GEMEENTE NIJMEGEN
OPENEMBASSY
DE SPIEGEL ONDERZOEK

Tussenevaluatie Nieuwe Wet inburgering 2021 in Nijmegen

Eerste ervaringen van inburgeraars en betrokken professionals

2024

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting **3**

Inleiding & methodologie **6**

Kwantitatief onderzoek **12**

Inburgeringsprogramma

Algemene evaluaties van het inburgeringsprogramma 13
Ondersteuning van de klantregisseur 17
Evaluatie van de lessen 20

Inburgeringsfactoren

Werk 26
Sociale Participatie 29
Mentale gezondheid 34

Kwalitatief onderzoek **38**

Ondersteuning vanuit de gemeente 39
Ondersteuning vanuit partners in de stad 44
Wachttijden 47
Taal 49
Werk en dualiteit 52
Mentale gezondheid en stabiliteit 55
Sociale verbondenheid 57
Tenslotte… 59

Onderzoek onder professionals **60**

Conclusie en aanbevelingen **64**

Bijlagen **69**

Auteurs
Younes Younes | De SpiegelOnderzoek
Carlijn van Alphen | De SpiegelOnderzoek

Fatih Aktas | OpenEmbassy
Soraya Shawki | OpenEmbassy
Pepijn Tielens | OpenEmbassy
Renée Frissen | OpenEmbassy

Afdeling Onderzoek & Statistiek | Gemeente Nijmegen

Vormgeving
Femke Brand | OpenEmbassy

Managementsamenvatting

Sinds 1 januari 2022 is de nieuwe Wet Inburgering 2021 van kracht. Deze wet legt de verantwoordelijkheid voor de inburgering weer bij de gemeenten. Twee jaar na de invoering van de wet heeft Gemeente Nijmegen onderzoek laten uitvoeren naar de eerste ervaringen met de implementatie en uitvoering in Nijmegen. In opdracht van gemeente Nijmegen hebben OpenEmbassy en De Spiegelonderzoek ervaringen opgehaald bij statushouders en gezinsmigranten die inburgeringsplichtig zijn (hierna: inburgeraars). Gemeente Nijmegen heeft zelf onderzoek uitgevoerd onder betrokken professionals: klantregisseurs van de gemeente en medewerkers van partnerorganisaties Doel van het onderzoek is inzicht te verkrijgen in de effectiviteit van het gemeentelijke inburgeringsaanbod en de begeleiding die inburgeraars ontvangen. Daarnaast werd er gekeken naar mogelijkheden om het beleid te verbeteren en werd een basis gelegd voor een meer structurele dialoog met inburgeraars.

Onderzoeksopzet

Het onderzoek volgde een mixed methods benadering. De Spiegelonderzoek en OpenEmbassy hebben onderzoek uitgevoerd onder inburgeraars, waarbij het kwantitatieve deel werd verzorgd door De Spiegelonderzoek en het kwalitatieve deel door OpenEmbassy. Het kwantitatieve deel is een vragenlijstonderzoek met 149 bruikbare responsen. Dit werd opgevolgd door kwalitatieve focusgroepen uitgevoerd volgens de expertpoolmethodiek, waarbij 19 inburgeraars hun ervaringen en die van hun gemeenschap deelden. Deze participatieve methode bood inzicht in de belangrijkste obstakels en successen in het inburgeringsproces. Daarbij werd het 'Indicators of Integration'-model (IoI) gebruikt om dimensies zoals werk, sociale relaties en toegang tot gezondheidszorg te analyseren. Gemeente Nijmegen heeft met een enquête en groepsgesprekken inzichten opgehaald bij professionals die betrokken zijn bij de uitvoering van inburgering.

Algemeen

Inburgeraars en professionals waarderen het inburgeringsprogramma over het algemeen neutraal tot positief. Asielstatushouders, die intensievere begeleiding van de gemeente ontvangen, zijn vaak positiever dan gezinsmigranten. Echter, externe factoren zoals wachttijden voor opvang, huisvesting en gezinshereniging hebben een groot effect op het welzijn van mensen tijdens de inburgering.

Klantregisseur

De rol van klantregisseurs blijkt cruciaal voor het succes van de inburgering. Positieve ervaringen worden gekenmerkt door duidelijke communicatie, een proactieve houding en beschikbaarheid. Tegelijkertijd signaleren inburgeraars een gebrek aan consistentie in de begeleiding, met beperkte beschikbaarheid van regisseurs en ontoereikende informatievoorziening.

Brede Intake & PIP

De Brede Intake en het Persoonlijk Inburgerings Plan (PIP) worden over het algemeen positief ontvangen, al blijkt wel dat het vaak voorafgaand onduidelijk is wat dit proces inhoudt en inburgeraars niet altijd het gevoel hebben gehoord te worden in dit proces. Vervolgcontact en begeleiding tijdens het traject zijn punten die verbetering behoeven.

Werk

De arbeidsparticipatie onder asielstatushouders is relatief laag, terwijl gezinsmigranten, vooral vrouwen, vaker participeren. De onzekerheid rondom tijdelijke en nulurencontracten en het gebrek aan aansluiting met eerdere kwalificaties zijn uitdagingen die door inburgeraars worden genoemd. Er is behoefte aan werk dat aansluit bij de achtergrond en ambities van inburgeraars en perspectief biedt. Daar is met name het ontsluiten van netwerk en geven van de juiste informatie van belang.

Taal

Taalverwerving is een belangrijk middel voor o.a. werk, sociale contacten en participatie. Hoewel de taallessen goed worden ontvangen op basis van het kwantitatieve onderzoek, hebben wachttijden tussen taalcursussen, kwaliteit van docenten, lage betrokkenheid van docenten, ongeadresseerde emotionele problemen en de samenstelling van klassen effect op taalwerving. Intensieve taallessen zijn gewenst door sommigen, terwijl anderen de huidige werkdruk te hoog vinden. Er is veel behoefte aan praktijkgerichte taaloefeningen en informele taalmogelijkheden, zoals taalbuddies, terwijl dit nog niet voor iedereen mogelijk is.

Sociale contacten en initiatieven

Inburgeraars voelen zich gemiddeld tot comfortabel in hun omgang met de lokale bevolking, maar er is een duidelijke behoefte aan meer contact met Nederlanders. Sociale initiatieven zijn niet altijd bekend of toegankelijk voor inburgeraars, vooral vanwege taalbarrières. Dit beperkt de sociale participatie en kan bijdragen aan gevoelens van isolatie en eenzaamheid, terwijl sociale participatie juist een positief effect heeft op mentaal welzijn.

Mentaal welzijn

Hoewel inburgeraars hun mentale gezondheid gemiddeld tot goed beoordelen, beïnvloeden factoren zoals niet goed aansluitend werk, wachten op procedures en gezinshereniging en het balanceren van meerdere verantwoordelijkheden (werk, gezin, inburgering) hun welzijn negatief. Lange wachttijden en onzekerheid in azc's werken door tot in de inburgering.

Aanbevelingen

De aanbevelingen aan het einde van het rapport en door inburgeraars zelf gedaan in het kwalitatieve onderzoek richten zich onder andere op het versterken van de vertrouwensband tussen inburgeraars en de gemeente, met een vroege start van duidelijke informatie en

begeleiding door klantregisseurs. Dit omvat het minimaliseren van effecten door wisselingen tussen regisseurs door het aanbieden van voldoende begeleiding en contactmomenten en het bieden van een back-up aanspreekpunt voor inburgeraars. Daarnaast wordt voorgesteld om inburgeringsactiviteiten, zoals taallessen en werk, eerder te starten, wachttijden te verkorten en een flexibel en informeel taalaanbod aan te bieden. Het creëren van een ondersteunende omgeving voor taalverwerving op gewenst niveau en het ontsluiten van netwerk en informatie is daarnaast essentieel voor sociale participatie en werk.

Inleiding & methodologie

Sinds 1 januari 2022 is de nieuwe Wet Inburgering 2021 van kracht. Met deze wet is de regie over de inburgering weer bij de gemeente komen te liggen. De gemeente wil ervaringen bij inburgeraars en betrokken professionals ophalen om antwoord te kunnen geven op de vraag: *Zijn we als gemeente Nijmegen in staat een passend aanbod voor inburgering & integratie te bieden en statushouders en gezinsmigranten hier succesvol bij te begeleiden?*

Mixed methods onderzoek

Het perspectief van de inburgeraars wordt vormgegeven door een tweedelig (mixed methods) onderzoek waarbij De Spiegelonderzoek de verantwoordelijkheid draagt over het kwantitatieve deel en OpenEmbassy over het kwalitatieve deel. De ervaringen van professionals zijn opgehaald met een enquête en groepsgesprekken. Het onderzoek richt zich op de ervaringen met en de evaluaties van het inburgeringsprogramma van de gemeente Nijmegen. Centraal staat de input van ervaringsdeskundigen, namelijk de statushouders en gezinsmigranten, aangevuld met ervaringen van professionals. Het doel van het onderzoek is tweeledig:

1) Inzichten (succesfactoren, knelpunten) ophalen ten aanzien van de inburgering en de bredere vraag of inburgeraars vlot en waardig een leven kunnen opbouwen in Nijmegen, en het ophalen van concrete mogelijkheden om beleid te verbeteren..
2) Een opmaat naar een meer structurele dialoog met de doelgroep inburgeraars en inrichting van werkwijze hiervoor.

Kwantitatief onderzoek onder inburgeraars

De vragenlijststudie omvat de evaluatie van het programma door inburgeraars, inclusief de ervaringen met de klantregisseur en (taal)lessen. Daarnaast onderzoeken we de uitkomsten van inburgeraars op drie onderwerpen, namelijk: werk, sociale participatie en mentale gezondheid. Deze drie onderwerpen worden gezien als belangrijke factoren die bijdragen aan het integratiesucces. Naast de totale respons, bekijken we ook de resultaten voor subgroepen op basis van type inburgeraar (asielstatushouder en gezinsmigrant) en gender (vrouw en man). Bovendien onderzoeken we significante verschillen tussen groepen, alsook verbanden tussen onderdelen van het inburgeringsprogramma en de inburgeringsfactoren. Tot slot brengen we de achtergrondgegevens en bepaalde kenmerken (bijv. arbeidsparticipatie en inburgeringsroute) van inburgeraars in kaart.

De online vragenlijst is afgenomen onder inburgeraars uit de database van gemeente Nijmegen, met keuze uit drie verschillende talen (Engels, Nederlands en Arabisch). Alle inburgeraars uit de

database zijn benaderd. Waar een e-mailadres voorhanden was, is een digitale vragenlijst verzonden. Waar dat niet het geval was, zijn de inburgeraars benaderd via een brief met link naar de digitale vragenlijst. De uiteindelijke respons omvat 178 inburgeraars die zijn begonnen aan de vragenlijst, waaronder 149 bruikbare responsen. Het aantal respondenten fluctueert per vraag omdat niet alle respondenten alle onderdelen van het inburgeringsprogramma al hebben doorlopen en/of werk hebben. Daarnaast is er een groep respondenten die de vragenlijst niet helemaal heeft afgemaakt (n = 29), en een groep respondenten die bepaalde vragen hebben overgeslagen (n = 26). Het responspercentage is goed, namelijk 29%. Zie bijlage A (tabel A.1 en A.2) voor een gedetailleerde uiteenzetting van de respons. 45 respondenten zijn vrouw (30%) en 70 respondenten zijn man (47%). Het gender van de overige 23% is onbekend omdat zij deze vraag niet hebben beantwoord. 75 respondenten zijn asielstatushouders (50%) en 66 respondenten zijn gezinsmigranten (44%). De meeste respondenten (54%) hebben een leeftijd tussen de 20 en 49 jaar. De leeftijd van 37% is onbekend omdat zij deze vraag niet hebben beantwoord. Respondenten komen uit (minimaal) 30 verschillende landen, met Syrië als het meest voorkomende land van herkomst (31%). De helft van de respondenten (50%) volgt het B1-traject, 8% volgt de zelfredzaamheidsroute, en 4% volgt de onderwijsroute. Voor de resterende respondenten staat de inburgeringsroute nog niet vast (5%) of is deze onbekend omdat zij de vraag niet hebben beantwoord (33%). Tot slot is 77% van de respondenten momenteel bezig met inburgeren, terwijl 15% nog niet is gestart en 5% het traject al heeft afgerond. De respondenten lijken over het algemeen een goede weergave te zijn van de populatie. We zien dat vrouwen wat ondervertegenwoordigd zijn en dat gezinsmigranten juist wat oververtegenwoordigd zijn onder de respondenten ten opzichte van de populatie. Omdat deze verschillen relatief klein zijn, verwachten we niet dat dit de resultaten aanzienlijk beïnvloedt. Daarnaast kijken we in deze rapportage ook specifiek naar de subgroep antwoorden voor deze twee variabelen (gender en type inburgeraar). Zie bijlage A (tabel A.1 en A.2) voor een gedetailleerde uiteenzetting van de respons.

Voor de vragenlijststudie rapporteren we gemiddelden, standaarddeviaties en percentages. Scores werden meestal gegeven op een schaal van 1-5, en soms op een schaal van 1-10. In beide gevallen geldt voor de gemiddelden: hoe hoger de score, hoe beter het item wordt gewaardeerd of herkend. De standaarddeviatie is een maat van variabiliteit en hiervoor geldt: hoe hoger de waarde, hoe meer spreiding er is in de antwoorden. We hebben gekeken naar verschillen tussen groepen door middel van t-testen en ANOVA's, en verbanden tussen verschillende variabelen onderzocht met behulp van regressieanalyses. We spreken van een significant verschil of verband wanneer de p-waarde kleiner is dan .05. Dit betekent dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het effect dat we vinden onder respondenten er echt is, in plaats van toevallig ontdekt, en generaliseerbaar is naar de populatie waarin we geïnteresseerd zijn. Zie bijlage A voor meer informatie over de onderzoeksopzet van de vragenlijststudie.

Kwalitatief onderzoek onder inburgeraars

In dit onderzoek is ook gebruikgemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden om de ervaringen van inburgeraars onder de Wet inburgering 2021 (Wi2021) te analyseren: het ‘Indicators of

Integration Framework' (IoI) als analytisch kader, en de expertpoolmethodiek om ervaringen en behoeften op te halen bij inburgeraars zelf.

Expertpoolmethodiek

De kwalitatieve focusgroepen zijn uitgevoerd volgens onze expertpoolmethodiek. Deze participatieve methode maakt gebruik van verschilsensitieve werkvormen, waarbij mensen met ervaring in een bepaald thema (de experts) op een narratieve, inhoudelijke en veilige manier hun eigen ervaringen en die van hun gemeenschap kunnen delen. In het geval van Nijmegen waren dit nieuwkomers die aan het inburgeren zijn in de stad. Deelnemers deelden tijdens de bijeenkomsten hun eigen ervaringen en vertegenwoordigen ook de bredere doelgroep waarmee zij, tussen de expertpools door, mee in gesprek zijn geweest. Het doel van de expertpool was om enerzijds de belangrijkste obstakels die mensen momenteel ervaren in kaart te brengen, maar anderzijds ook om te kijken wat er momenteel goed werkt in de gemeente Nijmegen.

De ervaringskennis die hier is opgehaald stelt de gemeente in staat om vanuit het perspectief van de inburgeraar meer aandacht te besteden aan wat belangrijk is om te monitoren in het inburgeringsproces. Zo voeden de uitkomsten het beleidskader zodat beleid in Nijmegen kan aansluiten bij de ervaringen van de inburgeraars.

In het kader van het onderzoek is er een groep samengesteld met inburgeraars uit de drie verschillende inburgeringsroutes (onderwijsroute, B1-route, Z-route). De inburgeraars deelden hun ervaringen en reflecteren op integratie, waarbij aandacht werd besteed aan dimensies als taalgebruik, sociale relaties en culturele participatie. De onderzoeksgroep bestond uit 19 inburgeraars die inburgeren onder Wi2021, verdeeld over verschillende routes. Ondanks de diversiteit van de groep is de representativiteit beperkt door de omvang. Tussen de eerste en tweede sessie interviewden de inburgeraars 44 andere mensen uit hun netwerk om bredere ervaringen te verzamelen, wat aanvullende inzichten opleverde. De kenmerken van beide groepen zijn te vinden in de bijlage.

Kernthema's expertpool

Tijdens de expertpool lag de nadruk op de volgende thema's:

- Ondersteuning vanuit de gemeente
- Ondersteuning vanuit partners in de stad
- Wachttijden
- Taal
- Werk en dualiteit
- (Mentale) gezondheid
- Sociale verbondenheid

Daarnaast bood het expertpoolprogramma ruimte voor input van de inburgeraars zelf, zodat zij hun eigen thema's en prioriteiten konden aangeven die voor hen belangrijk zijn in de inburgering.

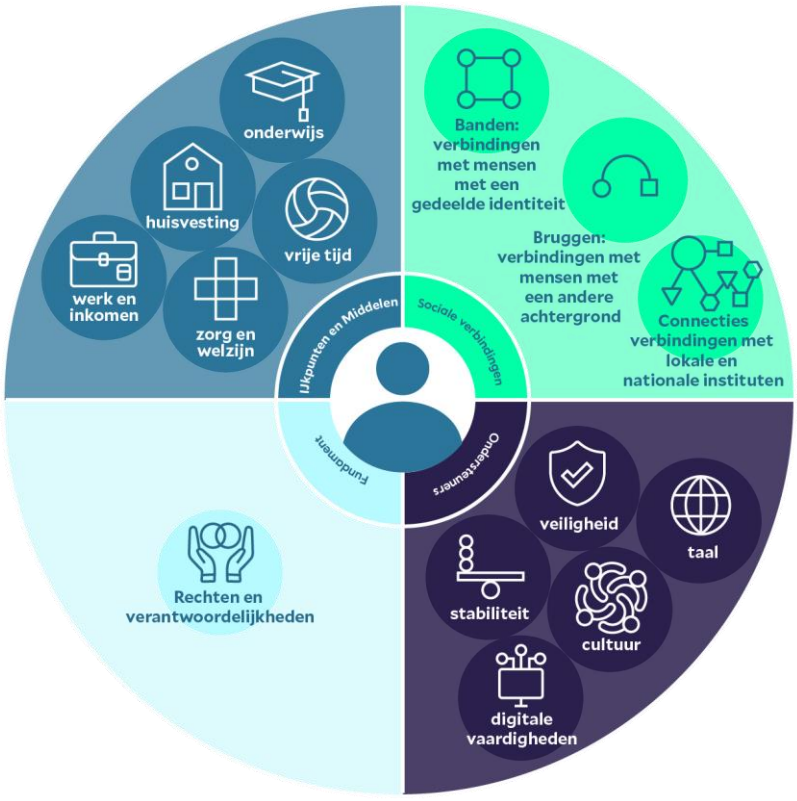
Voor de analyse en het duiden van de data gebruikt OpenEmbassy het Indicators of Integration framework.

Opzet

Er is binnen deze expertpool gekozen om breed gezien de eerste ervaringen met de inburgering in Nijmegen op te halen, hierdoor kan het zijn dat er eventuele vervolgvragen onderzoeksvragen opkomen bij het lezen van de resultaten. Deze vervolgvragen zouden geadresseerd kunnen worden door de gemeente Nijmegen als er structureel gemonitord wordt in de inburgering.

In dit verslag worden de resultaten van de expertpool gepresenteerd aan de hand van kerninzichten per thema, die daarna worden verdiept en toegelicht. Tot slot bevat de conclusie aanbevelingen voor de verdere aanpak.

Indicators of Integration (Ioi-model)



Het Indicators of Integration (Ioi)-model biedt een kader voor het meten van de integratie van nieuwkomers binnen een samenleving. Het model hanteert een multidimensionale benadering, waarbij aspecten zoals werkgelegenheid, onderwijs, sociale netwerken, en toegang tot

gezondheidszorg worden geëvalueerd.[1] Daarnaast richt het zich op factoren als digitale vaardigheden en sociale cohesie. Dit raamwerk helpt beleidsmakers en organisaties om de voortgang van integratieprocessen te beoordelen, en stelt hen in staat om interventies beter af te stemmen op de behoeften van migranten en vluchtelingen.

Alle gegevens werden systematisch geanalyseerd volgens kwalitatieve analysemethoden, waarbij het IoI-model als leidraad diende. Dit maakte het mogelijk om thema's zoals economische integratie, sociale verbondenheid en culturele identiteit te identificeren. Deze resultaten bieden waardevolle inzichten in de integratieprocessen, maar zijn niet volledig generaliseerbaar.

Door het IoI-model toe te passen, hebben we inzicht verkregen in de diverse dimensies van integratie, waarbij de focus lag op zowel gemeentelijke doelstellingen als de persoonlijke ervaringen van nieuwkomers. Deze aanpak helpt bij het identificeren van succesfactoren voor effectieve arbeidstoeleiding en integratie.



> In de expertpool geven de experts hun eigen thema's en prioriteiten aan die voor hen belangrijk zijn in de inburgering.

Vragenlijstonderzoek onder professionals

Voor een volledig beeld van succesfactoren en knelpunten in de Nijmeegse aanpak van inburgering, is ook aan professionals om hun input gevraagd. Dit is gedaan in de vorm van een vragenlijst. De volgende onderwerpen kwamen hierin aan bod:

- **Doelbereik**; in hoeverre worden de beoogde doelen van inburgering bereikt;
- Hoe verloopt de **samenwerking** tussen verschillende betrokken organisaties;
- Welke **aandachtspunten** zijn er voor verschillende groepen, waaronder inburgeraars 'oude stijl', 'nieuwe stijl', gezinsmigranten en asielmigranten

[1] Indicatoren in het model corresponderen met de thema's in het beleidskader van de Gemeente Nijmegen: Vrije tijd ('Meedoen'), Zorg & Welzijn ('Gezondheid & Welzijn'), Onderwijs ('Onderwijs en Ontwikkeling')

Aan de enquête hebben 48 professionals deelgenomen. Zij waren verdeeld over 9 organisaties. De verdeling is te zien in de tabel hieronder.

Organisatie	**Respondenten**
Buddy to buddy	2
Bureau Wijland	3
COA	1
Klantregisseurs gemeente	7
Ondersteunende partijen; Bindkracht10, ProPersona, Pharos, Iriszorg	10
Nidos/Join Lindenhout	2
Taalscholen	8
Vluchtelingenwerk	1
WerkBedrijf	14

Op basis van de bevindingen van het vragenlijstonderzoek zijn een aantal groepsgesprekken gevoerd:

- Met klantregisseurs van de gemeente over begeleiding van inburgeraars.
- Met partnerorganisaties over het inburgeringsaanbod en de integratie van inburgeraars.

Leeswijzer

Het rapport behandelt eerst het kwantitatieve gedeelte onder inburgeraars, vervolgens het kwalitatieve gedeelte onder inburgeraars en tot slot het vragenlijstonderzoek onder professionals. Het rapport wordt afgesloten met gezamenlijke aanbevelingen ter verbetering van de inburgering.

DE SPIEGEL ONDERZOEK

Kwantitatief onderzoek onder inburgeraars

Inburgeringsprogramma

Dit hoofdstuk geeft een beeld van de evaluatie van het inburgeringsprogramma door inburgeraars in de gemeente Nijmegen. Het bespreekt de bevindingen omtrent de algemene evaluatie van het programma, de ondersteuning door de klantregisseur en de evaluatie van de lessen. We geven weer hoe deze onderdelen worden ervaren door inburgeraars en onderzoeken of er verschillen zijn tussen groepen (o.a. op basis van gender, leeftijd, en type inburgeraar).

Kerninzichten

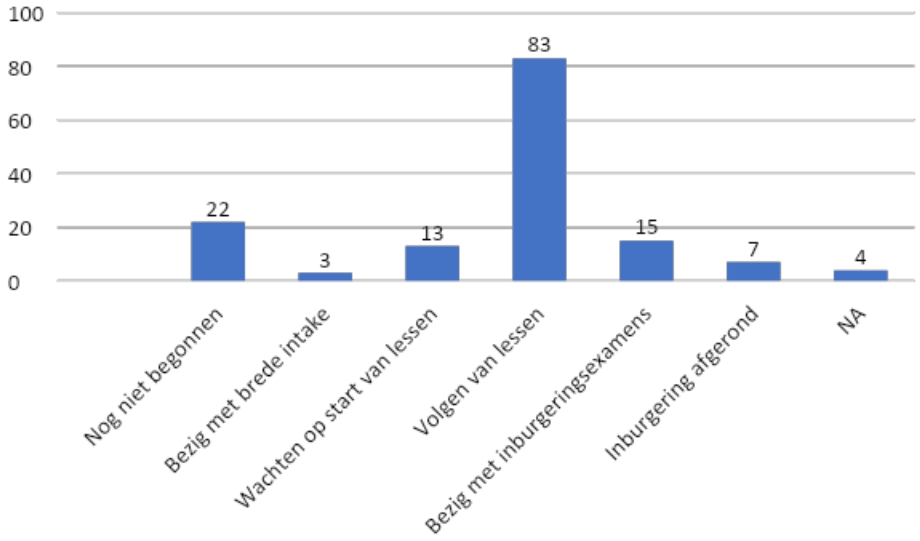
- Over het algemeen waren inburgeraars neutraal tot enigszins positief over de informatievoorziening en ondersteuning vanuit gemeente Nijmegen tijdens de inburgering
- Er was veel variabiliteit onder inburgeraars: asielstatushouders waren gemiddeld positiever dan gezinsmigranten over de ervaren ondersteuning; mannen waren gemiddeld positiever dan vrouwen over de brede intake en verschafte informatie; en niet-werkenden waren gemiddeld positiever dan werkenden over de mate waarin hun behoeftes werden begrepen.
- Over het algemeen beoordeelden inburgeraars de taallessen als enigszins nuttig. Vooral de docenten werden positief gewaardeerd. Wel is meer maatwerk wenselijk door uiteenlopende behoeftes qua intensiteit van de lessen en lesroosters.
- Inburgeraars gaven aan meer te willen oefenen met conversatie in het Nederlands door meer contact met Nederlanders of toegewezen plekken waar zij de taal kunnen oefenen.

Algemene evaluaties van het inburgeringsprogramma

Voor de algemene evaluaties van het inburgeringsprogramma kijken we naar de mate waarin de inhoud van het programma aansluit bij de informatiebehoefte van statushouders, de vraag of inburgeraars voldoende ondersteuning ontvangen vanuit de gemeente, en in hoeverre de gemeente de behoeften van inburgeraars begrijpt.

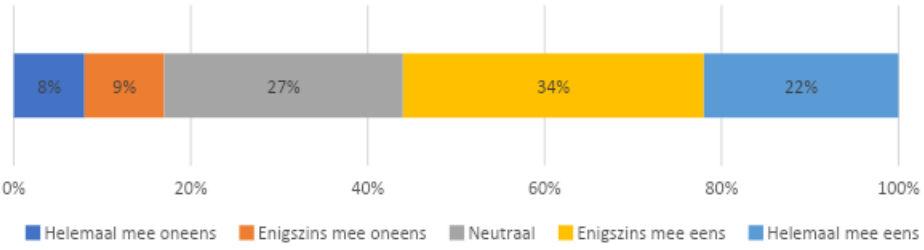
Inburgeraars (n = 149) bevonden zich in verschillende fasen van het inburgeringsprogramma (zie figuur 1). Het merendeel van de inburgeraars (n = 83) was bezig met het volgen van lessen. Hoe ver inburgeraars waren in het programma, bepaalde welke vragen zij kregen voorgelegd. De vragen over de algemene evaluatie van het inburgeringsprogramma en de klantregisseur, alsook de vraag over de voortgangsgesprekken, zijn voorgelegd aan inburgeraars die op dat moment lessen volgden, bezig waren met hun examen of de inburgering al hadden afgerond. Voor de vragen over de brede intake en PIP zijn ook de inburgeraars meegenomen die bezig waren met hun brede intake of die wachtten op het starten van lessen.

Figuur 1 Antwoorden op de vraag: 'Waar bent u in het inburgeringstraject?' (n = 149)



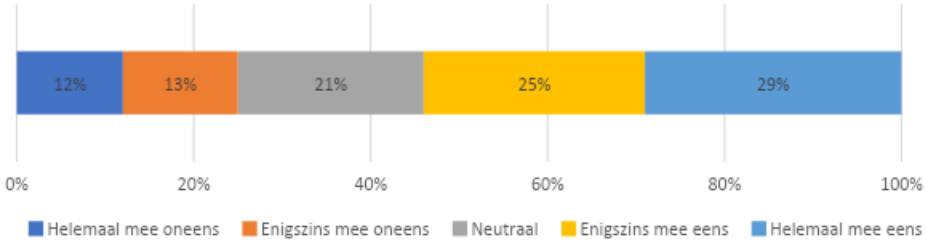
In het algemeen waren inburgeraars neutraal tot enigszins positief over de mate waarin de inhoud van het inburgeringsprogramma aansloot bij hun informatiebehoeften. Figuur 2 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Meer dan de helft (56%) van de inburgeraars was het er (enigszins of volledig) mee eens dat de inhoud van het inburgeringsprogramma, zoals de programma-opzet en het materiaal dat tijdens het programma werd aangeboden, aansloot bij hun informatiebehoeften, tegenover 17% die het hier (enigszins of helemaal) mee oneens was. Tabel 1 laat de gemiddelden en standaarddeviaties zien van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender. De gemiddelde score van het totaal (n = 91) voor de aansluiting van de inhoud bij de informatiebehoeften was een 3,54 (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviatie was 1,16, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,16 punt af van het gemiddelde cijfer 3,54. We vonden een significant verschil ($p < 0,05$) op basis van gender, wanneer er gecontroleerd werd voor type inburgeraar. Vrouwen (n = 28) waren aanzienlijk minder positief over de aansluiting van de inhoud van het programma bij hun informatiebehoeften met een gemiddelde van 3,18 dan mannen (n = 53) met een gemiddelde van 3,70. Er waren verder geen significante verschillen in antwoorden tussen subgroepen op basis van type inburgeraar, leeftijd of arbeidsstatus. In de open vragen gaven een aantal inburgeraars aan dat zij meer informatie wensen over de volgende thema's: het (volledige) integratieproces, woonruimte, werk vinden, scholen voor kinderen, inburgering voor gezinsmigranten, taalonderwijs, en een opleiding volgen.

Figuur 2 Antwoorden op de vraag: 'De inhoud van het inburgeringsprogramma (zoals de programma-opzet en het materiaal dat tijdens het programma werd aangeboden) sloot aan bij mijn informatiebehoefte' (n = 91)



In het algemeen waren inburgeraars neutraal tot enigszins positief over de vraag of de gemeente hun voldoende heeft ondersteund. Figuur 3 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Meer dan de helft van de respondenten (54%) was het er enigszins of helemaal mee eens dat ze voldoende ondersteuning hebben ontvangen, tegenover een kwart (25%) die het hier enigszins of helemaal mee oneens was. Zie tabel 1 voor de beschrijvende statistieken van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 91) beoordeelden de mate waarin zij voldoende ondersteuning hebben ervaren met een gemiddelde van 3,45 (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviatie was 1,35, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,35 punt af van het gemiddelde cijfer 3,45. Asielstatushouders (n = 51) beoordeelden de ervaren ondersteuning gemiddeld met een 3,71 en gezinsmigranten (n = 38) met 3,03. Dit verschil is significant ($p > 0,05$). We vonden ook een significant verschil ($p < 0,05$) tussen de scores van mannen (M = 3,60; n = 53) en vrouwen (M = 2,89; n = 28). Aanvullende analyses tonen echter aan dat het genderverschil wegvalt wanneer er gecontroleerd wordt op type inburgeraar. We vonden verder geen significante verschillen in ervaren ondersteuning op basis van leeftijd of arbeidsstatus. In de open vragen uitten diverse inburgeraars hun dank en positieve ervaringen met de steun van gemeente Nijmegen tijdens hun inburgering: *“Ik ben zeer tevreden met de gemeente Nijmegen. Ze zijn erg behulpzaam geweest om mij te begeleiden gedurende mijn inburgeringstraject.”* Desalniettemin werd ook de noodzaak genoemd om vanuit de gemeente soms af te kunnen wijken van de norm en flexibel in te spelen op specifieke situaties, *“rekening houdend met de studie, de leeftijd en de reactie van de persoon op de integratie.”* Daarnaast noemden meerdere inburgeraars het belang van betere opvolging hoe de persoon reageert op de inburgering, of het inderdaad de gewenste resultaten heeft en om blijvende ondersteuning te bieden in de toekomst: *"Biedt doorlopende ondersteuning aan statushouders na het afronden van het taalprogramma, en schetst duidelijk de toekomstmogelijkheden zodat nieuwe statushouders de diensten en hulpmiddelen die beschikbaar zijn vanuit de gemeente volledig begrijpen.”*

Figuur 3 Antwoorden op de vraag: ‘Ik heb voldoende ondersteuning (zoals counseling en begeleiding) ontvangen vanuit de gemeente gedurende mijn inburgering’ (n = 91)



Tot slot waren inburgeraars in het algemeen neutraal tot enigszins positief over de mate waarin de gemeente hun behoeftes begrijpt. Zie tabel 1 voor de beschrijvende statistieken van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 94) gaven gemiddeld een cijfer van 6,09 voor hoe goed de gemeente hun behoeftes begrijpt (schaal 0 = helemaal niet; 10 = helemaal, zie tabel 1). De standaarddeviatie was 2,55, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 2,55 punt af van het gemiddelde cijfer 6,09. We vonden geen significante verschillen op basis van type inburgeraar, gender of leeftijd, maar wel op basis van arbeidsstatus ($p < 0,05$). Werkenden (n = 24) gaven met een gemiddelde van 5,17 een significant lagere score dan niet-werkenden (n = 68) met een gemiddelde van 6,37. Over het algemeen voelde de groep werkenden zich dus minder begrepen in hun behoeftes door de gemeente dan de groep niet-werkenden. Zie tabel 2 voor een overzicht van de significante verschillen tussen groepen met betrekking tot het inburgeringsprogramma.

Tabel 1 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) van het totaal en de subgroepen voor de vragen die gingen over de algemene evaluatie van het inburgeringsprogramma

			Type inburgeraar		Gender	
Vraag in vragenlijst		**Totaal**	**Asielstatus-houder**	**Gezins-migrant**	**Vrouwen**	**Mannen**
Q18 De inhoud van het inburgeringsprogramma (zoals de programma-opzet en het materiaal dat tijdens het programma werd aangeboden) sloot aan bij mijn informatiebehoefte	**M**	3,54	3,55	3,58	3,18	3,70
	SD	1,16	1,05	1,27	1,39	0,95
	n	91	51	38	28	53
Q19 Ik heb voldoende ondersteuning (zoals counseling en begeleiding) ontvangen vanuit de gemeente gedurende mijn inburgering	**M**	3,45	3,71	3,03	2,89	3,60
	SD	1,35	1,12	1,53	1,66	1,08
	n	91	51	38	28	53
Q20 Hoe goed denkt u dat de gemeente Nijmegen uw behoeften begrijpt, op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (helemaal)	**M**	6,09[1]	6,25[1]	5,82[1]	5,43[1]	6,73[1]
	SD	2,55	2,41	2,74	2,77	2,46
	n	94	52	39	28	54

a M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten
b [1] Afwijkende schaal: laag-0 tot hoog-10

Tabel 2 Overzicht van de significante verschillen tussen groepen voor de variabelen over de algemene evaluaties van het inburgeringsprogramma

Variabele	**Type inburgeraar**	**Gender**	**Leeftijd**	**Arbeidsstatus**
Verschafte informatie		Mannen > vrouwen[2]		
Algemene ondersteuning	Statushouders > gezinsmigranten	Mannen > vrouwen[1]		
Begrijpen van behoeftes				Niet-werkenden > werkenden

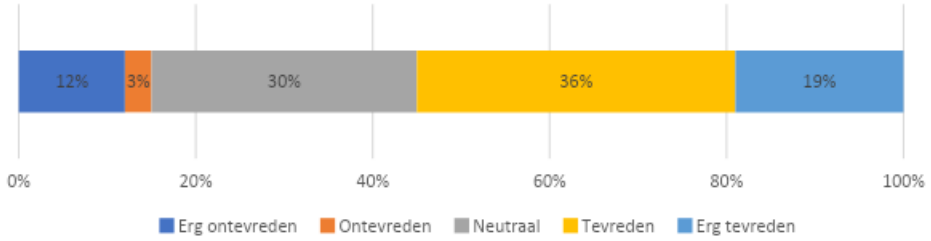
a De verschillen tussen subgroepen zijn weergegeven. Een hogere score betekent een positievere beoordeling. Alleen significante verschillen ($p < 0,05$) zijn weergegeven.
b [1] Effect verdwijnt wanneer er gecontroleerd wordt op type inburgeraar
[2] Effect is alleen zichtbaar wanneer er gecontroleerd wordt op type inburgeraar

Ondersteuning van de klantregisseur

Voor de evaluatie van de ondersteuning van de klantregisseur geven we inzicht in de behulpzaamheid van de Brede Intake, de mate waarin de PIP als helder werd gezien, de behulpzaamheid van de voortgangsgesprekken met de klantregisseur, en de algemene tevredenheid met de ondersteuning van de klantregisseur.

In het algemeen waren inburgeraars neutraal tot tevreden over de ondersteuning van de klantregisseur. Figuur 4 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Meer dan de helft van de inburgeraars (55%) was (erg) tevreden met de ondersteuning van de klantregisseur, tegenover 15% die (erg) ontevreden was. Tabel 3 laat de gemiddelde scores en standaarddeviaties zien van de totale respons en van de subgroepen gebaseerd op type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 94) beoordeelden de ondersteuning van de klantregisseur met een gemiddelde score van 3,48 (schaal: 1 = erg ontevreden tot 5 = erg tevreden). De standaarddeviatie was 1,19, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,19 punt af van het gemiddelde cijfer 3,48. Asielstatushouders (n = 53) beoordeelden de ondersteuning van de klantregisseur gemiddeld met een 3,77 en gezinsmigranten (n = 39) met 3,03. Dit verschil is significant ($p < 0,01$). Asielstatushouders waren dus in het algemeen positiever over de ondersteuning van de klantregisseur dan gezinsmigranten. We vonden ook significante verschillen op basis van gender ($p < 0,05$). Mannen (n = 53) waren gemiddeld positiever (M = 3,66) over de ondersteuning van de klantregisseur dan vrouwen (M = 3,04; n = 28). Aanvullende analyses tonen echter aan dat dit genderverschil wegvalt wanneer er gecontroleerd wordt op type inburgeraar. We vonden verder geen significante verschillen in ervaren ondersteuning op basis van leeftijd of arbeidsstatus. In de open vragen waren er meerdere inburgeraars die aangaven dat hun klantregisseur lastig te bereiken is: *"PIP begeleider is onbekend en moeilijk bereikbaar. Er wordt niet nagevraagd hoe mijn ontwikkeling is en waar ik moeite mee heb. Erg frustrerend"*. Inburgeraars gaven tevens aan geen alternatief te hebben waar zij naartoe kunnen met hun vragen als de klantregisseur onvoldoende beschikbaar is: *"Het lijkt erop dat je gewoon vastloopt wanneer jouw contactpersoon niet voldoende informatie geeft. Wanneer ik de gemeente Nijmegen op bel, krijg ik geen hulp wat betreft mijn vraag over het PVT programma, dat ik tot nu toe nog niet heb gedaan, erg vervelend."*

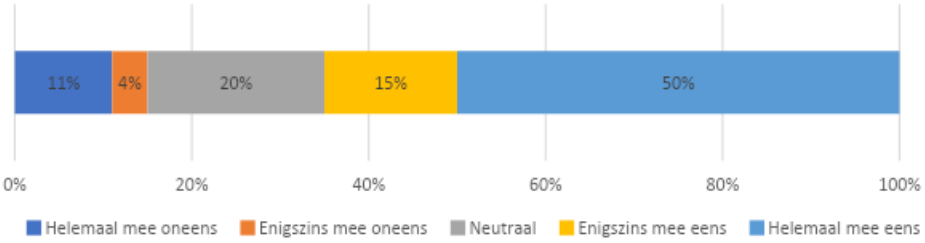
Figuur 4 Antwoorden op de vraag: 'Hoe tevreden bent u in het algemeen met de geboden ondersteuning van de klantregisseur gedurende uw inburgering?' (n = 94)



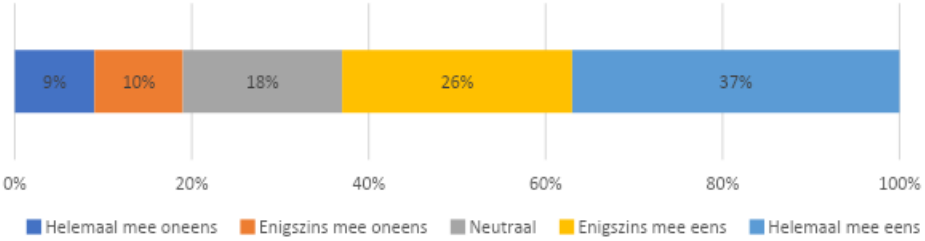
In het algemeen werden de brede intake en het persoonlijke inburgerings-en participatieplan (PIP) enigszins positief beoordeeld door inburgeraars. Figuur 5 laat de antwoorden op de vraag over de brede intake zien in procenten. Ongeveer twee derde van de inburgeraars (65%) was het er enigszins of helemaal mee eens (50% was het er zelfs helemaal mee eens) dat de brede intake behulpzaam was voor het starten van hun inburgeringstraject, tegenover 15% die het hier enigszins of helemaal mee oneens was. Figuur 6 laat de antwoorden op de vraag over het PIP zien in procenten. 63% van de inburgeraars het er enigszins of helemaal mee eens dat het PIP

helder was, tegenover 19% die het hier enigszins of helemaal mee oneens was. Zie tabel 3 voor de beschrijvende statistieken van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender voor deze vragen. Inburgeraars (n = 113 en n = 114) gaven een gemiddelde score van 3,90 voor de behulpzaamheid van de brede intake en van 3,72 voor de helderheid van het PIP (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviaties waren 1,36 en 1,30, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,36 punt af van het gemiddelde cijfer 3,90 voor de brede intake en 1,30 van het gemiddelde cijfer 3,72 voor het PIP. De verschillen tussen asielstatushouders en gezinsmigranten voor de brede intake en het PIP waren niet significant. We vonden wel een significant verschil in beoordelingen van de brede intake op basis van gender ($p < 0,05$). Vrouwen (n = 33) zijn gemiddeld minder positief (M = 3,48) over de behulpzaamheid van de brede intake dan mannen (M = 4,17; n = 58). Dit effect blijft bestaan wanneer er gecontroleerd wordt voor type inburgeraar. We vonden verder geen significante verschillen in de beoordeling van de brede intake op basis van leeftijd of arbeidsstatus. Ook vonden we geen significante verschillen tussen groepen voor de ervaren helderheid van het PIP.

Figuur 5 Antwoorden op de vraag: 'De brede intake, die ik heb gehad met de klantregisseur van de gemeente Nijmegen, heeft mij geholpen om mijn inburgeringstraject te starten' (n = 113)



Figuur 6 Antwoorden op de vraag: 'Het persoonlijke inburgerings- en participatieplan (PIP) dat de gemeente voor mij heeft opgesteld is helder*
*Ik weet wat ik tijdens de inburgering kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt' (n = 114)



De behulpzaamheid van de voortgangsgesprekken werd in het algemeen neutraal tot enigszins positief beoordeeld door inburgeraars. Figuur 7 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Bijna de helft (47%) van de inburgeraars was het er enigszins of helemaal mee eens dat de voortgangsgesprekken met de klantregisseur hen geholpen hebben voortgang te boeken in hun inburgeringtraject, tegenover 22% die het hier (enigszins of helemaal) mee oneens was. Zie tabel 3 voor de beschrijvende statistieken van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 92) gaven een gemiddelde score van 3,40 voor de behulpzaamheid van de voortgangsgesprekken (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviatie was 1,33, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,33 punt af van het gemiddelde cijfer 3,40.

Asielstatushouders (n = 52) beoordeelden de behulpzaamheid van de voortgangsgesprekken gemiddeld met een 3,62 en gezinsmigranten (n = 38) met 3,13. Dit verschil was net niet significant. We vonden wel een significant effect op basis van gender (p < 0,01). Mannen (n = 53) waren positiever over de voortgangsgesprekken met een gemiddelde van 3,68, dan vrouwen (n = 27) met een gemiddelde van 2,8 Echter zien we dat wanneer er gecontroleerd wordt op type inburgeraar, dit genderverschil ook net niet meer significant is. Er waren verder geen significante verschillen op basis van leeftijd of arbeidsstatus. Zie tabel 4 voor een overzicht van de significante verschillen tussen groepen voor de variabelen met betrekking tot ondersteuning van de klantregisseur.

Tabel 3 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) van het totaal en de subgroepen voor de vragen die gingen over de ondersteuning van de klantregisseur

			Type inburgeraar		Gender	
Vraag in vragenlijst		**Totaal**	**Asielstatushouder**	**Gezins-migrant**	**Vrouwen**	**Mannen**
Q3 De brede intake, die ik heb gehad met de klantregisseur van de gemeente Nijmegen, heeft mij geholpen om mijn inburgeringstraject te starten	**M**	3,90	4,11	3,66	3,48	4,17
	SD	1,36	1,26	1,40	1,52	1,19
	n	113	64	47	33	58
Q4 Het persoonlijke inburgerings- en participatieplan (PIP) dat de gemeente voor mij heeft opgesteld is helder* *Ik weet wat ik tijdens de inburgering kan verwachten en wat er van mij verwacht wordt	**M**	3,72	3,80	3,60	3,70	3,90
	SD	1,30	1,25	1,37	1,33	1,14
	n	114	65	48	33	59
Q16 De voortgangsgesprekken met de klantregisseur hebben mij geholpen om voortgang te boeken in mijn inburgeringstraject	**M**	3,40	3,62	3,13	2,81	3,68
	SD	1,33	1,16	1,47	1,57	1,11
	n	92	52	38	27	53
Q17 Hoe tevreden bent u in het algemeen met de geboden ondersteuning van de klantregisseur gedurende uw inburgering?	**M**	3,48	3,77	3,03	3,04	3,66
	SD	1,19	0,89	1,40	1,50	0,96
	n	94	53	39	28	53

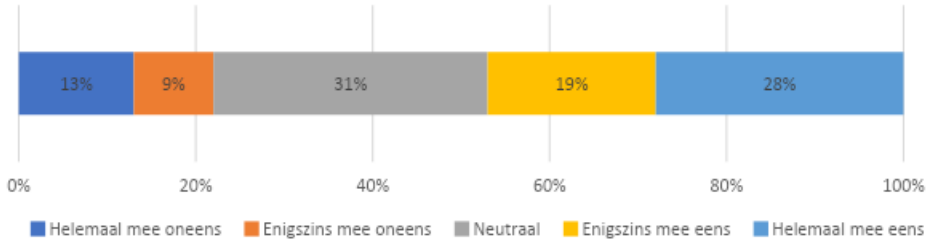
M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten

Tabel 4 Overzicht van de significante verschillen tussen groepen voor variabelen over de ondersteuning van de klantregisseur

Variabele	Type inburgeraar	Gender	Leeftijd	Arbeidsstatus
Brede intake		Mannen > vrouwen		
PIP				
Ondersteuning klantregisseur	Statushouders > gezinsmigranten	Mannen > vrouwen[1]		
Voortgangsgesprekken		Mannen > vrouwen[1]		

a De verschillen tussen subgroepen zijn weergegeven. Een hogere score betekent een positievere beoordeling. Alleen significante verschillen ($p < 0,05$) zijn weergegeven.
b [1] Effect verdwijnt wanneer er gecontroleerd wordt op type inburgeraar

Figuur 7 Antwoorden op de vraag: 'De voortgangsgesprekken met de klantregisseur hebben mij geholpen om voortgang te boeken in mijn inburgeringstraject' (n = 92)



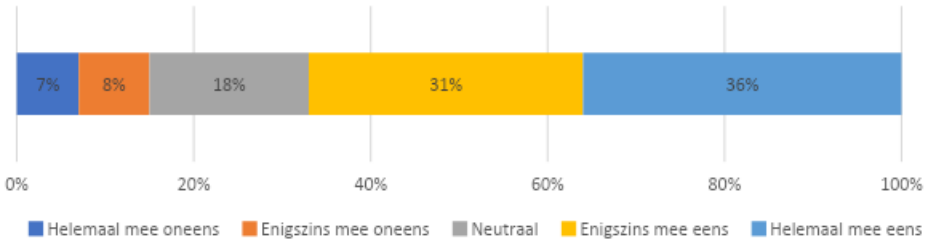
Evaluatie van de lessen

De evaluatie van de lessen omvat Nederlandse taallessen, het Participatieverklaringstraject (PVT), en de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP). Voor de evaluatie van de lessen kijken we naar de behulpzaamheid van de programma's op gewenste uitkomsten. Daarnaast maken we een inventarisatie van goede punten en verbeterpunten. Een kanttekening bij de resultaten is dat slechts een klein percentage van de respondenten deelnam aan de PVT en MAP, omdat deze onderdelen aan het einde van de inburgeringsperiode zitten. Gezien het kleine aantal respondenten dat de vragen over deze modules heeft beantwoord (respectievelijk, n = 15 en n = 10), is het daarom raadzaam deze resultaten met enige voorzichtigheid te interpreteren. Om dezelfde reden voeren we voor de vragen over het PVT en de MAP ook geen analyses uit voor verschillen tussen subgroepen.

In het algemeen werden de Nederlandse taallessen door deelnemers beschouwd als enigszins behulpzaam voor het verbeteren van Nederlandse taalvaardigheid. Figuur 8 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Ongeveer twee derde van inburgeraars die deelnamen aan de lessen (67%) was het er enigszins tot helemaal mee eens dat de taallessen hun Nederlandse

taalvaardigheid hadden verbeterd, tegenover 15% die het hier enigszins of helemaal mee oneens was. Tabel 5 laat de gemiddelde scores en standaarddeviaties zien van de totale respons en van de subgroepen gebaseerd op type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 88) beoordeelden de behulpzaamheid van de Nederlandse taallessen gemiddeld met een 3,82 (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviatie was 1,21, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,21 punt af van het gemiddelde cijfer 3,8 We zien geen verschillen in antwoorden op basis van type inburgeraar, gender, of arbeidsstatus, maar wel op basis van leeftijd ($p < 0,05$). Jongeren en jongvolwassenen tussen de 18 en 29 jaar (n = 22) zijn positiever over de behulpzaamheid van de taallessen (M = 4,32) dan volwassenen vanaf 30 jaar (M = 3,66, n = 41). Figuren 11 en 12 tonen een overzicht van wat inburgeraars goed vonden aan de taallessen en wat er juist zou kunnen worden verbeterd. Inburgeraars waren voornamelijk te spreken over de duidelijke instructies van de docent (56%), de toegankelijkheid van de lessen en lesmaterialen (36%) en het tempo van het leren (34%). Een inburgeraar benoemde specifiek de *"vriendelijkheid en charisma van de docenten"* als positief punt van de taallessen. Een punt van verbetering dat vaak genoemd werd, was meer individuele begeleiding (35%). Een belangrijke bevinding uit de open vragen was dat meerdere inburgeraars aangaven dat er behoefte was aan meer contact met Nederlanders of toegewezen plaatsen/evenementen waar men kan oefenen met het spreken van de Nederlandse taal. Een respondent noemde bijvoorbeeld het gebrek aan interactie met Nederlanders als een barrière om zijn/haar gespreksvaardigheden te verbeteren: "*Ik voelde me nog steeds zwak in het gesprek omdat ik geen contact had met de Nederlanders"*. Een ander iemand raadde de gemeente aan om meer plaatsen en mogelijkheden te creëren om de taal te oefenen: *"Wijs plaatsen toe om de taal te oefenen, en aanwezigheid is verplicht voor elke nieuwkomer die inburgert"*. Daarnaast werd ook het aanbieden van laptops genoemd om online thuisstudie te stimuleren: *"Ik studeer de taal, maar ik heb geen laptop. Ik studeer alleen via mijn telefoon, waardoor ik het thuis studeren verwaarloos. Ik hoop dat de gemeente net als andere gemeenten laptops gaat leveren."*

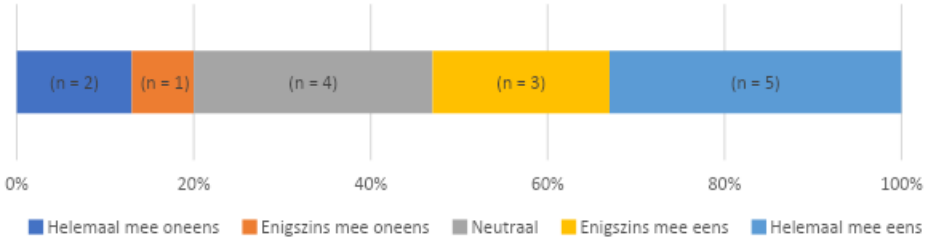
Figuur 8 Antwoorden op de vraag: 'Mijn Nederlandse taalvaardigheid is verbeterd door het volgen van Nederlandse taallessen' (n = 88)



Het Participatieverklaringstraject (PVT) werd door deelnemers gemiddeld als neutraal tot enigszins behulpzaam gezien voor het leren kennen van de Nederlandse cultuur en waarden. Figuur 9 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Iets meer dan de helft van de inburgeraars (53%) was het er enigszins of helemaal mee eens dat het PVT hun heeft geholpen om de Nederlandse cultuur en waarden te leren kennen, tegenover 20% die het hier enigszins of helemaal mee oneens was. Zie tabel 5 voor de beschrijvende statistieken voor deze vraag. Deelnemers (n = 15) gaven een gemiddelde score van 3,52 voor de behulpzaamheid van het PVT (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviatie was 1,41, wat een zeer grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,41 punt af van het gemiddelde cijfer 3,5 Figuren 11 en 12 tonen een overzicht van wat inburgeraars goed vonden aan het PVT en wat er juist zou kunnen worden verbeterd. Inburgeraars waren

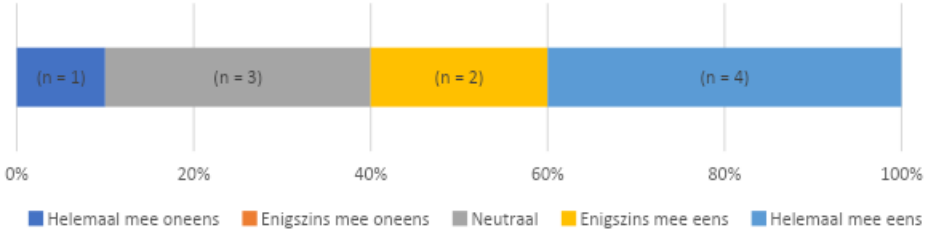
voornamelijk te spreken over de duidelijke instructies van de docent (50%). Een inburgeraar prees in het bijzonder de *"comfortabele omgeving gecreëerd door de docent"*. Ook de toegankelijkheid van de lessen en lesmaterialen werd vaak als positief punt genoemd (50%), maar ook juist als verbeterpunt: lessen/leermaterialen in verschillende talen (53%) en lessen/leermaterialen die gemakkelijker te begrijpen zijn (47%) zouden kunnen helpen het PVT programma te verbeteren.

Figuur 9 Antwoorden op de vraag: 'Het Participatieverklaringstraject heeft mij geholpen om de Nederlandse cultuur en waarden te leren kennen' (n = 15)



De Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) werd door deelnemers in het algemeen als enigszins behulpzaam gezien voor het wegwijs worden op de Nederlandse arbeidsmarkt met Figuur 10 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. 60% van de inburgeraars was het er enigszins of helemaal mee eens dat de MAP hun heeft geholpen om de weg te vinden op de Nederlandse arbeidsmarkt, tegenover 10% die het hier helemaal mee oneens was. Zie tabel 5 voor de beschrijvende statistieken voor deze vraag. Deelnemers (n = 10) gaven een gemiddelde score van 3,80 voor de behulpzaamheid van de MAP (schaal: 1 = helemaal mee oneens tot 5 = helemaal mee eens). De standaarddeviatie was 1,32, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,32 punt af van het gemiddelde cijfer 3,80. Figuren 11 en 12 tonen een overzicht van wat inburgeraars goed vonden aan de MAP en wat er juist zou kunnen worden verbeterd. Inburgeraars waren voornamelijk te spreken over de duidelijke instructies van de docent (50%) en het tempo van het leren (50%). Meer individuele begeleiding werd het vaakst genoemd als verbeterpunt (40%).

Figuur 10 Antwoorden op de vraag: 'De Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) heeft mij geholpen mijn weg te vinden op de Nederlandse arbeidsmarkt' (n = 10)



Tot slot viel op in de open vragen dat de behoefte aan lessen en de intensiteit hiervan sterk varieert onder inburgeraars. Sommige inburgeraars gaven aan behoefte te hebben aan een hogere intensiteit van lessen om zo meer en sneller te kunnen leren: *"Als vluchteling ben ik van mening dat we meer intensieve taallessen nodig hebben en mogelijkheden voor passend vrijwilligerswerk om in het weekend Nederlands te oefenen met 'native speakers'."* Anderen gaven

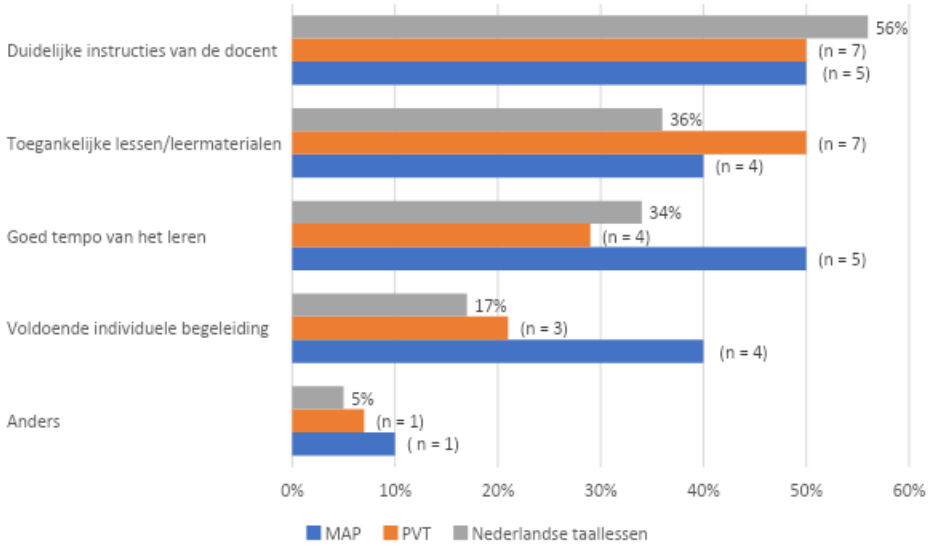
juist aan dat de huidige druk van de lessen te hoog was en/of lastig te combineren met andere verantwoordelijkheden, zoals werk en de zorg voor kinderen: *"Het huidige programma is goed, maar het zou effectiever zijn als er afspraken waren met scholen om klassen aan te bieden van 9 tot 12 uur. Op het ROC is er bijvoorbeeld geen volledig ochtendprogramma – sommige dagen starten de lessen in de ochtend, terwijl op andere dagen de lessen van 13 tot 16 zijn, wat extra stress creëert voor gezinnen."* En: *"Het is cruciaal om een op maat gemaakt taalonderwijsplan te hebben dat duidelijk met ons gecommuniceerd wordt en gecoördineerd met de taalscholen. Ik sta, als moeder, onder enorme druk om drie niveaus Nederlands af te ronden in een jaar, wat aanzienlijke stress heeft gecreëerd voor mij en mijn gezin."* Ook was er onder enkele inburgeraars de wens om -indien nodig- een cursus te kunnen herhalen: *"Ik denk dat het nuttig zou zijn om het trainingstraject te versoepelen en indien nodig de cursusduur te herhalen, afhankelijk van het niveau."*

Tabel 5 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) van de totale respons en subgroepen voor de vragen die gingen over de lessen

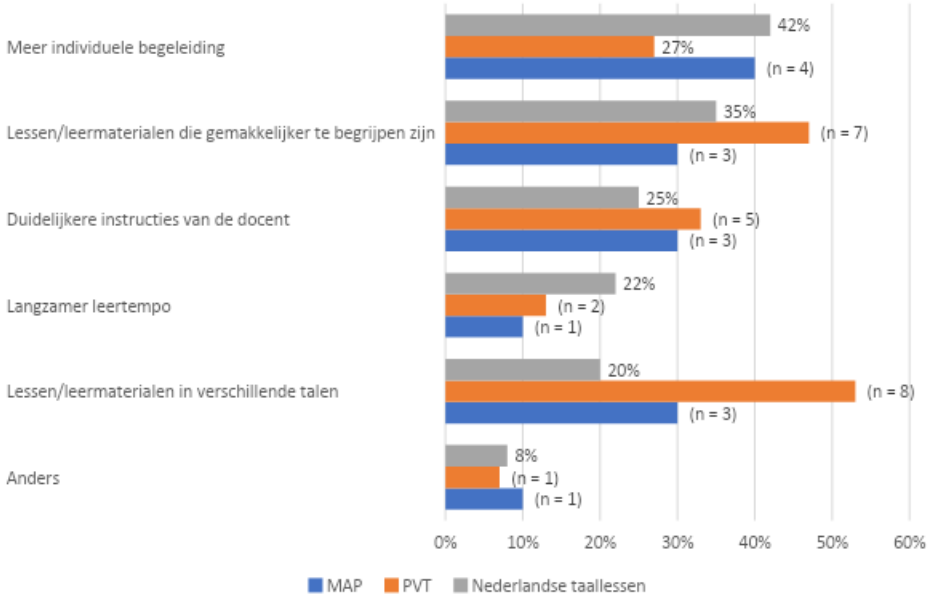
			Type inburgeraar		Gender	
Vraag in vragenlijst		**Totaal**	**Asielstatus-houder**	**Gezins-migrant**	**Vrouwen**	**Mannen**
Q7 Mijn Nederlandse taalvaardigheid is verbeterd door het volgen van Nederlandse taallessen	**M**	3,82	3,63	4,14	3,50	3,98
	SD	1,21	1,30	0,97	1,45	1,05
	n	88	52	35	26	47
Q10 Het Participatieverklaringstraject heeft mij geholpen om de Nederlandse cultuur en waarden te leren kennen	**M**	3,53	3,15	3,86	3,6	3,5
	SD	1,41	1,46	1,46	1,67	1,51
	n	15	7	7	5	8
Q13 De Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP) heeft mij geholpen mijn weg te vinden op de Nederlandse arbeidsmarkt	**M**	3,80	4,17	3,25	2,00	4,14
	SD	1,32	0,98	1,71	1,41	0,90
	n	10	6	4	2	7

a M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten
b Het is raadzaam de scores voor het PVT en de MAP met enige voorzichtigheid te interpreteren gezien het kleine aantal respondenten

Figuur 11 Antwoorden op de vraag: 'Wat vond u goed aan de Nederlandse taallessen/het Participatieverklaringstraject/de Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)?' (n = 88/14/10)



Figuur 12 Antwoorden op de vraag: 'Wat kan er volgens u verbeterd worden aan de Nederlandse taallessen/het Participatieverklaringstraject/de Module Arbeidsmarkt en Participatie?' (n = 85/15/10)



Inburgeringsfactoren

Dit hoofdstuk geeft een beeld van drie belangrijke factoren in inburgering: werk, sociale participatie en mentale gezondheid. We geven weer hoe inburgeraars in de gemeente Nijmegen scoren op deze variabelen. Daarnaast onderzoeken we verbanden tussen het inburgeringsprogramma en deze drie factoren, om inzicht te krijgen waar er mogelijk op ingespeeld kan worden om de uitkomsten van het inburgeringsprogramma te verbeteren.

Kerninzichten

Werk

- 25% van de inburgeraars hadden een baan, 62% hadden geen baan (13% onbekend). Gezinsmigranten hadden vaker een baan (49%) dan asielstatushouders (9%).
- Er waren veel inburgeraars met tijdelijke contracten (63%) en vaak was er geen match tussen de huidige baan en eerdere opleiding/werkervaring (60%). Desalniettemin was ongeveer de helft van de inburgeraars (52%) (zeer) tevreden met de inhoud van hun huidige baan en wilde 61% doorgroeien in de huidige carrière.
- Er was een positieve samenhang tussen deelname aan diensten voor begeleiding naar werk en het hebben van een baan. Dit impliceert een meerwaarde van dergelijke diensten voor het vinden van werk.

Sociale participatie

- Over het algemeen scoorden inburgeraars gemiddeld tot goed op sociale uitkomsten: zij waren neutraal tot tevreden met hun sociale leven, ervaarden gemiddelde ondersteuning vanuit hun sociale netwerk en voelden zich (erg) comfortabel in de omgang met de lokale bevolking.
- Er was veel variabiliteit onder inburgeraars: sommige inburgeraars voelden zich uitgesloten en geen onderdeel van de Nederlandse samenleving. We vonden geen verschillen tussen subgroepen.
- Er was een positieve samenhang tussen de evaluaties van het inburgeringsprogramma en sociale uitkomsten. Dit impliceert een meerwaarde van een positieve inburgeringservaring op het sociaal welbevinden van inburgeraars.
- Deelname in en kennis over sociale initiatieven was redelijk laag. Buddy to buddy was het meest bekend onder inburgeraars (bekend bij 40% van de inburgeraars). Taalproblemen werden het vaakst genoemd als barrière voor deelname aan sociale initiatieven (benoemd door 73% van de inburgeraars).

Mentale gezondheid

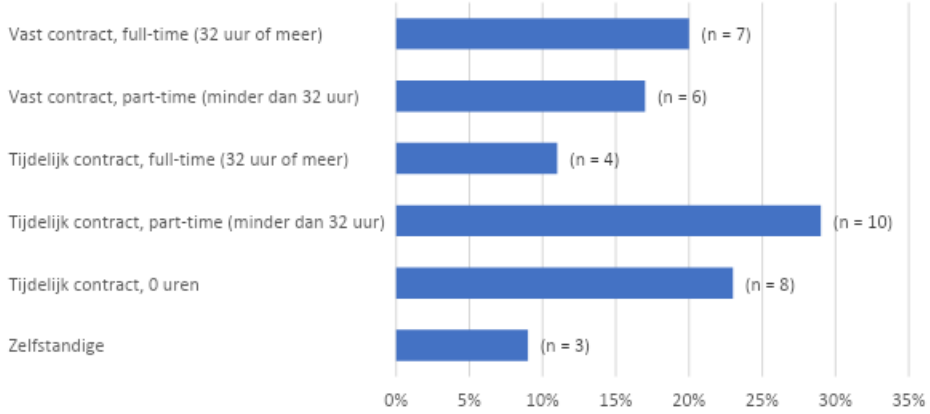
- Over het algemeen beoordeelden inburgeraars hun mentale gezondheid als gemiddeld tot goed en ervaarden zij het inburgeringsprogramma als gemiddeld stressvol.
- Er was veel variabiliteit onder inburgeraars: sommige inburgeraars beoordeelden hun mentale gezondheid als zeer slecht en ervaarden veel inburgeringsstress. We vonden geen verschillen tussen subgroepen.

- Er was een positieve samenhang tussen de evaluaties van het inburgeringsprogramma en de ervaren mentale gezondheid en een negatieve samenhang tussen de evaluaties van het inburgeringsprogramma en de ervaren inburgeringsstress. Dit impliceert een meerwaarde van een positieve inburgeringservaring op het mentaal welbevinden van inburgeraars.
- Activiteiten die bijdragen aan sociale verbinding werd het vaakst genoemd als ondersteunende maatregel die kan helpen de mentale gezondheid en welzijn van inburgeraars te verbeteren (benoemd door 54% van de inburgeraars).

Werk

Het vinden van passend werk is een belangrijke uitkomst van inburgeren. Daarnaast draagt het hebben van werk ook bij aan de integratie. We geven inzicht in de werksituatie van inburgeraars door de volgende variabelen: het wel/niet hebben van een baan, het type arbeidscontract, en de match tussen iemands baan en vooropleiding/kwalificaties. Tevens kijken we naar de ervaringen van inburgeraars in het vinden van werk, alsook de mogelijke meerwaarde van diensten voor begeleiding naar werk. Gezien het relatief kleine aantal werkende respondenten (n = 35) voeren we voor de vragen die gaan over werk geen analyse uit voor (verschillen tussen) subgroepen. 25% van de inburgeraars hadden een baan, terwijl 62% geen baan hadden (van 13% is de werkstatus onbekend). Inburgeraars die in Nederland zijn op basis van familiehereniging hadden vaker een baan (49%) dan asielstatushouders (9%). De meerderheid van werkende inburgeraars had een tijdelijk contract (63%), waarvan de meesten een part-time of 0-uren contract. 37% had een vast contract, waarvan ongeveer de helft full-time en de helft part-time. 9% werkte als zelfstandige. Zie figuur 13 voor een overzicht van de arbeidscontracten van werkende inburgeraars. Voor 26% van de werkende inburgeraars was er een match tussen hun huidige baan en hun opleiding en kwalificaties. Voor 14% was er een gedeeltelijke match en voor 60% was er geen match.

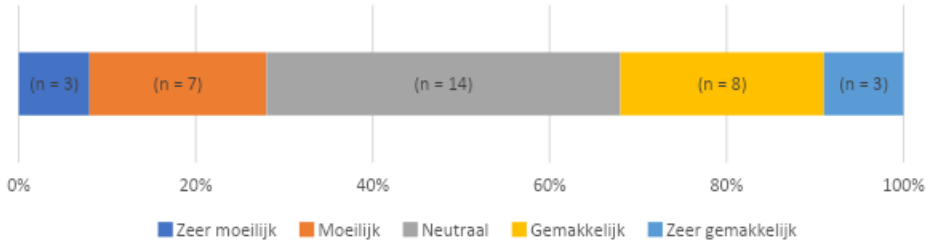
Figuur 13 Antwoorden op de vraag: 'Wat voor soort dienstverband heeft u?' (n = 35)



In het algemeen vonden de werkende inburgeraars het neutraal (niet makkelijk en niet moeilijk) om hun huidige baan te vinden. Figuur 14 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. 32% van de groep werkende inburgeraars vond het (zeer) gemakkelijk hun huidige baan te vinden, tegenover 28% die het (zeer) moeilijk vond. Tabel 6 toont de beschrijvende statistieken voor deze vraag. Werkenden (n = 35) beoordeelden de gemakkelijkheid/moeilijkheid voor het vinden van hun baan met een gemiddelde van 3,03 (schaal: 1 = zeer moeilijk tot 5 = zeer gemakkelijk). De standaarddeviatie was 1,07, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft:

gemiddeld weken inburgeraars 1,07 punt af van het gemiddelde cijfer 3,03. 14% van alle inburgeraars (n = 112) heeft gebruik gemaakt van diensten voor begeleiding naar werk, tegenover 71% die hier geen gebruik van heeft gemaakt (15% onbekend). We zien bovendien een positieve samenhang tussen het gebruik maken van deze diensten en het hebben van een baan (zie tabel 7).

Figuur 14 Antwoorden op de vraag: 'Hoe gemakkelijk of moeilijk was het voor u om uw huidige baan te vinden?' (n = 35)



Tabel 6 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) voor de vraag die ging over het vinden van passend werk

Vraag in vragenlijst		Totaal
Q26 Hoe gemakkelijk of moeilijk was het voor u om uw huidige baan te vinden?	**M**	3,03
	SD	1,07
	n	35

a M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten
b Er is voor deze vraag geen uitsplitsing gemaakt op basis van de subgroepen gezien het relatief kleine aantal respondenten (n)

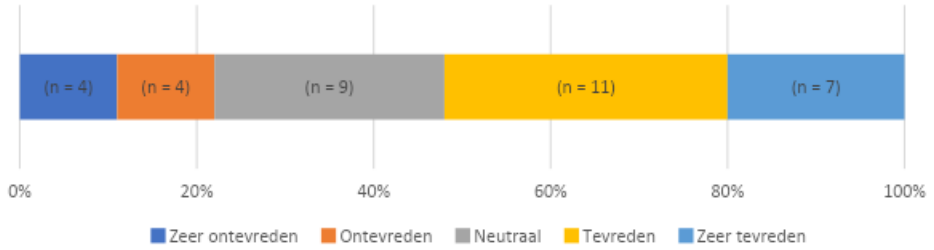
Tabel 7 Significante uitkomsten van de regressieanalyses die de relatie onderzochten tussen het inburgeringsprogramma en werkuitkomsten

	Arbeidsstatus		Job match		Werktevredenheid		Moeilijkheid om baan te vinden	
Variabele	**β**	**n**	**β**	**n**	**β**	**n**	**β**	**n**
Diensten begeleiding naar werk	0,33**	112						

a De coëfficiënten (β) geven de samenhang weer tussen (onderdelen van) het inburgeringsprogramma en werk, gecontroleerd voor gender en type inburgeraar. Alleen de significante verbanden ($p < 0,05$) zijn weergegeven. De N staat voor het aantal respondenten.
b Hoe groter de coëfficiënt hoe sterker het verband: een β tussen 0,10 en 0,29 wijst op een klein effect, een β tussen 0,30 en 0,49 wijst op een gemiddeld effect en een β van 0,50 of groter wijst op een groot effect
c De asterisken geven informatie over de statistische significantie van het resultaat: *$p < 0,05$, **$p < 0,01$, ***$p < 0,001$

Naast objectieve indicatoren van passend werk, hebben we gekeken naar de subjectieve maatstaf van werktevredenheid. Voor de uitkomst van de werktevredenheid kijken we naar de tevredenheid met de inhoud van de huidige baan. Daarnaast geven we inzicht in de ambities die inburgeraars hebben voor toekomstig werk.
In het algemeen waren werkende inburgeraars neutraal tot tevreden over de inhoud van hun huidige baan. Figuur 15 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. 52% van de werkende inburgeraars geeft aan (zeer) tevreden te zijn met de inhoud van hun huidige baan, terwijl 22% (zeer) ontevreden is. Zie tabel 8 voor de beschrijvende statistieken voor deze vraag. Werkenden (n = 35) beoordeelden hun werktevredenheid met een gemiddelde waarde van 3,37 (schaal: 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden). De standaarddeviatie was 1,26, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,26 punt af van het gemiddelde cijfer 3,37.
Wat betreft ambities voor toekomstig werk, wil 61% van de werkende inburgeraars doorgroeien in hun huidige carrière, tegenover 38% die een carrièreswitch wil maken. 21% wil als zelfstandige gaan werken. Bovendien wil de helft van de inburgeraars (50%) aanvullende kwalificaties verkrijgen, terwijl bijna niemand (3%) wil stoppen met werken. Zie figuur 16 voor een overzicht van de ambities van toekomstig werk van werkende inburgeraars. In de open vragen werd de begeleiding van inburgeraars in hun ambities en mogelijkheden voor de toekomst meerdere malen genoemd als iets wat nog beter kan: *"Voor statushouders met een universitair diploma, die de ambitie hebben om hun studie in Nederland voort te zetten, zou het bevorderlijk zijn als de gemeente hun kon motiveren en het vertrouwen tussen hun en officiële instellingen kon versterken."*

Figuur 15 Antwoorden op de vraag: 'Hoe tevreden bent u met de inhoud* van uw huidige baan? *met inhoud bedoelen we de taken en activiteiten die u in uw baan moet uitvoeren' (n = 35)

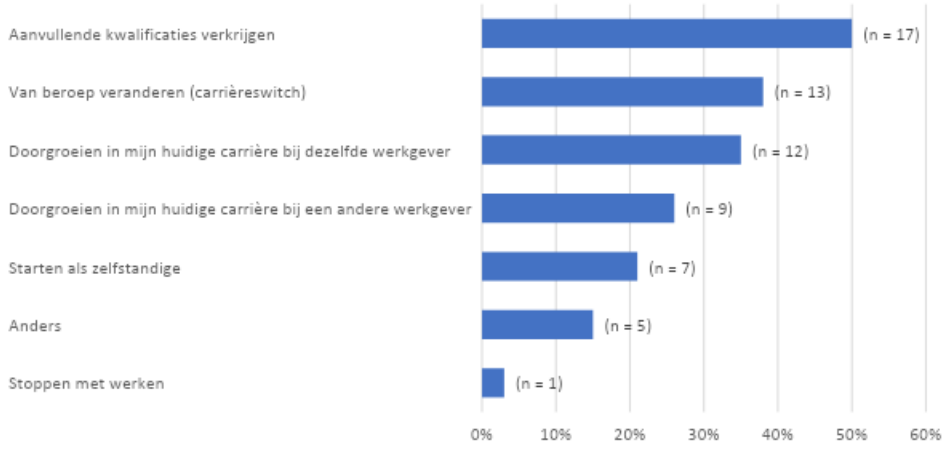


Tabel 8 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) voor de vraag die ging over werktevredenheid

Vraag in vragenlijst		Totaal
Q25 Hoe tevreden bent u met de inhoud* van uw huidige baan? *met inhoud bedoelen we de taken en activiteiten die u in uw baan moet uitvoeren	**M**	3,37
	SD	1,26
	n	35

a M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten
b Er is voor deze vraag geen uitsplitsing gemaakt op basis van de subgroepen gezien het relatief kleine aantal respondenten (n)

Figuur 16 Antwoorden op de vraag: 'Wat zijn uw ambities voor toekomstig werk?' (n = 34)

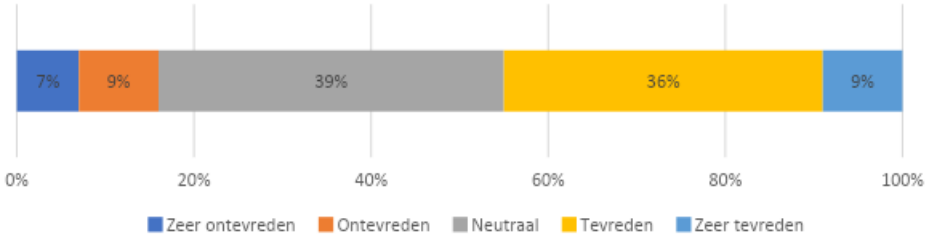


Sociale Participatie

Sociale contacten spelen een belangrijke rol tijdens het inburgeren. We geven inzicht in de tevredenheid van inburgeraars met hun sociale leven, de mate waarin zij een ondersteunend sociaal netwerk hebben en in hoeverre men zich comfortabel voelt in de omgang met de lokale bevolking. Daarnaast kijken we naar de frequentie van de sociale contacten die inburgeraars hebben met mensen afkomstig uit hetzelfde of een ander land.

In het algemeen waren inburgeraars neutraal tot tevreden met hun sociale leven. Figuur 17 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Bijna de helft (45%) van de inburgeraars was (zeer) tevreden met hun sociale leven, terwijl 16% (zeer) ontevreden was. Tabel 9 laat de gemiddelde scores en standaarddeviaties zien van de totale respons en van de subgroepen gebaseerd op type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 114) beoordeelden hun sociale leven met een gemiddelde van 3,31 (schaal: 1 = zeer ontevreden tot 5 = zeer tevreden). De standaarddeviatie was 1,00, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,00 punt af van het gemiddelde cijfer 3,31. Er waren geen significante verschillen in antwoorden op basis van type inburgeraar, gender, leeftijd of arbeidsstatus. Wel vonden we een verband ($p < 0,05$) tussen evaluaties van het inburgeringsprogramma en de mate waarin inburgeraars tevreden zijn met hun sociale leven: er was een positieve samenhang tussen de mate waarin inburgeraars aangaven dat de gemeente hun behoeften begrijpt en de tevredenheid met hun sociale leven (zie tabel 9). Hoe beter inburgeraars zich dus begrepen voelden door de gemeente, hoe tevredener zij waren over hun sociale leven.

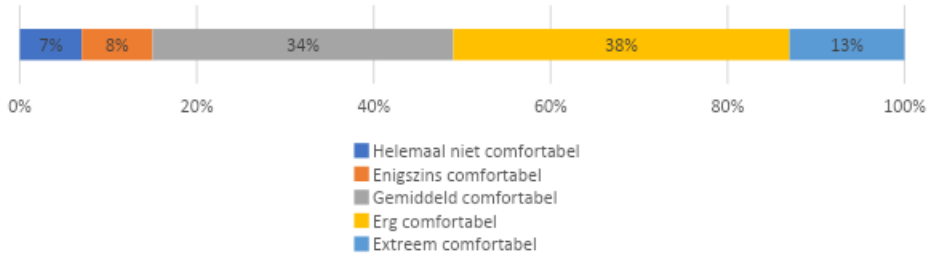
Figuur 17 Antwoorden op de vraag: 'Hoe tevreden bent u met uw sociale leven in het algemeen?' (n = 114)



In het algemeen ervaren inburgeraars hun sociale netwerk in hun wijk of stad als gemiddeld ondersteunend. Zie tabel 9 voor de beschrijvende statistieken van deze vraag. Inburgeraars (n = 119) gaven een gemiddelde score van 5,03 voor hun sociale netwerk in hun wijk of stad (schaal: 0 = helemaal niet ondersteunend tot 10 = veel ondersteuning). De standaarddeviatie was 2,71, wat een zeer grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 2,71 punt af van het gemiddelde cijfer 5,03. Er waren geen significante verschillen in antwoorden op basis van type inburgeraar, gender, leeftijd of arbeidsstatus. Wel zien we ook hier een verband tussen evaluaties van het inburgeringsprogramma en de ondersteuning van het sociale netwerk (zie tabel 10). We vonden een positieve samenhang tussen evaluaties van meerdere onderdelen van het inburgeringsprogramma (namelijk: de verschafte informatie, de ervaren algemene ondersteuning en de ondersteuning door de klantregisseur, de mate waarin de gemeente behoeften begrijpt, en de behulpzaamheid van de brede intake en de voortgangsgesprekken) en de mate van ondersteuning die inburgeraars ervaren vanuit het sociale netwerk. Hoe positiever inburgeraars dus waren over de begeleiding en steun vanuit de gemeente, hoe meer sociale steun zij ook ervaren vanuit hun omgeving.

Tot slot voelden inburgeraars zich over het algemeen gemiddeld tot erg comfortabel in de omgang met de lokale bevolking in hun buurt. Figuur 18 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. Slechts 7% van de inburgeraars voelde zich helemaal niet comfortabel in de omgang met de lokale bevolking. Zie tabel 9 voor de beschrijvende statistieken van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 114) beoordeelden hun comfort in interactie met de lokale bevolking met een gemiddelde van 3,42 (schaal: 1 = helemaal niet comfortabel tot 5 = extreem comfortabel). De standaarddeviatie was 1,05, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,05 punt af van het gemiddelde cijfer 3,4 Er waren geen significante verschillen in antwoorden op basis van type inburgeraar, gender, leeftijd of arbeidsstatus. Wel zien we een positief verband tussen meerdere onderdelen van het inburgeringsprogramma (namelijk: de verschafte informatie, de mate waarin de gemeente behoeften begrijpt, de behulpzaamheid van de brede intake en de voortgangsgesprekken, en de ervaren ondersteuning door de klantregisseur) en de mate waarin men zich comfortabel voelde in de omgang met de lokale bevolking (zie tabel 10). Hoe meer steun en begeleiding inburgeraars dus ervaren vanuit de gemeente, hoe comfortabeler zij zich voelden in de omgang met de lokale bevolking. Tot slot gaven enkele respondenten in open antwoorden aan dat discriminatie en een afwijzende houding van de autochtone Nederlanders hun sociale integratie belemmert: *"Ze lachen me uit omdat ik klein ben en ze kijken naar me alsof ik een buitenaards wezen ben als ik koffie ga drinken of naar de sportschool ga, omdat ik uit een ander land kom. Niet allemaal, maar het komt vaak voor."*

Figuur 18 Antwoorden op de vraag: 'In het algemeen, hoe comfortabel voelt u zich in de omgang met de lokale bevolking in uw buurt of stad?' (n = 114)



Tabel 9 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) van de totale respons en subgroepen voor de vragen die gingen over sociale contacten

			Type inburgeraar		Gender	
Vraag in vragenlijst		**Totaal**	**Asielstatus -houder**	**Gezins-migrant**	**Vrouwen**	**Mannen**
Q33 Hoe tevreden bent u met uw sociale leven in het algemeen?	**M**	3,31	3,22	3,39	3,23	3,35
	SD	1,00	1,13	0,83	0,77	1,12
	n	114	59	54	44	69
Q31 In welke mate heeft u het gevoel dat u een sociaal netwerk heeft binnen uw buurt of stad, op een schaal van 0 (helemaal niet) tot 10 (veel ondersteuning)	**M**	5,03[1]	4,73[1]	5,35[1]	5,32[1]	4,84[1]
	SD	2,71	2,89	2,63	2,76	2,79
	n	119	59	55	44	70
Q32 In het algemeen, hoe comfortabel voelt u zich in de omgang met de lokale bevolking in uw buurt of stad?	**M**	3,42	3,39	3,44	3,30	3,49
	SD	1,05	1,11	0,98	0,93	1,12
	n	114	59	54	44	69

a M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten
b [1] Afwijkende schaal: laag-0 tot hoog-10

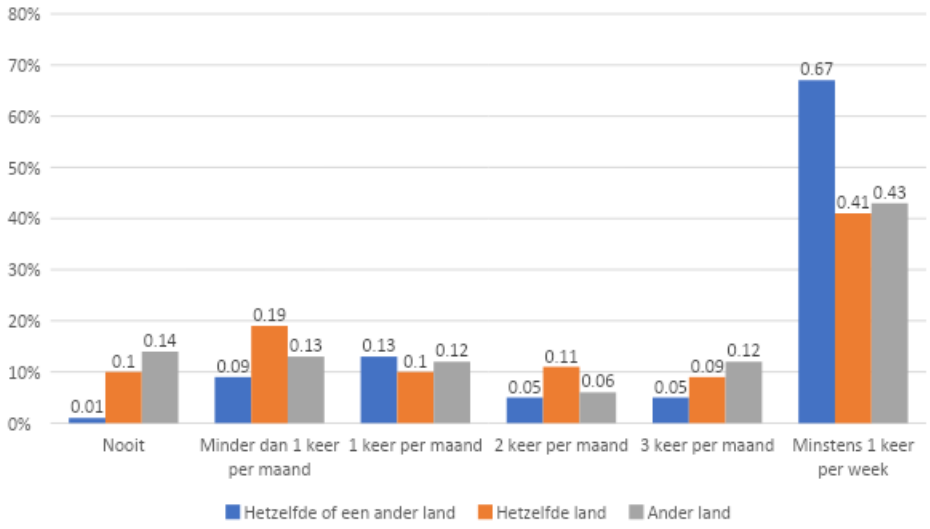
Tabel 10 Significante uitkomsten van de regressieanalyses die de relatie onderzochten tussen het inburgeringsprogramma en uitkomsten op sociale contacten

	Tevredenheid met sociale leven		**Ondersteuning vanuit sociaal netwerk**		**Comfortabel in omgang met lokale bevolking**	
Variabele	**β**	**n**	**β**	**n**	**β**	**n**
Verschafte informatie			0,35**	80	0,31**	80
Algemene ondersteuning			0,34**	80		
Begrijpen van behoeften	0,26*	80	0,54***	81	0,39***	80
Brede intake			0,33**	90	0,30**	90
PIP						
Voortgangsgesprekken			0,26*	79	0,31*	79
Ondersteuning klantregisseur			0,40***	80	0,32**	80

a De coëfficiënten (β) geven de samenhang weer tussen (onderdelen van) het inburgeringsprogramma en sociale contacten, gecontroleerd voor gender en type inburgeraar. Alleen de significante verbanden (p < 0,05) zijn weergegeven. De n staat voor het aantal respondenten.
b Hoe groter de coëfficiënt hoe sterker het verband: een β tussen 0,10 en 0,29 wijst op een klein effect, een β tussen 0,30 en 0,49 wijst op een gemiddeld effect en een β van 0,50 of groter wijst op een groot effect
c De asterisken geven informatie over de statistische significantie van het resultaat: *p < 0,05, **p < 0,01, ***p < 0,001

Wat betreft de frequentie van sociale contacten, zien we dat meer dan de helft van de inburgeraars (67%) ten minste een keer per week met iemand afspraken (90% ten minste een keer per maand). Over het algemeen lijken er geen grote verschillen te zijn in de frequentie waarmee inburgeraars afspraken met iemand uit hetzelfde vs. een ander land. 29% van de inburgeraars spreekt vaker of met mensen die oorspronkelijk uit hetzelfde land komen, 34% spreekt juist vaker af met mensen die uit een ander land komen, en voor 37% is dit ongeveer gelijk. Zie figuur 19 voor een overzicht van hoe vaak inburgeraars afspraken met mensen uit hetzelfde of een ander land dan zijzelf. We zien wel significante verschillen tussen groepen in de frequentie waarmee zij afspreken met iemand uit hetzelfde vs. een ander land. Een negatieve waarde betekent hier dat men vaker afspreekt met mensen uit een ander land, terwijl een positieve waarde betekent dat men vaker afspreekt met mensen uit hetzelfde land. We zien dat vrouwen gemiddeld lager scoren (M = -.61) dan mannen (M = .31) en dat werkenden (-.74) significant lager scoren dan niet-werkenden (M = .22). Deze effecten blijven zichtbaar wanneer we controleren voor type inburgeraar.

Figuur 19 Antwoorden op de vraag: 'Hoe vaak spreekt u met mensen af die afkomstig zijn uit hetzelfde land als u/een ander land dan u, inclusief autochtone Nederlanders?' (n = 114)



Sociale initiatieven kunnen een belangrijke rol spelen in het bevorderen van sociale participatie. We hebben een inventarisatie gemaakt van de sociale initiatieven voor inburgeraars in de gemeente Nijmegen. We geven inzicht in de bekendheid van deze initiatieven, alsook de mate van deelname en de ervaringen. Daarnaast kijken we naar de belemmeringen die worden ervaren om deel te nemen aan sociale initiatieven en welke veranderingen sociale participatie volgens inburgeraars juist kan bevorderen.

De deelname aan sociale initiatieven onder inburgeraars (n = 118) was niet heel hoog en de bekendheid van initiatieven biedt ook ruimte tot verbetering. Buddy to buddy lijkt het meest populaire sociale initiatief te zijn onder inburgeraars. 40% kende buddy to buddy en 12% heeft deelgenomen aan dit initiatief. Het initiatief was beoordeeld als gemiddeld nuttig om mensen te ontmoeten in de wijk en/of stad, met een cijfer van een 6,07 (schaal: 0 = helemaal niet nuttig tot 10 = zeer nuttig). Het initiatief gezellig en activiteiten aan de hogeschool/universiteit (HAN of Radboud) waren daarna het meest bekend, met 26% en 23% van de inburgeraars die deze initiatieven kenden. Er waren echter maar weinig inburgeraars die in deze activiteiten hebben deelgenomen (5% en 4%, respectievelijk). Zie tabel 11 voor een overzicht van de bekendheid, deelname aan en waardering van zeven sociale initiatieven in Nijmegen onder inburgeraars.

Tabel 11 Antwoorden op de vraag: 'Welke van de volgende initiatieven kent u en/of heeft u aan deelgenomen?' (n = 118)

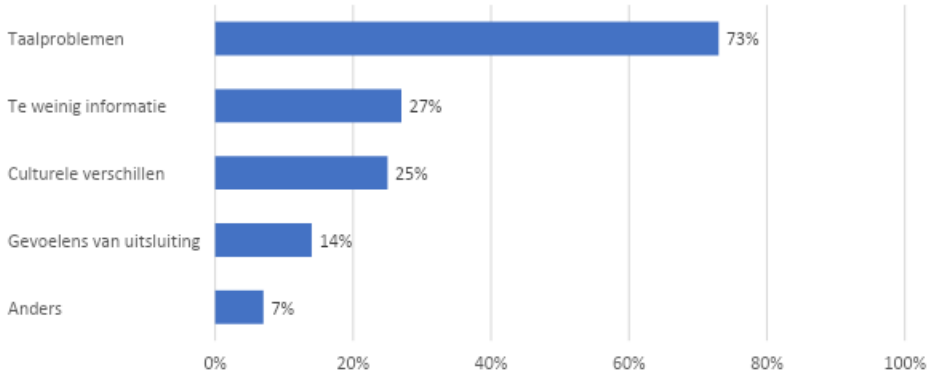
Initiatief	% dat bekend is het met het initiatief	% dat heeft deelgenomen aan het initiatief	Gemiddeld cijfer* (schaal: laag-0 tot hoog-10)
Buddy to buddy	40%	12%	6,07
Gezellig	26%	5%	5,33
Activiteiten aan de Hogeschool/Universiteit (HAN of Radboud)	23%	4%	4,80
Huis van Compassie	16%	5%	6,33
Bureau Wijland	14%	6%	6,14
Stichting Yalla	8%	3%	6,67
Klinker	8%	3%	NA

*Hoe nuttig vond u onderstaand(e) initiatief/initiatieven om in contact te komen met mensen uit uw buurt of stad? (0 = helemaal niet nuttig; 10 = zeer nuttig)

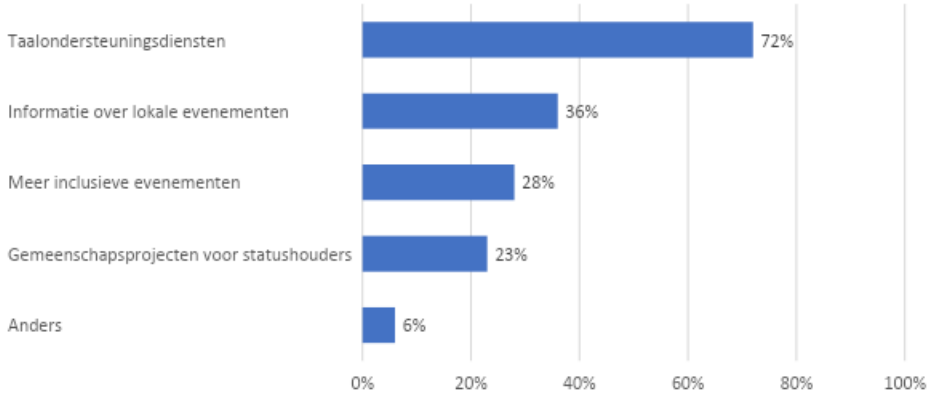
Taalbarrières werden genoemd als de belangrijkste belemmering (73%) door inburgeraars (n = 114) om aan sociale initiatieven deel te nemen. Overeenkomstig werden taalondersteuningsdiensten het vaakst genoemd (72%) door inburgeraars (n = 112) als wat er zou kunnen veranderen om sociale participatie te verbeteren. Zie figuur 20 voor een overzicht van de belemmeringen in deelname aan sociale of gemeenschapsevenementen, en figuur 21 voor mogelijke veranderingen die deelname kunnen bevorderen. In de open vragen werd tevens gesproken over het belang van sociale initiatieven: *"Misschien mensen vragen wat voor soort activiteiten ze leuk zouden vinden […]. Ik ben geen religieus persoon, dus het is lastig om een community te vinden. De taalbarrière is een enorme barrière voor me. Ik doe mijn best om de taal te leren, maar ik deel geen gezamenlijke plekken met Nederlanders […]. Ik ben er echter van overtuigd dat er goede mensen om me heen zijn, we hebben slechts een plaats nodig om elkaar te vinden. Misschien gebaseerd op hobby's en internationale culturele activiteiten."* Ook sportactiviteiten werden

gesuggereerd als sociaal initiatief door een inburgeraar, evenals een combinatie tussen lessen en sociale activiteiten: *"Er zouden recreatieve activiteiten moeten zijn die nieuwkomers motiveren om naar school te komen en te leren."*

Figuur 20 Antwoorden op de vraag: 'Welke belemmeringen bent u tegengekomen in deelname aan sociale of gemeenschapsevenementen?' (n = 114)



Figuur 21 Antwoorden op de vraag: 'Wat zou er in de gemeenschap kunnen veranderen om uw sociale participatie te verbeteren?' (n = 112)



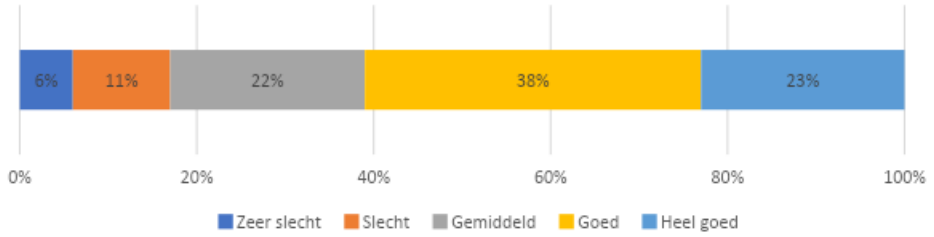
Mentale Gezondheid

Het belang van mentale gezondheid wordt steeds vaker genoemd in relatie tot inburgeren. We geven inzicht in de algemene mentale gezondheid en inburgeringsstress door zelfbeoordeling. Daarnaast kijken we welke ondersteunende maatregelen de mentale gezondheid volgens inburgeraars zou kunnen verbeteren.

In het algemeen beoordeelden inburgeraars hun mentale gezondheid als gemiddeld tot goed. Figuur 22 laat de antwoorden op de vraag zien in procenten. 61% van de inburgeraars beoordeelden hun mentale gezondheid als (heel) goed, tegenover 17% die hun mentale gezondheid als (zeer) slecht beoordeelden. Tabel 12 laat de gemiddelde scores en standaarddeviaties zien van de totale respons en van de subgroepen gebaseerd op type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 105) beoordeelden hun mentale gezondheid met een gemiddelde van 3,61 (schaal: 1 = zeer slecht tot 5 = heel goed). De standaarddeviatie was 1,13, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 1,13 punt af van het gemiddelde cijfer 3,61. Er waren geen significante verschillen in antwoorden op basis van type inburgeraar, gender, leeftijd of arbeidsstatus. Wel zien we een positieve samenhang tussen evaluaties van meerdere onderdelen van het inburgeringsprogramma (namelijk: de verschafte

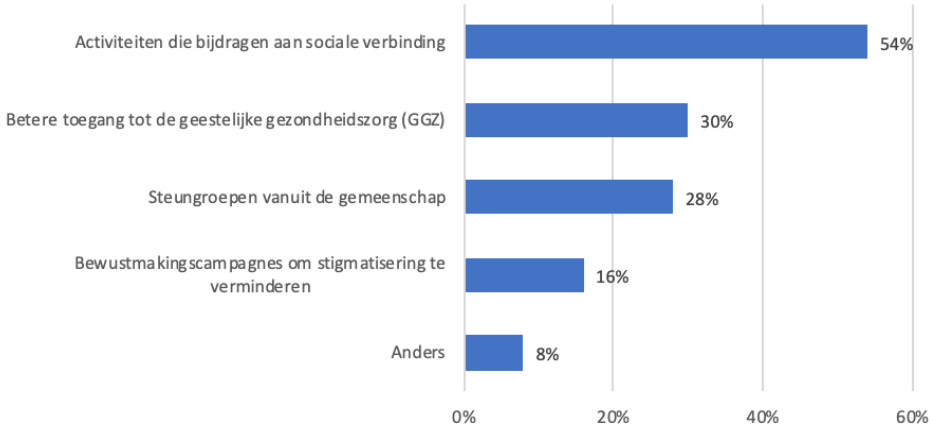
informatie, de mate waarin de gemeente behoeften begrijpt, de behulpzaamheid van de voortgangsgesprekken, en de ervaren ondersteuning in het algemeen en door de klantregisseur) en de algemene mentale gezondheid van inburgeraars (zie tabel 12). Hoe positiever inburgeraars dus waren over de steun en begeleiding vanuit de gemeente, hoe beter zij hun algemene mentale gezondheid beoordeelden. In de open vragen gaven een aantal inburgeraars aan dat zij zich eenzaam, uitgesloten of niet thuis voelen in Nederland. *"Ik denk dat integratie betekent dat je deel uitmaakt van de samenleving en er thuishoort. Ik heb werk, ik betaal mijn Nederlandse belasting. Ik ben getrouwd met een Nederlander waar ik van hou. Maar ik maak geen deel uit van de samenleving. Ik ben heel eenzaam en de gemeente heeft me nergens mee geholpen. Dus voor mij is het inburgeringsprogramma een taal vereiste vanuit de gemeente."* Daarnaast benoemde een inburgeraar financiële problemen als een bron van stress: *"Ik ben gelukkig in Nederland. [...] Ik wil de taal leren, ik probeer te integreren en te leren. Maar ik maak me continu zorgen omdat mijn middelen niet voldoende zijn om een fatsoenlijk leven te leiden. Werken is niet genoeg. Ik kan geen toegang krijgen tot de bestaande programma's en ik betaal nauwelijks voor mijn ziektekostenverzekering, die de medische basisbehoeften niet dekt. [...] Het is alsof ik wel de wil en de discipline heb, maar er is een obstakel en het is groot."*

Figuur 22 Antwoorden op de vraag: 'Hoe zou u nu uw mentale gezondheid in het algemeen beoordelen?' (n = 105)



Activiteiten die bijdragen aan sociale verbinding werd het vaakst genoemd door inburgeraars (n = 93) als ondersteunende maatregel die zou helpen om de mentale gezondheid en welzijn te verbeteren (54% van de inburgeraars noemt deze maatregel). Dit is een hoger percentage dan het percentage inburgeraars dat betere toegang tot de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) noemt als ondersteunende maatregel (30%). Zie figuur 23 voor een overzicht van maatregelen die genoemd zijn door inburgeraars om hun mentale gezondheid en welzijn te verbeteren.

Figuur 23 Antwoorden op de vraag: 'Welke ondersteunende maatregelen zouden helpen om uw mentale gezondheid en welzijn te verbeteren?' (n = 93)



Het inburgeringsprogramma zelf werd in het algemeen als gemiddeld stressvol ervaren door inburgeraars. Zie tabel 12 voor de beschrijvende statistieken van de totale respons en van de subgroepen op basis van type inburgeraar en gender. Inburgeraars (n = 111) gaven een gemiddeld cijfer van 5,59 voor de hoeveelheid stress die zij ervaarden door het inburgeringsprogramma (schaal: 0 = helemaal geen stress tot 10 = veel stress). De standaarddeviatie was 2,69, wat een grote spreiding in antwoorden aangeeft: gemiddeld weken inburgeraars 2,69 punt af van het gemiddelde cijfer 5,59. Er waren geen significante verschillen in antwoorden op basis van type inburgeraar, gender, leeftijd of arbeidsstatus. Wel vonden we een negatieve samenhang tussen evaluaties van onderdelen van het inburgeringsprogramma (namelijk: de verschafte informatie en de behulpzaamheid van de voortgangsgesprekken) en de stress die door inburgeraars werd ervaren (zie tabel 13). Hoe meer inburgeraars dus adequate begeleiding ervaarden vanuit de gemeente -voornamelijk in de vorm van verschafte informatie en voortgangsgesprekken-, hoe minder stress zij ervaarden tijdens hun inburgeringsproces. Een bedreigende factor voor de mentale gezondheid van inburgeraars die uit de open antwoord vragen naar voren kwam was de hoge druk om binnen een bepaalde tijdsperiode aan de taaleisen te voldoen. Een van de inburgeraars noemde de worstelingen om een baan te combineren met het inburgeringsprogramma: *"Hou er rekening mee dat mensen niet hetzelfde inburgeringspad bewandelen. De eis voor mensen zoals ik is B1, maar we hebben een fulltime baan, een veeleisende baan, rijbewijs halen en dan, B1 taalniveau. Geen tijd voor een persoonlijk leven."* Ook een aantal andere inburgeraars geven aan dat de belasting te groot is om nog goed te kunnen leren en informatie op te kunnen blijven nemen: *"Ik ben nu op B1 niveau en ik voel heel veel druk en absorbeer helaas niet langer met deze snelheid, zelfs mijn psychologische staat is heel moe, ik ben moeder van vier kinderen en dit is buiten mijn energie."* De combinatie van het inburgeringsprogramma en andere factoren zoals werk, gezondheid en gezinsleven kunnen leiden tot een te zware totale belasting voor inburgeraars.

Tabel 12 Beschrijvende statistieken (gemiddelde, standaarddeviatie en aantal respondenten) van de totale respons en subgroepen voor de vragen die gingen over vraag over mentale gezondheid

			Type inburgeraar		Gender	
Vraag in vragenlijst		**Totaal**	**Asielstatus-houder**	**Gezins-migrant**	**Vrouwen**	**Mannen**
Q36 Hoe zou u nu uw mentale gezondheid in het algemeen beoordelen?	**M**	3,61	3,69	3,54	3,50	3,68
	SD	1,13	1,04	1,23	1,19	1,09
	n	105	54	50	42	63
Q37 Hoeveel stress geeft het inburgeringsprogramma u, beoordeeld op een schaal van 0 (helemaal geen stress) tot 10 (veel stress)	**M**	5,59[1]	5,24[1]	6,02[1]	6,12[1]	5,30[1]
	SD	2,69	2,83	2,63	2,60	2,79
	n	111	54	52	41	66

a M = gemiddelde (schaal: laag -1 tot hoog-5), SD = standaarddeviatie (variabiliteit), n = aantal respondenten
b [1] Afwijkende schaal: laag-0 tot hoog-10

Tabel 13 Significante uitkomsten van de regressieanalyses die de relatie onderzochten tussen het inburgeringsprogramma en uitkomsten op mentale gezondheid

	Algemene mentale gezondheid		Stress door inburgeringsprogramma	
Variabele	**β**	**n**	**β**	**n**
Verschafte informatie	0,27*	73	-0,28*	76
Algemene ondersteuning	0,48***	73		
Begrijpen van behoeften	0,34**	73		
Brede intake				
PIP				
Voortgangsgesprekken	0,39**	72	-0,29*	75
Ondersteuning klantregisseur	0,34**	73		

a De coëfficiënten (β) geven de samenhang weer tussen (onderdelen van) het inburgeringsprogramma en mentale gezondheid, gecontroleerd voor gender en type inburgeraar. Alleen de significante verbanden ($p < 0,05$) zijn weergegeven. De n staat voor het aantal respondenten.
b Hoe groter de coëfficiënt hoe sterker het verband: een β tussen 0,10 en 0,29 wijst op een klein effect, een β tussen 0,30 en 0,49 wijst op een gemiddeld effect en een β van 0,50 of groter wijst op een groot effect
c De asterisken geven informatie over de statistische significantie van het resultaat: *$p < 0,05$, **$p < 0,01$, ***$p < 0,001$

OPENEMBASSY

Kwalitatief onderzoek onder inburgeraars

Thema 1: Ondersteuning vanuit de gemeente

De gemeente Nijmegen heeft een belangrijke regierol in de inburgering. Dit uit zich onder andere in de betrokkenheid van de klantregisseur als hét aanspreekpunt voor de gemeente. In de expertpool is besproken welke ondersteuning inburgeraars krijgen vanuit de gemeente en of dit aansluit bij hun behoefte.

Kerninzichten

- Inburgeraars uit Nijmegen benoemen dat de relatie met de klantregisseur erg belangrijk is voor informatievoorziening en toekomstperspectief. De ervaringen met betrekking tot de kwaliteit van het contact zijn wisselend.
- Factoren die een positieve invloed hebben op de relatie zijn onder andere: duidelijke informatievoorziening, proactieve en behulpzame houding van de klantregisseur, actief contact en onderling vertrouwen.
- Factoren die een goede relatie belemmeren zijn onder andere: beperkte beschikbaarheid van klantregisseurs, weinig begeleiding en ontoereikende informatievoorziening.
- Voor veel inburgeraars was het vooraf onduidelijk wat de Brede Intake en PIP inhielden waardoor ze zich onvoldoende betrokken voelden bij het proces.

Relatie met de klantregisseur

Er komt duidelijk naar voren dat vanuit inburgeraars de rol van de klantregisseur belangrijk is voor het verloop van de inburgering. In het landelijke onderzoek naar inburgering voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid[2] zien we ook terugkomen dat de rol van de contactpersoon bij de gemeente erg belangrijk is.

Onder positieve ervaringen wordt onder andere genoemd dat het fijn is als de klantregisseur actief contact onderhoudt, duidelijke informatie verstrekt, en inzicht geeft in het verloop van de inburgering. Daarbij wordt aangegeven dat het extra prettig is wanneer een klantregisseur ook meedenkt en verder kan kijken dan de vragen die worden gesteld. Zo hebben enkele inburgeraars de ervaring dat hun klantregisseur hen op veel vlakken, ook buiten de inburgering om, heeft geholpen:

[2] OpenEmbassy en Regioplan doen tot en met 2027 onderzoek naar de ervaringen van inburgeraars in de Wi2021.

"Contact met mijn contactpersoon verliep goed. Ze heeft mij geholpen met de aanvraag voor gezinshereniging. En met een laptop. En met het inschrijven bij huisarts." (Man, B1-route)[3]

"Ik hoor uit de ervaringen een onderscheid tussen contactpersonen die proactief helpen en meekijken en contactpersonen die heel sec de vragen beantwoorden. Als je dan niet weet welke vragen je moet stellen, kom je dus niet verder in je inburgering." (Man, onderwijsroute)

Negatieve ervaringen met klantregisseurs spelen juist wanneer contactpersonen niet goed of pas veel later te bereiken zijn, er behoefte is aan meer informatie, maar deze niet gegeven wordt, of wanneer iemand het gevoel heeft niet gezien te worden.

"Oké, ik verwacht niet alles van de klantregisseur, maar het zou fijn zijn geweest als ze in ieder geval één keer 'welkom' hadden gezegd." (Vrouw, B1-route)

Zo kwam naar voren dat dergelijke kleine veranderingen in de houding van klantregisseurs al een verschil kunnen maken. In een enkel geval voelde het voor de inburgeraars juist dat de acties van de klantregisseur respectloos waren:

"*Mijn klantregisseur nam contact met mij op terwijl ik nog in het kamp was. In eerste instantie was ik hier erg blij mee, omdat ik dacht dat hij een attente en proactieve persoon was. Maar het bleek dat zijn bedoelingen anders waren. Hij wilde dat ik ging werken terwijl ik nog in het kamp zat en zette druk op mij. Hij maakte onbeleefde handgebaren, waarmee hij impliceerde dat ik een bedelaar was."* (Man, Z-route)

Het is van belang om aan het begin te werken aan een vertrouwensband. Uit de interviews die inburgeraars in hun omgeving hielden met inburgeraars kwam bijvoorbeeld naar voren dat het hielp voor het vertrouwen wanneer klantregisseurs en inburgeraars dezelfde taal spreken.

"De klantregisseur van hem sprak Arabisch. Zijn moedertaal. Dat heeft het makkelijker gemaakt om contact te leggen. En hij beantwoordde altijd alle vragen. Hij was goed ondersteunend." (Man, Z-route)

"Fijne ervaring met contactpersoon. Want sprak Arabisch. Was goed voor de band versterken en makkelijker maken. Niets gemist van contactpersoon." (Man, Z-route)

Er is begrip dat klantregisseurs niet altijd de tijd hebben om iedereen uitgebreid te woord te staan, en inburgeraars ervaren de drukte van klantregisseurs. Inburgeraars gaven echter aan dat er wellicht oplossingen zijn om de bereikbaarheid te verbeteren, bijvoorbeeld door in direct contact te komen via de mail of Whatsapp, en dat vragen op gezette tijden worden beantwoord, of door klanten in een groepsapp te zetten waar ze elkaar kunnen helpen en de klantregisseur van tijd tot tijd ook vragen kan beantwoorden.

[3] Vanuit de ervaring van de inburgeraar verliep dit contact met de klantregisseur, al gaf de Gemeente Nijmegen aan dat deze taken bij de maatschappelijk begeleider horen. We weten uit eerder onderzoek dat het vanuit de beleving van inburgeraars soms niet duidelijk is wie wél en wie niet voor de Gemeente werken. Het kan dus zijn dat het in werkelijkheid wel om de maatschappelijk begeleider ging.

Al met al zien we dat er veel klantregisseurs worden verwacht. Dit is lijn met bevindingen uit andere expertpools over de Wi2021. Uit de Nijmeegse groep kwam naar voren dat die taakverdeling best evenwichtiger kan, of dat klantregisseurs beter ondersteund kunnen worden, zodat er voldoende ruimte is voor de juiste begeleiding.

> *"Ik heb mijn contactpersoon slechts enkele keren ontmoet, omdat ze overbelast is. Hierdoor voel ik me beperkt in hoeveel ondersteuning ik kan vragen. Contactpersonen hebben te veel werk en te weinig tijd om iedereen te helpen en hun specifieke situaties te bekijken. Aangezien mijn zaak niet urgent is, voel ik me bezwaard om meer van mijn contactpersoon te vragen."* (Vrouw, B1-route)

Tenslotte was er een inburgeraar die nog geen klantregisseur toegewezen had gekregen. Andere inburgeraars hadden al vaker meegemaakt dat er veel wisselingen waren onder de klantregisseurs, wat het bemoeilijkt om een vertrouwensband op te bouwen.

> *"Mijn contact met de gemeente: iedereen die nieuw in de stad komt, krijgt een contactpersoon. Ik heb dat niet. Degene die het hebben, is er maar voor 6 maanden. Ik heb meerdere medewerkers bij de gemeente gezien en heb geen individuele contactpersoon."* (Man, Z-route)

> *"Er was wel veel wisseling van medewerkers en het kost dan veel tijd om elke keer nieuwe mensen te vertrouwen."* (vrouw, 49 jaar, Eritrea)

Deelnemer

"Er zijn contactpersonen die proactief helpen en meekijken en contactpersonen die heel sec de vragen beantwoorden. Als je dan niet weet welke vragen je moet stellen, kom je dus niet verder in je inburgering."

Informatievoorziening

Veel van de informatie die inburgeraars krijgen loopt via de klantregisseur. De inburgeraars uit het kwalitatief onderzoek gaven aan dat klantregisseurs niet altijd de juiste informatie kunnen verstrekken en dat het dan moeilijk is om bijvoorbeeld een perspectief te kunnen vormen over het verloop van de inburgering. Specifiek voor gezinsmigranten komt daar ook nog de vraag bij aan de start van de inburgering welke cursus ze moeten volgen.

> *"Mijn man beantwoordt al mijn vragen omdat hij hier is geboren. Ik kan niet zonder zijn hulp. Ik vraag me echter af of dit allemaal zijn verantwoordelijkheid is. Ik heb de taalcursus zelf gevonden. Sinds mijn aankomst heb ik mijn klantregisseur niet kunnen bereiken. Ik heb zelfs gehoord dat hij/zij inmiddels is gewisseld. Ik weet niet eens wie mijn nieuwe klantregisseur is. Wat zou de reden kunnen zijn voor dit gebrek aan interesse? Is er niemand die verantwoordelijk is voor en toezicht houdt op deze mensen? Waarom moet ik zelf uitzoeken wat mijn inburgeringsverplichtingen zijn? Dit is erg moeilijk voor iemand die de taal niet spreekt."* (Vrouw, B1-route)

De extra kansen om de Nederlandse cultuur te leren kennen, werkervaring op te doen, en vrijwilligerswerk te doen worden als positieve aspecten ervaren van de Wi2021. Tegelijkertijd wordt de Wi2021 door sommige inburgeraars als verwarrend en complex ervaren. De wet biedt geïndividualiseerde trajecten, maar het is dan onduidelijk waar iemand nou wel of geen aanspraak op kan maken en hoe de inburgering verloopt. Inburgeraars hebben vaak regelmatig contact met mensen uit hun eigen gemeenschap die zijn ingeburgerd onder de oude inburgeringswet, en het oude systeem komt volgens hen minder complex over. Uit andere onderzoeken blijkt ook dat naast de klantregisseur, andere inburgeraars ook een belangrijke bron zijn voor de informatievoorziening van inburgeraars.

Brede intake en PIP

Veel inburgeraars gaven aan onvoldoende geïnformeerd te zijn van tevoren over de Brede Intake en het PIP. We hoorden veel ervaringen van mensen die niet wisten wat het PIP inhield voordat het proces begon, wat hun betrokkenheid belemmerde. Een voorafgaande informatiesessie zou hen beter kunnen voorbereiden en actief betrekken bij het integratieproces.

> *"De PIP is voor mij niet bekend. Het eerst gesprek ging goed en ik heb toen alleen maar de leerbaarheid toets gedaan. Op basis van de uitslag van de toets ben ik naar mijn huidige school verwezen. Dus de PIP is voor mij niet zichtbaar."* (vrouw, Z-route)

Hoewel er tijdens de Brede Intake en het PIP contact is met de klantregisseur, ontbreekt het volgens sommige inburgeraars aan vervolgcontact en begeleiding. Nadat een op maat gemaakt plan is opgesteld, verliezen inburgeraars vaak het contact met hun klantregisseur, wat leidt tot frustratie en het gevoel dat ze aan hun lot worden overgelaten.

> *"De brede intake en PIP gingen super. "Hij heeft een plan gemaakt gebaseerd op wat ik wilde. Daarna nooit meer gesproken. Hij beantwoordt mijn appjes niet en reageert niet meer."* (Man, Onderwijsroute)

Sommige inburgeraars deelden de ervaringen dat hun voorkeuren niet worden meegenomen bij het bepalen van hun route. Dit leidt tot spanningen en een gevoel van wantrouwen in het integratieproces.

> *"Ik verwachtte dat de ambtenaren wat gevoeliger zouden zijn bij het bepalen van de route in PIP. Ik wilde de Z-route niet, maar ze hebben me erin gedwongen. Mijn mening werd niet in overweging genomen; eigenlijk werd het tegenovergestelde gedaan, kan ik zeggen. De vergadering verliep erg gespannen. Ze berispten me alsof ik een kind was."* (Man, Z-route)

Het PIP biedt structuur aan het integratieproces, maar voor sommige theoretisch opgeleiden roept het B1-niveau vragen op. Inburgeraars geven aan dat zij de capaciteit hebben om sneller hogere taalvaardigheden te bereiken, wat hen zou kunnen helpen om beter te integreren in de samenleving. Een inburgeraar merkte op:

"Het plan dat is gemaakt, was goed te volgen voor een universitaire afgestudeerde. Ik begrijp niet waarom afgestudeerden beperkt worden tot B1. Ik bereikte dat niveau een jaar eerder dan gepland." Dit suggereert dat het huidige beleid wellicht niet optimaal gebruikmaakt van de mogelijkheden van hoger opgeleiden." (Man, B1-route)

Aanbevelingen uit de expertpool

- Beperk wisselingen tussen klantregisseurs zoveel mogelijk en verbind klantregisseurs en inburgeraars in een vroege fase.
- Investeer in de competentie van klantregisseurs om sensitief te werk te gaan en te werken aan een relatie op basis van vertrouwen tussen klantregisseurs en inburgeraars.
- Vergroot het aantal contactmomenten tussen inburgeraars en klantregisseurs, en indien de capaciteit het niet toelaat, kijk dan naar alternatieve manieren, zoals het gebruik van Whatsapp.
- Licht inburgeraars tijdig voor over de Brede Intake en het PIP en richt het proces zo in dat zij voldoende ruimte ervaren om hun perspectief te delen.



De relatie met de klantregisseur is erg belangrijk voor informatievoorziening en toekomstperspectief.

Thema 2: Ondersteuning vanuit partners in de stad

De inburgeringsopgave van de gemeente komt niet tot stand zonder sociale partners in de stad. In de expertpool is onderzocht of inburgeraars hun weg naar deze partners weten te vinden en of ze weten wat deze te bieden hebben.

Kerninzicht

- Er is onduidelijkheid over hoe de verdeling van ondersteuning is geregeld tussen de gemeente en sociale partners.
- Veel inburgeraars maken gebruik van de dienstverlening van sociale partners in de stad voor o.a. taalontwikkeling, professionele ontwikkeling en het opbouwen van een netwerk.
- De ervaringen met de partners zijn over het algemeen positief. Effectieve aanpak onderscheidt zich door goed aan te sluiten op de behoeften van de doelgroep, bekwaam personeel en brede dienstverlening.

Partners & de gemeente

Inburgeraars merkten een discrepantie tussen de verantwoordelijkheden van de gemeente en de taalscholen. Sommige inburgeraars merkten op dat taaldocenten meer betrokken waren bij het vinden van stages dan de klantregisseurs. Het was onduidelijk waar deze verantwoordelijkheid uiteindelijk was belegd.

> "*De wet heeft alle verantwoordelijkheden voor integratie toegewezen aan de gemeente, maar ik heb de indruk dat de gemeente deze verantwoordelijkheid heeft doorgeschoven naar de taalschool. Ik zeg dit omdat mijn taaldocent meer betrokken was bij het vinden van een stage voor mij dan de ambtenaar van de gemeente, en uiteindelijk heeft mijn docent een stage voor mij gevonden.''* (Man, Z-route)

Vanuit verschillende inburgeraars blijkt de behoefte aan meer afstemming tussen taalschool, sociale partners en klantregisseurs. Het gebrek aan communicatie met de klantregisseur laat inburgeraars in onzekerheid over bij wie ze terechtkunnen voor ondersteuning en begeleiding.

> *"Ik heb kort geleden op school gehoord dat ik een contactpersoon bij de gemeente heb voor mijn inburgering. Het was voor mij niet duidelijk wie de contactpersonen bij de gemeente zijn en wat hun rol is in gesprekken met mij of mijn familie.''* (Vrouw, Z-route)

Inburgeraars gaven aan zich vaak tot VluchtelingenWerk te wenden voor hulp en ondersteuning.

"Wat betreft regisseur gaat het slecht. Ik heb bijna nog niet gesproken. Als ik iets wil dan neem ik contact op met VluchtelingenWerk." (Man, Onderwijsroute)

Sociale partners

Uit de expertpool blijkt dat effectieve organisaties zich onderscheiden door hun zorgvuldige afstemming op de specifieke behoeften van de doelgroep. Echter, organisaties hebben niet altijd een groot bereik. Bij de inburgeraars was niet altijd duidelijk wat sociale partners voor aanbod hebben, terwijl er bijvoorbeeld wel de behoefte was om van dat aanbod gebruik te maken.

Voor gezinsmigranten is de situatie uitdagend. Gezinsmigranten (voornamelijk vrouwen) in deze groep hebben beperkte contacten met relevante organisaties en zijn vaak afhankelijk van hun partner voor zowel sociale als professionele integratie. Dit maakt het opbouwen van een eigen netwerk moeilijk, en het benadrukt de noodzaak voor specifieke sociale en psychologische ondersteuning. Deze ondersteuning is cruciaal om gezinsmigranten in staat te stellen zich effectief te integreren en een zelfstandig leven op te bouwen in hun nieuwe omgeving.

Veel aanbod vanuit sociale partners is echter niet beschikbaar voor gezinsmigranten. Uit de expertpool blijkt daarnaast dat ze minder aandacht krijgen vanuit de gemeente, en er ook minder de verbinding wordt gelegd met statushouders, die in een soortgelijk proces van inburgering zitten.

"Wat ik begreep is dat er verschillende organisaties zijn die mensen ondersteunen die asiel aanvragen, maar niet degenen die als gezinsmigrant komen. Ik wist niet eens dat deze organisaties bestonden. Niemand heeft dat mij verteld. Misschien willen deze organisaties geen gecombineerde groepen met asiel- en gezinsmigranten?" (Vrouw, B1-route)

Feedback inburgeraars over sociale partners

Aan de hand van de sociale kaart van Nijmegen hebben we met de inburgeraars de volgende feedback opgehaald over verschillende organisaties. Zowel over of inburgeraars de organisaties kenden, als wat ze van de organisaties vonden. De bevindingen staan beschreven in tabel 14.

Tabel 14 Overzicht sociale kaart Nijmegen en ervaringen van inburgeraars met deze organisaties

Organisatie	Feedback
Buddy to Buddy	Verschillende inburgeraars geven aan een buddy te hebben gevonden via Buddy to Buddy, waarmee ze met regelmaat afspreken om de Nederlandse taal te leren. Er wordt positief over Buddy to Buddy gesproken. Het wordt gezien als een nuttige organisatie voor taalontwikkeling en het maken van nieuwe vrienden door het aanbod van verschillende sociale activiteiten.
Het Huis van Compassie	De inburgeraars die bekend zijn met het Huis van Compassie zijn er positief over. De sociale activiteiten die ze organiseren worden met plezier bezocht. De organisatie ondersteunt bij het opbouwen van een netwerk.

Voedselbank	De ervaringen met de voedselbank zijn wisselend. Enerzijds biedt de voedselbank ondersteuning bij financiële onzekerheid. De financiële druk wordt afgenomen door te voorzien in essentiële behoefte. Anderzijds wordt ondersteuning geweigerd wanneer het inkomensniveau te hoog is. Er komt ook naar voren dat de kwaliteit van het voedsel inconsistent is.
Vluchtelingenwerk	De ervaringen met Vluchtelingenwerk zijn zeer positief. Vluchtelingenwerk heeft voor de inburgeraars een grote rol gespeeld door informatievoorziening en ondersteuning op verschillende leefgebieden (zorg, transport, formele zaken) De communicatie is sterk, de huisbezoeken zijn prettig en ze zijn toegankelijk. Vluchtelingenwerk speelt een centrale rol bij de verbondenheid met Nederland.
Kledingbank	Over het algemeen zijn de ervaringen met de Kledingbank positief, er worden goede producten weggegeven en het team is goed. Het is echter alleen mogelijk om tweemaal per jaar in aanmerking te komen bij de Kledingbank terwijl er een grotere vraag is.
Stichting Sema	De stichting biedt brede ondersteuning: kennisdeling over Nederland, aanbod van vrijwilligerswerk en ad-hoc-ondersteuning. De stichting is voornamelijk gericht op Turkse nieuwkomers, dus niet voor iedereen even toegankelijk.
STEP Nijmegen	Alle inburgeraars waren zeer positief over de organisatie. De ervaringen met de taaltrainers waren positief en de dienstverlening was breed. Inburgeraars ontvangen hulp op verschillende vlakken zoals administratieve ondersteuning en volgen van cursussen.
HAN	Han wordt gezien als een fijne, toegankelijke plek waar men verschillende activiteiten kan doen zoals theater.
Nederlandse Baas	De ervaringen met de Nederlandse Baas zijn overwegend positief. Verschillende inburgeraars volgen taallessen en zijn positief over de kwaliteit van de lessen, de directeur en de leraren. De ervaringen m.b.t. werk zijn wisselend. Een inburgeraar benadrukt tevreden te zijn met de werkervaring terwijl een andere inburgeraar aangeeft dat de werkervaring niet bijdraagt aan de taalvaardigheid en hij het gevoel had te worden uitgebuit.
Werkbedrijf	Werkbedrijf is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Module Arbeidsmarkt en Participatie. inburgeraars geven aan dat er goede en aandachtige leraren zijn en dat ze nuttige vaardigheden leren zoals sollicitatievaardigheden. inburgeraars geven aan verschillende mensen te hebben leren kennen met verschillende achtergronden tijdens de MAP.
EchtNederlands	De ervaringen met EchtNederlands zijn positief. Het wordt gezien als een nuttige organisatie voor taalontwikkeling, sociale verbondenheid en het maken van vrienden.
Bibliotheek	De Bibliotheek wordt gezien als een onmisbare ontmoetingsplek waar je anderen kan leren kennen, je verbonden kan voelen en op een laagdrempelige manier kan werken, o.a. door de gratis internetverbinding.

Aanbevelingen uit de expertpool

- Bespreek met sociale partners die enkel programma's voor statushouders aanbieden of zij hun aanbod ook kunnen richten op gezinsmigranten.
- Breng inburgeraars op de hoogte van het aanbod van partners via de sociale kaart.

Thema 3: Wachttijden

De periode voorafgaand aan de inburgering wordt voor asielmigranten gekenmerkt door een vaak lange periode in de opvang. In de expertpool is gevraagd naar welke momenten voor de inburgeraars werden gekenmerkt door wachten en wat het effect daarvan iss. Uit ervaring blijkt dat wachttijden een groot effect hebben op het verdere verloop van de inburgering en daarmee dus wel relevante inzichten oplevert voor de gemeente.

Kerninzicht

- Veel inburgeraars uit Nijmegen hebben te maken gehad met wachttijden voor een verblijfsvergunning, huisvesting en gezinshereniging.
- De onzekerheid over de toekomst die gepaard gaat met de wachttijden heeft negatieve gevolgen op het mentale welzijn van inburgeraars, hun gevoel van verbondenheid met Nederland, de bereidheid om de taal te leren en hun persoonlijke motivatie.

Wachten in de opvang

Inburgeraars benadrukken dat de lange wachttijd voor een verblijfsvergunning en huisvesting een nadelig effect heeft op het leren van de taal, de persoonlijke motivatie, en hun mentale gezondheid. Het ontbreken van voorzieningen zoals toegang tot taalonderwijs doet af aan aanvankelijke vastberadenheid om Nederlands te leren. Tenslotte gaat wachttijd ook gepaard met onzekerheid over verblijfsrecht, wat ook een effect heeft op motivatie en welzijn. Deze tendens herkennen we ook uit andere onderzoeken, waaronder het landelijke onderzoek naar inburgering voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

> *"Ik heb heel lang gewacht. Mijn proces om een verblijfsvergunning te krijgen was erg lang en ingewikkeld. [...] Ik moest drie jaar lang in een geïsoleerde omgeving in een vluchtelingenkamp[4] wonen. Ik heb het gevoel dat die drie jaar verspild zijn, en dat maakt me erg verdrietig. Ik geloofde niet dat ik in dit land zou blijven, en dit zorgde ervoor dat ik me distantieerde van het leren van de taal en het zo snel mogelijk aanpassen aan dit land. [...] Ik heb psychologische en economische problemen ervaren door deze onnodige wachttijd."* *(Man, 48, Turkije, statushouder, Z-route)*

Meerdere inburgeraars gaven aan dat ze in de opvang waren aangewezen op zelfstudie van de Nederlandse taal om zo alsnog wel een start te kunnen maken, maar dat dit onvoldoende was om de taal echt goed te kunnen leren.
Daarnaast gaven sommige inburgeraars aan dat ze het gevoel hadden dat er te weinig oog voor hen was in de periode dat ze lang moesten wachten in de opvang. Voor sommigen was er in de

[4] Asielmigranten refereren vaak aan 'the camp' of 'het vluchtelingenkamp' wanneer ze over hun verblijf in het azc spreken.

opvang ook nog geen contact met klantregisseurs, terwijl er uit de expertpool wel naar boven kwam dat het fijn zou zijn om dan al in contact te zijn met hun klantregisseur.

> *"Ik moest met mijn familie ook lange tijd wachten in de opvang. Dat gaf veel stress. Ik had in die tijd ook helemaal geen contact met mijn klantregisseur."* (Vrouw, Z-route)

Gezinshereniging

Meerdere inburgeraars hebben ook een tijdlang moeten wachten op gezinshereniging. Dit gaf bijkomende stress en onzekerheid vanwege zorgen om familie die nog elders zijn.

> *"Wachten op een afspraak, dan weer een maand wachten op een volgende afspraak. Ik heb zelf niet heel lang hoeven wachten. Mijn man wel. Hij heeft 3,5 jaar in een AZC gewacht. Dat zorgde voor veel zorgen. Het lange wachten maakt het lastig. Hij was ook bezorgd over mij en de kinderen, wij zaten nog in Syrië."* (Vrouw, Z-route)

Wachten op taalaanbod

In het azc zijn over het algemeen onvoldoende mogelijkheden om de taal te kunnen leren buiten de voorinburgering om. Het duurt vervolgens vaak even voordat mensen, zodra ze in de gemeente wonen, kunnen starten met taalcursussen. Daarnaast ervaren inburgeraars ook wachttijden tussen taalcursussen door. Dit heeft een effect op het maken van een goede start in Nijmegen omdat het gebrek aan taalvaardigheid het lastig maakt om te communiceren met anderen of met instanties.

Effect van wachten

Uit de gesprekken in de expertpool blijkt het effect van het lange wachten op de inburgering die daarna komt. Onzekerheid of je mag blijven en het wachten daarop heeft een effect op motivatie. Meerdere inburgeraars vroegen zich af waarom de inburgering niet eerder begint, zodat onnodige vertraging wordt voorkomen:

> *"Het gaat niet om het makkelijker maken. Als je de eerste 10 maanden van mijn proces, toen ik nog geen vergunning had, uitsluit. Maar nu heb ik al 2 jaar een echte vergunning, het proces duurt te lang. De inburgering zou moeten beginnen in het AZC, niet pas wanneer ze in de woning verhuizen."* (Man, B-1 route)

De behoefte om wachttijden en de periode in het azc te verkorten en nuttig te besteden komt ook naar voren als een van de belangrijkste bevindingen in het rapport voor het ministerie van SZW. De onzekerheid en lange periode van wachten hebben hun weerslag op het verdere verloop van de inburgering. Tegelijkertijd ligt dit grotendeels buiten de macht van de gemeente.

Aanbevelingen uit de expertpool

- Bied waar mogelijk zo veel mogelijk duidelijke informatie over termijnen en wachttijden, zodat inburgeraars weten waar ze aan toe zijn.
- Start waar mogelijk al met aanbod in het azc om de eerste stappen te kunnen zetten voor inburgering en integratie.

Thema 4: Taal

Taal is een belangrijke katalysator voor het vlot en waardig opbouwen van een nieuw leven in Nijmegen. We hebben met de inburgeraars gesproken over het huidige taalaanbod en hun taal ambitie.

Kerninzicht

- Volgens inburgeraars ontbreekt er een doorlopende lijn in het taalaanbod waardoor de tijd tussen taalcursussen niet ongunstig uitpakt voor algehele taalverwerving.
- De kwaliteit van het taalaanbod is niet overal even hoog, onder andere door de verschillen in niveau en de kwaliteit van docenten.
- Gezinsmigranten zoeken betaalbare opties om de Nederlandse taal te leren.

Doorlopend aanbod

Volgens de inburgeraars is er sprake van vertraging in het taalaanbod wanneer ze naar een volgende cursus gaan. De vertraging tussen de A2- en B1-taalcursussen, samen met de lange wachttijd om met taal te beginnen na de AZC-periode, creëert een gat in het taalaanbod, wat een negatieve invloed heeft op de taalverwerving. Er is vraag naar vloeiende en tijdige overgangen in de taalcursussen.

> *"Ik was in het AZC, ik had A2 zelfstudie afgerond in november 2022, ik begon met B1 in 2024, een grote kloof, dit heeft mijn ontwikkeling echt geschaad. Tegen de tijd dat ik naar de eerste les van B1 ging, kon ik me niets meer van A2 herinneren. Die vertraging werd veroorzaakt door meerdere dingen – de inburgering begint pas wanneer je het AZC verlaat, maar ik was al op dag 1 klaar om te starten. Nadat je eruit bent, duurt het lang – het duurde 8 maanden voordat ik op een school terecht kon."* (man, B-1 route)

Vanuit de inburgeraars in de B1-route kwam meermaals de behoefte om ook een B2 cursus te kunnen volgen. De stap naar werk vanuit de B1-route hangt volgens hen af van doorlopend aanbod naar verdere taalcursussen zoals B2. Het is dan geen gegeven dat je mag doorstromen, maar vereist dat je de klantregisseur moet overtuigen.

> *"Iedereen die de Staatsexamen 1-taaltoetsen kan halen, zou door moeten kunnen gaan naar Staatsexamen 2, of de B2-route. Ik had geluk en hoefde mijn klantregisseur niet te overtuigen om naar de B2-taalcursus te gaan. Echter, veel mensen om mij heen moeten hun klantregisseurs overtuigen om de B2-taalcursus te volgen, en dat begrijp ik niet!"* (man, 42, Turkije, statushouder, B1-route)

Kwaliteit taalaanbod

Positieve ervaringen met het taalaanbod in Nijmegen komen voornamelijk door ervaringen met goede kwaliteit van lessen en de waarde van taalvrijwilligers met wie in de praktijk geoefend kan worden. Uit de ervaringen van verschillende inburgeraars blijkt dat de kwaliteit van het

taalaanbod niet altijd voldoende is, en ook niet iedereen een taalbuddy heeft. Hoewel de taalcursussen worden gefinancierd door de gemeente, voelen veel inburgeraars dat ze onvoldoende ondersteuning krijgen. Onder andere wordt er veel verwacht om zelfstandig te werken, terwijl dit niet altijd is wat mensen gewend zijn.

> *"De taalcursussen waar ze ons naartoe sturen, zijn niet voldoende omdat 75% van de last op de student rust. De docenten staan er meestal, maar bij en geven geen goed les. We leren wat we kunnen uit de boeken. Bovendien, toen we met de B2-cursus zouden beginnen, kon de cursus geen B2-boek leveren, dus moesten we twee maanden zonder boek de lessen volgen. Ik neem aan dat ze nog steeds cursusgeld van de gemeente ontvingen, wat ik oneerlijk vind."* (man, 42, Turkije, statushouder, B1-route)

Veel inburgeraars ervaren bovendien dat de kwaliteit van docenten en klassenbeheer inconsistent is. Sommigen melden dat docenten weinig betrokkenheid tonen, niet ingrijpen wanneer er andere talen worden gesproken, of de lessen zonder geldige reden vroegtijdig beëindigen. Dit draagt bij aan een gevoel van stagnatie in hun taalontwikkeling en demotiveert om actief deel te nemen aan de lessen.

Daarnaast spelen persoonlijke omstandigheden, zoals de stress rondom gezinshereniging, een belangrijke rol in de effectiviteit van taalverwerving. Ondanks de kwaliteit van het onderwijs, kan het leren van de taal sterk worden belemmerd door emotionele of psychologische uitdagingen, waardoor studenten minder goed presteren.

Een taal leren in een diverse groep is volgens sommige inburgeraars een uitdaging, vooral als de samenstelling van de groep niet aansluit bij de individuele behoeften. Hoewel Nederlands wordt onderwezen in taalcursussen, beperkt de dominantie van sprekers van andere talen, zoals Arabisch, binnen de groep de mogelijkheden om Nederlands te oefenen.

Ook de uiteenlopende doelen van de leerlingen in een taalklas, gecombineerd met het verschil tussen hun huidige taalniveaus en educatieve achtergronden, belemmert soms de voortgang. Soms is het niveau in de klas juist te hoog en voor anderen weer te laag. Er is behoefte aan een aanpak om taalonderwijs beter af te stemmen op een passend niveau.

> *"Voor mij is hun geschiedenis of afkomst niet belangrijk, maar meer hun doel en perspectief. De een wil studeren, de andere wil werken, de andere wil het alfabet leren, de andere wil alleen de uren maken. Er zijn te veel doelen in één klas."* (vrouw, 55, Syrië, statushouder, Z-route)

> *Mijn ervaringen zijn negatief omdat ik een paar keer heb aangegeven dat ik niks meekrijg en met een lager niveau zou willen beginnen."* (man, 28, Jemen, statushouder, B1-route)

Een inburgeraar pleitte voor een alternatieve groeperingen systematiek op basis van mindset en betrokkenheidsniveau, in plaats van de huidige praktijk waarbij studenten worden gegroepeerd op leersnelheid volgens hun opleidingsachtergrond. Hij stelde dat de bestaande methode van

klassenindeling, die studenten generaliseert op basis van opleidingsniveau, geen rekening houdt met de diverse leerstijlen en voorkeuren van alle studenten.

Gezinsmigranten

Voor gezinsmigranten is er behoefte aan meer toegankelijke en betaalbare taalverwervingsmogelijkheden binnen de inburgering.

> *"Ik heb geen recht op een taalschool, ik moet het zelf betalen, ik heb geen middelen of weet niet waar ik naartoe moet, het is vrij duur, dus uiteindelijk heb ik besloten om dat [Nederlands leren] zelf te doen."* (vrouw, 29, Rusland, gezinsmigrant)

Hoewel gezinsmigranten toegang hebben tot taalcursussen via DUO-leningen, zien sommigen het aangaan van schulden als een zware financiële last. Dit ontmoedigt hen om van deze mogelijkheden gebruik te maken, ondanks het belang van taalverwerving voor integratie. Alternatieve bronnen zoals taalcafés en bibliotheken bieden waardevolle kansen voor het leren van Nederlands. Echter, deze mogelijkheden zijn vaak moeilijk te combineren met werkverplichtingen, wat hun toegankelijkheid beperkt.

Aanbevelingen uit de expertpool

- Focus in taalaanbod op de sociale integratie component en combineer taalverwerving met netwerkvorming, bijvoorbeeld door meer in te zetten op taalbuddy's.
- Biedt een doorlopend aanbod (kan ook via informeel aanbod) tussen cursussen, waardoor taalverwerving niet wordt afgeremd.
- Biedt standaard de mogelijkheid voor mensen om tot B2-niveau door te leren wanneer ze daar behoefte aan hebben en dit aansluit bij ambities op het vlak van werk.
- Stimuleer taalpartners om klassen in te richten op basis van leerdoelen.
- Breng betaalbaar taalaanbod voor gezinsmigranten in kaart

Thema 5: Werk en dualiteit

‘Iedereen doet mee, het liefst via betaald werk’ is een centraal uitgangspunt in de Wet inburgering 2021. Met inburgeraars hebben we gesproken over de stap naar werk of vrijwilligerswerk en de mate waarin dit te combineren valt met de inburgering.

Kerninzicht

- Werk wordt door inburgeraars gezien als een middel om sociale contacten op te bouwen, taal te oefenen en waardevolle werkervaring op te doen.
- Meerdere inburgeraars benoemen echter dat ze niet aan de slag kunnen bij een baan die past bij hun kennis, expertise en ambitie.
- Inburgeraars merken op dat er een grote verantwoordelijkheid ligt bij de gemeente om hen te voorzien van de juiste informatie over de arbeidsmarkt en mogelijkheden om te werken, maar dat in veel gevallen de dienstverlening van de klantregisseur tekortschiet.
- De inzet van het persoonlijke netwerk om te werken blijkt een significante rol te spelen en velen noemen de moeilijkheid om werk te combineren met andere verantwoordelijkheden en inburgeringsverplichtingen.

Werk en perspectief

Met name onder inburgeraars die hoogopgeleid zijn speelde de vraag, welk werk nu echt nuttig is voor hun integratie. Stages en vrijwilligerswerk dat wordt aangeboden sluit niet altijd aan bij wat mensen graag willen doen. Hierdoor zijn inburgeraars soms genoodzaakt om een baan te zoeken buiten hun eigen expertise, en mist het perspectief om te kunnen toewerken naar werk dat aansluit bij hun achtergrond. Ze ervaren dat ze door hun klantregisseur worden aangespoord richting praktisch en laaggeschoold werk. Ze geven aan dat ze het gevoel hebben dat er niet altijd oog is voor hun vaardigheden en ook geen ondersteuning kregen in het valideren van hun diploma’s. Daarnaast zijn er ook geen opties voor aanvullende cursussen om aan werk kwalificaties te kunnen voldoen. Ze zien in hun omgeving dat mensen die al eerder zijn ingeburgerd, nog steeds hetzelfde laaggeschoolde werk doen.

Daarnaast vragen inburgeraars zich af wat dan de toegevoegde waarde is van sommige stageplekken voor hun taalontwikkeling. Enkelen geven aan dat ze het gevoel hebben dat de klantregisseur zich onvoldoende in hun situatie inleeft en niet altijd erkent wat hun specifieke vaardigheden zijn. Ze vragen zich af of klantregisseurs toegang hebben tot de juiste kennis om hen te begeleiden:

> “*Maar als je een afgestudeerde universiteitsstudent een afvalscheidingsbedrijf voorstelt als technische stageplek, zullen ze je niet echt serieus nemen. Ze lijken je misschien serieus te nemen uit bescheidenheid. Moet ik mijn Nederlands verbeteren door afval te sorteren? Ik begrijp echt de logica niet achter het werk dat mij wordt voorgesteld. Hij gaat ervan uit dat elke immigrant analfabeet is en de taal niet kan leren.*

> *klantregisseurs begrijpen onze gevoelens niet, dus hoe kunnen ze effectief voor ons werken? Ze stellen altijd banen voor die geschikt zijn voor laaggeschoolden, omdat hun perspectief op ons is: "Hij is maar een vluchteling, kan niets. Denk je dat dit eerlijk is? Ik geloof dat klantregisseurs een gebrek aan empathie hebben."* (man, 42, Turkije, statushouder, B1-route)

Dit hangt natuurlijk ook sterk samen met de mogelijkheden aan werk die worden geboden vanuit werkgevers in Nijmegen, maar er spreekt duidelijk de behoefte uit om een perspectief te kunnen vormen. Wat draagt werkplek X bij aan de stappen die je kan zetten om uiteindelijk in Nederland op je niveau te kunnen werken.

Toegang tot werk en de rol van de gemeente

Om ervoor te zorgen dat inburgeraars wél hun volledige (arbeids)potentieel kunnen vervullen is de toegang tot werk essentieel. Vanwege een gebrek aan een bestaand professioneel netwerk in Nederland, is volgens inburgeraars de klantregisseur een sleutelpersoon voor de toegang tot werk. Er is een verwachting dat de gemeente de benodigde informatie kan verschaffen en een rol kan spelen in de begeleiding naar werk. Het ontbreken van contact met de klantregisseur, frequente wisselingen van klantregisseurs, beperkte kennis van werkmogelijkheden bij klantregisseurs, en een tekort aan capaciteit binnen de gemeente, worden door inburgeraars benoemd als beperkende factoren voor de kans op werk en het bredere inburgeringsproces. Wanneer de gemeente wel ingrijpt bestaat er de kans dat er een mismatch is tussen de kwalificaties van de statushouder en het aangeboden werk wat kan leiden tot ontevredenheid:

> *"Vanaf de dag dat ik aankwam, heb ik altijd de gedachte om te werken in mijn hoofd gehad. Echter, ik heb de informatie die ik nodig heb niet kunnen vinden. De plek die de gemeente voor een universitaire afgestudeerde zoals ik voorstelde, is een afvalsorteercentrum. Echt een geweldige match. Gewoon perfect voor mijn achtergrond."* (man, 42, Turkije, statushouder, B1-route)

De eerste werkervaring in Nederland wordt door velen gezien als een belangrijk middel om volledig te integreren in de samenleving. Gemeenten en ondersteunende organisaties zouden een verbindende rol kunnen spelen bij het vinden van werkgevers die aansluiten bij de vaardigheden en werkervaring van inburgeraars. De juiste informatievoorziening aan werkgevers is cruciaal voor wederzijdse verwachtingsmanagement, de behoefte aan flexibiliteit en algemeen begrip.

> *"Ik wil graag verder studeren, maar tegelijkertijd moet ik werken. De meeste mensen zijn hier al langer, maar ik ben hier nieuw en ik weet niet hoe ik de balans moet vinden om tegelijkertijd te studeren en te werken."* (man, 29, Jemen, statushouder, onderwijsroute).

Behoefte aan informatie en netwerk

De behoefte aan meer informatie over de Nederlandse arbeidsmarkt en ondersteuning bij het vinden van werk wordt door meerdere inburgeraars onderschreven. Uit de ervaringen van sommige inburgeraars blijkt dat een gebrek aan kennis over arbeidsmarkt terminologie, zoals de verschillen tussen functiebenamingen ("projectleider" versus "projectmanager"), hun zoektocht naar werk aanzienlijk bemoeilijkt. Zonder gerichte begeleiding om deze nuances te begrijpen en

de juiste zoekstrategieën te ontwikkelen, blijft het voor velen moeilijk om passend werk te vinden. Daarnaast missen veel inburgeraars de professionele netwerken die essentieel zijn om kansen te creëren, wat benadrukt dat gemeenten en maatschappelijke organisaties actiever zouden moeten helpen bij het verbinden van inburgeraars met werkgevers.
Aan de andere kant geven inburgeraars aan ook behoefte te hebben dat er meer begrip is vanuit werkgevers over hun situatie. Werkgevers verwachten werkervaring in Nederland en vragen vaak naar de gaten in iemands CV, soms zelfs als het gaat om vrijwilligerswerk of een stage.

Participatie in Z-route

Met inburgeraars is ook gesproken over de participatie-uren in de Z-route. Over het algemeen wordt aangegeven dat het fijn is dat er de mogelijkheden zijn om bijvoorbeeld stage te kunnen lopen via de Z-route. Echter kwam ook naar voren dat de 800 uur die hiervoor staat wordt gezien als een lang en intensief traject. Dit vertaalt zich in lange dagen op werk, terwijl de inhoud van het werk niet altijd bevorderlijk is voor taalontwikkeling.

Aanbevelingen uit de expertpool

- Zorg voor heldere en toegankelijke informatie over de arbeidsmarkt in Nederland.
- Biedt waar mogelijk werk- en stagemogelijkheden die inburgeraars in staat stellen een perspectief te kunnen vormen en aansluiten bij hun behoefte.
- Biedt werk en stagemogelijkheden aan met een duidelijke taalcomponent om zo ook buiten de les om de taal te kunnen ontwikkelen.



> Werk is een middel om sociale contacten op te bouwen, taal te oefenen en waardevolle werkervaring op te doen.

Thema 6: Mentale gezondheid & stabiliteit

Mentaal en fysiek welzijn zijn een belangrijke randvoorwaarde om een leven op te kunnen bouwen in de gemeente Nijmegen. Uit de expertpool bleken enkele belangrijke inzichten als het gaat om mentaal welzijn en het ervaren van een bepaalde mate van stabiliteit en zekerheid en hoe dit een rol speelt in de inburgering.

Kerninzicht

- Een goede mentale gesteldheid is een randvoorwaarde bij succesvol zijn in het vinden van je weg in Nijmegen.
- Meerdere inburgeraars geven aan zich mentaal niet goed genoeg te voelen om de stap naar werk te maken of angstig te zijn over de verschillende obstakels in het behouden van werk.
- Wachttijden en een gebrek aan toekomstperspectief kunnen negatieve gevolgen hebben voor de mentale gezondheid.

Leefomstandigheden

Adequate huisvesting wordt door meerdere inburgeraars beschouwd als cruciaal om een leven op te kunnen bouwen in Nijmegen. Het hebben van huisvesting, wat past bij de behoefte van de bewoners, kan bijdragen aan een toegenomen gevoel van stabiliteit.

> *"Woonomstandigheden zijn nog niet goed, dus zodra ik daar stabiliteit heb dan kan ik verder met mijn proces. Dan wil ik vrijwilligerswerk doen zodat ik in contact kan komen met mensen en kan werken."* (man, 22)

Ook de mate van taalverwerving en het ervaren van een taalbarrière heeft effect op mentaal welzijn, bleek uit de gesprekken met sommige inburgeraars. Het leidt tot een gevoel van isolatie of een gebrek aan vertrouwen in eigen kunnen. Met name wanneer men pas net begonnen is met lessen of nog wacht op taalaanbod.

Mentaal welzijn en werk

Werk verrichten wat niet goed aansluit op de behoefte van inburgeraars heeft voor velen negatieve gevolgen op het mentale welzijn. Om de stap naar werk te maken en te beginnen met solliciteren wordt een goede mentale gezondheid als voorwaarde gezien. Een inburgeraar geeft niet lekker in zijn vel te zitten door vertraging in gezinshereniging, waardoor hij mentaal niet in staat is om te werken. Andere inburgeraar maken zich zorgen over het behouden van werk:

> *"Ik begreep van vrienden dat het behouden van werk best lastig is. Als je wordt ontslagen is het moeilijker om weer ondersteuning van de gemeente te krijgen. Dat maakt me zenuwachtig voor als ik ga werken."* (man, 42, Turkije, statushouder, B1-route)

> *“Het is in mijn eigen handen. Maar nu zit ik niet lekker in mijn vel, maar als ik wel lekker in mijn vel zit dan is het wel mogelijk om te werken.”* (man, 50, Syrië, statushouder, B1-route,)

De angst voor administratieve en financiële complicaties bij het opnieuw aanvragen van sociale bijstand na verlies van een baan kan leiden tot terughoudendheid om werk te accepteren. Deze onzekerheid over de toekomst bemoeilijkt de stap naar de arbeidsmarkt, wat het integratieproces vertraagt en hun kansen op economische zelfstandigheid vermindert.

Wachttijden en mentaal welzijn

In de gesprekken met de deelnemers van de expertpool kwam vaker naar voren dat de lange wachttijden en stress ook een effect hebben op de motivatie om iets op te bouwen in de maatschappij en het gevoel van verbondenheid. Als ze zichzelf zien als de enige bron van vooruitgang tijdens het integratieproces, ervaren ze een gevoel van isolatie, neerslachtigheid en frustratie.

> *“Ik denk dat lange wachttijden een negatief effect hebben op het gevoel van ergens bij horen. Je wilt met grote motivatie het gevoel hebben dat je bij een ander land hoort, maar buitengewone vertragingen verhinderen dat je dat gevoel zo snel mogelijk ervaart. (...) Deze situatie zorgt ervoor dat je je voelt als een zielloos object, niet in staat om verdriet of emoties te voelen. Maar migranten zijn ook mensen, net als jij, en ze hebben ook gevoelens. Er is een gebrek aan bewustzijn op dit gebied. Ik ben iemand die gevangenschap heeft meegemaakt in mijn eigen land. Al deze vertragingen laten je dezelfde emoties opnieuw voelen: hulpeloosheid.”*, (man, B1-route)

Het balanceren van verantwoordelijkheden

Een veelgenoemde uitdaging door inburgeraars is de uitdaging om werk, inburgering en andere verantwoordelijkheden zoals de zorg voor een gezin te combineren. Met name mensen met kinderen ervaren dit. Zij geven aan dat ze behoefte hebben aan meer flexibiliteit, onder andere in de taalles, om zo te kunnen combineren met werk en de zorg voor een gezin.

Aanbevelingen uit de expertpool

- Biedt laagdrempelige mogelijkheden voor psychosociale ondersteuning in kaart zodat inburgeraars hun mentale welzijn kunnen bevorderen.
- Bouw een bepaalde mate van flexibiliteit in de inburgering in, zodat er voldoende ruimte is voor mensen om te werken en voor hun gezin te zorgen.

Thema 7: sociale verbondenheid

Naast taal, werk, huisvesting etc. is sociale verbondenheid een hele belangrijke indicator om iets op te kunnen bouwen in Nijmegen. Zowel de steun vanuit mensen die dicht bij je staan als de brug naar mensen die al langer in Nijmegen wonen.

Kerninzicht

- Inburgeraars hebben een sterke behoefte om in contact te zijn met mensen die al langer in Nijmegen wonen, ten behoeve van het opdoen van sociale contacten en taalverwerving. De drempel om dat contact te leggen is echter vaak nog hoog.
- Er is behoefte om netwerken binnen de eigen gemeenschap te versterken, om elkaar te steunen, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van vertraagde gezinshereniging.

Bruggen

Uit de expertpools blijkt de sterke behoefte aan contact met Nederlanders voor sociale verbindingen en taalverwerving. Hoewel veel inburgeraars al Nederlands spreken, gebeurt dit vaak binnen kringen van mensen uit hun eigen land, wat de ontwikkeling van taalvaardigheid en het begrip van culturele nuances belemmert, wanneer er weinig contact is met Nederlanders. De stap om contact te leggen is soms nog te groot.

> *"Toen we een huis kregen was voor mij saai aangezien niet makkelijk was om met de buren te communiceren en de omgeving was te stil voor mij."* (vrouw, Z-route)

Een andere uitdaging die naar voren komt, is het veelvuldig gebruik van Engels, waardoor kansen om Nederlands te oefenen afnemen. Dit heeft impact op de mate waarin inburgeraars zich kunnen ontwikkelen in het Nederlands. Maar bovenal blijkt dat veel inburgeraars moeite hebben om door te dringen in bestaande Nederlandse sociale kringen.

> "*Hoewel we onderdak krijgen, wordt ons niet getoond hoe we kunnen integreren in de gemeenschap. Om onze doelen te bereiken, moeten we ondergedompeld worden in de lokale samenleving. We kunnen onze integratiedoelen niet bereiken of toegang krijgen tot de nodige informatie als we geïsoleerd zijn van de gemeenschap."* (man, 48, Turkije, statushouder, Z-route)

Programma's zoals Buddy to Buddy, taalcafés en zelfinitiatieven worden als effectief ervaren bij het bevorderen van taalverwerving en het opbouwen van een sociaal netwerk. De structurele ondersteuning via deze initiatieven biedt inburgeraars de mogelijkheid om regelmatig Nederlands te spreken en culturele uitwisseling te ervaren, wat hun zelfvertrouwen geeft.

Door de verplichtingen in de inburgering blijft er weinig tot geen tijd en mentale ruimte over voor sociale activiteiten, die essentieel zijn voor volledige participatie in de samenleving en het

opbouwen van een sociaal netwerk. Dit is een tendens die we ook terugzien in bijvoorbeeld de ervaringen van inburgeraars in Enschede. Daarnaast geven inburgeraars aan dat er soms ook gewoon te weinig Nederlanders in de wijk wonen om nieuwe contacten met Nederlanders te leggen.

> *“Ik denk niet dat ik de taal volledig kan leren door alleen een taalcursus. Ik geloof dat de Nederlandse samenleving ook verantwoordelijkheden heeft, zoals openstaan voor communicatie. Geen van mijn buren praat met me. Ze staan niet open voor communicatie. Normaal gesproken dacht ik dat Nederlanders heel vriendelijk en benaderbaar waren. Niemand heeft me zelfs nog voor een kop koffie uitgenodigd. Ze praten alleen met me als ik hun honden aai terwijl ze aan het wandelen zijn!"* (vrouw, 42, Turkije, gezinsmigrant, B1-route)

Deelnemer

"Om onze doelen te bereiken, moeten we ondergedompeld worden in de lokale samenleving. We kunnen onze integratiedoelen niet bereiken als we geïsoleerd zijn van de gemeenschap.”

Banden

Familie en sociale steun zijn belangrijk, maar worden vaak beperkt door factoren zoals vertraagde gezinshereniging. In dit kader benadrukten meerdere inburgeraars het belang van gemeenschapsopbouwende middelen, om verbindingen en ondersteunende netwerken te bevorderen en zo banden aan te kunnen gaan met mensen met een gedeelde achtergrond. Specifiek voor gezinsmigranten geldt juist dat ze vooral veel contacten kunnen opdoen via hun partner of de familie van hun partner.

Aanbevelingen uit de expertpool

- Versterk mogelijkheden die de opbouw van gemeenschappen stimuleren en de ontwikkeling van sociale netwerken bevorderen. Met name om veerkracht te bevorderen wanneer er sprake is van tegenslag door gezinshereniging of wachttijden.
- Stimuleer en faciliteer, al dan niet via sociale partners, de contacten tussen inburgeraars en mensen die al langer in Nijmegen wonen.

Tenslotte

We vroegen inburgeraars wat zij zouden doen als ze in de schoenen van de gemeente stonden. Dit waren hun suggesties:

1. **Breder inzicht ophalen bij het bepalen van de leerroute:** De beslissing over de leerroute moet gebaseerd zijn op een breder perspectief dan enkel de leerbaarheidstoets en de gesprekken met de klantregisseur en de inburgeraar.
2. **Meer financiële ondersteuning om activiteiten te ondernemen die integratie bevorderen:** Huidige financiële middelen beperken inburgeraars in bijvoorbeeld het ondernemen van sociale en culturele activiteiten. De gemeente zou moeten overwegen om deze middelen uit te breiden, bijvoorbeeld om ook kinderen van inburgeraars een kortingskaart voor het OV aan te bieden.
3. **Ondersteuning bij het opbouwen van sociale en professionele netwerken:** Gemeenten zouden speciale begeleiding moeten bieden om inburgeraars te helpen met het opbouwen van sociale en professionele netwerken, wat hen helpt hun leven in Nijmegen op te bouwen.
4. **Consistentie in beleid tussen gemeenten**: Verschillen in inburgeringsbeleid tussen gemeenten zorgen voor ongelijkheid en frustratie onder inburgeraars. Wat een kennis in de ene gemeente kan, kan iemand in een andere gemeente niet. Er is behoefte aan uniformiteit en een meer gestroomlijnde aanpak.
5. **Evenwichtige verdeling van inburgeraars over wijken:** Gemeenten zouden meer aandacht moeten besteden aan de verspreiding van inburgeraars over verschillende wijken om interactie met Nederlanders te bevorderen en segregatie tegen te gaan.
6. **Snellere contacten en begeleiding:** inburgeraars ervaren een gebrek aan begeleiding in de eerste maanden van hun verblijf, wat hun integratie vertraagt. Gemeenten zouden ervoor moeten zorgen dat ze sneller contact opnemen en begeleiding bieden.



> Ondersteuning bij de opbouw van sociale en professionele netwerken helpt nieuwkomers hun leven op te bouwen in Nijmegen.

GEMEENTE NIJMEGEN

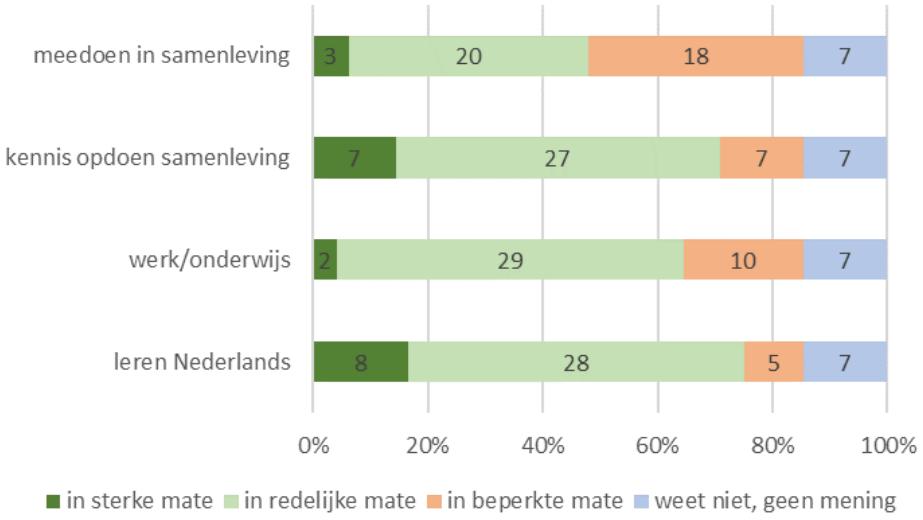
Onderzoek onder professionals

Ervaringen van professionals

Bij de uitvoering van de Wet Inburgering 2021 zijn verschillende organisaties betrokken. Met vragenlijstonderzoek en groepsgesprekken hebben we bij professionals inzichten opgehaald over het bereik van de doelen van inburgering, de samenwerking tussen betrokken organisaties en welke aandachtsgroepen zij zien.

Bereik van de doelen van inburgering

Onderstaande figuur laat zien in hoeverre betrokken professionals vinden dat de kerndoelen van de activiteiten rond inburgering worden bereikt. Doorgaans vindt tweederde tot driekwart van de respondenten dat de doelen rond inburgering worden bereikt. Dit aandeel ligt aanmerkelijk lager als het gaat om de mate waarin inburgeraars erin slagen om mee te doen in de samenleving; 48% vindt dat dit doel wordt bereikt. Wanneer wordt gekeken naar wie vinden dat dit doel niet wordt bereikt, vallen de taalscholen en het WerkBedrijf op. Zij geven aan dat een deel van de groep – in eerste instantie - niet verder komt dan het leren van de taal op de taalschool. Naast school en andere afspraken is het moeilijk om tijd aan participatie/werk te besteden, in contact te komen met Nederlanders en mee te doen in de samenleving. Dat komt ook door cultuurverschillen en een taalbarrière. Dit terwijl participatie een doorslaggevende factor is volgens professionals om te integreren, daadwerkelijk mee te kunnen doen en de taal ook verder in de praktijk te leren.



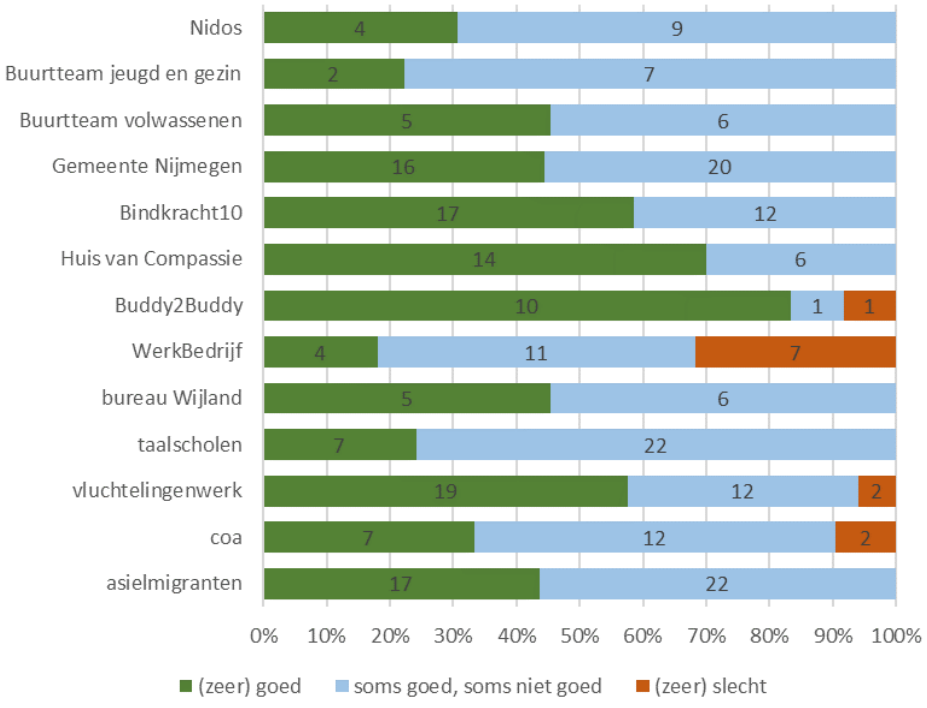
Figuur 1 Mate waarin professionals vinden dat de doelen van inburgering worden bereikt

Aanvullend is gevraagd of er voor inburgeraars voldoende hulpverlening beschikbaar is, om hen te ondersteunen bij het behalen van bovenstaande doelen. Veel professionals geven aan dat ze dit niet weten. Van de resterende respondenten geven 9 aan dat dit onvoldoende is, 12 dat dit net voldoende is en 1 dat dit ruim voldoende is. Professionals zien verschillende belemmerende factoren bij de organisatie van hulpverlening. Het is voor statushouders en gezinsmigranten vaak

niet goed duidelijk waar ze terecht kunnen voor welke hulpverlening. Ook professionals zelf missen vaak het overzicht om goed door te kunnen verwijzen. Daarnaast is er sprake van wachtlijsten, taalbarrières of sluit hulp (cultureel) onvoldoende aan.

Samenwerking

Over de samenwerking rond inburgering is allereerst gevraagd hoe de samenwerking binnen de eigen organisatie verloopt. Daarover zijn alle organisaties overwegend positief; geen van de respondenten geeft aan dat hier (grote) problemen zijn. Twee derde van de respondenten vinden dat dit (zeer) goed gaat, een derde geeft aan dat dit soms goed gaat en soms minder. Aanvullend is gevraagd hoe de samenwerking met partners verloopt. Dan wordt wat meer kleuring zichtbaar; zie onderstaande figuur. Over 4 van de 13 partners wordt een of enkele keren negatief geoordeeld. Daarbij valt het WerkBedrijf op; van de 23 professionals die hiermee ervaring hebben, zijn 7 daarover negatief. Dit lijkt met name afkomstig van gemeentelijke klantregisseurs; 4 (van de 7) beoordeelt de samenwerking met het WerkBedrijf als negatief. De contacten en samenwerking rond de MAP verlopen over het algemeen goed volgens klantregisseurs, maar zij zijn minder tevreden over de dienstverlening voor kandidaten in de toeleiding naar werk. Dat verloopt traag en veel deelnemers worden teruggemeld of (moeten) stoppen bij de werkgever waar zij aan zijn gematcht. Bij de overige 3 organisaties met negatieve oordelen is het aantal respondenten dat negatief oordeel zowel in absolute als relatieve zin klein. Overigens wordt van vrijwel iedere partner veelvuldig gezegd dat de samenwerking soms beter verloopt dan anders.



Figuur 2 Oordeel over samenwerking met verschillende partners in de werkwijze rond inburgering

Verschil in begeleiding van asielmigranten en gezinsmigranten

Professionals voor wie dit relevant is, wordt gevraagd of zij verschil merken in de begeleiding van asielmigranten en gezinsmigranten. Van de 18 die hierover konden oordelen, geven 13 (bijna

driekwart) aan dat dit het geval is. Hierbij vallen de professionals van Buddy2Buddy op; 2 respondenten hebben deze vraag beantwoord, beide merken zij verschil in de begeleiding van asielmigranten en gezinsmigranten. Daarnaast vallen de taalscholen op; 7 van de 8 respondenten merken verschil in de begeleiding van deze verschillende groepen migranten. De respondenten geven allereerst aan dat er doorgaans meer gemeentelijke begeleiding is voor asielmigranten, hoewel dit per gemeente verschilt. Daarnaast hebben gezinsmigranten vaak meer netwerk en doorgaans geen vluchtelingenachtergrond met bijbehorende problematiek. Een aandachtspunt dat voor gezinsmigranten wordt genoemd, is dat de lening van DUO mogelijk onvoldoende is om B1-taalniveau te behalen.

Verschil in begeleiding van inburgeraars oude en nieuwe stijl

Professionals voor wie dit relevant is, wordt gevraagd of zij verschil merken in de toeleiding en begeleiding van migranten 'oude stijl' en 'nieuwe stijl'. Ondanks de ambitie om inburgeraars die onder de oude wet zijn ingestroomd zoveel mogelijk mee te nemen in de werkwijze die geldt sinds 2021, geven 16 van de 20 professionals die hierover (kunnen) oordelen aan dat zij verschil merken. Daarbij vallen de taalscholen op. Alle 8 respondenten van de taalscholen geven aan dat het uitmaakt of een inburgeraar onder de oude of nieuwe wet valt. Als toelichting wordt genoemd dat de regelgeving verschilt, bijvoorbeeld over het te behalen taalniveau. Daarnaast geeft men aan dat de regierol onder de oude wet bij de inburgeraar lag dan onder de nieuwe wet. De ene respondent wijst op de voordelen daarvan – een actiever rol in de inburgering – de ander wijst erop dat dit ertoe leidt dat inburgeraars minder verplichting lijken te voelen. Zie onderstaand citaat ter illustratie.

> *"Vanuit de school behandelen we iedereen gelijk als het gaat over de inhoud en begeleiding. Wat we wel merken is dat de oude wetters vanuit hun eigen vrije regierol echt een eigen keuze maken voor een school. Dat betekent dat ze zich ook makkelijker aanpassen en meebewegen binnen het geboden aanbod. De nieuwe wetters leunen wat dat betreft heel erg op de begeleiding en de kaders van de gemeente. Hoewel we een integraal aanbod beogen en partners zijn van gemeente en andere betrokken partijen, zien de cursisten dat niet altijd zo. Waardoor verwachtingen soms verschillend worden overgebracht. Bovendien hebben nieuwe wetters een duidelijke contactpersoon binnen de gemeente en kan dat bij oude wetters anders zijn. Daarin bepaalt de oude wetter wat we wel of niet met de gemeente delen bijvoorbeeld."*

Kennisoverdracht richting gemeente

Aan professionals voor wie dat relevant is, wordt gevraagd in hoeverre het lukt om kennis over inburgering over te dragen aan de gemeente. Van de 16 professionals die dit is voorgelegd, hebben 9 hierover een oordeel. Zij oordelen vrij neutraal; 6 geven aan dat dit soms goed gaat, soms minder, 2 oordelen positief en 1 negatief.

Aansluiting begeleiding van opvanglocatie tot asielvergunning

Over de tussen de begeleiding op de opvanglocatie en de begeleiding na het krijgen van een asielvergunning, hebben 4 organisaties een oordeel gegeven. Het COA beoordeelt dit ruim voldoende. Nidos en Yoin Lindenhout zijn gezamenlijk uitgevraagd. Van deze organisaties gaf

GEMEENTE NIJMEGEN
OPENEMBASSY
DE SPIEGEL ONDERZOEK

Conclusies & Aanbevelingen

Conclusies

Dit hoofdstuk geeft een conclusie van de bevindingen aan de hand van de succesfactoren en knelpunten die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Algemeen

In het kwantitatieve onderzoek onder inburgeraars wordt het inburgeringsprogramma over het algemeen neutraal tot enigszins positief gewaardeerd. Ook is de evaluatie van het inburgeringsprogramma door asielstatushouders – voor wie de gemeente wettelijk een grotere rol inneemt in het inburgeringsproces dan voor gezinsmigranten – gemiddeld positiever. In het kwalitatieve onderzoek is veel gesproken over de wachttijden en onzekerheid die opvang, huisvesting en gezinshereniging met zich meebrengen. Dit valt buiten de verantwoordelijkheid van de Gemeente Nijmegen, maar heeft een groot effect op het verdere verloop van de inburgering en is daarmee een belangrijke contextfactor voor het succes. Verder ervaren inburgeraars soms onduidelijkheid over welke verantwoordelijkheid bij welke organisatie ligt. Dit zien we ook terug in de ervaringen van professionals. Vooral waar het gaat om zorg en hulpverlening.

Klantregisseur

Uit de onderzoeken blijkt dat klantregisseurs een belangrijke rol spelen in het ondersteunen van inburgeraars. De betrokkenheid van klantregisseurs helpt om vertrouwen op te bouwen en inburgeraars door complexe processen als de inburgering te loodsen. Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt de nodige variatie in de beoordeling van de klantregisseur. Sommige inburgeraars zijn positief, maar anderen geven in de open vragen aan dat hun klantregisseur niet bereikbaar is, dat zij nauwelijks begeleid worden en niet weten waar zij heen kunnen met hun vragen. Deze inzichten worden aangevuld in het kwalitatieve onderzoek waar we zien dat de ervaringen in de relatie met de klantmanager wisselend kunnen zijn. Duidelijke informatievoorziening, proactieve en behulpzame houding van de klantregisseur, actief contact en onderling vertrouwen worden gewaardeerd als positieve elementen. Beperkte beschikbaarheid van klantregisseurs, weinig begeleiding en ontoereikende informatievoorziening worden als negatief gezien.

Zowel uit het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek blijkt het gebrek aan ondersteuning dat wordt ervaren vanuit gezinsmigranten. Ook professionals geven aan dat het aanbod voor gezinsmigranten – mede door hoe de wet is ingericht - achterblijft bij het aanbod voor asielmigranten.

Brede Intake & PIP

In het kwantitatieve onderzoek worden de Brede Intake en PIP over het algemeen vaak positief beoordeeld. Tegelijkertijd zijn vrouwen minder positief over de brede intake en de aansluiting van de inhoud bij hun informatiebehoeften dan mannen. In het kwalitatieve onderzoek kwam

naar voren dat veel mensen vooraf nog geen idee hadden van de Brede Intake en PIP en dat mensen zich niet altijd gehoord voelden in dit proces.

Uit het kwantitatieve onderzoek bleek de opvolging gedurende het inburgeringstraject een punt uit de open vragen waar volgens inburgeraars nog ruimte is voor verbetering, evenals het beter inspelen op talenten en ambities. Dit kwam ook naar voren in de expertpool, waar werd gesproken over onvoldoende vervolgcontact en begeleiding en specifiek de wens voor een deel van de groep om taal tot een hoger niveau dan B1 te leren, mede vanwege het belang van een goede aansluiting op de arbeidsmarkt.

Werk

We zien dat de arbeidsparticipatie onder asielstatushouders relatief laag ligt. Er is wel een relatief hoge arbeidsparticipatie onder (vaak vrouwelijke) gezinsmigranten. Ook zien we dat de arbeidsomstandigheden van werkende inburgeraars vaak onzeker zijn, met veel tijdelijke en nulurencontracten, en dat hun huidige baan meestal niet aansluit bij eerdere opleiding en kwalificaties. Uit het kwalitatieve onderzoek bleek ook de duidelijke wens dat werk aansluit bij eerdere kwalificaties. Het is volgens inburgeraars dan van belang dat werk op z'n minst perspectief biedt en een taalcomponent heeft. Dat is in niet alle gevallen zo. Er is met name behoefte aan informatie over de arbeidsmarkt, een netwerk om werk te kunnen vinden en een bemiddelende rol van de gemeente of een andere organisatie om werkgevers warm te maken om een inburgeraar in dienst te nemen.
Voor de mensen die werken blijkt uit het kwantitatieve onderzoek dat de werktevredenheid onder inburgeraars vrij goed is en over het algemeen is men gemiddeld tevreden tot tevreden met de inhoud van hun baan. Daarnaast wil het merendeel van de werkende inburgeraars doorgroeien in hun huidige carrière. Uit het kwalitatieve onderzoek bleek juist een genuanceerder beeld waarbij werkervaringsplekken of stageplekken soms juist niet goed aansluiten bij wat mensen willen.

Taal

Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt een goede deelname aan de taallessen en deze lijken ook te helpen om de Nederlandse taalvaardigheid te verbeteren. Vooral de docenten worden positief gewaardeerd. Wat betreft de lessen zien we in de open vragen dat er uiteenlopende wensen zijn qua intensiteit van de lessen. Sommige inburgeraars gaven aan behoefte te hebben aan een hogere intensiteit van lessen om zo meer en sneller te kunnen leren. Anderen gaven juist aan dat de huidige druk van de lessen te hoog was en niet goed te combineren met andere verantwoordelijkheden zoals werk en/of zorg voor kinderen. In het kwalitatieve onderzoek kwam dit gemixte beeld ook naar voren, met name in de hoge taal ambitie van sommige inburgeraars, maar ook de wens van anderen om juist in een klas te zitten waar het tempo lager ligt.

Uit de expertpool kwam wel duidelijk naar voren welke factoren een effect hebben op de kwaliteit van het taalaanbod. Allereerst het belang dat taalaanbod goed op elkaar aansluit en er niet te veel gaten tussen cursussen vallen. Daarnaast werd onder andere de kwaliteit van docenten, weinig betrokkenheid van docenten, ongeadresseerde emotionele problemen en de samenstelling van klassen genoemd als factoren die niet bijdragen aan vlotte taalverwerving. Specifiek voor gezinsmigranten speelt mee dat er behoefte is aan betaalbaar taalaanbod.

Tot slot is er behoefte aan meer mogelijkheden om te oefenen met conversatie in het Nederlands. Een relatief groot aantal inburgeraars noemde in de open vragen van het kwantitatieve onderzoek de behoefte aan meer contact met Nederlanders of een toegewezen plek waar zij de taal kunnen oefenen. Dit belang van het bezigen en leren van de taal kwam ook sterk naar voren in het kwalitatieve onderzoek. Een gebrek aan Nederlandse taalvaardigheid brengt onzekerheid met zich mee, terwijl een basis in het Nederlands bijdraagt aan zelfredzaamheid en sociale contacten. De wens voor meer taal in de praktijk kwam naar voren, onder andere de behoefte aan taalbuddies.

Sociale contacten en sociale initiatieven

Wat betreft sociale participatie, zijn inburgeraars neutraal tot tevreden met hun sociale leven en voelt het merendeel zich gemiddeld tot erg comfortabel in de omgang met de lokale bevolking in hun buurt. Uit de expertpool bleek met name een hele grote behoefte om in contact te zijn met Nederlanders, maar deze stap is vaak nog erg groot . Sociale initiatieven ondersteunen hierin, maar door alle verplichtingen van de inburgering blijkt er soms ook te weinig tijd voor, of wonen er simpelweg te weinig Nederlanders in de wijk.

Verder is de deelname aan sociale initiatieven onder inburgeraars niet heel hoog, blijkt uit de kwantitatieve resultaten en ook de bekendheid van initiatieven biedt ruimte tot verbetering. Taalbarrières lijken de belangrijkste belemmering te vormen voor inburgeraars om aan sociale initiatieven deel te nemen. Ook uit het kwalitatieve onderzoek kwam naar voren dat sociale initiatieven niet altijd bekend zijn maar er wel behoefte aan is. Vooral gezinsmigranten misten een aanbod. Over het algemeen worden sociale partners goed beoordeeld in de expertpool. Ook professionals benoemen het ‘meedoen aan de samenleving’ als het doel dat zich het moeilijkst laat realiseren.

Tenslotte zien we in het kwantitatieve onderzoek onder inburgeraars een samenhang tussen de evaluaties van het inburgeringsprogramma door inburgeraars en uitkomsten op sociale participatie en mentale gezondheid. Dit impliceert dat goede ervaringen met de ondersteuning en begeleiding vanuit de gemeente positief bij kunnen dragen aan de mate waarin inburgeraars sociale steun ervaren, zich comfortabel voelen in de omgang met de lokale bevolking, een goede mentale gezondheid hebben en minder stress ervaren rondom hun inburgering. Niet iedereen voelt zich deel van de Nederlandse samenleving. Een aantal inburgeraars geven aan in de open vragen dat zij zich eenzaam of uitgesloten voelen. Uit de expertpool kwam onder andere naar voren dat het ervaren van een taalbarrière hier een factor in is.

Mentaal welzijn

Hun mentale gezondheid beoordelen inburgeraars over het algemeen als gemiddeld tot goed. Werkende inburgeraars lijken zich minder goed begrepen te voelen in hun behoeftes door de gemeente dan niet-werkende inburgeraars. In de expertpool kwam ook de link tussen mentaal welzijn en werk naar voren waarbij werk wat niet goed aansluit bij de behoefte, negatieve gevolgen kan hebben op mentaal welzijn.
Uit de open vragen van het kwantitatieve onderzoek blijkt dat externe factoren, zoals werk of gezin, soms lastig te combineren zijn met het inburgeren. De extra druk vanuit de verschillende rollen kan zorgen voor een te hoge (mentale) belasting en stress. Ook dat zien we terug in de expertpool. Echter, als een niet te onderschatten factor kwam bij asielmigranten het effect van de lange wachttijden in azc’s en de asielprocedure naar voren als een negatieve factor op mentaal welzijn.

Aanbevelingen

Dit hoofdstuk geeft concrete aanbevelingen hoe gemeente Nijmegen het inburgeringsprogramma zou kunnen verbeteren op basis van de bevindingen in dit onderzoek.

- Focus op het bouwen van een vertrouwensband tussen inburgeraars en de gemeente (via de klantregisseur), vanaf een vroege fase. Dit start al met de juiste informatie en voorlichting over de Brede Intake en PIP. Geef mensen het gevoel dat ze worden gehoord en hun perspectief voor, tijdens en na de inburgering wordt meegenomen. Train, waar nodig, professionals bij de gemeente in culturele sensitiviteit.
- Beperk het aantal wisselingen tussen klantregisseurs tot een minimum en zorg voor back-up wanneer een klantregisseur vertrekt of weinig van zich laat horen. Bijvoorbeeld door een algemeen aanspreekpunt te creëren waar inburgeraars terechtkunnen als zij vastlopen. Hier kunnen zij terecht voor informatie, maar ook aankaarten wanneer ze slecht in contact komen met hun klantregisseur.
- Zorg voor voldoende begeleiding en contactmomenten tijdens de inburgering. Organiseer dit, met oog op de capaciteit, op een slimme manier. Bijvoorbeeld via peer-to-peer contact, Whatsapp of met ondersteuning van sociale partners.
- Waar mogelijk, start in een eerdere fase met inburgeringsaanbod, waaronder sociale activiteiten, (informeel) taalaanbod en werk. Met name vroege start met taal voorkomt onzekerheid, isolatie en mentale stress wanneer taalniveau ontoereikend blijkt als je net in de gemeente Nijmegen komt wonen.
- Reduceer de wachttijden voor taallessen. Biedt alternatieven aan wanneer er toch wachttijden ontstaan, bijvoorbeeld via informeel taalaanbod van taalbuddies of via taalcafé's.
- Probeer zo veel als mogelijk taalaanbod op flexibele wijze in te richten waardoor er ruimte is om dit te combineren met informeel taalaanbod in de praktijk maar met name met de zorg voor gezin en werk. Daarnaast komt er een wisselende behoefte aan intensiteit van taalcursussen naar voren waar op ingespeeld kan worden. Bijvoorbeeld minder intensieve les voor werkenden wanneer ze dat aangeven.
- Creëer plekken, organiseer bijeenkomsten of rol een campagne uit waar het leren van de Nederlandse taal in een veilige en vertrouwde omgeving centraal staat, om te doorbreken dat taalbarrières om aan sociale bijeenkomsten deel te nemen, de behoefte om meer in contact te zijn met Nederlanders in de weg staat.
- Taal is onlosmakelijk verbonden met werk. Beantwoord behoeften en ambitie van inburgeraars om te werken in de richting die aansluit bij ambitie, een vooropleiding en kwalificatie, met de mogelijkheid om intensiever en tot een hoger niveau de taal te leren.
- Bied waar mogelijk via partners, ontsluiting van informatie en netwerk om werk te kunnen vinden.

GEMEENTE NIJMEGEN
OPENEMBASSY
DE SPIEGEL ONDERZOEK

Bijlagen

Bijlage A Onderzoeksopzet kwantitatief onderzoek

Opzet kwantitatief vragenlijst onderzoek

Dataverzameling
De gegevens voor het kwantitatieve gedeelte zijn verzameld middels een online vragenlijst. De vragenlijst was opgedeeld in blokken die gingen over: ervaringen met het inburgeringsprogramma en de lessen; de inburgeringsfactoren werk, sociale participatie en mentale gezondheid; en tot slot demografische gegevens. De vragenlijst is uitgezet via de database van gemeente Nijmegen. Inburgeraars zijn benaderd via twee wegen: via een e-mail met een anonieme link naar de vragenlijst en via een brief met een QR-code waarmee de vragenlijst kon worden gestart. Respondenten konden kiezen uit drie verschillende talen om de vragenlijst in te vullen: Engels, Nederlands en Arabisch. Na de eerste uitnodiging is er nogmaals een reminder gestuurd om respons te verhogen.

Responsverdeling
In totaal hebben 518 inburgeraars een uitnodiging gehad voor deelname aan het vragenlijstonderzoek. Hiervan hebben 237 inburgeraars de vragenlijst geopend en 178 zijn gestart met het invullen. 29 responsen zijn uitgesloten van de data-analyse, omdat de data te onvolledig was of omdat er sprake was van een dubbele respons. Nogmaals 29 respondenten hebben de vragenlijst niet helemaal afgemaakt, maar hun data hebben we wel kunnen gebruiken voor het gedeelte dat is ingevuld. Het uiteindelijke aantal respondenten is daarom 149. Dit komt neer op een respons van 29%, wat een goede respons is voor een vragenlijstonderzoek (gemiddeld genomen wordt een respons tussen de 5% en 30% gezien als acceptabel tot goed). De helft van de respondenten (50%) heeft voor de Arabische taal gekozen voor het invullen van de vragenlijst, 26% voor Nederlands en 24% voor Engels. Daarnaast heeft 66% de vragenlijst ingevuld via een anonieme link per e-mail en heeft 34% de vragenlijst gestart via een QR-code.

Beschrijving respondenten
Onderstaande tabellen geven een overzicht van de kenmerken van de respondenten weer. Tabel A.1 geeft een uitsplitsing op basis van demografische gegevens en tijd in Nederland. Tabel A.2 geeft een uitsplitsing op basis van huidige inburgeringsstatus en deelname in lessen. De respondenten lijken over het algemeen een goede weergave te zijn van de populatie. Wel zien we dat vrouwen wat ondervertegenwoordigd zijn (in de populatie is de helft man en de helft vrouw; onder de respondenten is 30% vrouw, 47% man en 23% onbekend), terwijl gezinsmigranten juist wat oververtegenwoordigd zijn (64% van de populatie bestaat uit asielstatushouders en 36% uit gezinsmigranten; onder de respondenten is 50% asielstatushouders, 44% gezinsmigranten, 1% vrijwillige inburgeraar en 5% onbekend).

Tabel A.1 Kenmerken van de respondenten (demografische gegevens en tijd in Nederland)

Kenmerk	Categorie	Totaal aantal respondenten	
		n	%
Gender	Vrouw	45	30
	Man	70	47
	Non-binair	0	0
	Onbekend	34	23
Leeftijd	18-19	4	3
	20-29	33	22
	30-39	27	18
	40-49	21	14
	50-59	9	6
	Ouder dan 60	0	0
	Onbekend	55	37
Land van herkomst	Syrië	46	31
	Yemen	10	7
	Turkije	7	5
	Iran	4	3
	Colombia	4	3
	Irak	3	2
	Palestina	3	2
	Eritrea	2	1
	Somalië	2	1
	Filipijnen	2	1
	Nigeria	2	1
	Rusland	2	1
	Jordanië	2	1
	Ghana	2	1
	Afghanistan	2	1
	Koerdistan	2	1

	Servië	2	1
	Anders[1]	13	9
	Onbekend	39	26
Tijd in Nederland	0-6 maanden	2	3
	7-12 maanden	9	13
	1-2 jaar	26	39
	2-3 jaar	28	42
	Meer dan 3 jaar	11	16
	Onbekend	24	36

[1]De groep 'anders' omvat de landen waar slechts 1 respondent vandaan komt, namelijk: Congo, USA, Egypte, Bangladesh, Nicaragua, Armenië, Algerije, Verenigd Koninkrijk, Zimbabwe, Guatemala, China, Indonesië, en Albanië.

Tabel A.2 Kenmerken van de respondenten (huidige inburgeringsstatus en deelname in lessen)

Kenmerk	Categorie	Totaal aantal respondenten	
		n	%
Type inburgeraar	Asielstatushouder	75	50
	In Nederland op basis van familiehereniging	66	44
	Vrijwillige deelname aan inburgering	1	1
	Onbekend	7	5
Inburgeringsroute	B1-traject	75	50
	Educatieve route	6	4
	Z-route, zelfredzaamheidsroute	12	8
	Nog niet besloten	7	5
	Onbekend	49	33
Inburgeringsfase	Nog niet gestart	22	15
	Bezig met brede intake	3	2
	Wachten op lessen	13	9
	Lessen volgen	83	56
	Bezig met inburgeringsexamen	15	10
	Inburgering afgerond	7	5
	Onbekend	4	3

Deelname aan lessen	Nederlandse taallessen	95	64
	Participatieverklaringstraject (PVT)	18	12
	Module Arbeidsmarkt en Participatie (MAP)	14	9
	Geen deelname/onbekend	50	34

Evaluatie vragenlijst
De vragenlijst werd over het algemeen positief beoordeeld door respondenten (n = 112). De algemene ervaring werd beoordeeld met een 3,73 (schaal: zeer slecht-1 tot uitstekend-5). 67% van de respondenten had een goede tot uitstekende ervaring, tegenover 2% die een (zeer) slechte ervaring had. De duidelijkheid van de vragen in de vragenlijst werd beoordeeld met een 4,05 (schaal: zeer onduidelijk-1 tot zeer duidelijk-5). 70% vond de vragen enigszins of zeer duidelijk, tegenover 6% die de vragen enigszins of zeer onduidelijk vond. De lengte van de vragenlijst werd beoordeeld als 'precies goed' door het grote merendeel van de respondenten (92%).

Kwantitatieve analyses
We hebben de data op verschillende manieren geanalyseerd. Als eerste hebben we ons gericht op beschrijvende analyses. Afhankelijk van het type vraag rapporteren we gemiddelde scores, percentages van respondenten die een bepaalde antwoordoptie kozen, of beide. Voor de gemiddelden werden de scores meestal gegeven op een schaal van 1-5, en soms op een schaal van 1-10. In beide gevallen geldt: hoe hoger de score, hoe beter het item wordt gewaardeerd of herkend. We kijken ook naar de variabiliteit tussen respondenten. Dit doen met behulp van het bereik (het verschil tussen de laagste en hoogste waarde) en de standaarddeviatie (een maat voor de mate van spreiding van de datapunten rond het gemiddelde). Hier geldt: hoe groter het bereik en hoe hoger de standaarddeviatie, hoe meer variabiliteit er is in de data. Ten tweede hebben we verschillen tussen groepen onderzocht door middel van t-testen en ANOVA's. We vergeleken subgroepen op basis van de variabelen: type inburgeraar, gender, leeftijd en arbeidsstatus. We hebben niet gekeken naar verschillen tussen subgroepen op basis van land van herkomst, omdat – afgezien van Syrië – het aantal inburgeraars per land van herkomst te klein was voor betrouwbare uitkomsten van analyses. Ten derde hebben we de samenhang tussen verschillende variabelen onderzocht met hulp van regressieanalyses. We onderzochten of variabelen met betrekking tot het inburgeringsprogramma (bijvoorbeeld: waar mensen zich in het inburgeringsprogramma bevinden, deelname aan bepaalde soorten inburgeringsdiensten of evaluaties van het programma door inburgeraars) in verband staan met uitkomsten op de inburgeringsfactoren: werk, sociale participatie en mentale gezondheid.
Door de beperkte omvang van het aantal respondenten uit bepaalde groepen (bijvoorbeeld 'vrouwen' of 'werkenden'), kunnen de aantallen te klein zijn om sterke conclusies te trekken op basis van meer gecompliceerde analyses. Daarom moeten we voorzichtig zijn met het interpreteren van bepaalde resultaten en ons er ook van bewust zijn dat kleinere aantallen de kans op het vinden van significante verschillen in de eerste plaats ook verkleint. We spreken van een significant verschil of verband wanneer de p-waarde kleiner is dan .05. Dit betekent dat we met 95% zekerheid kunnen zeggen dat het effect dat we vinden onder de respondenten er echt is, in plaats van toevallig ontdekt, en generaliseerbaar is naar de populatie waarin we geïnteresseerd zijn.

Bijlage B expertpool deelnemers

Tabel A.1 Kenmerken van de inburgeraars (demografische gegevens, tijd in Nederland en huidige inburgeringsstatus)

Kenmerk	Categorie	Totaal aantal inburgeraars
		19
Gender	Vrouw	9
	Man	10
	Non-binair	0
	Onbekend	0
Leeftijd	18-19	0
	20-29	7
	30-39	2
	40-49	6
	50-59	3
	Ouder dan 60	0
	Onbekend	1
Land van herkomst	Syrië	7
	Yemen	2
	Turkije	5
	Guatemala	1
	Palestina	1
	Eritrea	1
	Rusland	1

	Afghanistan	1
	Onbekend	0
Tijd in Nederland	0-6 maanden	1
	7-12 maanden	2
	1-2 jaar	4
	2-3 jaar	9
	Meer dan 3 jaar	1
	Onbekend	2
Inburgeringsroute	B1-route	8
	Onderwijsroute	2
	Z-route	9
	Onbekend	0

Tabel A.2 Kenmerken van de door de inburgeraars geïnterviewde personen (demografische gegevens, tijd in Nederland en huidige inburgeringsstatus)

Kenmerk	Categorie	Totaal aantal geïnterviewden
		44
Gender	Vrouw	19
	Man	16
	Non-binair	0
	Onbekend	9
Leeftijd	18-19	1
	20-29	11
	30-39	2
	40-49	10

	50-59	2
	Ouder dan 60	0
	Onbekend	18
Land van herkomst	Syrië	12
	Turkije	2
	Afghanistan	3
	Eritrea	2
	Yemen	3
	Venezuela	1
	Dominicaanse Republiek	1
	Algerije	1
	Irak	1
	Onbekend	18
Tijd in Nederland	0-6 maanden	0
	7-12 maanden	1
	1-2 jaar	2
	2-3 jaar	8
	Meer dan 3 jaar	2
	Onbekend	31
Inburgeringsroute	B1-route	5

	Onderwijsroute	1
	Z-route	3
	Onbekend	35