Tevredenheidsmeting
Taalspiraal 2022

Factsheet

Colofon

Projectnummer	22040
Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam Tom Adriaanse
Projectleider	Marieke Meij
Onderzoeker	Jolanda Verdurmen
Datum	februari 2023

Auteursrechten voorbehouden
Vermenigvuldiging en/of openbaarmaking in welke vorm dan ook is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Mediad Data B.V. en de opdrachtgever.

Mediad
Goudsesingel 68
3011 KD Rotterdam

Telefoon	010 – 414 80 88
E-mail	info@mediad-groep.nl
Website	www.mediad-groep.nl

1 Achtergrond en doel onderzoek

De afgelopen periode is er binnen de gemeente Rotterdam ingezet op het terugdringen van laaggeletterdheid. De komende periode wordt dit beleid voortgezet. Hiertoe is in 2019 een nieuw beleidskader geformuleerd onder de naam De Taalspiraal. In het kader van De Taalspiraal worden door organisaties taaltrajecten uitgevoerd. Er zijn drie mogelijkheden voor aanbieders om hiervoor subsidie te krijgen:

- Regionale aanbesteding
- Lokale aanbesteding
- Subsidieregeling

De non-formele taaltrajecten worden op diverse locaties in Rotterdam uitgevoerd. Deze organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de werving van de deelnemers aan de taaltrajecten. Over het algemeen bestaat een taaltraject uit één of meer bijeenkomsten per week gedurende een periode van twee tot vier maanden. Daarnaast worden formele taaltrajecten uitgevoerd. Deze trajecten moeten uiteindelijk leiden tot een landelijk erkend diploma.

Net als in 2019, 2020 en 2021 wil de gemeente Rotterdam graag weten of de deelnemers tevreden zijn over het traject dat ze hebben gevolgd. Mediad heeft daarom in opdracht van de gemeente Rotterdam een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

2 Opzet veldwerk

In overleg met de gemeente is besloten om voor de tevredenheidsmeting dezelfde opzet te hanteren als bij de Taalspiraal 2020 en 2021, zijnde een combinatie van face-to-face en telefonische interviews. Uitgangspunt is een face-to-face interview tijdens de les op de cursuslocatie. De keuze voor afname tijdens de les is vooral ingegeven vanuit logistieke overwegingen, omdat dit efficiënt te organiseren is. Om en om wordt iedere deelnemer aan het desbetreffende taaltraject door een enquêteur uit de les gehaald.

In de voorkomende gevallen, wordt gekozen voor een telefonisch interview:

- Als de deelnemer bij het bezoek aan de cursuslocatie niet aanwezig is.
- Als er sprake is van online lessen (bijvoorbeeld vanwege corona).
- Als er sprake is van een continu in-en uitstroom van deelnemers waardoor er geen vaste groepen zijn.
- Als er sprake is van een individueel traject (dus geen groepslessen).
- Als de organisatie zelf een voorkeur heeft voor telefonische afname.

Gezien het grote aantal deelnemers dat een traject volgt in het kader van de Taalspiraal, wordt een steekproef van deelnemers ondervraagd in het kader van de tevredenheidsmeting. De procedure hiervoor is als volgt:

- De gemeente levert een overzicht aan van de trajecten en de aanbieders die in het kader van de Taalspiraal bekostigd worden.
- Mediad heeft vervolgens geïnventariseerd om hoeveel groepen en deelnemers het per traject ging.
- Vervolgens is er per traject in overleg met de gemeente een steekproef van groepen getrokken.

3 Aantal taaltrajecten en aantal ondervraagde respondenten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de aanbieders, de trajecten, het aantal groepen dat voor de tevredenheidsmeting is geselecteerd en het aantal deelnemers dat is geïnterviewd.

In totaal zijn er 1.051 deelnemers aan taaltrajecten ondervraagd waarvan 51 face-to-face op locatie van de organisatie en 1.000 telefonisch vanuit het callcenter van Mediad.

Tabel 1 Trajecten, aantal groepen geselecteerd voor tevredenheidsmeting en aantal geïnterviewden

Naam organisatie	Traject	Groepen geselecteerd	Aantal geïnterviewd
Albeda	Beste Taaltrajecten in de regio Rijnmond Noord *(formeel taaltraject)*	N.v.t	168
Alsare	Toegankelijke Taaltrajecten Noord *(formeel taaltraject)*	N.v.t.	234
NLtraining	Toegankelijke Taaltrajecten Zuid *(formeel taaltraject)*	N.v.t.	194
Sagenn	Beste Taaltrajecten in de regio Rijnmond Zuid *(formeel taaltraject)*	N.v.t.	129
DOCK	Project Taalstation	1	8
Dona Daria	Samenwerken aan Taal	3	20
Echt Nederlands	Gewoon Taal in Delfshaven	2	13
	Gewoon Taal versie 2022	2	10
Me & Society	Taal Aan Zet A1	4	11
	Taal aan Zet A2	5	17
Mixblik	Taal Vooruit	1	6
NCB Opleidingen	Start met Taal dichtbij 2022	6	27
Oostervant	Taal-Beweging 2022	3	14
Stichting EDUVO	Digitaal Rotterdam Overschie	4	18
	Digitaal Rotterdam IJsselmonde	1	3
	Digitaal Rotterdam Noord	1	8
	Digitaal Rotterdam Feijenoord	3	20
Stichting Mano	De Opstap 2022	2	16
	Op pad met taal 2022	1	10
	Stadsbreed aanbod taalvrijwiligers 2022	5	24
Tulp Training	Basis Digitale Vaardigheden	9	53
Vitaal Pendrecht	Taalfaculteit Pendrecht 2022	3	43
Wmo Radar	Samen Nederlands leren 2022	1	5
Totaal			**1.051**

4 Achtergrond deelnemers

In de volgende tabel is beknopt een korte omschrijving gegeven van de achtergrond van de deelnemers.

Tabel 2 Achtergrond deelnemers

	Percentage/gemiddelde
Geslacht	
Man	25%
Vrouw	75%
Leeftijd	
Gemiddelde leeftijd	41,9 jaar
Geboorteland	
Nederland	3%
MOE landen	12%
Overig Europa	9%
Marokko	12%
Turkije	13%
Suriname	2%
Afghanistan / Irak / Iran/ Syrië	13%
Overig	36%

Base: Alle respondenten.

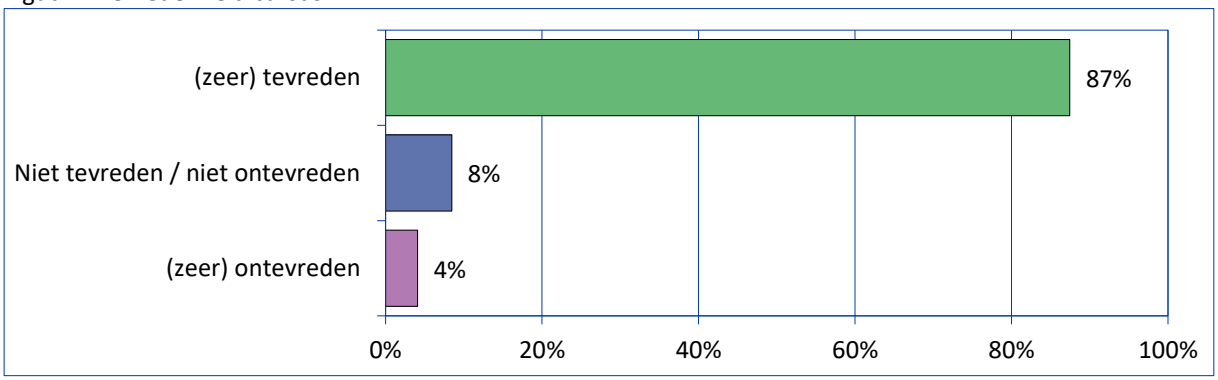
Drie kwart van de deelnemers is vrouw. De gemiddelde leeftijd is 41,9 jaar.

Weinig deelnemers zijn in Nederland geboren (3%). 13% van de deelnemers is geboren in Turkije. Een even groot percentage (13%) is geboren in Afghanistan, Irak, Iran en Syrië. 12% is geboren in Marokko. Eveneens 12% van de deelnemers is geboren in een MOE land (Bulgarije, Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Roemenië, Slovenië, Slowakije of Tsjechië).

5 Oordeel over het taaltraject

Aan de deelnemers is allereerst gevraagd of zij over het algemeen tevreden zijn over de cursus.

Figuur 1 Tevredenheid cursus



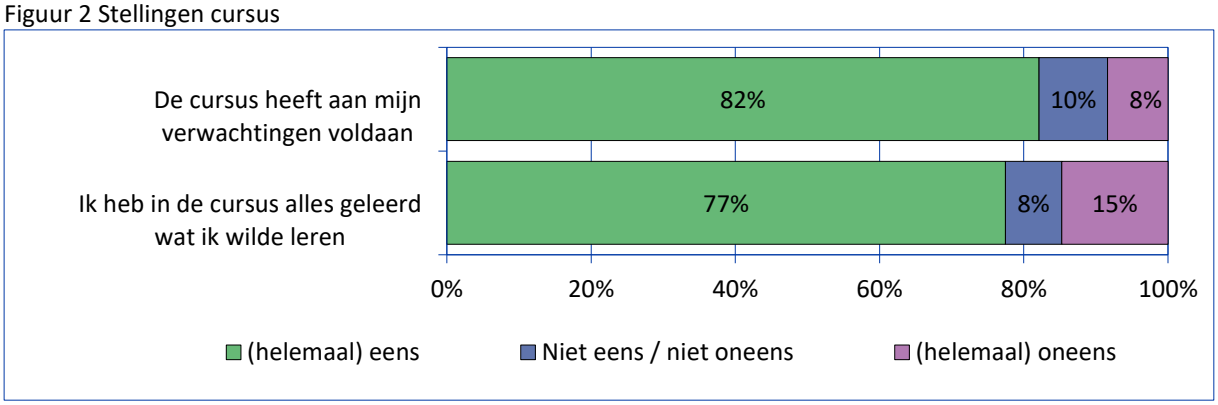
Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

Een overgrote meerderheid van de deelnemers (87%) is over het algemeen (zeer) tevreden over de cursus. 4% van de deelnemers is over het algemeen (zeer) ontevreden.

Aan de deelnemers zijn vervolgens twee stellingen voorgelegd over de cursus:

- De cursus heeft aan mijn verwachtingen voldaan.
- Ik heb in de cursus alles geleerd wat ik wilde leren.

Figuur 2 Stellingen cursus

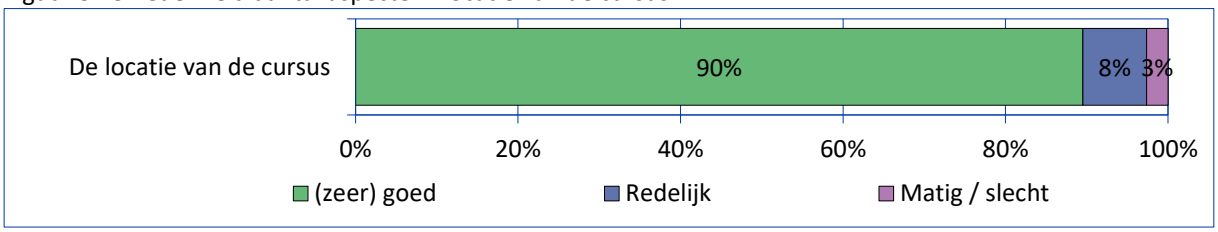


Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

Respectievelijk 82% en 77% van de deelnemers is het met deze stellingen (helemaal) eens. Weinig respondenten vinden dat de cursus niet aan de verwachtingen heeft voldaan (8%) of dat ze niet alles geleerd hebben wat ze wilde leren (15%).

Vervolgens is gevraagd om een aantal aspecten van de cursus te beoordelen. 10% van de respondenten kan geen oordeel geven over de locatie van de cursus, omdat zij aangeven alleen online les te hebben gehad. Van de respondenten die wel een oordeel geven over de locatie van de cursus (respondenten die dus (deels) fysiek les hebben gehad), beoordeelt 90% van de respondenten de locatie als (zeer) goed, 8% als redelijk en 3% als matig tot slecht.

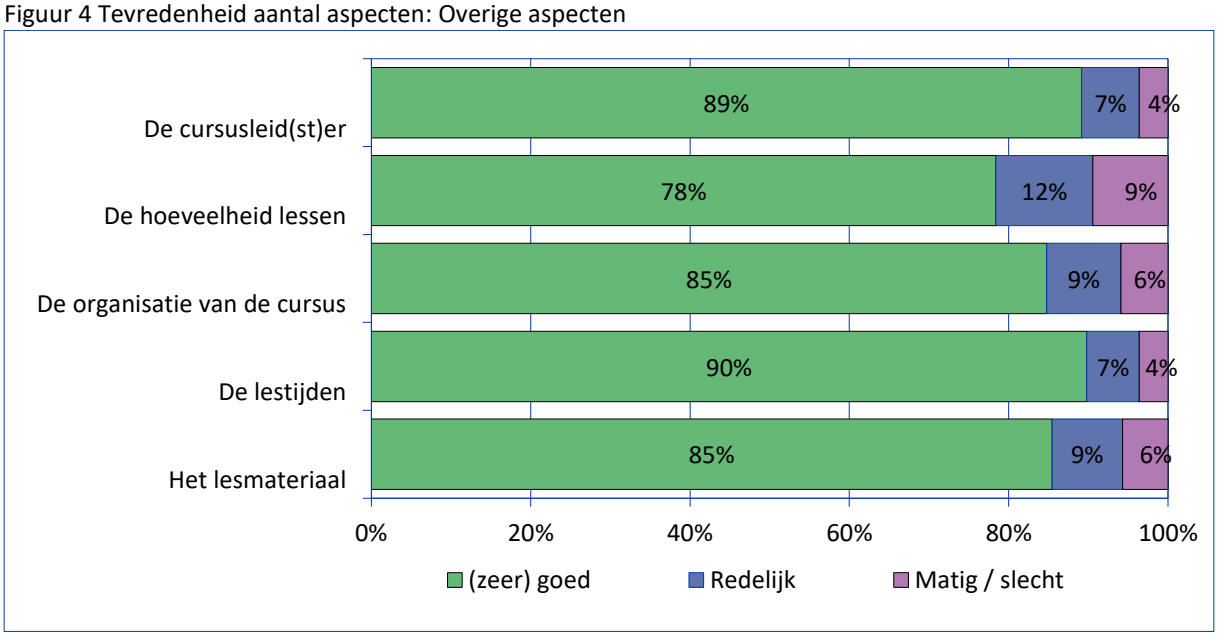
Figuur 3 Tevredenheid aantal aspecten: Locatie van de cursus



Base: Respondenten die oordeel over locatie hebben gegeven (N=944), in %.

Ook de overige aspecten worden door een overgrote meerderheid van de deelnemers beoordeeld als (zeer) goed. Over de hoeveelheid lessen zijn de respondenten het minst tevreden. 78% van de deelnemers beoordeelt de hoeveelheid lessen als (zeer) goed, 12% als redelijk en 9% als matig tot slecht.

Figuur 4 Tevredenheid aantal aspecten: Overige aspecten

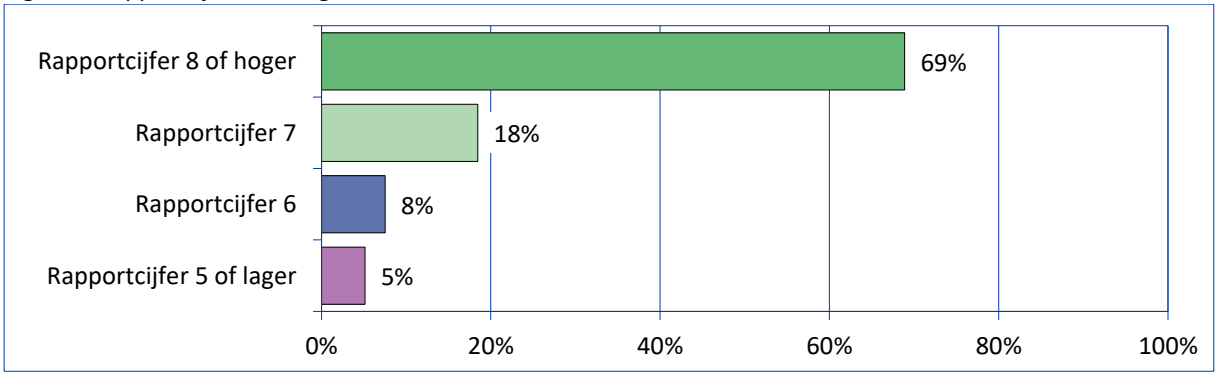


Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

Apart is nog een vraag gesteld over het aantal lessen. Aan de deelnemers is gevraagd of zij het aantal lessen waaruit de cursus bestaat te weinig, voldoende of te veel vinden. Ook hieruit blijkt dat de deelnemers over de hoeveelheid lessen minder tevreden zijn dan over andere aspecten. Een derde van de deelnemers (35%) vindt het aantal lessen waaruit de cursus bestaat te weinig, 61% vindt dit voldoende.

Tenslotte is gevraagd om voor de cursus als geheel een rapportcijfer te geven. Er wordt een gemiddeld rapportcijfer gegeven van een 8,0.

Figuur 5 Rapportcijfer in categorieën



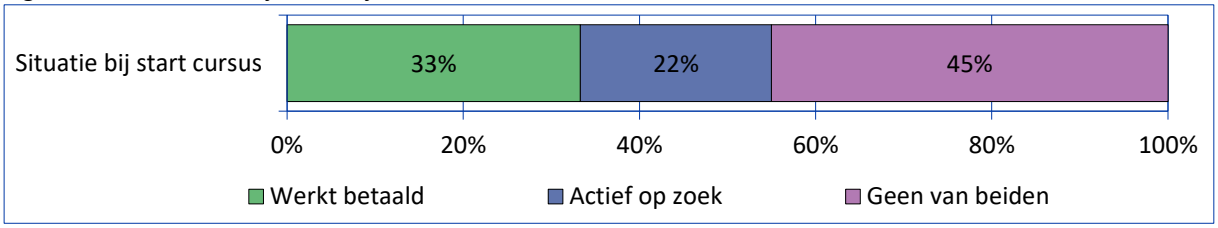
Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

69% van de deelnemers geeft een rapportcijfer van 8 of hoger. 18% van de deelnemers geeft de cursus het rapportcijfer 7 en 8% geeft het rapportcijfer 6. Een onvoldoende (rapportcijfer van 5 of lager) wordt door 5% van de deelnemers aan de cursus gegeven.

6 Overige vragen

Aan de respondenten is gevraagd of zij bij de start van de cursus betaald werk hadden of daar toen actief naar op zoek waren. Een derde van de respondenten (33%) had op dat moment betaald werk en 22% was toen actief op zoek naar betaald werk.

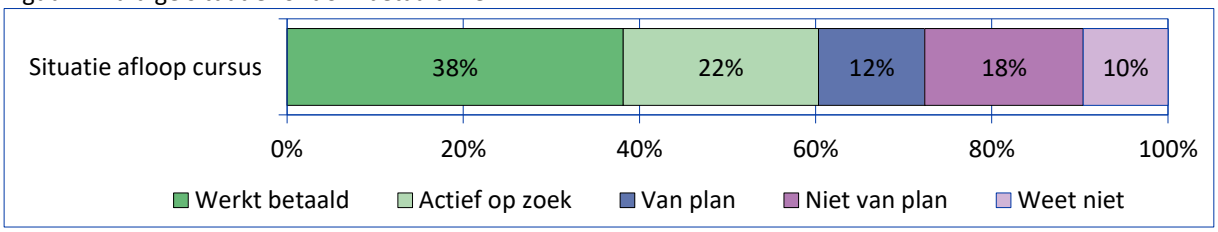
Figuur 6 Betaald werk bij start traject



Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

Aansluitend is gevraagd wat de situatie op dit moment is met betrekking tot betaald werk.

Figuur 7 Huidige situatie rondom betaald werk



Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

38% van de respondent heeft momenteel betaald werk en 22% is op dit moment actief op zoek naar betaald werk. 12% is van plan om betaald werk te gaan zoeken en 18% is dit niet van plan.

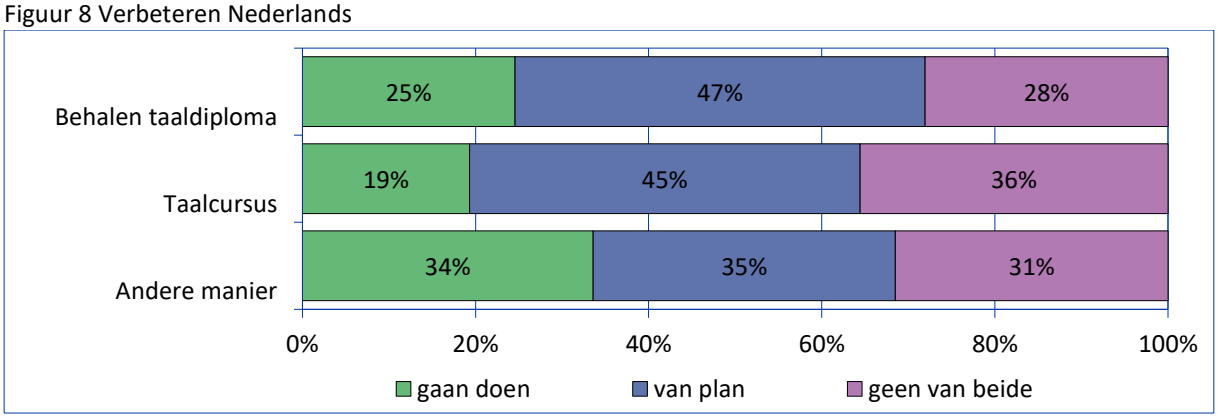
Aan de respondenten is gevraagd of zij na de cursus hun Nederlands nog verder gaan verbeteren. Er zijn aan de respondenten drie mogelijkheden voorgelegd:

- Het halen van een taaldiploma. Je ontvangt dan een officieel diploma. Dat heb je bijvoorbeeld nodig om te kunnen beginnen met een mbo- of hbo-opleiding of om verder te komen in je werk. Soms vraagt een werkgever ook om een officieel diploma. In Rotterdam wordt de opleiding voor een taaldiploma gegeven door Albeda College en Sagenn Educatie.
- Het volgen van een taalcursus gericht op gezondheid, opvoeding of werk. Je leert beter lezen en schrijven over één van deze drie onderwerpen. Een taalcursus duurt 10, 15, 20 of 25 weken en na afloop ontvang je een certificaat. In Rotterdam worden deze cursussen gegeven door Alsare en NLtraining.
- Nederlands verder verbeteren, maar op een andere manier (dus niet door het halen van een taaldiploma of volgen van taalcursus over gezondheid, opvoeding of werk). Je kan je Nederlands bijvoorbeeld verbeteren in een taalcafé in de bibliotheek, in een Huis van de Wijk (buurthuis) of online.

Aan de respondenten is gevraagd of zij kunnen aangeven of zij dit:

- sinds de afronding van de cursus zijn gaan doen,
- van plan zijn om te gaan doen of
- niet zijn gaan doen en ook niet van plan zijn om te gaan doen?

Figuur 8 Verbeteren Nederlands



Base: Alle respondenten (N=1.051), in %.

25% van de respondenten is bezig met het behalen van een taaldiploma en 47% is van plan om dit te gaan doen.

19% van de respondenten is een taalcursus gaan volgen gericht op gezondheid, opvoeding of werk en 45% is van plan om dit te gaan doen.

34% van de respondenten is het Nederlands op een andere manier verder aan het verbeteren en 35% is van plan om dit te gaan doen.