistas con personal sanitario femenino se describen situaciones en las que los varones se muestran excesivamente exigentes, como muestra el siguiente extracto: "*Los marroquíes se sienten superiores al resto, es una educación diferente. Por eso son así, y no sienten que tengan que agradecerte las cosas, como si fuera tu obligación hacerlo*".
- Al igual que en servicios sociales, los profesionales del área de la salud también identifican malas prácticas y una atención inadecuada a los usuarios inmigrantes por parte de algunos profesionales pertenecientes a la administración de los centros de salud.

Recursos y necesidades organizativas:

- El trabajo en red con otros servicios –principalmente centros escolares– y entidades sociales del tercer sector es la principal fortaleza del sistema sanitario de la Comunidad de Madrid. Según los entrevistados, esto les permite poner en marcha diferentes iniciativas que, si bien se dirigen a toda la población residente en el área de influencia de su centro, en la práctica los usuarios inmigrantes suelen ser mayoría. Algunos ejemplos son el programa materno–infantil, la consulta médico-juvenil, y el programa para mujeres en situación de prostitución.
- A nivel organizativo, las demandas de mejora se centran en los recursos humanos. Los entrevistados apuntan a la escasez de personal sanitario, así como a su inestabilidad laboral. Sobre esto último, subrayan que dificulta poder llevar a cabo un correcto seguimiento de los pacientes.
- En esta línea, el personal sanitario también solicita servicios de interpretación que les facilite la interacción con los usuarios inmigrantes que no dominan el castellano. Aunque la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid ofrece a estos trabajadores un servicio de tele–traducción, la mayoría de los entrevistados desconocía su existencia.
- El personal sanitario también considera importante ampliar sus conocimientos sobre diversidad, con el objetivo de comprender las diferencias culturales que explican el escaso uso que algunos inmigrantes hacen de los servicios sanitarios, y las creencias de algunos colectivos acerca de la enfermedad y el cuerpo.

La asistencia a usuarios inmigrantes durante la pandemia del COVID–19:

- Los profesionales sanitarios también hacen referencia al insuficiente apoyo prestado por el Departamento de Salud durante la pandemia de COVID–19. Los relatos se enfocan en la falta de orientación sobre cómo realizar un seguimiento adecuado de los pacientes durante el confinamiento domiciliario y el periodo marcado por las restricciones de movilidad. En esos momentos, los proveedores recurrieron a las consultas en línea y telefónicas. Sin

embargo, el principal inconveniente se dio a la hora de realizar un diagnóstico preciso por estas vías.

- Otro de los efectos de la pandemia es el creciente número de pacientes –muchos de ellos inmigrantes– con problemas de salud mental.

Iniciativas para mejorar la atención a usuarios inmigrantes:

- Uno de los entrevistados informó de la existencia de grupos de mensajería instantánea entre compañeros de profesión, en los que compartían dudas y sugerencias sobre cómo proceder en determinados casos, especialmente a la hora de derivar a usuarios inmigrantes en situación administrativa irregular a los trabajadores sociales de los centros sanitarios, así como a otras entidades sociales. Aunque se trata de una práctica informal, cabe plantearse la posibilidad de institucionalizar estos canales de comunicación entre profesionales.