

# Klanttevredenheidsonderzoek Inburgeraars Gemeente Hoorn

juni 2004

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Doelstelling en opzet onderzoek</b>	<b>3</b>
	2.1 Doelstelling onderzoek	3
	2.2 Onderzoeksvragen	4
	2.3 Deelnemers aan het onderzoek	4
<b>3</b>	<b>Resultaten</b>	<b>6</b>
	3.1 Onderzoeksvraag 1	6
	3.2 Onderzoeksvraag 2	8
	3.3 Onderzoeksvraag 3	9
	3.4 Onderzoeksvraag 4	11
	3.5 Onderzoeksvraag 5	14
	3.6 Onderzoeksvraag 6	16
	3.7 Onderzoeksvraag 7	19
<b>4</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>23</b>
	4.1 Conclusies per subgroep	23
	4.2 Aanbevelingen	25

## 1 Inleiding

De gemeente Hoorn heeft in 2003 circa 400 inburgeringstrajecten voor allochtonen ingekocht. Om te kunnen beoordelen of de trajecten de gewenste resultaten opleveren, heeft de gemeente een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren.

Met dit onderzoek wil de gemeente inzicht krijgen of en zo ja, in welke mate de inburgeringstrajecten hebben bijgedragen aan de realisatie van de doelstellingen op inburgering en de maatschappelijke participatie van de inburgeraar. Daarnaast wil de gemeente inzicht krijgen in de beoordeling van de inhoud en organisatie van de trajecten door de inburgeraars zelf.

De doelstellingen op inburgering zijn geformuleerd in het meerjarenplan oudkomersbeleid van de gemeente Hoorn. Hierin is ook de noodzaak aangegeven van een nadere analyse van de effecten van het beleid. Tot op heden heeft er geen empirisch onderzoek plaatsgevonden naar de effecten van het oudkomersbeleid. Ook wordt de beoordeling van de inburgeraars over de inburgeringstrajecten niet systematisch onderzocht. Met dit onderzoek wil de gemeente starten met de beleidsmonitoring op inburgering.

### *Opbouw rapportage*

In paragraaf 2 komen de doelstelling en de opzet van het onderzoek aan de orde. Deze zijn de basis geweest voor het onderzoeksontwerp. In paragraaf 3 beschrijven wij de resultaten van het onderzoek per onderzoeksvraag. De conclusies en aanbevelingen zijn opgenomen in paragraaf 4.

Verder behoren bij deze rapportage twee bijlagen: de vragenlijst en een notitie waarin wij de relatie uiteenzetten tussen de onderzoeksvragen en de enquêtevragen. Verder zijn in deze notitie de resultaten van alle enquêtevragen opgenomen.

## **2 Doelstelling en opzet onderzoek**

### **2.1 Doelstelling onderzoek**

De gemeente heeft aangegeven dat zij met het onderzoek inzicht wil krijgen in de beleving van de deelnemers aan inburgeringstrajecten over:

- de inhoud van de gevolgde trajecten
- de organisatorische kwaliteit van de gevolgde trajecten
- het maatschappelijk effect van het volgen van de trajecten op de deelnemer, de partner en/of kinderen van de deelnemer.

Wat betreft de inhoud en kwaliteit van het traject richt het onderzoek zich specifiek op het traject, zoals dat door de uitvoerende instelling wordt verzorgd. Het inburgeringsonderzoek, de trajectbegeleiding en/of randvoorwaarden als kinderopvang, behoren niet tot het onderwerp van onderzoek.

De inhoud van de trajecten bestaat uit verschillende onderdelen, zoals Nederlandse taal (NT2), informatie over opvoedingsondersteuning, maatschappij-oriëntatie en beroepenoriëntatie. De trajecten voor de verschillende subgroepen kunnen uit verschillende onderdelen zijn samengesteld. Het onderzoek richt zich op de tevredenheid van de inburgeraars over de inhoud van de trajecten.

Bij de organisatorische kwaliteit van de trajecten gaat het om de beleving van de deelnemers over de wijze waarop de inburgeringstrajecten zijn georganiseerd. Daarbij gaat het onder andere om de tijdstippen en de plaats van het traject. De inburgeraars worden in het onderzoek gevraagd naar hun mening over de organisatie van de trajecten.

Wat betreft het maatschappelijk effect van het volgen van een inburgeringstraject gaat het erom of de oud-deelnemers, hun partners en/of kinderen, meer deelnemen aan activiteiten in hun omgeving dan daarvoor. En of zij vinden dat het inburgeringstraject daaraan heeft bijgedragen. Daarbij kan worden gedacht aan vrijwilligerswerk, activiteiten op school, werk, lidmaatschap van een sportvereniging, mantelzorg, gesubsidieerd werk en dergelijke.

## 2.2 Onderzoeksvragen

De doelstellingen voor dit onderzoek hebben wij vertaald naar de volgende onderzoeksvragen:

- 1 Was de beoogde gemeentelijke doelstelling van het traject duidelijk voor de deelnemer?
- 2 Zijn de beoogde gemeentelijke doelstellingen van het traject bereikt?
- 3 Zijn de persoonlijke doelstellingen van de deelnemer behaald?
- 4 Hoe beoordelen de deelnemers de inhoud van de trajecten?
- 5 Hoe beoordelen de deelnemers de organisatorische kwaliteit van de trajecten?
- 6 Heeft deelname aan het traject bijgedragen aan toenemende maatschappelijke participatie van de deelnemer?
- 7 Heeft deelname aan het traject bijgedragen aan toenemende maatschappelijke participatie van mensen uit de directe omgeving van de deelnemer?

## 2.3 Deelnemers aan het onderzoek

Het gaat om een onderzoek onder een populatie van 384 inburgeraars, die woonachtig zijn in Hoorn en die in 2003 een inburgeringstraject hebben afgerond.

Deze groep bestaat uit:

- 257 nieuwkomers
- 64 oudkomers die een traject met doelperspectief opvoeding volgen
- 63 oudkomers die een traject met doelperspectief werk volgen

De groep nieuwkomers is nader onderzocht naar mogelijke subgroepen. Er kunnen twee categorieën worden onderscheiden: vluchtelingen en gezinsherenigers/gezinsvormers. Dit onderscheid is echter niet gehanteerd in dit onderzoek door het geringe aantal vluchtelingen.

## 2.4 Onderzoeksmethode

### *Mondelinge interviews*

De informatie is verzameld via mondelinge enquêtes, afgenomen door tweetalige enquêteurs. Er is gekozen voor mondelinge enquêtes om de eventuele gebrekkige taalkennis van de respondenten zo min mogelijk van invloed te laten zijn op de antwoorden. Door tweetalige enquêteurs met dezelfde taalafkomst als de respondent het onderzoek te laten uitvoeren wordt het mogelijk vragen tijdens het interview te verduidelijken in de taal van herkomst van de inburgeraar. Daarnaast is gekozen voor mondelinge enquêtes omdat de respons van mondelinge enquêtes vaak hoger is dan bij schriftelijke enquêtes. Voor het werven van de enquêteurs hebben wij gebruik gemaakt van een databestand van mogelijke kandidaten die reeds bij de gemeente bekend waren en eerder werkzaamheden voor de gemeente hadden uitgevoerd.

### *Respondenten*

Per deelpopulatie zijn er minimaal 25 enquêtes afgenomen. In de onderzoeksliteratuur<sup>1</sup> wordt dit aantal vaak als minimaal aantal beschouwd voor enigszins betrouwbaar onderzoek. Bij het streven naar een hoge betrouwbaarheid bij een relatief kleine doelgroep is het noodzakelijk alle groepsleden te onderzoeken. In dit onderzoek zouden in dat geval alle inburgeraars moeten worden onderzocht. Hiervoor heeft de gemeente niet gekozen.

De selectie van respondenten voor de enquêtes heeft a-select plaatsgevonden. De enquêteurs hebben een adressenlijst gekregen die zij hebben afgewerkt tot zij het aantal vereiste enquêtes per doelgroep bereikten.

### *Vragenlijst*

Voor het houden van de interviews hebben wij een vragenlijst opgesteld. Met behulp van gesloten en deels open vragen zijn de deelnemers bevraagd over de inhoud, kwaliteit en het resultaat van het gevolgde traject. Daarbij hebben wij gebruik gemaakt van bestaande informatie zoals de vragen voor een klanttevredenheidsonderzoek dat de Taskforce Inburgering heeft ontwikkeld.

Bij veel van de vragen hebben de respondenten zelf een antwoord moeten formuleren. Zij zijn daarbij niet geholpen door de interviewer. Dit heeft als nadeel dat niet over alle gewenste onderwerpen een oordeel wordt gegeven door de respondenten. Dit heeft als voordeel dat de antwoorden niet gestuurd zijn. Hierdoor is meer waarde te hechten aan de gegeven antwoorden.

---

<sup>1</sup> Zie bijvoorbeeld: Baarda en De Goede (1995), *Basisboek kwalitatief onderzoek, praktische handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*, Houten: Stenfert Kroese.

### **3 Resultaten**

In deze paragraaf geven wij de resultaten van het onderzoek weer. Voor in te gaan op de resultaten geven wij eerst het uitvoeringsresultaat van de enquête. In totaal zijn er 84 inburgeraars geïnterviewd: 31 nieuwkomers, 28 oudkomers-opvoeders en 25 oudkomers werk. Als percentage van de totale subgroep is dit respectievelijk 12%, 43% en 40%. Dit geeft voor ons voldoende basis om representatieve uitspraken te doen over de inburgeraars in de gemeente Hoorn.

Hierna geven wij de resultaten en analyses per onderzoeksvraag. In paragraaf 4 worden de resultaten en analyses van de verschillende onderzoeksvragen met elkaar verbonden. De antwoordresultaten per onderzoeksvraag zijn in de bijlagen opgenomen.

#### **3.1 Onderzoeksvraag 1**

Onderzoeksvraag 1 luidt: Was de beoogde doelstelling van het traject duidelijk voor de deelnemer?

Allereerst geven wij aan welke doelen de gemeente wil bereiken met het aanbieden van inburgeringstrajecten aan deze groepen. Vervolgens vergelijken wij deze doelen met de opvattingen van de inburgeraars hierover. De gemeente Hoorn heeft de volgende doelen voor de trajecten geformuleerd:

Voor nieuwkomers:

- basiskennis van de Nederlandse maatschappij
- kennis van beroepen en van instanties voor werk en inkomen
- bevorderen van maatschappelijke participatie
- leren van het Nederlands.

Voor oudkomers met doelperspectief opvoedingsondersteuning:

- bemiddelen naar vrijwilligerswerk bij instellingen
- bevorderen van de maatschappelijke participatie
- verbeteren van het Nederlands
- vergroten van de kennis over het onderwijsstelsel
- vergroten van de kennis over opvoeding in Nederland
- bevorderen van de participatie op scholen van de kinderen.

Voor oudkomers met doelperspectief werk:

- verbeteren van het Nederlands
- maatschappelijke participatie
- toeleiden naar/ oriëntatie op werk

De respondenten gaven de volgende mogelijke doelen aan. De deelnemers konden meerdere antwoorden geven.

Vraag 16: Waarom vond de gemeente het belangrijk dat u de cursus volgde, denkt u?’	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Leren Nederlandse taal	73%	81%	89%	44%
2. Informatie over opvoeding in Nederland	7%	-	18%	-
3. Het krijgen van informatie over school	5%	-	11%	4%
4. Het actief worden op school	5%	-	11%	4%
5. Krijgen van een diploma	8%	-	-	28%
6. Oriënteren op werk	15%	7%	7%	36%
7. Krijgen van werk	25%	19%	18%	44%
8. Deelnemen in de maatschappij	40%	55%	43%	20%

Tabel 3.1

Uit de tabel valt te lezen dat bijna driekwart van de deelnemers het leren van Nederlands als gemeentelijk doel formuleert. Gedacht wordt dat de gemeente het belangrijkste vindt het leren van de Nederlandse taal en vervolgens het deelnemen in de maatschappij en het oriënteren op en krijgen van werk. Het duale karakter van de trajecten oudkomers-werk (taal en oriëntatie op werk/diploma) lijkt voor deze subgroep duidelijk, meer dan voor de subgroep oudkomers-opvoeders (naast taal ook informatie over opvoeding en over school, actief worden op school).

Hieruit kan worden afgeleid dat de door de gemeente beoogde doelen bekend waren c.q. zijn bij de deelnemers van de trajecten.

### 3.2 Onderzoeksvraag 2

Onderzoeksvraag 2 luidt:           Zijn de beoogde gemeentelijke doelstellingen volgens de deelnemers bereikt?

Om deze vraag te beantwoorden hebben wij de deelnemers gevraagd in hoeverre zij vinden dat de doelstellingen, die zij denken dat de gemeente heeft met de inburgeringstrajecten, zijn bereikt. De antwoorden zijn als volgt:

Vraag 17:   Vindt u dat dit is gelukt?	Totaal	Nieuw- komers	Oudk. opvoeders	Oudk. werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=75)*	(n=30)	(n=25)	(n=21)
1. Ja	40%	52%	40%	24%
2. Nee	36%	28%	44%	43%
3. Geen mening	23%	17%	16%	33%
Geen opgave	1%	3%	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

\* Dit zijn de respondenten die bij vraag 16 een doel hebben aangegeven.

*Tabel 3.2*

Uit de antwoorden valt te lezen dat tweevijfde van de inburgeraars vindt dat de gemeentelijke doelstellingen worden bereikt. Binnen de totale groep wijken de nieuwkomers in positieve zin af: hiervan vindt de helft dat de doelstellingen worden behaald. Van de groep oudkomers-werk daarentegen vindt slechts een kwart dat de doelstellingen worden bereikt. In deze subgroep zijn ook relatief veel mensen met 'geen mening'.

Vervolgens vragen we de respondenten een of meer voorbeelden te geven waaruit blijkt dat het doel van de gemeente wel of niet is bereikt. 70% van de mensen geeft een voorbeeld. Daarvan geeft de helft aan dat zij beter dan voorheen in staat zijn zelfstandig te functioneren in de Nederlandse samenleving. Met name de toegenomen taalkennis draagt hier aan bij. Degenen die aangeven dat de doelstellingen van de gemeente niet zijn gehaald geven als voorbeeld dat zij na de cursus nog steeds werkloos zijn en de cursus was te kort om goed Nederlands te leren.

Uit de beantwoording kan worden afgeleid dat eendere van de respondenten vindt dat de gemeentelijke doelstellingen zijn bereikt.

### 3.3 Onderzoeksvraag 3

Onderzoeksvraag 3 luidt: Zijn de persoonlijke doelstellingen van de deelnemer behaald?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden vragen wij de respondenten allereerst naar de redenen waarom zij zelf het traject wilden volgen. Vervolgens vragen wij of ze ook hebben geleerd wat ze wilde leren. De deelnemers konden meerdere antwoorden geven.

Vraag 13: Waarom wilde u zelf graag het inburgeringstraject volgen?	Totaal (n=84)	Nieuw- komers (n=31)	Oudk.- opvoeders (n=28)	Oudk.- werk (n=25)
Antwoordmogelijkheid:				
1. Leren Nederlandse taal	79%	87%	96%	48%
2. Informatie over opvoeden in Nederland	10%	-	29%	-
3. Informatie over school in Nederland	14%	3%	32%	8%
4. Actief worden op school kind	-	-	-	-
5. Krijgen van een diploma	18%	16%	-	10%
6. Oriënteren op werk	15%	13%	-	36%
7. Krijgen van werk	32%	29%	21%	40%
8. Krijgen werkervaringplek/ gesubsidieerd werk	6%	-	4%	16%
9. Doen van vrijwilligerswerk	-	-	-	-
10. Deelnemen in de maatschappij	23%	23%	29%	16%
11. Andere reden	11%	3%	7%	36%
12. Niet bekend	7%	10%	-	12%

Tabel 3.3

De meest genoemde reden om het inburgeringstraject te volgen, is voor de meeste deelnemers het leren van Nederlands. Vervolgens zijn veel genoemde redenen het krijgen van werk en deelnemen in de maatschappij. De hier gegeven antwoorden zijn door de respondenten spontaan genoemd en niet voorgezegd door de enquêteur. Hieruit kan het belang van deze redenen worden afgeleid voor de deelnemers.

Uit de analyse van de antwoorden van de drie subgroepen kan worden afgeleid dat de oudkomers-werk het leren van de Nederlandse taal relatief weinig hebben genoemd als reden voor deelname aan de inburgeringstraject. De door hen genoemde 'andere redenen' (36%) zijn onder meer: geen kennis van de computer, uit verveling, verruiming van de horizon en leren zelfstandig communiceren.

Bij de beantwoording door de subgroep 'oudkomers-opvoeders' geeft geen van de respondenten spontaan het antwoord 'actief worden op de school van mijn kind'.

Op de vraag of de genoemde doelen ook zijn bereikt geven de deelnemers de volgende antwoorden:

Vraag 14: Heeft u in het inburgeringstraject geleerd wat u wilde leren?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	43%	42%	39%	48%
2. Nee	12%	10%	7%	20%
3. Niet helemaal	38%	39%	53%	20%
4. Geen mening	7%	10%	-	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%

*Tabel 3.4*

Het percentage respondenten waarvan de eigen doelstelling is behaald ligt op 43%. Daarnaast geeft nog eens gemiddeld 38% aan dat de doelstellingen deels zijn behaald. Wat opvalt, is dat een relatief groot deel van de subgroep 'oudkomers-werk' aangeeft dat het eigen doel niet is bereikt (20% ten opzichte van gemiddeld 12%). Een verklaring voor dit relatief hoge percentage kan de afwijking zijn tussen de eigen doelstellen van de oudkomers werk en de gemeentelijke doelstelling voor het traject. 40% van de 'oudkomers werk' geeft namelijk aan dat zij 'het krijgen van werk' als eigen doelstellen heeft. Dit is geen doelstelling van de gemeente voor de trajecten.

Ook hier hebben wij de respondenten gevraagd een voorbeeld te geven van wat men heeft geleerd. Van degenen die een voorbeeld geven (93%), geeft bijna 49% het verbeteren van de Nederlandse taal aan. Het aanleren van computervaardigheden worden door 13% van de respondenten als voorbeeld gegeven. 36% geeft als voorbeeld het verbeteren van (communicatie) vaardigheden. Hieronder valt een afspraak maken met de huisarts en het zelf doen van boodschappen. Het totaal is meer dan 100% omdat een aantal respondenten meerdere antwoorden hebben gegeven.

Uit de beantwoording kan worden afgeleid dat het overgrote deel van de deelnemers vindt dat hun doelen geheel of deels zijn bereikt (gemiddeld 81%).

### 3.4 Onderzoeksvraag 4

Onderzoeksvraag 4 luidt: Hoe beoordelen de deelnemers de inhoud van de trajecten?

Hiervoor hebben wij de deelnemers gevraagd of zij tevreden zijn over de inhoud van het traject en hierbij aan te geven over welke onderdelen van het traject zij wel of niet tevreden zijn.

De vraag of de deelnemers tevreden zijn over de inhoud van het traject is als volgt beantwoord:

Vraag 19: Bent u tevreden over de inhoud van de cursus?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	72%	77%	82%	48%
2. Nee	6%	10%	-	8%
3. Niet helemaal	19%	13%	14%	32%
4. Geen mening	4%	-	4%	12%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.5

Ook bij deze vraag konden de deelnemers meerdere antwoorden geven.

Uit de tabel blijkt dat een grote meerderheid van de respondenten tevreden is over de inhoud van de cursus. Opvallend is het relatief lage aantal respondenten oudkomers-werk dat tevreden is over de inhoud van de cursus. (48% ten opzichte van gemiddeld 71%).

Een nadere analyse van de antwoorden geeft inzicht in welk onderdeel van de inhoud de respondenten wel of niet tevreden zijn. De gegeven antwoorden zijn spontaan bij de respondenten opgekomen.

Vraag 20a: Over welk onderdeel van de inhoud bent u tevreden?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk. werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=81)	(n=31)	(n=27)	(n=22)
1. Nederlandse taal	77%	87%	78%	54%
2. Maatschappijoriëntatie	29%	52%	18%	12%
3. Oriëntatie op werk en opleiding	19%	19%	-	41%
4. Opvoedingsondersteuning	14%	6%	29%	4%
5. Bezoeken musea, bibliotheek e.d.	4%	6%	-	4%
6. Fietscursus	4%	3%	7%	-
7. Thema's over het Ned. onderwijsstelsel	1%	3%	-	-
8. Sollicitatietraining	4%	3%	-	8%
10. Computervaardigheden	7%	-	4%	20%
11. Anders	7%	9%	7%	4%

Tabel 3.6

Over de inhoud van de Nederlandse taal is gemiddeld ruim tweederde van de inburgeraars tevreden. De oudkomers-werk zijn hierop een uitzondering.

Iets meer dan de helft van de nieuwkomers is tevreden met de maatschappijoriëntatie. Van de andere twee subgroepen benoemen minder respondenten maatschappijoriëntatie als onderdeel waar zij tevreden over zijn. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het aanbod van maatschappijoriëntatie in het traject van de nieuwkomers. Het tegenovergestelde geldt naar verwachting voor opvoedingsondersteuning voor oudkomers-opvoeders en oriëntatie op werk en opleiding voor oudkomers-werk.

Vraag 20b: Over welk onderdeel van de inhoud bent u <u>niet</u> tevreden?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=81)	(n=31)	(n=27)	(n=22)
1. Nederlandse taal	12%	13%	11%	11%
2. Maatschappijoriëntatie	10%	16%	4%	7%
3. Oriëntatie op werk en opleiding	14%	23%	4%	16%
4. Opvoedingsondersteuning	4%	-	11%	-
5. Bezoeken musea, bibliotheek e.d.	-	-	-	-
6. Fietscursus	-	-	-	-
7. Thema's over het Ned. onderwijsstelsel	-	-	-	-
8. Sollicitatietraining	5%	3%	-	11%
10. Computervaardigheden	5%	3%	4%	7%
11. Anders	4%	6%	-	4%

Tabel 3.7

Uit tabel 3.7 blijkt dat relatief weinig deelnemers aangeven over specifieke onderdelen niet tevreden zijn. Het meest wordt genoemd 'oriëntatie op werk en opleiding', terwijl dit voor deze subgroepen een belangrijk onderdeel van het inburgeringstraject is en behoort tot de doelstellingen van de gemeente met deze trajecten. Ook hier konden de respondenten meerdere antwoorden geven.

De respondenten is vervolgens gevraagd hoe zij de inhoud van de Nederlandse les beoordelen. Deze vraag is niet beantwoord door de subgroep nieuwkomers. Voor hen bestaat het gehele inburgeringstraject uit voornamelijk taallessen. Met het beantwoorden van vraag 13 hebben de nieuwkomers daarmee impliciet antwoord gegeven op de vraag over de tevredenheid over de Nederlandse les.

Vraag 26: Bent u tevreden over de inhoud van de Nederlandse les?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=53)	(n=x)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	59%	-	82%	32%
2. Nee	15%	-	11%	20%
3. Geen mening	17%	-	4%	32%
4. Geen opgave	9%	-	4%	16%
Totaal	100%	-	100%	100%

Tabel 3.8

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de subgroep oudkomers-opvoeders aanzienlijk vaker tevreden is over de inhoud van de Nederlandse les dan de subgroep oudkomers-werk. Van deze laatste groep heeft bovendien een relatief groot aantal respondenten geen mening (32%).

### 3.5 Onderzoeksvraag 5

Onderzoeksvraag 5 luidt: Hoe beoordelen de deelnemers de organisatorische kwaliteit van de trajecten?

Allereerst hebben wij de respondenten gevraagd of zij tevreden zijn over de organisatie van het inburgeringstraject als geheel. Hierop is als volgt geantwoord:

Vraag 21: Bent u tevreden over de organisatie van het traject?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	77%	77%	93%	60%
2. Nee	7%	10%	-	12%
3. Niet helemaal	5%	-	4%	12%
4. Geen mening	11%	13%	4%	16%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.9

Uit de gegeven antwoorden blijkt dat de meer dan driekwart van de respondenten aangeeft tevreden te zijn over de organisatie van de trajecten als geheel. De subgroep oudkomers-werk scoort beduidend lager op deze vraag dan gemiddeld.

Vervolgens is een deel van de respondenten specifiek gevraagd naar de organisatie van de Nederlandse les. Deze vraag is niet beantwoord door de subgroep nieuwkomers omdat voor hen het gehele inburgeringstraject uit voornamelijk taallessen bestaat. Zijn de bevroegde respondenten daarover tevreden?

Vraag 28: Bent u tevreden over de organisatie van de Nederlandse les?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=53)	(n=x)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	57%	-	79%	32%
2. Nee	13%	-	7%	20%
3. Geen mening	4%	-	7%	-
Geen opgave	26%	-	7%	48%
Totaal	100%	-	100%	100%

Tabel 3.10

Beide groepen oudkomers zijn in grote mate tevreden over de organisaties van de trajecten. Opvallend is het hoge percentage tevreden oudkomers-opvoeders (79%) en het relatief lage percentage oudkomers-werk (32%) voor de organisatie van de Nederlandse les.

Een nadere specificering van de gegeven antwoorden geeft het volgende beeld (hierbij zijn meerdere antwoorden mogelijk):

Vraag 22a: Over welk onderdeel van de organisatie bent u <u>wel</u> tevreden?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=75)	(n=27)	(n=27)	(n=21)
1. Cursusorganisatie	33%	30%	19%	57%
2. Kinderopvang/peuterspeelzaal	12%	22%	11%	-
3. Gemeentelijke dienstverlening	22%	44%	4%	24%
4. Boeken/lesmateriaal	53%	70%	48%	43%
5. Kwaliteit van de docent	55%	67%	59%	33%
6. Lesruimte/koffie/thee	61%	70%	52%	67%
7. Lestijden	77%	67%	85%	76%
Overige onderdelen	9%	11%	7%	10%

Tabel 3.11

Uit de tabel valt te lezen dat de deelnemers de volgende punten hebben genoemd waarover ze tevreden zijn: de lestijden, de lesruimte, de kwaliteit van de docenten en de boeken/lesmateriaal. Daarnaast hebben oudkomers-werk meer aangegeven tevreden te zijn over de cursusorganisatie in zijn geheel dan de andere subgroepen.

De oudkomers-opvoeders hebben, in tegenstelling tot de andere subgroepen, nauwelijks de gemeentelijke dienstverlening genoemd als onderdeel waarover zij tevreden zijn.

De beantwoording van de vraag over welke onderdelen van de organisatie de cursisten niet tevreden waren, is opgenomen in de hierna volgende tabel.

Vraag 22b: Over welk onderdeel van de organisatie bent u <u>niet</u> tevreden?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=75)	(n=27)	(n=27)	(n=21)
1. Cursusorganisatie	5%	4%	-	14%
2. Kinderopvang/peuterspeelzaal	8%	4%	4%	19%
3. Gemeentelijke dienstverlening	5%	-	4%	14%
4. Boeken/lesmateriaal	7%	4%	4%	14%
5. Kwaliteit van de docent	23%	11%	19%	43%
6. Lesruimte/koffie/thee	4%	-	4%	10%
7. Lestijden	8%	7%	7%	14%
Overige onderdelen	8%	11%	11%	-

Tabel 3.12

Het meest aangegeven onderdeel waarover de deelnemers niet tevreden zijn, is de kwaliteit van de docent. Deze ontevredenheid is terug te vinden bij deelnemers uit alle drie de subgroepen, maar met name in de subgroep oudkomers-werk. Deze subgroep heeft ten opzichte van de andere subgroepen vaker en op meer onderdelen aangegeven niet tevreden te zijn.

### 3.6 Onderzoeksvraag 6

Onderzoeksvraag 6 luidt: Heeft deelname aan het traject bijgedragen aan toenemende maatschappelijke participatie van de deelnemer?

Voor deze vraag maken wij een vergelijking tussen de maatschappelijke participatie vóór en na het volgen van de trajecten. De maatschappelijke participatie vóór deelname is beantwoord in tabel 3.13. De participatie daarna is opgenomen in tabel 3.14.

Vraag 30: Voordat u de cursus ging volgen, had u toen buiten uw gezin <u>contact</u> met anderen, zoals burens, mensen op school van de kinderen, andere Nederlanders?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	49%	36%	46%	68%
2. Nee	49%	65%	46%	32%
Geen opgave	2%	-	7%	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.13

Vraag 33: Heeft u, nu u de cursus heeft afgerond, buiten uw gezin <u>contact</u> met anderen, zoals de burens, mensen op school van de kinderen, andere Nederlanders?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	80%	71%	93%	76%
2. Nee	19%	26%	7%	24%
3. Geen opgave	<u>1%</u>	<u>3%</u>	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.14

Uit deze antwoorden kan worden afgeleid dat voor alle subgroepen geldt dat het contact met mensen buiten het gezin is toegenomen, nadat het inburgeringstraject is afgerond. Bij de nieuwkomers en oudkomers-opvoeders is er sprake van een verdubbeling; voor oudkomers-werk is de stijging minder substantieel. Een mogelijke verklaring voor het relatief grote verschil kan de verschillende 'uitgangssituaties' zijn van de drie subgroepen voor de start van het traject. Nieuwkomers spreken de Nederlandse taal het minst en hebben relatief weinig tot geen contacten buiten de gezinsleden om. Dit laatste geldt vaak ook voor de deelnemers aan de trajecten voor oudkomers-opvoeders. Oudkomers-werk spreken daarentegen vaak al wel (gebrekkig) Nederlands. Wat mogelijk verder meespeelt, is dat van de subgroep oudkomers-werk al een relatief groot deel contact met mensen buiten het gezin heeft.

Vervolgens hebben wij gevraagd naar een toename in contacten met autochtone Nederlanders:

Vraag 38: Heeft u meer contact met autochtone Nederlanders dan vóór de cursus?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoed.	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. ja	54%	58%	68%	32%
2. nee	5%	3%	-	12%
3. geen verschil	<u>41%</u>	<u>39%</u>	<u>32%</u>	<u>56%</u>
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.15

Ook het aantal contacten met autochtone Nederlanders is toegenomen na afronding van het inburgeringstraject. Dit geldt het minst voor de subgroep oudkomers-werk: daarvan zegt de meerderheid dat het traject daarin geen verschil maakt. Voor de andere subgroepen ligt het aandeel 'geen verschil' op circa eenderde.

Naast het hebben van contact buiten het gezin hebben wij ook gevraagd naar de activiteiten in de Nederlandse samenleving van de deelnemer, voor en na het volgen van het inburgeringstraject.

Vraag 31: Nam u deel aan activiteiten in de Nederlandse samenleving vóór u de cursus ging volgen?	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	30%	7%	36%	52%
2. Nee	70%	94%	64%	48%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.16

Vraag 34: Bent u ná de cursus meer gaan deelnemen aan activiteiten in de Nederlandse samenleving?	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. Ja	44%	45%	43%	44%
2. Nee	56%	55%	57%	56%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.17

Uit de antwoorden valt te lezen dat een groot deel van de inburgeraars niet deelneemt aan activiteiten in de samenleving. Dit geldt voor de nieuwkomers, maar ook voor de oudkomers-opvoeders. Circa de helft van de oudkomers nam al deel aan activiteiten.

Ook valt uit de tabel te lezen dat er sprake is van een toename aan activiteiten na het afronden van het traject. Dit geldt voor alle subgroepen, met name voor de nieuwkomers. Het minste geldt de toename voor de subgroep oudkomers-werk. Hier kan gelden dat een relatief groot aantal oudkomers-werk al deelnam aan activiteiten in de samenleving voordat zij met het traject waren gestart.

De vraag over aan welke activiteiten werd deelgenomen voordat het traject werd gevolgd, is niet door voldoende respondenten beantwoord om een betrouwbaar beeld te geven voor de gehele groep. Slechts 25 mensen hebben deze vraag beantwoord. Voor de antwoorden verwijzen wij naar tabel b.16 in bijlage 2.

De vraag over aan welke activiteiten wordt deelgenomen ná afronding van het traject, is door circa de helft van de deelnemers beantwoord. (Zie hiervoor het resultaat van vraag 35 (tabel b.20 en b.21) in bijlage 2) Hieruit blijkt dat de deelnemers ouderavonden op school bezoeken (30%), cursussen volgen (24%), aan activiteiten in de buurt deelnemen (30%) en werken (32%).

De deelnemers die aangeven dat zij meer aan activiteiten deelnemen ná het traject, is gevraagd of zij vinden dat het traject hierbij geholpen heeft. Het resultaat van deze vraag volgt hierna.

Vraag 36: Vindt u dat de cursus heeft geholpen bij het deelnemen aan activiteiten in de Nederlandse samenleving?	Totaal	Nieuw- komers	Oudk. - opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=37)*	(n=14)	(n=12)	(n=11)
1. ja	89%	93%	92%	82%
2. nee	11%	7%	8%	18%
Totaal	100%	100%	100%	100%

\*Dit zijn de respondenten die op vraag 34 'ja' hebben geantwoord

Tabel 3.18

Van de mensen die meer contact hebben met mensen buiten het gezin na het volgen van het inburgeringstraject, geeft gemiddeld bijna 90% aan dat het inburgeringstraject hieraan heeft bijgedragen. Daarbij geven de respondenten die 'ja' hebben geantwoord (81%) voornamelijk aan dat zij nu meer deelnemen in de maatschappij omdat zij Nederlands spreken en verstaan. Degenen die nee hebben geantwoord (19%) geven vooral aan nog steeds niet voldoende Nederlands te spreken, nog steeds in dezelfde vriendenkring te verkeren of geen behoefte/tijd voor andere activiteiten te hebben.

### 3.7 Onderzoeksvraag 7

Onderzoeksvraag 7 luidt: Heeft deelname aan het traject bijgedragen aan toenemende maatschappelijke participatie van mensen uit de directe omgeving van de deelnemer?

Behalve inzicht in de mogelijke toename van maatschappelijke participatie door de deelnemers aan inburgeringstrajecten, wenst de gemeente ook inzicht te krijgen in de mogelijke effecten van inburgeringstrajecten op mensen in de directe omgeving van de deelnemer, zoals de partner en/of de kinderen. De mensen uit de directe omgeving van de deelnemer zijn de partners en of andere gezinsleden van de deelnemer.

De maatschappelijke participatie van de mensen uit de directe omgeving van de deelnemer vóór en ná de deelname van de respondent aan het traject zijn eveneens onderzocht. De antwoorden zijn als volgt:

Vraag 40: Namen uw gezinsleden vóór de cursus deel aan activiteiten in de Nederlandse samenleving?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. ja	49%	52%	54%	40%
2. nee	49%	45%	46%	56%
Geen opgave	2%	3%	-	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

*Tabel 3.19*

Vraag 42: Zijn uw gezinsleden ná de cursus meer gaan deelnemen aan activiteiten in de Nederlandse samenleving?				
	Totaal	Nieuw- komers.	Oudk. - opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. ja	32%	29%	32%	36%
2. nee	67%	68%	68%	64%
Geen opgave	1%	3%	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

*Tabel 3.20*

Uit de antwoorden kan worden afgeleid dat circa de helft van de respondenten van mening is dat hun gezinsleden reeds deelnamen aan activiteiten in de samenleving, al voordat het inburgeringstraject startte. Een vergelijkbaar percentage geeft het tegenovergestelde aan.

Vervolgens geeft ongeveer eenderde van de respondenten aan dat zij vinden dat er sprake is van een toename van activiteiten door de gezinsleden. Dit is voor alle subgroepen vrijwel gelijk. Tweederde van de deelnemers geeft aan dat er geen sprake is van een toename aan activiteiten.

Er is de deelnemers gevraagd aan welke activiteiten de gezinsleden deelnemen, zowel in eigen sociale kring als in brede sociale kring vóór en ná het volgen van inburgeringstraject. Op de vraag naar de activiteiten van de gezinsleden vóór en ná het traject in eigen sociale kring hebben zeer weinig respondenten geantwoord. Op basis van het resultaat van deze vraag zijn geen representatieve conclusies te trekken. Het resultaat van deze vragen is opgenomen in bijlage 2.

Aan het antwoord op de vraag aan welke activiteiten de gezinsleden in brede sociale kring vóór het traject deelnamen, vallen twee activiteiten op. (Zie de tabel b.41(b) in bijlage 2.) Gemiddeld neemt bijna de helft van de gezinsleden deel aan activiteiten in de buurt of bij de sportclub of voert vrijwilligerswerk uit. De subgroep nieuwkomers wijkt hier vanaf. Ook werken de gezinsleden van bijna de helft van de deelnemers. De subgroep oudkomers-werk wijkt van dit aantal negatief af.

Gemiddeld zijn de gezinsleden van de drie subgroepen meer gaan deelnemen aan activiteiten in de buurt, bij de sportclub of aan vrijwilligerswerk ná het volgen van het inburgeringstraject door de deelnemer. Eigenaardige is de afname van het percentage gezinsleden met de activiteit werk (zie tabellen b.26 en b.29 in bijlage 2). Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door het lage aantal nieuwkomers dat aangeeft dat gezinsleden ná het traject werken. Een andere opvallende constatering is dat de gezinsleden van de subgroep nieuwkomers ná het traject actief zijn geworden op school.

De inburgeraars is gevraagd of zij het gevolgde traject van invloed achten op de deelname aan activiteiten van gezinsleden in de Nederlandse samenleving. Hierna vindt u het resultaat van deze vraag.

Vraag 44: Vindt u dat de cursus heeft geholpen bij het deelnemen van uw gezinsleden aan activiteiten in de Nederlandse samenleving?	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=27)*	(n=9)	(n=9)	(n=9)
1. ja	52%	78%	22%	56%
2. nee	48%	22%	78%	44%
Totaal	100%	100%	100%	100%

\*Dit zijn de respondenten die op vraag 42 'ja' hebben geantwoord.

Tabel 3.21

Zoals ook vraag 43 is vraag 44 beantwoord door de respondenten die in vraag 42 hebben aangegeven dat hun gezinsleden meer deelnemen aan activiteiten in de Nederlandse samenleving. Gemiddeld geven evenveel respondenten aan dat het traject wel of niet bijdraagt aan de deelname aan activiteiten van gezinsleden. Wat vooral opvalt, is het verschil tussen de subgroep nieuwkomers en de subgroep oudkomers-opvoeders.

Aan de deelnemers is gevraagd of hun gezinsleden meer contact hebben met autochtone Nederlanders in vergelijking met voor het traject. Daarbij is ook gevraagd waarom gezinsleden wel of niet meer contact hebben met autochtone Nederlanders. In de onderstaande tabel is het resultaat van de eerste vraag opgenomen.

Vraag 45: Hebben uw gezinsleden meer contact met autochtone Nederlanders dan voor de cursus?				
	Totaal	Nieuw- komers	Oudk.- opvoeders	Oudk.- werk
Antwoordmogelijkheid:	(n=84)	(n=31)	(n=28)	(n=25)
1. ja	21%	26%	18%	20%
2. nee	8%	13%	-	12%
3. geen verschil	63%	48%	79%	64%
4. geen mening	4%	3%	4%	4%
geen opgave	4%	10%	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3.22

Uit tabel 3.21 is af te lezen dat gemiddeld 63% aangeeft dat het volgen van het traject geen verschil maakt op de contacten van gezinsleden met autochtone Nederlanders. De subgroep nieuwkomers is in vergelijking met de andere twee subgroepen het meest positief over de invloed van de cursus op contacten van gezinsleden met autochtone Nederlanders.

De respondenten geven aan dat de activiteiten van de gezinsleden voornamelijk gelijk zijn gebleven door de activiteiten van de gezinsleden zelf. Hierbij gaat het vaak om schoolgaande kinderen en werkende partners. Verbeterde taalkennis van gezinsleden wordt een aantal maal genoemd als oorzaak van meer contact van gezinsleden met autochtone Nederlanders.

## 4 Conclusies en aanbevelingen

In de vorige paragraaf hebben wij de antwoorden van de respondenten weergegeven per onderzoeksvraag. In deze paragraaf trekken wij conclusies uit de eerder beschreven resultaten per subgroep. Wij ronden af met enkele aanbevelingen.

### 4.1 Conclusies per subgroep

#### *Nieuwkomers*

De nieuwkomers zijn goed bekend met de doelstellingen die de gemeente voor ogen heeft met het aanbieden van inburgeringstrajecten aan nieuwkomers. Zij onderkennen met name doelen als het leren van de Nederlandse taal, het oriënteren op en krijgen van werk en participatie in de maatschappij. De helft van de nieuwkomers vindt dat zij niet alleen de gemeentelijke doelen hebben bereikt, maar ook hun eigen doelen (met name leren van Nederlands). Viervijfde van de nieuwkomers vindt dat zij haar eigen doelstellingen geheel of gedeeltelijk heeft bereikt.

Over de inhoud en organisatie van de inburgeringstrajecten is driekwart van de nieuwkomers tevreden. Wat betreft de inhoud zijn de nieuwkomers vooral tevreden over de taallessen en de lessen maatschappijoriëntatie. Een kwart van de nieuwkomers gaf aan niet tevreden te zijn over het onderdeel beroeporiëntatie. Wat betreft de organisatie van de trajecten gaf men vooral aan tevreden te zijn over het lesmateriaal, de lestijden en de kwaliteit van de docent.

Het effect van het inburgeringstraject op de deelname van de nieuwkomers aan activiteiten in de maatschappij of op de contacten buiten het gezin is groot. Van de nieuwkomers met meer activiteiten vindt vrijwel iedereen dat het inburgeringstraject hierbij heeft geholpen. Dit geldt zowel voor de respondenten zelf als – in iets mindere mate – voor de activiteiten van gezinsleden. In de contacten met autochtone Nederlanders wordt eveneens een toename geconstateerd: ruim de helft geeft aan meer contact te hebben met Nederlanders dan voor het inburgeringstraject.

#### *Oudkomers met doelperspectief opvoedingsondersteuning (“Oudkomers-opvoeders”)*

Ook voor de subgroep oudkomers-opvoeders zijn de doelstellingen van de gemeente met de inburgeringstrajecten bekend. De gemeentelijke doelstellingen komen grotendeels overeen met de eigen doelstellingen van de inburgeraars uit deze subgroep. Voorop staat het leren van de Nederlandse taal en vervolgens het deelnemen in de maatschappij.

Bijna de helft van de oudkomers-opvoeders vindt dat de gemeentelijke doelstellingen zijn bereikt, bijna iedereen vindt dat zijn of haar eigen doelstellingen geheel of gedeeltelijk zijn bereikt. Het krijgen van werk wordt door de 'oudkomers opvoeders' ook als eigen doelstelling gehanteerd. Dit is een positieve bijkomstigheid van het traject.

Over de inhoud en de organisatie zijn de deelnemers uit deze subgroep redelijk tevreden. Iets minder dan de helft van de oudkomers-opvoeders geeft aan tevreden te zijn over de inhoud en nog eens eenderde is gedeeltelijk tevreden. De deelnemers zijn met name tevreden over de taallessen en het onderdeel opvoedingsondersteuning. Vrijwel iedereen is tevreden over de organisatie van de trajecten, met name over de kwaliteit van de docent, de lestijden, de lesruimte en het lesmateriaal.

Ook voor oudkomers-opvoeders geldt - net als bij nieuwkomers - dat er zeker sprake is van een toename van contacten buiten het gezin en deelname aan activiteiten in de maatschappij. Ook is het voor de oudkomers-opvoeders duidelijk dat het inburgeringstraject hieraan heeft bijgedragen. Dit geldt ook voor de toename in contacten met autochtone Nederlanders, meer dan tweederde van de oudkomers-opvoeders vindt dat dit is toegenomen na het inburgeringstraject. Eenderde vindt dat de gezinsleden meer zijn gaan deelnemen aan activiteiten. Dit is een positief resultaat van de trajecten en de gemeentelijke doelstelling wordt hiermee behaald.

Vóór het inburgeringstraject namen oudkomers-opvoeders met name deel aan cursussen en (vrijwilligers-)werk. Ná het traject zijn meer inburgeraars gaan deelnemen aan ouderavonden, buurtactiviteiten en (vrijwilligers-)werk. De oudkomers-opvoeders geven aan dat gezinsleden vóór het traject niet actief deelnamen in de Nederlandse samenleving. Ná de cursus zijn de gezinsleden vooral gaan deelnemen aan buurtactiviteiten en werk.

#### *Oudkomers met doelperspectief werk ("Oudkomers-werk")*

De personen in de subgroep "oudkomers-werk" vinden meer dan gemiddeld dat noch de gemeentelijke doelstellingen, noch hun eigen doelstellingen zijn bereikt. Als gemeentelijke doelstellingen noemden zij zowel het Nederlands leren als het krijgen van werk even vaak. Ongeveer eenderde van de oudkomers-werk noemde het oriënteren op werk en het behalen van een diploma als gemeentelijke doelstelling. Veel oudkomers-werk geven expliciet 'nee' als antwoord op de vraag of de gemeentelijke doelstellingen zijn bereikt. Iets meer dan de helft van de oudkomers-werk zegt de eigen doelstellingen te hebben bereikt.

Iets minder dan de helft van de personen in deze subgroep is tevreden over de inhoud van de inburgeringstrajecten, eenderde is deels tevreden. Bijna de helft van de subgroep oudkomers-werk geeft aan niet tevreden te zijn over de kwaliteit van de docenten. Wel tevreden zijn de meesten over de lessen Nederlands en de oriëntatie op werk.

Ook de oudkomers-werk geven aan tevreden te zijn over de lestijden, lesruimte en lesmateriaal. Daarnaast is bijna tweederde tevreden over de cursusorganisatie als geheel (de trajectaanbieder).

Wat betreft het maatschappelijk effect van het inburgeringstraject vinden de inburgeraars die nu meer deelnemen aan activiteiten in de samenleving dat het traject hierbij geholpen heeft. Dit geldt ook in de helft van de situaties voor de gezinsleden. De contacten met Nederlanders waren er relatief gezien, al veel, daarom is de toename beperkt (van ruim tweederde vóór naar driekwart ná het traject). Iets minder dan de helft geeft aan dat hun activiteiten in de samenleving sinds het inburgeringstraject zijn toegenomen, dit is volgens de meesten een rechtstreeks positief effect daarvan. De activiteiten waaraan men deelneemt (en -nam) zijn vooral vrijwilligerswerk en activiteiten in buurt of clubhuis.

## 4.2 Aanbevelingen

### *Positief resultaat communiceren*

Dit onderzoek heeft een positief resultaat, vooral ten aanzien van de toegenomen maatschappelijke participatie van inburgeraars. Het is volgens ons van belang voor het maatschappelijk draagvlak voor inburgering, de resultaten breed bekend te maken. Door de gemeenteraad, de bevolking en maatschappelijke organisaties te informeren over de resultaten kan de gemeente Hoorn de beeldvorming met betrekking tot inburgering en inburgeraars actief positief beïnvloeden. Dit kan bijdragen aan het draagvlak voor inburgering en integratie.

Het belang van maatschappelijk draagvlak wordt versterkt door de ontwikkelingen op het gebied van inburgering. In het voorgenomen kabinetsbeleid (zie Contourennota Herziening van het inburgeringsstelsel d.d. 23 april 2004) worden de inburgeraars zelf verantwoordelijk voor hun inburgering. De gemeente zal alleen nog financiële middelen krijgen van het rijk voor ondersteuning in de vorm van inburgeringstrajecten aan specifieke groepen oudkomers. Uit dit onderzoek blijkt dat de huidige organisatie – en daarmee de ondersteuning gedurende het inburgeringstraject – door inburgeraars wordt gewaardeerd en bijdraagt aan de resultaten op inburgering. Wij adviseren de gemeente deze resultaten mee te nemen in de te voeren discussie over de voortzetting van het inburgeringsbeleid en het beschikbaar stellen van financiële middelen hiervoor.

### *Integrale aanpak van inburgering*

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dat de maatschappelijke participatie van inburgeraars is toegenomen. Het is van belang dat de gemeente de inburgeraars na hun eerste stap van maatschappelijke participatie blijft ondersteunen met andere gemeentelijke instrumenten, zoals wijkaanpak, buurtwerk, sport en vrijwilligerswerk. Om verdergaande participatie te bevorderen adviseren wij om een integrale benadering van het inburgeringsbeleid te kiezen.

### *Verbeter de communicatie met inburgeraars*

Uit het onderzoek blijkt dat de doelstellingen van de inburgeraars voor het volgen van het traject niet altijd overeenkomen met de doelstellingen van de gemeente Hoorn. Dit verschil kan volgens ons worden opgeheven door heldere communicatie tussen de gemeente Hoorn, de inburgeraars en trajectaanbieders. Hierdoor kunnen de verwachtingen van de inburgeraars meer in overeenstemming worden gebracht met de doelstellingen van de gemeente voor de trajecten. Wij denken in het bijzonder aan de volgende punten:

- Zowel de gemeente als nieuwkomers formuleren als één van de doelstellingen 'oriëntatie op krijgen van werk'. Uit het onderzoek komt naar voren dat dit onderwerp niet voldoende aan bod komt in de inburgeringstrajecten. Wij adviseren de gemeente Hoorn hierover de afspraken met de trajectaanbieder(s) zonodig aan te passen.
- Van de oudkomers-opvoeders geeft een kwart aan dat zij het inburgeringstraject hebben gevolgd om werk te krijgen, naast het leren van Nederlands en het verkrijgen van informatie over opvoeden en school. Het krijgen van werk is geen directe gemeentelijke doelstelling voor deze doelgroep. Wij adviseren de gemeente de doelstelling duidelijk te informeren naar de doelgroep.

Daarnaast adviseren wij de gemeente te overwegen deze groep een ander inburgeringstraject aan te bieden, waarin de oriëntatie op de arbeidsmarkt een meer nadrukkelijk onderdeel uitmaakt.

- Een groot deel van de oudkomers-werk verwacht dat het inburgeringstraject leidt tot het krijgen van werk terwijl de het traject gericht is op het oriënteren op krijgen van werk.

Ook hier geldt dat de gemeentelijke informatie over de inhoud en doel van het inburgeringstraject kan worden verbeterd. Daarnaast zou de gemeente het inburgeringstraject nadrukkelijker kunnen afstemmen c.q. combineren met de reïntegratie-inspanningen voor deze groep.

Hierdoor komt het inburgeringstraject ook meer in het teken te staan van het oriënteren op en verkrijgen van werk.

#### *Organisatie van het inburgeringstraject*

Het overgrote deel van de inburgeraars is tevreden met de organisatie van de trajecten. Uitzondering hierop is de ontevredenheid van de inburgeraars over de kwaliteit van de docent. Met name oudkomers-werk zijn hierover minder tevreden. Wij adviseren de gemeente Hoorn deze uitkomst van het onderzoek te gebruiken bij onderhandelingen met de trajectaanbieders.

#### *Inburgeringsmonitor*

De gemeente meet met dit onderzoek de effecten van inburgering en de tevredenheid van de inburgeraars over de trajecten. Hiermee heeft zij een eerste stap gezet in het monitoren van het inburgeringsbeleid. Wij adviseren de gemeente hieraan een vervolg te geven.

Om de langere termijn effecten van de inburgeringstrajecten te meten, stellen wij voor dat de gemeente dit onderzoek onder dezelfde doelgroep die nu is onderzocht herhaalt over bijvoorbeeld 1 of 2 jaar

Daarnaast adviseren wij de gemeente dit onderzoek periodiek uit te voeren onder de inburgeraars die hun inburgeringstraject hebben afgerond.

Met het voortdurend monitoren worden de resultaten van (wijzigingen in) het inburgeringsbeleid zichtbaar en heeft de gemeente mogelijkheden om zo nodig tijdig bij te sturen.

#### **Tot slot**

De gemeente Hoorn heeft als één van de eerste gemeenten in Nederland de effecten van inburgering en de tevredenheid van de inburgeraars over de trajecten laten onderzoeken. De resultaten van het onderzoek zijn positief: de meerderheid van de inburgeraars zijn tevreden over de inhoud en organisatie van de inburgeringstrajecten. Een grote meerderheid geeft aan – als gevolg van het inburgeringstraject – meer contacten te hebben. Van de inburgeraars die meer activiteiten ondernemen, vindt het overgrote deel dat het traject hieraan heeft bijgedragen. Er zijn ook een aantal elementen voor verbetering vatbaar. Het resultaat biedt de gemeente aanknopingspunten om effecten van inburgering verder te vergroten en de tevredenheid van de inburgeraars te verhogen.