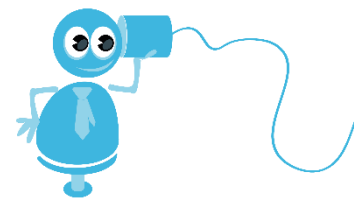




MWM²
experts in online research

**RAPPORTAGE
VERDIEPEND
ONDERZOEK
INBURGERAARS
(COHORT 2013-1 EN 2)**



INHOUDSOPGAVE

- + Achtergrond en doelstellingen
- + Management summary
 - + Conclusies
 - + Aanbevelingen
- + Resultaten
- + Onderzoeksverantwoording



INLEIDING



ACHTERGROND

DUO WENST HET DEELNEMERS- EN SLAGINGSPERCENTAGE T.A.V. HET INBURGERINGSEXAMEN TE VERHOGEN

Per 1 januari 2013 is de Wet inburgering gewijzigd: de verantwoordelijkheid voor inburgering ligt nu bij inburgeraars zelf. Binnen 3 jaar na vestiging in Nederland moet aan de inburgeringsplicht voldaan zijn. Niet iedereen voldoet hieraan: zowel het deelnemers- als het slagingspercentage t.a.v. het inburgeringsexamen valt lager uit dan gehoopt. Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: DUO) wenst, als centrale uitvoeringsorganisatie van de Wet inburgering, deze percentages te verhogen en heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de eerste 'groep' inburgeraars (cohort 2013 – 1 en 2). MWM2 voert hiertoe een gecombineerd onderzoekstraject uit:

- + Fase 1: Verkennend onderzoek – groepsdiscussies (kwalitatief)
- + Fase 2: Toetsend onderzoek – online vragenlijsten (kwantitatief)

Tot de doelgroep van dit onderzoek behoren asiel- en gezinsmigranten, die wel/niet deelgenomen hebben aan het inburgeringsexamen en wel/niet geslaagd zijn. Een volledig overzicht van alle doelgroepen is bijgevoegd op pag. 30.

In dit document wordt verslaglegging van de 1^e fase gedaan. Voorzichtigheid is geboden bij de interpretatie van de resultaten gezien de kleine n (n=24). Inzichten voortkomend uit dit onderzoek worden in de vervolgfase op grote schaal getoetst onder inburgeraars (cohort 2013 – 1 en 2).

DOELSTELLING

INZICHT IN DE ERVARINGEN VAN ASIEL- EN GEZINSMIGRANTEN T.A.V. HET INBURGERINGSPROCES

HOOFDDOELSTELLING

- + Inzicht verkrijgen in de barrières van nieuwkomers t.a.v. het inburgeringsproces, en hoe deze barrières weggenomen of verminderd kunnen worden.

DEELVRAGEN

- + Algemeen: hoe heeft men de inburgeringsperiode tot nu toe ervaren?
- + Proces:
 - + welke stappen/ activiteiten tot inburgering heeft men wel/niet ondernomen en waarom (niet)?
 - + wat zijn triggers en barrières om naar school te gaan?
 - + specifiek het inburgeringsexamen: wat zijn attitude en motivaties om wel/niet deel te nemen?
- + Overall: wat zijn triggers en barrières om in te burgeren en hoe kunnen barrières weggenomen of verminderd worden?
- + DUO: welke associaties heeft men bij DUO en hoe waardeert men de dienstverlening?
- + Hoe kan het inburgeringsproces in zijn geheel verbeterd worden?

MANAGEMENT SUMMARY



CONCLUSIES

VOORKOMEN NEGATIEVE ERVARINGEN BELANGRIJKE MOTIVATIE OM IN TE BURGEREN

- + Omstandigheden binnen het huishouden zijn van grote invloed op de mate waarin inburgeraars leeractiviteiten kunnen ondernemen en daarmee ook op het slagingspercentage.
- + Inburgeren lijkt voor asielmigranten relatief moeilijker dan voor gezinsmigranten: zij krijgen steun van hun partner die al wegwijs is in de Nederlandse samenleving of zelfs de Nederlandse identiteit heeft.
- + In eerste instantie is angst een belangrijke motivatie om in te burgeren: men is bang voor financiële consequenties of terugkeer naar eigen land. Als men eenmaal in het leertraject zit, ervaart men de voordelen van inburgeren en wordt toekomstperspectief een belangrijke motivatie.
- + Scholen zijn van wezenlijk belang in het leertraject en kunnen als vliegwiel fungeren mits deskundig. Men heeft de voorkeur om scholing te volgen, maar niet elke situatie laat dat toe.
- + In het inburgeringsproces zijn twee momenten waarop relatief de meeste inburgeraars ‘uitvallen’: bij ontvangst van de brief Wet Inburgering (brief blijft ongelezen) en na het lezen van deze brief (men onderneemt geen actie).
- + De belangrijkste belemmeringen om in te burgeren zijn: geen/weinig tijd, kosten, niet willen, niet kunnen en onwetendheid (zie pagina 8).
- + Bij het examen vormt vooral het onderdeel leesvaardigheid een struikblok.
- + Men is positief over de dienstverlening van DUO. Desalniettemin blijft het voor inburgeraars relatief moeilijk om de websiteteksten van www.inburgeren te begrijpen en zelf een telefoongesprek te voeren.

CONCLUSIES

BARRIÈRES DIE MEN ERVAART T.A.V. HET INBURGERINGSPROCES



LEGENDA

Asielmigrant

Gezinsmigrant

Beiden

NEEM DE INBURGERAARS BIJ DE HAND EN MAAK HEN WEGWIJS IN HET INBURGERINGSPROCES

Start

- + Maak de inburgeraar bij de 'start' wegwijs en bied een overzicht van goede scholen in de regio en attendeer hen op het keurmerk van DUO (Blik op Werk).
- + Geef de inburgeraar een doel voor ogen. Laat aan de hand van succesverhalen zien waar men het voor doet.
- + Maak inzichtelijk voor inburgeraars bij welke instantie (bijv. DUO of de gemeente) ze waarvoor terecht kunnen.
- + Besteed specifiek aandacht aan de mogelijkheid om kinderopvangtoeslag te ontvangen vanuit de gemeente voor gezinsmigranten. Het gebrek aan (geld voor) kinderopvang is een grote barrière.

Leertraject

- + Geef richtbaarheid aan specifieke regelingen voor inburgeraars met een geldige reden voor uitstel/vrijstelling.
- + Attendeer inburgeraars op lokale initiatieven en instanties die hen (vrijwillig) bijstaan als VWN of hulp bij het leren bieden, zoals Taalmaatjes.
- + Stimuleer inburgeraars prominenter om naar school te gaan. Indien men toch kiest voor zelfstudie: geef als DUO zijnde aan, welke lesmethode men moet kiezen.

Examen

- + Richt een meldpunt voor klachten op, waar inburgeraars negatieve ervaringen t.a.v. scholen kunnen ventileren. Verbind hier waar mogelijk consequenties aan om dergelijke situaties te voorkomen.
- + Attendeer immigranten op de oefenexamens op de website van www.inburgeren.nl.
- + Zorg voor stilte tijdens de examens. Men is gespannen en snel afgeleid: garandeer rust ín de examenlocatie.

OVERWEEG OM TE DIFFERENTIËREN BIJ HET INBURGERINGSEXAMEN

Start

Leertraject

Examen

- + Overweeg om de 1^e brief (Wet Inburgering) in de oorspronkelijke taal van de inburgeraar te communiceren. We begrijpen dat het een principiële overweging is, maar ons inziens zou dit enorm bijdragen aan een verhoging van het deelnamepercentage.
- + Wees je bewust van de thuissituatie van de inburgeraar. Wellicht is het lastig te realiseren, maar het is goed om te beseffen dat deze factoren van grote invloed zijn op de capaciteit van de inburgeraar om deel te nemen aan het proces.
- + Adviseer scholen om zoveel mogelijk te differentiëren binnen de les. Let hierbij in het bijzonder op leeftijd en leercapaciteit.
- + Scherp richtlijnen aan voor in ieder geval de Blik op Werk-scholen om de kwaliteit van onderwijs te verbeteren, met daarin o.a. maximum aantal deelnemers per klas en interactie-uren.
- + Overweeg om het inburgeringsexamen a) op verschillende niveaus aan te bieden of b) beperkte vrijstelling of uitstel te geven voor specifieke groepen, zoals inburgeraars op leeftijd (>45 jaar) of inburgeraars die nooit naar school zijn geweest in het land van herkomst.
- + Denk aan de mogelijkheid van een herkeuring van het deexamen 'Leesvaardigheid'.

RESULTATEN



CONTEXT

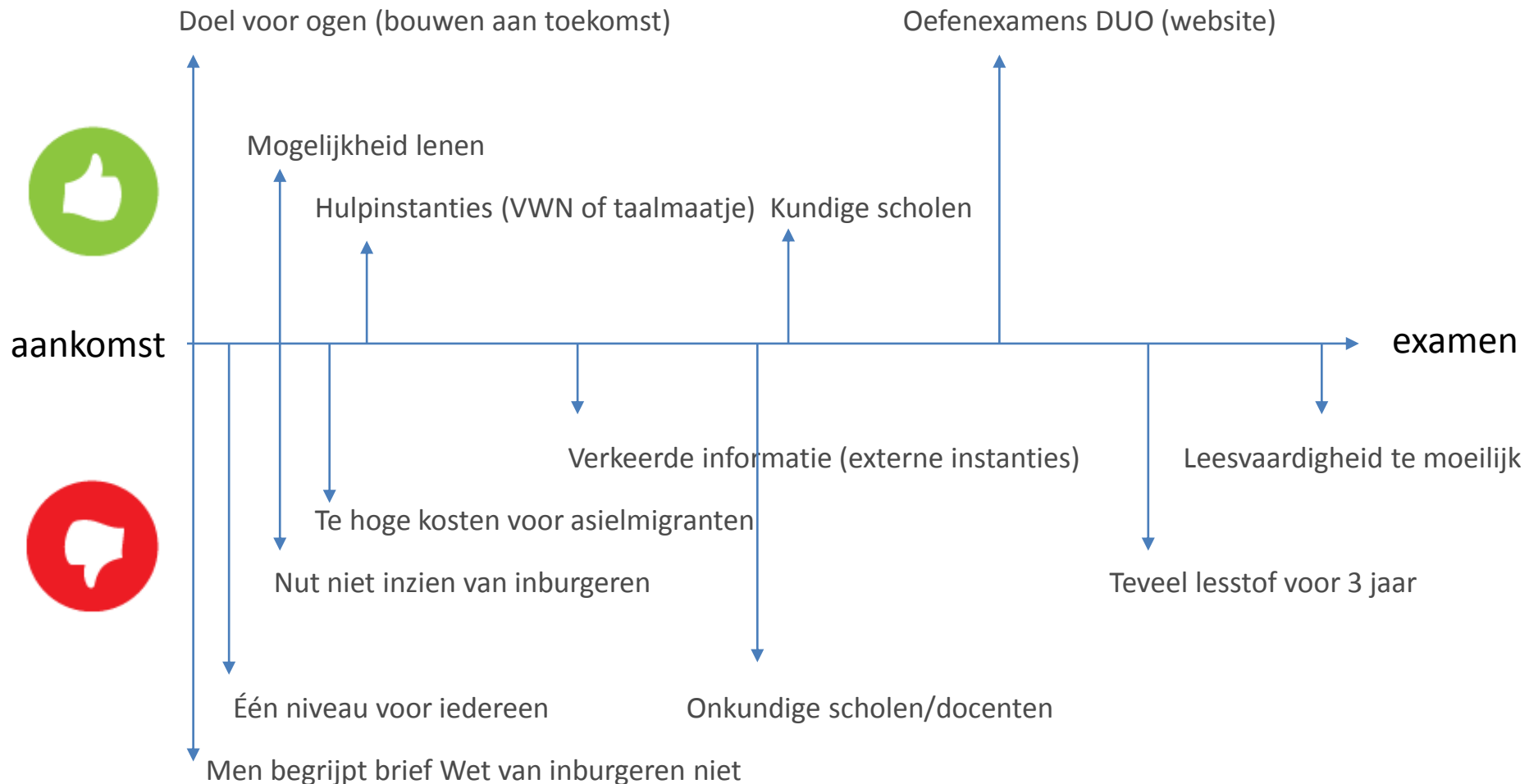
OMSTANDIGHEDEN BINNEN HET HUISHOUDEN BEÏNVLOEDEN DEELNAME INBURGEREN EN EXAMEN

- + Omstandigheden binnen het huishouden beïnvloeden in negatieve zin de mate waarin inburgeraars leeractiviteiten ondernemen en hebben daarmee ook effect op het slagingspercentage.
- + Denk bij omstandigheden aan de volgende situaties/problematiek waarmee inburgeraars te maken hebben:
 - + Kansarme woonomgeving (weinig sociale voorzieningen, niet/nauwelijks Nederlandssprekende contacten)
 - + Zorgtaken (zorg voor kleine kinderen + familieleden, dit belemmert leeractiviteiten)
 - + Psychische problemen (stress/faalangst, trauma's door (oorlogs)verleden)
 - + Hoge kosten voor gezinsmigranten (zij krijgen schoolgeld niet terug bij slagen)
 - + Traditionele waarden/geloofsovertuiging (vrouwen horen thuis te zijn voor het gezin en mogen niet te studeren)



ERVARINGEN INBURGEREN

WAT GAAT GOED T.A.V. HET INBURGERINGSPROCES, EN WAT GAAT NIET GOED?



N.B. De pijlen geven geen mate van intensiteit aan, het is echter wel gerelateerd aan het moment in tijd.

ERVARINGEN INBURGEREN

INBURGERAARS WORDEN POSITIEVER NAARMATE HET INBURGERINGSPROCES (GOED) VORDERT

- + In eerste instantie is angst de belangrijkste motivatie om in te burgeren: men is bang voor financiële consequenties of terugkeer naar eigen land. Als men eenmaal in het leertraject zit, ervaart men de voordelen van inburgeren en wordt toekomstperspectief een belangrijke motivatie.
“Ik vind goed dat je moet inburgeren. Mijn burens wonen al 50 jaar in Nederland en ze praten nog steeds Turks.”
“Wat kan ik doen bij dokter? Niets. Ik moet taal spreken.”
“Eerst was mijn leven kleine cirkel: man, kind en ik. Nu is mijn leven grote cirkel.”
- + Sommigen van hen, met name de gemotiveerde inburgeraars, zien inburgeren als startpunt van hun nieuwe leven in Nederland en verwachten ondersteuning van DUO hierbij. *“Als ik klaar ben, kan ik lening niet gebruiken voor andere diploma’s maar ik wil doorleren”* en *“Inburgeringsexamen is niet genoeg, je krijgt er geen werk mee.”*
- + Negatieve ervaringen gaan vooral over de (hoge) kosten van het les- en examengeld (*“Mensen komen uit de oorlog en dan moet je betalen”*) en het gebrek aan differentiatie: het inburgeringsexamen wordt voor iedereen op hetzelfde niveau aangeboden, ongeacht diens achtergrond. (*“Voor mij is moeilijk, ik geen school.”*)
- + Daarnaast vindt men de periode van 3 jaar te kort voor de hoeveelheid lesstof: *“Ik wil, maar is veel.”*

ERVARINGEN INBURGEREN

ERVARINGEN MET SCHOLEN VARIËREN VAN HEEL POSITIEF TOT NEGATIEF

- + Er zijn meerdere succesverhalen te horen van effectief onderwijs met zeer kundige en professionele docenten:

“Door mijn leraar kreeg ik motivatie”

“Mijn lerares is de beste, zoveel geduld en goed geholpen”

- + Tegelijkertijd zijn er inburgeraars die teleurgesteld zijn in hun school. Negatieve ervaringen gaan voornamelijk over ongeschoolde docenten, financieel winstbelang, te grote klassen en onrustige lessen:

“Mijn lerares was niet professioneel, ze had geen achtergrond.”

“Wij zitten met meer dan 30 man in de klas. Dat is te druk. En ik krijg weinig aandacht.”



ERVARINGEN INBURGEREN

ANGST MAAR OOK BLIJDSCAP VEELVOORKOMENDE EMOTIES TIJDENS INBURGEREN

- + Angst is veelvoorkomend, maar er wordt ook zeker blijdschap ervaren tijdens de inburgeringsperiode.



BLIJDSCAP

Bij aankomst: dankbaar voor het verblijf en voorzieningen in Nederland

Tijdens het leren: toename eigen vaardigheden verkleint afhankelijkheid

Tijdens het leren: sociale contacten indien schoolgaand

Bij behalen inburgeringsexamen (trots)

'Ik ben alleen maar blij met inburgering. Eerst was mijn leven hier in een kleine cirkel, nu is het veel groter.'

'De lessen waren heel goed en ik heb veel mensen ontmoet.'



ANGST

Overall: angst voor financiële consequenties als men zakt

Overall: onzekerheid over regelgeving (mogelijk gedwongen terugkeer?)

Tijdens het leren: als niveau van lessen te hoog is ontstaat angst

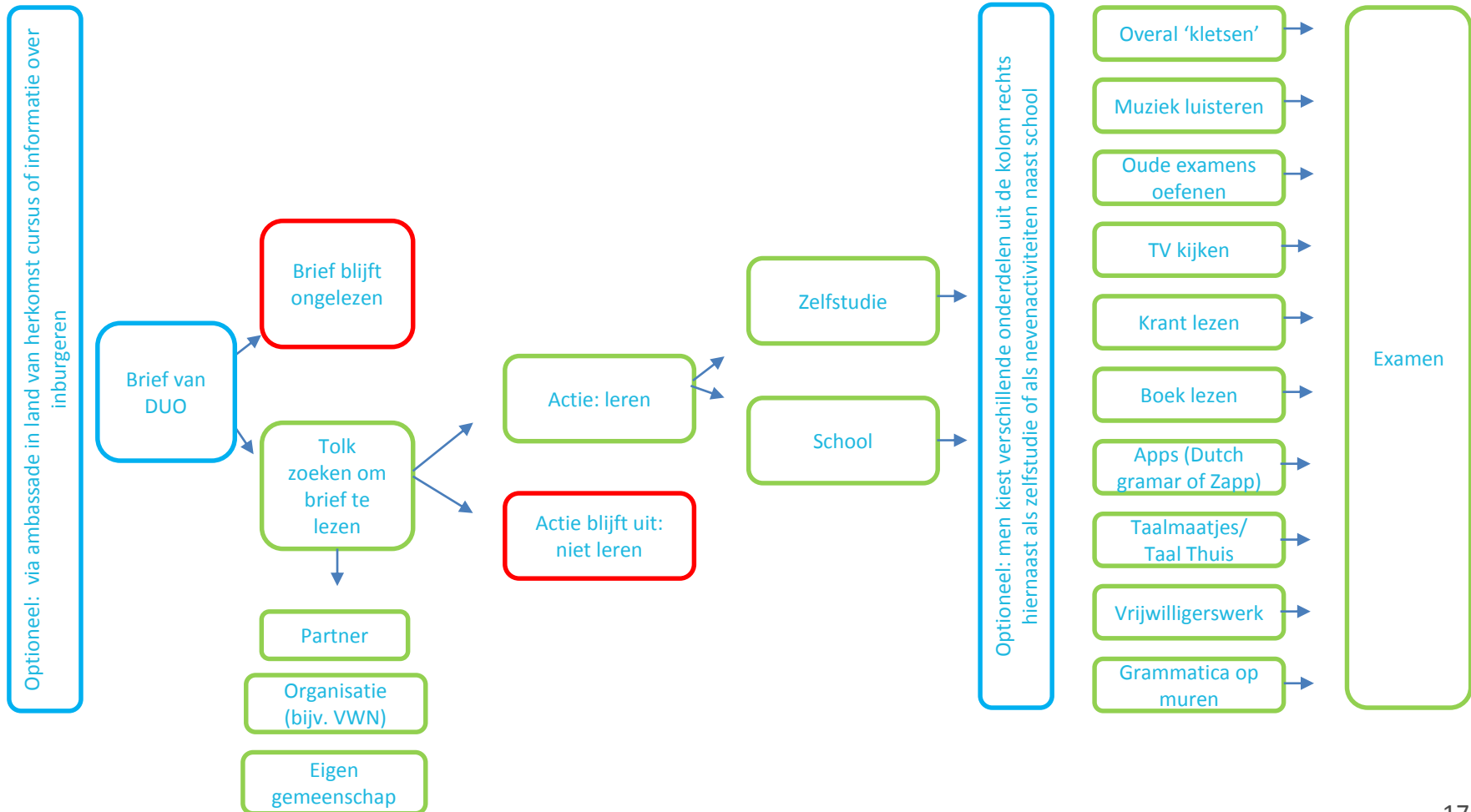
Inburgeringsexamen: examen en examensetting leidt tot (faal)angst

'Ik ben heel bang. Als ik niet slaag moet ik betalen. Maar ik heb niet.'

'Ik blijf maar leren en leren en leren maar het lukt niet! Wat gaat er nu gebeuren? Naar eigen land? Ik ga daar dood.'

ACTIVITEITEN

ER ZIJN 2 MOMENTEN WAAROP RELATIEF DE MEESTE INBURGERAARS UITVALLEN



MOTIVATIE SCHOOL

VRIJWEL ALLE INBURGERAARS WILLEN NAAR SCHOOL, MAAR NIET ELKE SITUATIE LAAT DAT TOE

- + De meeste inburgeraars verkiezen school boven zelfstudie, mits hun financiën en privé-situatie dat toelaat. Zo kunnen zij de vaardigheden lezen en spreken zo goed mogelijk ontwikkelen.
- + Er zijn weinig succesverhalen te horen over zelfstudie: meestal zoekt men na een tijdje toch scholing of hulp bij een vrijwilligersinstantie.
- + Opvallend is dat men zoekt op de dichtstbijzijnde school, niet op de 'beste' school of een school met een keurmerk. Dit leidt tot teleurstelling: zoals gezegd zijn er relatief veel klachten over scholen.

TRIGGERS	BARRIÈRES
<ul style="list-style-type: none"> • School geeft structuur en houvast 	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten
<ul style="list-style-type: none"> • Hulp bij planning: lesstof in hapklare brokken 	<ul style="list-style-type: none"> • Misfit rooster met privé-situatie (o.a. zieke partner of kleine kinderen)
<ul style="list-style-type: none"> • Sociale contacten opdoen 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen toestemming van partner (gezinsmigranten)
<ul style="list-style-type: none"> • Training in de vaardigheden spreken en luisteren 	
<ul style="list-style-type: none"> • Afleiding 	
<ul style="list-style-type: none"> • Alternatief als zelfstudie niet vordert 	

MOTIVATIE DEELNAME EXAMEN

NIET MEEDOEN IS VRIJWEL GEEN OPTIE VOOR INBURGERAARS: MEN VREEST VOOR BOETE OF TERUGKEER

- + Niet meedoen aan het inburgeringsexamen is voor de meeste inburgeraars die wij gesproken hebben geen optie. Men is bang om een boete te krijgen of teruggestuurd te worden.
- + Overige triggers om deel te nemen zijn toekomstgericht: men wil bijvoorbeeld werk, zelfredzaam zijn, herenigd blijven met het gezin en de eigen kinderen kunnen begrijpen.
- + Een enkeling heeft financiële redenen om in te burgeren. Bijvoorbeeld om de familie in het land van herkomst te kunnen onderhouden.
- + Redenen die de houding en motivatie van inburgeraars negatief beïnvloeden t.a.v. deelname aan het examen zijn vrijwel gelijk aan de barrières die inburgeraars ervaren t.a.v. het gehele inburgeringsproces: tijd, kosten, niet willen, niet kunnen en onwetendheid.

TRIGGERS

- Boete voorkomen
- In Nederland mogen blijven
- Bouwen aan toekomst:
 - Zelfredzaamheid
 - Onafhankelijkheid
 - In contact komen met anderen
 - Eigen kinderen kunnen begrijpen
 - Herenigd blijven met gezin
 - Voor partner en omgeving (gezinsmigranten)
- Voor familie in land van herkomst zorgen

BARRIÈRES DIE MEN ERVAART T.A.V. HET INBURGERINGSPROCES



LEGENDA

Asielmigrant

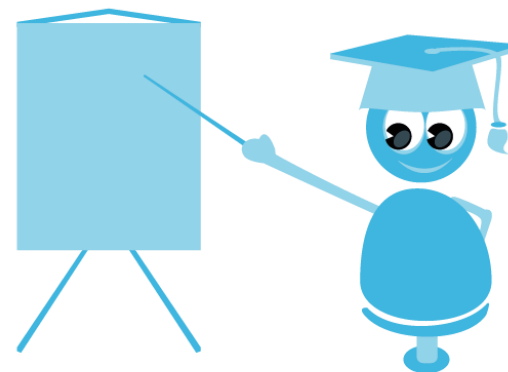
Gezinsmigrant

Beiden

BARRIÈRES T.A.V. INBURGEREN

TIJD IS EEN BARRIÈRE VOOR O.A. VROUWELIJKE GEZINSMIGRANTEN MET EEN GEZIN

- + Met name de vrouwelijke gezinsmigranten dragen zorg voor hun kind(eren) binnen de familie: een studie is dan lastig te combineren. Vooral als er geen geld of sociaal vangnet is voor de opvang: *“Mijn man werkt bij RET. Hij werkt onregelmatig. Ik kan niet ‘s avonds weg op cursus. En overdag heb ik mijn kindje. Ik heb hier geen familie of vrienden die mij kunnen helpen.”*
- + Voor sommige asielmigranten is een studie niet haalbaar omdat zij het hoofd financieel boven water moeten houden. In de praktijk betekent dit een zware werkweek, waarin weinig tot geen tijd is om te studeren. Andere migranten geven werk meer prioriteit dan inburgeren om te bouwen aan hun nieuwe toekomst. Studeren in hun vrije tijd valt deze inburgeraars zwaar.



BARRIÈRES T.A.V. INBURGEREN

KOSTEN MAKEN INBURGEREN VOOR SOMMIGE IMMIGRANTEN ONMOGELIJK

- + Zowel asiel- als gezinsmigranten mogen geld lenen van DUO voor hun studie. Asielmigranten krijgen dit geld terug als ze slagen, gezinsmigranten niet. Gezinsmigranten zijn daardoor minder bereid om te lenen en daarmee om naar school te gaan: *“Elke keer kost het mij €50,- en ik heb uitkering, dat is niet veel.”*
- + Enkele inburgeraars lenen niet of mogen niet van hun partner lenen omwille van principiële redenen of vanwege slechte ervaringen uit het verleden.
“Mijn partner heeft in het verleden hoge schulden opgebouwd: ik mag echt niet lenen van hem.”
“Ik mag niet lenen, wij geen geld om later terug te betalen. Ik wil wel naar school maar kan niet.”
- + Migranten geven aan dat de prijzen per school sterk verschillen. Zo zouden de lessen van DUO voor hen te hoog zijn, waardoor ze aangewezen zijn op lessen van VWN. Het kwaliteit van onderwijs van VWN laat echter te wensen over: de klassen zijn te groot en de lessen weinig productief (laag leerrendement).

BARRIÈRES T.A.V. INBURGEREN

SOMMIGE IMMIGRANTEN VOELEN GEEN NOODZAAK OM IN TE BURGEREN: ZIJ WILLEN NIET

- + Met name in de grote steden kunnen inburgeraars zich prima redden met de Engelse taal en voelen ze daardoor weinig tot geen noodzaak om in te burgeren. Dit geldt ook voor inburgeraars die leven binnen een gemeenschap van het land van herkomst: zij kunnen zich redden met hulp van de gemeenschap.
“Waarom ik Nederlands leren? Ik Frans praten en Arabisch. Ik kan met hen communiceren.”
- + Binnen sommige culturen bepaalt de man voor de gezinsmigrant dat inburgeren/studeren niet voor zijn vrouw is weggelegd: een vrouw hoort voor het huishouden en de kinderen te zorgen.
“Mijn man wil niet dat ik studeer. Ik moet thuisblijven voor huis en kinderen.”
- + Inburgeraars die het nut niet inzien van inburgeren, zijn niet gemotiveerd en stellen het leren uit:
‘Sommige mensen denken morgen, morgen, morgen en dan ineens is het 3 jaar. Ik heb ook niet altijd zin om mijn boek te pakken, maar ik wil wel vooruit.’

BARRIÈRES T.A.V. INBURGEREN

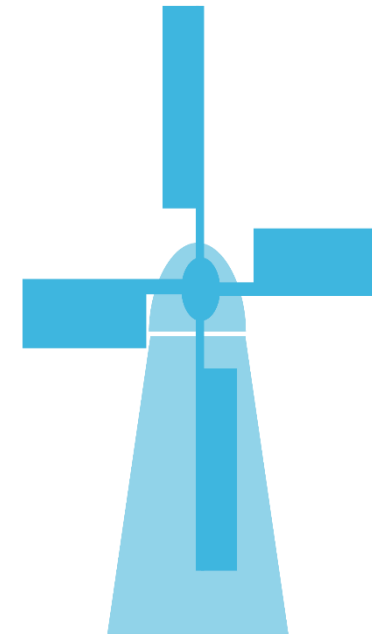
LEEFTIJD, BEPERKT COGNITIEF VERMOGEN EN EEN SLECHTE GEZONDHEID BEMOEILIJKEN PROCES

- + De brief met daarin informatie Wet van Inburgeren is voor de meeste inburgeraars niet goed te lezen, omdat deze in het Nederlands is geschreven. Hulp van een tolk vertraagt hun (re)actie. Daarbij kan ruis ontstaan wanneer externe instanties mogelijk inburgeraars adviseren op basis van verouderde wet- en regelgeving: *“Ze doen echt hun best om te helpen, maar ze zeggen soms verkeerde dingen.”*
- + Inburgeraars op leeftijd of moeilijk lerende inburgeraars kunnen de lesstof moeilijk eigen maken: zij hebben meer tijd nodig op de korte (les) én lange termijn (periode) om informatie tot zich te nemen.
“Ik leren, leren, leren en niet slagen. Ik kan niet begrijpen!” en *“Ik nooit naar school geweest, is moeilijk.”*
- + De fysieke en/of mentale gezondheid speelt sommige inburgeraars parten. Ziekte tijdens zwangerschap, PTSS (Post Traumatische Stress Stoornis) of ziekte door stress en faalangst zijn genoemde problemen die het leren verhinderen.
“Ik ben de hele zwangerschap erg ziek geweest, de hele dag misselijk en overgeven. Ik kon niets.”
“Ik ben ziek van de stress. Naar dokter. Ik maar 6 jaar school gehad in eigen land. Te moeilijk voor mij.”

BARRIÈRES T.A.V. INBURGEREN

ONWETENDHEID ZORGT VOOR ONNODIGE DREPELS TIJDENS HET INBURGERINGSPROCES

- + Een enkele inburgeraar is niet op de hoogte wat er van ze verwacht wordt, bijvoorbeeld omdat de 1^e brief van DUO niet wordt gelezen. Zelfs bij gezinsmigranten met een van origine Nederlandse partner kan dit voorkomen:
“Ik mijn man vragen, wil jij brief lezen. Hij zegt later, later, ik ben druk.”
“Niemand heeft mij gezegd! Ook mijn man niet.”
- + Meerdere inburgeraars die we gesproken hebben, zouden in verband met hun zwangerschap, hogere leeftijd of lagere IQ, in aanraking komen voor uitstel of een bepaalde vrijstelling. Zij zijn hier echter niet van op de hoogte en blijven vechten tegen de bierkaai.



ASSOCIATIES BIJ DUO

VEEL POSITIEVE ASSOCIATIES BIJ INBURGERAARS OVER DE DIENSTVERLENING VAN DUO

'Het is heel goed van DUO dat ze een lening geven.'

'Die meneer van DUO bij het inburgering s-examen was heel aardig voor ons.'

'DUO helpt je alleen maar met de basis. Ik wil verder leren en werken maar dat lukt niet.'

'Bij DUO denk ik meteen aan stress! Als ik een brief krijg van DUO, denk ik meteen aan het examen.'

'De brief van DUO was echt een push voor mij. Nu wist ik: ik moet Nederlands gaan leren.'



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

'DUO geeft mij goed advies. Ze helpen mij door te zeggen wat ik kan doen.'

'De brief van DUO is heel moeilijk. Ze moeten niet van die grote Nederlandse woorden gebruiken.'

'Bij DUO zijn ze heel helpfull, maar niet altijd!'

'Ik zie DUO als een persoon die helpt bij het naturaliseren.'

'Aan de telefoon moet je bij DUO heel lang wachten maar met de email gaat 't heel snel.'

DIENSTVERLENING DUO

POSITIEF: FUNCTIE EN SERVICE VAN DUO, NEGATIEF: MOEILIKHEIDSGRAAD VAN INFORMATIE

- + Over het algemeen is men positief over DUO. DUO verstrekt leningen en maakt het voor (gemotiveerde) inburgeraars mogelijk om Nederlands te leren.
- + Echter, men kan zelf weinig tot geen gebruik maken van de informatievoorzieningen die DUO biedt, omdat deze in ‘grote, Nederlandse woorden’ en vakjargon geschreven zijn. En dat demotiveert: *“If you can’t figure out what you suppost to do, you give up quickly.”*
- + Inburgeraars maken daardoor zelf weinig gebruik van de website www.inburgeren.nl, de Inburgeringstelefoon of eventuele folders.

“Waarom zij gebruiken zo’n grote woorden? Ik kan niet begrijpen.”

“It’s very confusing. Het zou fijn zijn als informatie in eigen taal is. Nu gooi je het in vertaalmachine en wat daar uitkomt is onbegrijpelijk.”

“It’s needs to be simplified: in kleine stapjes. Kortere stukjes, 2 of 3 woordjes per zijn. Je moet de informatie en de zinnen opknippen.”

- + Inburgeraars die wel in staat zijn om de Inburgeringstelefoon te bellen, zijn zeer te tevreden over de dienstverlening: *“Ik heb nog nooit een slechte ervaring gehad.”*
- + Men vindt de medewerkers van DUO vriendelijk, geduldig en er wordt duidelijke uitleg verstrekt.

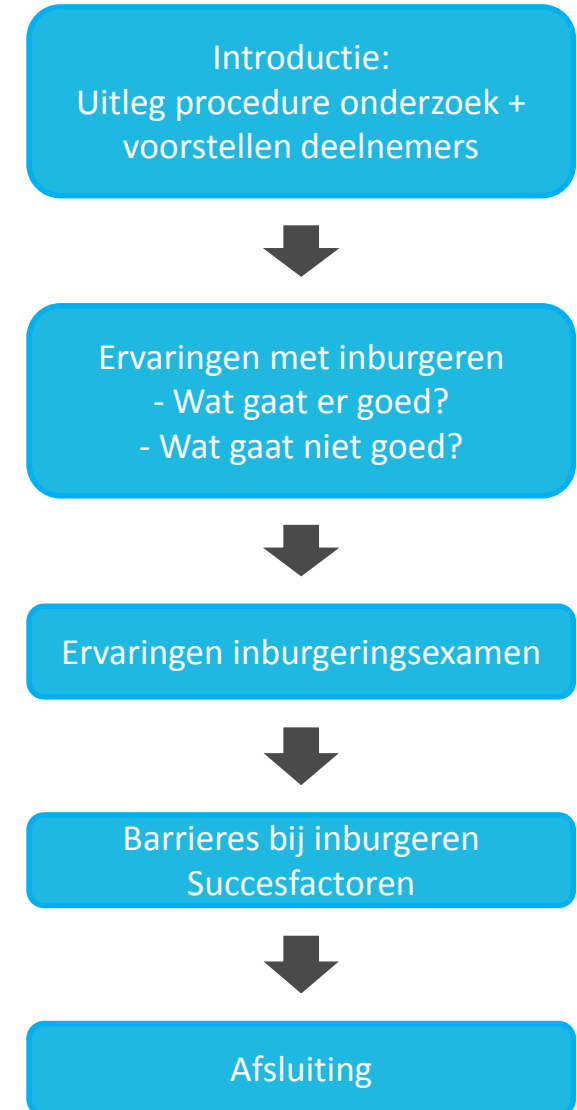
BIJLAGEN



ONDERZOEKSAANPAK

GROEPSGESPREKKEN IN AMSTERDAM, ALMELO EN ROTTERDAM

- + Op 8, 10, 11 en 14 maart 2016 zijn groeps gesprekken georganiseerd met in totaal 24 nieuwkomers.
- + Van de deelnemende nieuwkomers is een spreiding gemaakt op: asielmigrant/gezinsmigrant, wel/niet deelgenomen aan inburgeringsexamen, wel/niet geslaagd voor het inburgeringsexamen.
- + Elk gesprek duurde 120 minuten.
- + De groeps gesprekken vonden plaats in Amsterdam, Almelo en Rotterdam.
- + In de gesprekken stonden eigen ervaringen met inburgeren en het inburgeringsexamen centraal.
- + Daarnaast lag de focus in het groeps gesprek op het benoemen van barrières bij het inburgeren. Ook zijn succesfactoren besproken.
- + Bij de gesprekken is vertegenwoordiging van DUO / Ministerie van SZW aanwezig geweest, de gesprekken zijn geleid door H el ene Tuinman en Maxime Rooijmans.



DOELGROEPEN

ASIELMIGRANTEN



Groep 1

Niet deelgenomen aan het
inburgeringsexamen

Groep 2

Wel deelgenomen aan het
inburgeringsexamen



Niet gehaald

Groep 3

Wel deelgenomen aan het
inburgeringsexamen



Gehaald

GEZINSMIGRANTEN



Groep 4

Niet deelgenomen aan het
inburgeringsexamen

Groep 5

Wel deelgenomen aan het
inburgeringsexamen



Niet gehaald

Groep 6

Wel deelgenomen aan het
inburgeringsexamen



Gehaald

TIJDLIJN

CHRONOLOGISCH OVERZICHT VAN ACTIVITEITEN VAN INBURGERAARS

- + Hieronder is ter illustratie de tijdlijn te zien van een willekeurige inburgeraar. In de gesprekken maakten alle deelnemers een tijdlijn waarin ondernomen activiteiten tijdens hun inburgering zijn opgenomen.

A photograph of a handwritten timeline on a piece of paper. The text is written in Dutch and lists six activities in chronological order. To the left of the text are several small icons: a blue robot, a brown suitcase, and a Dutch flag. A large black arrow points from the left side of the paper towards the right, where there is a yellow circular icon of a graduation cap and the text 'Examen doen'.

1. Ik heb eerst van mijn man gehoord als ik moet examen geven.
2. Daarna ik heb brief gekregen als moet ik tot 2016 examen geven.
3. Ik heb zelf beetje geleerd via komputer.
4. Ik heb daarna school gerveest, daar heb ik vor 2 manden heel veel geleerd.
5. Ik heb eindelijk examens gegeven met goeje cijvers,
6. Nu ik ben heel blij.

Examen doen

MWM²
experts in online research

**RIJNSBURGSTRAAT 9
1059 AT AMSTERDAM
020-4122405
www.mwm2.nl**

In opdracht van: DUO (Mohammed Hamdaoui) en Ministerie van SZW (Ruud van de Velden)

Auteurs: MWM2 (Hélène Tuinman en Maxime Rooijmans)

Datum: maart 2016