Tevredenheidsmeting
Taalspiraal 2021

Factsheet

Colofon

Projectnummer	21071
Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam Gijs Rooijakkers
Projectleider	Marieke Meij
Onderzoeker	Jolanda Verdurmen
Datum	maart 2022

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

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 en 2020 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.

Opzet veldwerk

In overleg met de gemeente is besloten om voor de tevredenheidsmeting dezelfde opzet te hanteren als bij de Taalspiraal 2020, zijnde een combinatie van face-to-face en telefonische interviews. Uitgangspunt is een face-to-face interview tijdens de les op de cursuslocatie. Belangrijkste overweging hierbij is dat in een face-to-face interview de enquêteur niet alleen verbaal kan waarnemen dat een deelnemer vanwege taalproblemen één of meer vragen niet begrijpt. Ook non-verbaal kan dit worden gesignaleerd. 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).

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.

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 1.142 deelnemers aan taaltrajecten ondervraagd waarvan 17 face-to-face op locatie van de organisatie en 1.125 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	212
Alsare	Toegankelijke Taaltrajecten Noord *(formeel taaltraject)*	N.v.t.	91
NLtraining	Toegankelijke Taaltrajecten Zuid *(formeel taaltraject)*	N.v.t.	150
Sagenn	Beste Taaltrajecten in de regio Rijnmond Zuid *(formeel taaltraject)*	N.v.t.	393
Bharosa Taaluiting	Digi-Taal Rotterdam Zuid 2	2	24
DOCK	Taaldeelnemers 2021	1	14
Dona Daria	Taalbedrijf BoTu	3	13
Echt Nederlands	Taal voor het leven: NL leren en oriënteren	1	5
	Taalboost 2	1	6
	Verder met taal	3	20
	Project Basisrekenen 2021	5	24
	Basisrekenen in IJsselmonde	1	5
	Taal voor het leven IJsselmonde	2	12
	Basis Rekenen in de Bibliotheek	2	10
	Gewoon Taal	3	21
Me & Society	Project Digitaal A1	1	12
	Project Digitaal A2	1	20
Mixblik	Taal Vooruit	1	7
NCB Opleidingen	Start met Taal dichtbij	4	39
Oostervant	Taalbeweging	1	17
SOL	Project Taal & Tuin	1	4
Stichting EDUVO	Digitaal Rotterdam IJsselmonde	2	17
Stichting Mano	Op pad met taal 2021	1	9
	De Opstap 2021	2	17
Totaal			**1.142**

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	39,4 jaar
Geboorteland	
Nederland	2%
MOE landen	17%
Overig Europa	11%
Marokko	9%
Turkije	13%
Suriname	1%
Afghanistan / Irak / Iran/ Syrië	9%
Overig	38%

Base: Alle respondenten.

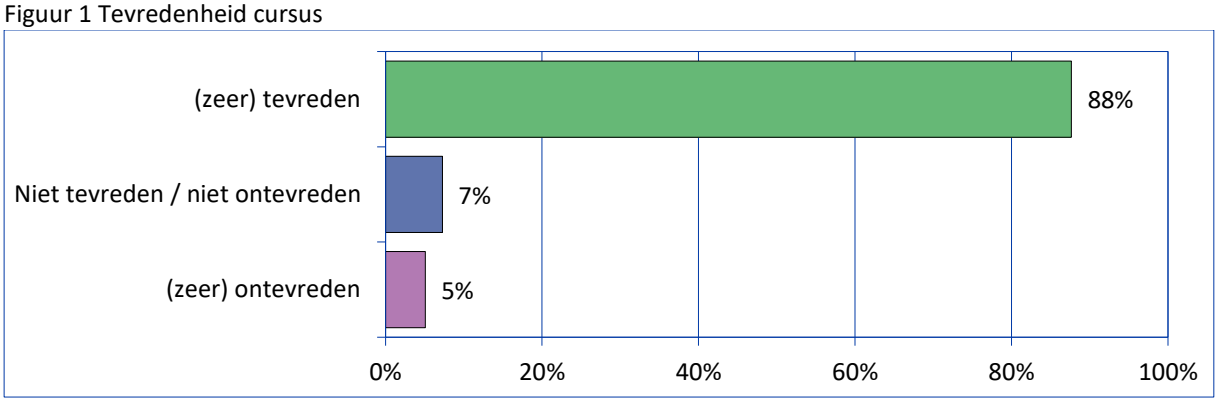
Drie kwart van de deelnemers is vrouw. De gemiddelde leeftijd is 39,4 jaar.

Weinig deelnemers zijn in Nederland geboren (2%). 17% van de deelnemers is geboren in een zogenaamde MOE land (Bulgarije, Estland, Hongarije, Letland, Litouwen, Polen, Roemenië, Slovenië, Slowakije of Tsjechië). 13% van de deelnemers is in Turkije geboren en 9% in Marokko.

Oordeel over de cursus

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

Figuur 1 Tevredenheid cursus



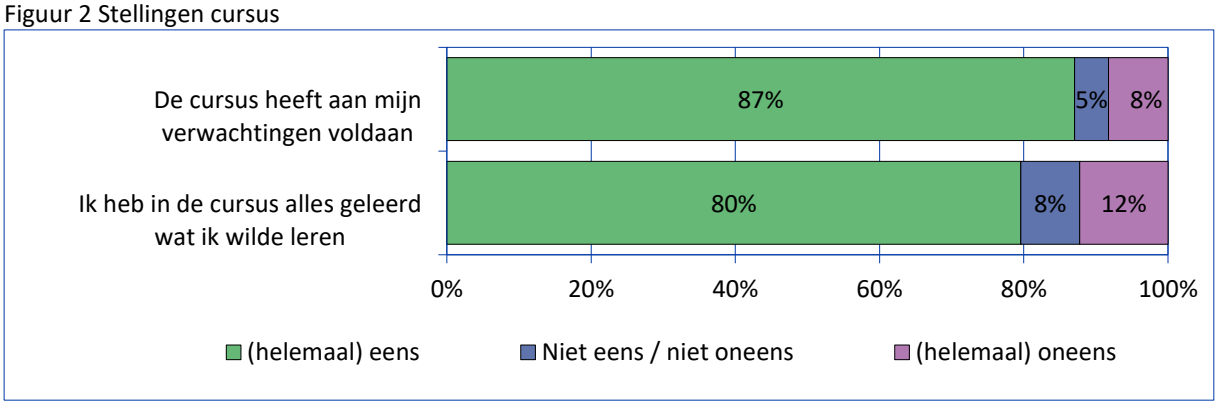
Base: Alle respondenten (N=1.142), in %.

Een overgrote meerderheid van de deelnemers (88%) is over het algemeen (zeer) tevreden over de cursus. 5% 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

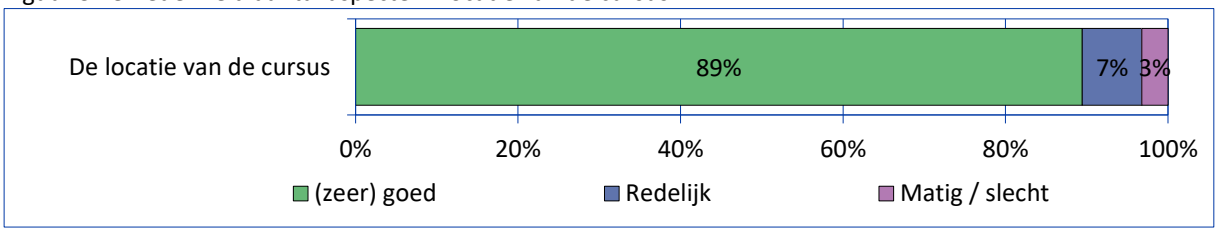


Base: Alle respondenten (N=1.142), in %.

Respectievelijk 87% en 80% 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 (12%).

Vervolgens is gevraagd om een aantal aspecten van de cursus te beoordelen. Een derde van de respondent kan geen oordeel geven over de locatie van de cursus, omdat zij alleen online les 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 89% van de respondenten de locatie als (zeer) goed, 7% als redelijk en 3% als matig tot slecht.

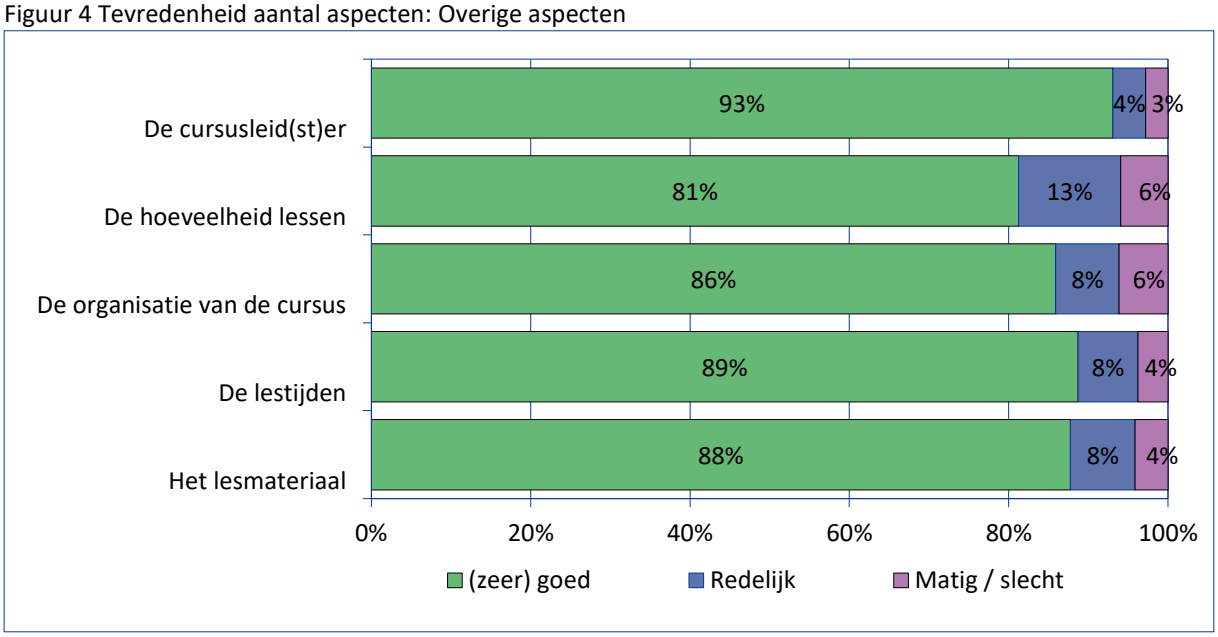
Figuur 3 Tevredenheid aantal aspecten: Locatie van de cursus



Base: Respondenten die oordeel over locatie hebben gegeven (N=777), in %.

Ook de overige aspecten worden door meer dan 80% van de deelnemers beoordeeld als (zeer) goed. Over de hoeveelheid lessen zijn de respondenten het minst tevreden. 81% van de deelnemers beoordeelt de hoeveelheid lessen als (zeer) goed, 13% als redelijk en 6% als matig tot slecht.

Figuur 4 Tevredenheid aantal aspecten: Overige aspecten

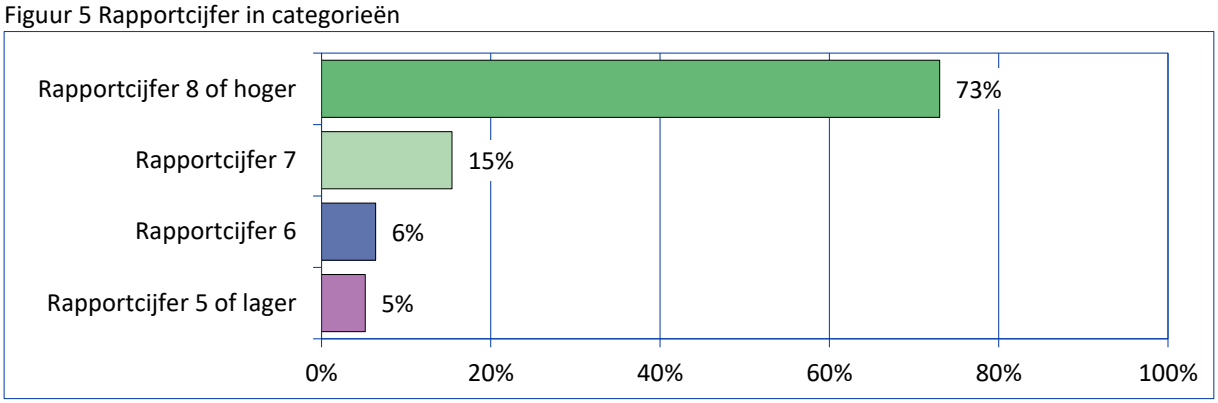


Base: Alle respondenten (N=1.142), in %.

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. Ruim een kwart van de deelnemers (27%) vindt het aantal lessen waaruit de cursus bestaat te weinig, 67% vindt dit voldoende.

Tenslotte is gevraagd om voor de cursus als geheel een rapportcijfer te geven. Er wordt een gemiddeld rapportcijfer gegeven van een 8,2.

Figuur 5 Rapportcijfer in categorieën



Base: Alle respondenten (N=1.142), in %.

73% van de deelnemers geeft een rapportcijfer van 8 of hoger. 15% van de deelnemers geeft de cursus het rapportcijfer 7 en 6% geeft het rapportcijfer 6. Een onvoldoende (rapportcijfer van 5 of lager) wordt door 5% van de deelnemers aan de cursus gegeven.