



Íslenska/ English



# REYKJAVÍKURBORG: CITY OF REYKJAVIK: COVID-19 OG COVID AND INNFLYTJENDUR IMMIGRANTS

## Efnisyfirlit

Inngangur .....	2
Námsaðstoð fyrir börn og foreldra/ Fræðsla .....	3
Samskipti/ Upplýsingamiðlun .....	3
Tækni- og nýsköpun .....	5
Aðgerðir Reykjavíkurborgar í efnahagsmálum vegna Covid-19 .....	6
Introduction .....	7
Learning support for children and parents/ Instruction .....	8
Communicating/ Disseminating Information .....	8
Technology and innovation .....	10
Cooperation with the State .....	10
Reykjavik's Economic response to Covid-19 .....	10

## Inngangur

Kórónuveirufaraldurinn hafði mikil áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar þegar fyrsta bylgjan reið yfir vorið 2020. Vegna sóttvarnareglna og takmarkanna þurfti starfsfólk að finna nýja leiðir til að þjónusta borgara. Faraldurinn hafði jafnvel meiri áhrif á íbúa af erlendum uppruna og miklar áskoranir við að þjónusta þann hóp komu í ljós í kjölfarið, svo sem í tengslum við upplýsingagjöf, að fyrirbyggja félagslega einangrun, að viðhalda menntun barna og aðstöða við heimanám, að takast á við og vinna með afleiðingar af atvinnuleysi, sem er hlutfallslega mun meira meðal innflytjenda og fleira.

Í þessari samantekt hafa verið teknar saman helstu breytingar í þjónustuveitingu sem og hvernig þjónusta var aðlöguð miðað við þarfir innflytjenda í borginni. Hópur sérfræðinga í málefnum innflytjenda sem starfað hefur hjá borginni síðan 2018 stendur á bakvið samtektina, en hlutverk hópsins er meðal annars að miðla þekkingu og upplýsingum um málefni innflytjenda á milli starfsfólks Reykjavíkurborgar.

Samantektinni er skipt í 5 kafla: Námsaðstoð fyrir börn og foreldra/ Fræðsla; Samskipti/ Upplýsingamiðlun; Tækni- og nýsköpun; Samstarf við ríkið; Aðgerðir Reykjavíkurborgar í efnahagsmálum. Henni er ætlað að veita yfirsýn yfir allar þær fjölmörgu aðgerðir og verkefni sem ráðist var í í og eftir fyrstu bylgju kórónaveirufaraldursins og höfðu með málefni og stöðu innflytjenda að gera. Aðgerðirnar og verkefnin eru listuð hér fyrir neðan, en þau hafa ýmist sýnt fram á sértæka stöðu og þarfir innflytjenda sem Reykjavíkurborg þarf að taka betur mið af og sinna, sem og mögulegar lausnir og þjónustuleiðir sem er mikilvægt að læra af og viðhalda.

Hægt er að fá frekari upplýsingar um aðgerðir nefndar í samntektinni með því að senda fyrirspurn á [mannréttindi@reykjavik.is](mailto:mannréttindi@reykjavik.is)

## Námsaðstoð fyrir börn og foreldra/ Fræðsla

- Brúarsmíði skóla og –frístundasviðs bauð fjarheimanámsaðstoð fyrir börn af erlendum uppruna. Vegna covid-19 þurfti að loka Borgarbókasöfnum þar sem aðstoð fer venjulega fram. *Krakkanám* heimanámsaðstoð Rauða Krossins var einnig fellt niður. Fjarheimanámsaðstoð brúarsmíða fór fram í gegnum Google Hangouts Meet þar sem kennarar gátu sent beiðni fyrir nemendum sem þurftu aðstoð heima. Upplýsingar um þetta tilraunaverkefnið hafa verið þýddar á 8 tungumál og sent á skólanna, kennara og námsráðgjafa.
- [Netfræðsla fyrir foreldra](#) *Tungumálanám á COVID* tímanum var skipulagt í samstarfi við Menntavísindasvið Háskóla Íslands, Heimili og skóla, Landsamtök foreldra og Miðju máls og læsis.
- Foldaskóli smíðaði eftirtektarverðan heimakennsluvef. Sjá á [heimasíðu skólans](#).
- Í Hagaskóla var nemendum sem læra íslensku sem annað mál boðin fjarkennsla daglega í gegnum Google Hangouts. Þannig hittu þeir kennara daglega.
- Margir skólar gátu boðið nemendum sem læra íslensku sem annað mál upp á að tilheyra smærri bekkjarhópi með íslensku í brennidepli. Hópar nemenda náðu því betri tókum á íslensku á meðan á samkomubanninu stóð.

## Samskipti/ Upplýsingamiðlun

- [Covid vefur](#) Reykjavíkurborgar var settur í loftið, en hann var á íslensku, ensku og pólsku og innihélt upplýsingar varðandi breytingar í þjónustu og fréttir.
- Upplýsingamiðlun fór einnig fram á samfélagsmiðlum: [Living in Reykjavik](#) á ensku og [Reykjavik Nasze Miasto](#) á pólsku.
- Upplýsingamiðlun á Facebookhópi Brúarsmíða skóla- og frístundasviðs á [ensku](#), [pólsku](#) og [filippseysku](#).
- [Upplýsingar um sumarstörf og námskeið](#) fyrir börn á íslensku, ensku, pólsku og filippseysku.
- Stofnaður var hópur þýðenda sem samanstóð af starfsmönnum borgarinnar sem höfðu annað móðurmál en íslensku til að þýða efni um COVID19 á innri vef Reykjavíkurborgar – alls 9 tungumál. Hópurinn aðstoðaði einnig með þýðingar á bréfum til foreldra varðandi skerðingar í skólastarfi sem um leið hvatti foreldra til að senda börnin sín áfram í leik- og grunnskóla og frístundir.

- Foreldarnir gátu leitað til Brúarsmiða eftir upplýsingum og ráðgjöf varðandi nám barna sinna, í gegnum síma, tölvupóst og fjarfundi.
- Allir leikskólastjórar voru sérstaklega spurðir út í börn í viðkvæmri stöðu og voru deildarstjórar eða aðrir innan skólans hvattir til að vera í sambandi við fjölskyldur þeirra. Almennu voru leikskólar í góðu sambandi við fjölskyldur barna sem ekki mættu í skólana. Leik- og grunnskólar voru hvattir til að nota símatúlka til þess að koma upplýsingum hratt og vel til foreldra. Nokkrir leikskólar sendu út t.d. söng- eða sögustund úr leikskólanum, einhverjir sendu efni til að vinna með heima. Allir voru hvattir til þess að gera eitthvað til þess að börnin héldu tengslum við leikskólann þrátt fyrir að þau mættu ekki.
- Fjölmeningarteymi skóla- og frístundasviðs útbjó einfalt upplýsingabréf til foreldra á nokkrum tungumálum þar sem farið var yfir hvers vegna skólastarfi var haldið áfram í samkomubanninu á Íslandi og hvernig því var háttað.
- Ýmsu [efni á fjölbreyttum tungumálum](#) var miðlað til leikskólanna.
- [Upplýsingamiðlun](#) var aukin á vefsíðu Borgarbókasafnsins og í bæklingi um starf safnsins á ensku.
- Skólaþjónusta Velferðarsviðs sendi bréf til allra foreldra af erlendum uppruna vegna COVID um aðgengi að skólaþjónustu og var það þýtt yfir á 7 tungumál
- Félagsráðgjafar/ráðgjafar hringdu meira í sína notendur en áður og sérstaklega flóttafólk til að ná til fólks af erlendum uppruna með upplýsingum um stöðuna á Íslandi. Farið var í samtöl við samstarfsaðila um leiðir til að ná betur til innflytjenda og flóttafólks (Rauði Kross Íslands, Fjölmeningarsetur o.fl.).
- Samtal við við trúfélög var eftt, þ.m.t. við moskur, katólsku kirkjuna o.fl. til að miðla upplýsingum um stöðu mála og fá upplýsingar um hvernig staðan og líðan þeirra væri.
- Verkefnið *Betri borg fyrir börn* sem styttr boðleiðir og eykur samstarf á milli Reykjavíkurborgar og íbúa hentaði mjög vel í COVID faraldinum. Verkefnið miðar að því að færa þjónustu í auknum mæli í skólaumhverfi barna og ungmenna, veita viðeigandi stuðning sem fyrst og þetta samstarf skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs í þjónustumiðstöð hverfisins.
- Stofnaðir voru tveir Workplace<sup>1</sup> hópar fyrir starfsfólk af erlendum uppruna og stjórnendur:
  - 1) *Stjórnendur – starfsmenn af erlendum uppruna* og 2) *Reykjavík International* á ensku fyrir

---

<sup>1</sup> Workplace er samskiptamiðill fyrir vinnustaði.

starfsfólk af erlendum uppruna. Að auki var búinn er til „karakter“ á Workplace – Erlendína - sem ætti að taka á móti fyrirspurnum frá starfsfólk af erlendum uppruna. Fyrirspurnin geta verið vinnu tengd en líka almenar spurningar varðandi íslensk samfélag og praktískar atriðið sem tengist búsetu á Íslandi.

## Tækni- og nýsköpun

- Aukið aðgengi að viðburðum í gegnum [streymi á Facebook](#)- síðu Borgarbókasafnsins.
- Verkefni færð yfir á aðra miðla, t.d. hugarflugsfundir verkefnisins *Inclusive Public Spaces* og þróun hlaðvarpsþátta til að ná til breiðari hóps notenda. [Inclusive Public Spaces](#) var tilraun Borgarbókasafnsins í samstarfi við listafólk, rithöfunda og aðgerðasinna þar sem skoðað var hvað felist í því að opna almenningrými fyrir frásögnum, sem allar tengjast því að upplifa sig sem hluti af samfélagi og hvernig áhrif litarháttur og uppruni hafa á það. Samstarfsaðilar tjáðu skoðanir og upplifanir í gegnum hugarflugsfundi, hlaðvarp, skrif, gjörninga og myndlist. Afrakstur alls þessa var einnig fallett [innbundið kver á ensku](#) sem fjallar um menningarfrásagnir, kerfisbundinn rasisma, valdastrúktúr, forréttindi og menningarstofnanir.
- Nýsköpun í verkefnaþróun til að mæta breyttum þörfum innflytjenda, t.a.m. aukin einangrun og kvíði meðal innflytjenda vegna ferðatakmarkana. Verkefnistjóri fjölmenningu hjá Borgarbókasafni þróaði verkefnið „[Ef ég bara gæti](#)“ sem er þátttökumiðuð listsmiðja þar sem unnið er með úrklippur úr blöðum og tímaritum. Þátttaka í smiðjunni er óháð tungumálakunnáttu. Hér býðst öllum að túlka tilfinningar sínar og hugsanir í sköpunarferlinu að eigin persónulegu sjálfsmynd sem endurspeglar hugarástand okkar.
- Verkefni Samfélagsleg nýsköpun – sumar 2020 Velkomin verkefnið – heildræn móttaka vegna barna af erlendum uppruna (samvinna velferðar og skóla og - frístundasvið), 10 sumarstarfsmenn ráðnir inn á allar þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar til að vinna að samfélagslegri nýsköpun í 2 mánuði
- boðið var upp á net íslensku námskeið fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar af erlendum uppruna
- undirbúning á rafrænni fræðslu fyrir starfsfólk af erlendum uppruna er í vinnslu og verið er að vinna út frá greiningu á fræðsluþörfum starfsfólk skóla- og frístundasvið og velferðarsvið. Samstarf við ríkið

- Minnisblað sent til Félagsmálaráðuneytisins - hvatning til yfirvalda að ná betur til innflytjendasamfélagsins með upplýsingar um COVID og þýða COVID síðuna á fleiri tungumál
- Aðkoma Reykjavíkurborgar að [upplýsingarfundi almannavarna](#) um ínytjendur og miðlun upplýsinga til þeirra.
- Viðtöl í fjölmiðlum; sjónvarpi og útvarpi þar sem rætt var um stöðu innflytjenda á tímum Covid-19 til að ávarpa mikilvægi þess að horft sé sérstaklega á þeirra þarfir.

#### Aðgerðir Reykjavíkurborgar í efnahagsmálum vegna Covid-19

- Borgarvakt í velferðar- og atvinnumálum - Tölulegum gögnum og staðreyndum um þróun aðstæðna hjá einstaklingum, fjölskyldum og atvinnulífi verður safnað á vettvangi Reykjavíkurborgar næstu mánuði og misseri til að leggja grunn að frekari tillögugerð og aðgerðum sem ýmist verður beint til borgarráðs, fagráða Reykjavíkurborgar, ríkis eða sameiginlegs vettvangs sveitarfélaga eða annarra aðila. Í samráði við hagsmunaaðila verður fylgst með lykilþáttum og áhrifum stöðunnar á atvinnulíf og samfélag, lífskjör og húsnæðismarkað með sérstakri áherslu á börn og menntun þeirra, barnafjölskyldur, fatlað fólk, eldra fólk, atvinnulausa og viðkvæma og útsetta hópa.
- Markvissar vinnumarkaðsaðgerðir - Nauðsynlegar vinnumarkaðsaðgerðir sem viðbrögð gegn atvinnuleysi verða þróaðar tímalega eins og tilefni verður til. Unnið verði í samvinnu við ríkið og aðila vinnumarkaðarins þar sem sérstaklega verður lögð áhersla á hópa sem skv. greiningum verða illa úti í ástandinu, s.s. einyrkja, fólk af erlendum uppruna og konur. Áhersla verður lögð á að bjóða starfstækifæri, starfsnám og íslenskukennslu og aðra menntun á atvinnuleysisbótum.
- Jafnréttismat allra aðgerða Reykjavíkurborgar.

## Introduction

The first wave of the corona virus had major effects on Reykjavik's services when it reached Iceland in the spring of 2020. Iceland's response and measures employed against COVID-19 meant that employees had to find new ways to offer many city services. The epidemic had an even greater impact on residents of foreign origin. Disseminating information, preventing social isolation, maintaining childrens' education, and dealing with the consequences of increased unemployment amongst immigrants was a huge challenge.

This report summarizes the main changes in the provision of services as well as how services were adapted to the needs of immigrants living in the City. This report was prepared by a team of experts in immigrant issues that was formed in 2018. The role of the team is, among other things, to share knowledge and information on immigrant issues to other employees.

The report is divided into 5 sections: Learning Support for Children and Parents/Instruction; Communicating/Disseminating Information; Technology and Innovation; Cooperation with the State; and Reykjavík's Economic Response to COVID-19. It aims at providing an overview of the many actions and projects undertaken during the first wave of the pandemic that were focused on immigrants. The actions and projects are listed here below. Meeting the challenges caused by the pandemic illustrated the specific status and needs of immigrants in the City, where the City needed to make improvements and adjustments, and possible solutions and service options that are important to learn from and maintain.

For more information about actions listed in this report send emails to [mannréttindi@reykjavik.is](mailto:mannréttindi@reykjavik.is)



## Learning support for children and parents/ Instruction

- Distance learning assistance by language and cultural mediators from the Department of Education and Youth. Due to COVID-19 restrictions both the City library and the local Red Cross cancelled their homework assistance programs. Language and cultural mediators from the Department of Education and Youths' Language and Literacy Centre (Miðja máls og læsis) offers assistance via Google Hangouts Meet. This is pilot project and information about the service has been translated into 8 languages and sent to schools, teachers and school guidance counsellors.
- [Online education for parents](#) organized in cooperation with the School of Education at the University of Iceland, The National Association of Parents and Reykjavik's Centre for Language and Literacy.
- Foldaskóli school created a noteworthy [home-teaching website](#).
- At Hagaskóli students learning Icelandic as a second language were offered daily, distance learning via google hangout, so they met their teachers every day. Many
- Many schools were able to offer students learning Icelandic as a second language participation in small groups where extra focus was placed on Icelandic. Students in these small groups acquired concentrated Icelandic language learning during the gathering ban.

## Communicating/ Disseminating Information

- The City of Reykjavik's [COVID-19 information website](#) was created to inform about COVID's effect on City services and other news in Icelandic, English and Polish.
- Information is posted on the social media sites: [Living in Reykjavik](#) in English and [Reykjavik Nasze Miasto](#) in Polish.
- Information is posted on Reykjavik's Language and Literacy Centre's Facebook page in [English](#), [Polish](#) og [Filipino](#)
- Information about summer activities and courses for children was posted in [Icelandic](#), English, Polish and Filipino.
- A group of City employees, made up of immigrants who speak various other languages was established to translate COVID-19 information for employees on the internal website. The group also translated letters to parents about changes to school services and letters encouraging them to send their children to preschool, primary school and leisure activities.

- Parents are welcome to contact the cultural mediators for advice and guidance about their child's studies by phone, email or e-meetings.
- All preschool administrators were contacted regarding children in vulnerable situations. Information about these children was collected and department heads and other school specialists were encouraged to reach out to the families of these vulnerable students. In general, there was good communication between schools and families who did not send their children to school. All schools were encouraged to use phone interpreters to ensure that information was received by all parents. A few schools sent parents various materials and activities that parents could do at home. All were encouraged to implement actions that ensured that children and families still felt connected to their preschools even though they could not attend.
- The Department of Education and Youths' intercultural team drafted a simple information letter for parents that was translated into a few languages. The letter included information on how and what type of classes would be conducted during the gathering ban.
- [Information and resources available in various languages](#) was shared with preschools.
- Information about activities and the [autumn programme](#) was added to the library's main website in English and a booklet was published.
- The Department of Welfare sent a letter translated into 7 languages to immigrant parents about the pandemic and how it would affect their school services.
- The City's Social Workers / counsellors increased telephone communications with their clients, especially refugees. Their aim was to provide information and to stay connected. There was also increased discussions between various professionals, NGO's and religious organisations on ways of reaching and informing immigrants and assessing how they were dealing with the situation.
- The project A Better City for Children / Betri borg fyrir börn simplified communication channels and increased cooperation. The project aims to move services to within the school community, provide immediate, necessary support and to increase cooperation between schools, recreation and local social service centres.
- Two Workplace groups were launched. One for employees of foreign origin and one for managers of immigrant employees providing space for people to ask and answer questions, share information and increase networking.

## Technology and innovation

- Increased access to events via live-streaming on the City Library's [Facebook](#) page.
- Projects transferred to other medias and podcasts developed in order to reach a wider audience. [Inclusive Public Spaces](#) was an experimental project by the City Library in cooperation with artists, writers and activists which examined what it means to open public spaces to narratives about experiencing oneself as a part of society and how skin colour and origins influence that experience. Participants expressed themselves through brainstorming sessions, podcasts, writing, performance and art. The results of this work were a beautiful, bound [booklet in English](#), also available on-line.
- Innovation was used in developing the changing needs and challenges immigrants were facing due to COVID-19. One example is the [I Wish I Could](#) workshop where participants created a portrait collage. No language skills were necessary to participate as participants were invited to translate their own feelings and thoughts during the creative process.
- The innovative summer program, *Welcome*, a holistic reception project was launched. The project was the cooperative effort of the Department of Education and Youth and the Department of Welfare. 10 summer employees were hired for 2 months.
- City employees were offered on-line Icelandic language classes.
- Preparations are now underway for various other on-line training courses for employees who don't speak Icelandic.

## Cooperation with the State

- A memo was sent to the Ministry of Social Affairs encouraging the authorities to increase information about COVID to the immigrant community.
- The City of Reykjavik participated in one of the official COVID [press conferences](#).
- Participation in various interviews on TV and radio about the needs and situation of immigrants during the pandemic.

## Reykjavik's Economic response to Covid-19

- Numerical data and facts on the development of conditions of individuals, families and businesses is being collected. This data is being used to lay the foundations for further proposals, actions and cooperation with other bodies. Special attention will be paid to consultation with stakeholders. Key factors of the impact on the situation of the economy and society, living standards, and the housing market will be monitored, with special

emphasis on children, education, families, people with disabilities, the elderly, the unemployed and other vulnerable groups.

- Necessary and targeted labour market measures, as a response to unemployment will be developed in a timely manner. These measures will be developed in collaboration with the State and the labour market. Special emphasis will be placed on vulnerable groups such small business operators, immigrants and women. The goal is to offer opportunities, internships, language lessons and other training while receiving unemployment benefits.
- An equality assessment will be done on all actions.