***‘Afstudeeronderzoek VluchtelingenWerk Zoetermeer’***

**‘‘Een succesvolle inburgering’’**Onderzoek naar de wijze waarop VluchtelingenWerk Zoetermeer bijdrage kan leveren aan een succesvolle inburgering

Student: Sevda Yalcin   
Studentnummer: 1091836   
Afstuderen jaar 4 SJD 2017/2018   
Beoordelaar: Viola Kuik & Eijmert Mudde   
Begeleider: Marcia Meijer, Participatie & Integratie, VluchtelingenWerk Zoetermeer  
Datum: 25-06-2018 Plaats: Leiden

Voorwoord  
Voor u ligt mijn onderzoek naar mogelijkheden om vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer bij te dragen aan het verhogen van het slagingspercentage van het inburgeringsexamen. Ondanks dat er meerdere onderzoeken zijn geweest naar de inburgering onderscheidt dit onderzoek zich door de focus te leggen op het deel van de inburgering waar VluchtelingenWerk invloed uit kan oefenen.   
  
Tijdens mijn derde jaar aan Hogeschool Leiden heb ik gedurende tien maanden stage gelopen bij VluchtelingenWerk Zoetermeer. Omdat ik altijd met veel plezier werkzaam ben geweest binnen deze organisatie wilde ik hier ook graag afstuderen. Het leek mij interessant om onderzoek te doen naar de inburgering. Vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer bleek hier ook behoefte naar te zijn wegens de zorgen over het lage slagingspercentage van het inburgeringsexamen.  
  
Het verrichten van dit onderzoek naast mijn baan bij de gemeente Zoetermeer is een uitdaging geweest. Uiteindelijk heb ik mijn tijd op de juiste manier kunnen indelen. Dit is mede gelukt door de flexibiliteit van de medewerkers van VluchtelingenWerk en mijn collega’s van de gemeente. Ik zou hen hiervoor graag bedanken. Daarnaast wil ik Marcia Meijer bedanken voor het begeleiden van mijn onderzoek vanuit VluchtelingenWerk. Ook wil ik ook meneer Mudde en mevrouw Kuik bedanken voor de feedback die zij hebben gegeven op mijn onderzoek. Ten slotte wil ik mijn vriend en mijn moeder bedanken voor alle steun en voor het nalezen van mijn onderzoek.

Inhoudsopgave

[Voorwoord 2](#_Toc515630054)

[Samenvatting 4](#_Toc515630055)

[1 Inleiding 6](#_Toc515630056)

[1.1 Onderzoeksprobleem 6](#_Toc515630057)

1.2 Doelstelling en vraagstellng………………………………………………………………………………………………………9   
[1.3 Leeswijzer 11](#_Toc515630058)

[2. Methoden 12](#_Toc515630059)

2.1 Methoden van onderzoek……………………………………………………………………………………………………….12

[2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens 14](#_Toc515630060)

3. De wetgeving rondom inburgering………………………………………………………………….………………………………16

[4. Hoe de maatschappij invloed heeft op de inburgering van statushouders 19](#_Toc515630061)

[5. Resultaten 24](#_Toc515630062)

[5.1 Hoe VluchtelingenWerk Zoetermeer bijdraagt aan de inburgering 25](#_Toc515630063)

[5.2 Hoe statushouders vinden dat VluchtelingenWerk Zoetermeer bijdraagt aan de inburgering 30](#_Toc515630065)

[5.3 Hoe de samenwerking tussen de taalschool en VluchtelingenWerk Zoetermeer bij kan dragen aan de inburgering statushouders 34](#_Toc515630066)

[6.Conclusies en aanbevelingen 36](#_Toc515630068)

6.1 Conclusies……………………………………………………………………………………………………………………………….36

6.2 Aanbevelingen………………………………………………………………………………………………………………………..38  
6.3 Sociale kaart……………………………………………………………………………………………………………………………43

[6.4 Discussie 44](#_Toc515630069)  
[Literatuurlijst 46](#_Toc515630068)

[Bijlagen 4](#_Toc515630070)8

[Bijlage 1.1 Topiclijst maatschappelijke begeleiders 48](#_Toc515630071)

[Bijlage 1.2: Gelabelde interviews maatschappelijke begeleiders VluchtelingenWerk: 49](#_Toc515630072)

[Bijlage 1.3: Afgenomen interviews maatschappelijke begeleiders 54](#_Toc515630073)

*Bijlage* [*2.1: Topiclijst interviews met statushouders 71*](#_Toc515630074)

Bijlage [2.2 Gecodeerde interviews inburgeringsplichtige statushouders 72](#_Toc515630075)

Bijlage [2.3 Interviews met statushouders 74](#_Toc515630076)

[Bijlage 3.1 Topiclijst interview teamleider taalschool VluchtelingenWerk 83](#_Toc515630077)  
[Bijlage 3.2 Interview met teamleider van taalschool Zoetermeer. 84](#_Toc515630078)

SamenvattingOm ervoor te zorgen dat statushouders succesvol kunnen participeren in de Nederlandse samenleving is de inburgeringsplicht ingesteld. Uit een rapport dat de Rekenkamer in 2017 heeft gepubliceerd is gebleken dat het slagingspercentage van het inburgeringsexamen van 80 procent naar 39 procent is gedaald sinds het invoeren van de wijzigingen in de inburgeringswet in 2013. Met de wijzigingen die in 2013 zijn doorgevoerd is de statushouder zelf verantwoordelijk gesteld voor zijn eigen inburgering. Uit het rapport blijkt dat het zelf verantwoordelijk maken van de statushouder een belangrijke reden is geweest voor de daling in het slagingspercentage van het inburgeringsexamen.   
  
VluchtelingenWerk Zoetermeer is verantwoordelijk voor het begeleiden van statushouders die vanuit het asielzoekerscentrum in de gemeente Zoetermeer worden geplaats**.** Wanneer een statushouder in de gemeente Zoetermeer wordt geplaatst krijgt hij een contactpersoon bij VluchtelingenWerk toegewezen. Bij deze contactpersoon kan de statushouder vanaf het moment van aankomst in de gemeente, anderhalf jaar terecht voor begeleiding. De maatschappelijke begeleider dient de statushouder naar zelfredzaamheid te begeleiden. De inburgering is van groot belang voor het proces waarin de statushouder zelfredzaam wordt en met deze reden zijn er vanuit de organisatie zorgen over de daling in het slagingspercentage van het inburgeringsexamen.  
  
Het doel van dit onderzoek is het vergroten van de bijdrage die VluchtelingenWerk Zoetermeer levert aan de inburgering. Het vergoten van deze bijdrage zal een positieve invloed hebben op het slagingspercentage van het inburgeringsexamen. De centrale vraag van dit onderzoek luidt: ‘‘Welke maatregelen kan VluchtelingenWerk Zoetermeer nemen om het slagingspercentage van het inburgeringsexamen te verhogen, gelet op de knelpunten en succesfactoren die zich voordoen bij de maatschappelijke begeleiding van statushouders?’’. Om de centrale vraag te beantwoorden zijn er drie deelvragen opgesteld. Deze deelvragen richten zich op de aan dit probleem gerelateerde bevindingen van maatschappelijke begeleiders, statushouders en taalscholen. Om de deelvragen te beantwoorden is er kwalitatief onderzoek verricht. Door het afnemen van half-gestructureerde interviews zijn er knelpunten en succesfactoren naar voren gekomen.   
  
Tijdens het onderzoek zijn er verschillende knelpunten naar voren gekomen die van invloed zijn op de inburgering van statushouders. Er is naar voren gekomen dat maatschappelijke begeleiders zelden cursussen of trainingen bijwonen, zij geen plan van aanpak opstellen aan het begin van de begeleiding, zij weinig kennis hebben over de verschillende taalscholen in Zoetermeer en zij zelden doorverwijzen naar andere organisaties. Daarnaast is er ontevredenheid over de samenwerking met taalscholen.   
  
Er is behoefte aan verbetering van de kennis en de werkwijze van de maatschappelijke begeleiders. Het is daarnaast van belang dat er een plan van aanpak wordt opgesteld aan het begin van de begeleiding van statushouders. In het plan van aanpak dient de statushouder samen met de maatschappelijke begeleider doelen te stellen op het gebied van inburgering. Wanneer deze doelen niet gerealiseerd worden dient de maatschappelijke begeleider de doelen bij te stellen of de cliënt door te verwijzen. Om dit mogelijk te maken moeten de maatschappelijke begeleiders kennis hebben over de mogelijkheden die er zijn tot doorverwijzen. Op het gebied van taal kunnen cliënten worden doorverwezen naar Stichting Piëzo en Stichting Gilde SamenSpraak. Via Piëzo kunnen statushouders extra Nederlandse lessen volgen of lerend vrijwilligers doen en via Gilde SamenSpraak kunnen statushouders een taalmaatje aanvragen.   
  
Verder is er behoefte aan kennis over de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Tijdens de interviews blijkt dat statushouders de keuze voor een taalschool nu vooral maken gebaseerd op de ervaringen van kennissen. Wanneer statushouders vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer worden geïnformeerd over de verschillende taalscholen zullen zij meer kennis hebben om een keuze te kunnen maken voor een passend inburgeringscursus. Ten slotte is er behoefte aan een betere samenwerking tussen maatschappelijke begeleiders en medewerkers van taalscholen. Wanneer er problemen worden gesignaleerd die van negatieve invloed zijn op de inburgering, moet dit worden gedeeld zodat er eerder actie kan worden ondernomen.   
  
Op basis van de resultaten is er een advies gevormd. De maatschappelijke begeleiders dienen deel te nemen aan cursussen en trainingen zodat zij in staat zijn om hun kennis en werkwijze te ontwikkelen. Er dienen cursussen te worden gevolgd op het gebied van de maatschappelijke begeleiding en de inburgering. Daarnaast dient er een training te worden verzorgd over het opstellen van een plan van aanpak en over de mogelijkheden die er zijn tot het doorverwijzen van de statushouder. Door het opstellen van een plan van aanpak zal er een grotere focus op het inburgeringstraject komen te liggen. Daarnaast dient er als onderdeel van het plan van aanpak geëvalueerd te worden of de gestelde doelen worden behaald. Op deze manier wordt de voortgang van de cliënt ook beter bijgehouden. De training over doorverwijzen zal ervoor zorgen dat er eerder actie zal worden ondernomen wanneer de maatschappelijke begeleider problemen signaleert in de voortgang van de cliënt op het gebied van inburgering. Ter ondersteuning van deze training is er naast het advies ook een sociale kaart als beroepsproduct gemaakt.   
  
Verder dient het contact tussen VluchtelingenWerk en taalscholen te worden versterkt. Dit kan worden gedaan middels het organiseren van een bijeenkomst, het delen van contactgegevens en het creëren van een elektronische omgeving waarop informatie kan worden gedeeld. Het versterken van de samenwerking zal als gevolg hebben dat beide organisaties beter op de hoogte zijn van eventuele vorderingen of problemen wat betreft de inburgering. Op deze manier kan er eerder actie worden ondernomen wanneer dit nodig is.

1 Inleiding

1.1 Onderzoeksprobleem  
Dit onderzoek wordt gedaan vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer. De maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer is erop gericht de statushouder wegwijs te maken in de nieuwe leefomgeving en hem te begeleiden naar zelfredzaamheid.Tijdens een intakegesprek wordt er bekeken in welke mate begeleiding nodig is. De mate van de begeleiding is afhankelijk van hoe lang de statushouder al in Nederland verblijft en hoe de ontwikkeling van de Nederlandse taal verloopt. De begeleider en de statushouder moeten op basis van deze factoren doelen stellen, waarna de begeleider zal bijhouden in hoeverre deze doelen worden behaald. Het is de bedoeling dat de statushouder gestimuleerd wordt om zoveel mogelijk op eigen kracht te doen zodat hij het na anderhalf jaar zelf kan redden in de Nederlandse maatschappij.  
  
VluchtelingenWerk Nederland heeft invloed op de inburgering middels de invulling van de maatschappelijke begeleiding, het doorverwijzen naar andere instanties, het verschaffen van informatie over de verschillende taalscholen in Zoetermeer en het verschaffen van informatie over de mogelijkheid tot het verkrijgen van een taalmaatje. Wat de mogelijkheden zijn op het gebied van doorverwijzen en het verkrijgen van een taalmaatje verschilt per gemeente.   
  
In Zoetermeer heeft de maatschappelijke begeleider de mogelijkheid een statushouder door te verwijzen naar Stichting Piëzo Zoetermeer. Bij Stichting Piëzo krijgt de statushouder de mogelijkheid deel te nemen aan Nederlandse lessen, trainingen, activiteiten of lerend vrijwilligerswerk. Op deze manier kunnen de vaardigheden van de statushouder verder ontwikkeld worden.   
  
In de gemeente Zoetermeer gaat het aanvragen van een taalmaatje via Stichting Gilde SamenSpraak. Stichting Gilde SamenSpraak is een onderdeel van de vrijwilligerscentrale van Zoetermeer. Statushouders kunnen op eigen initiatief een taalmaatje aanvragen bij de balie van Gilde SamenSpraak in de bibliotheek in Zoetermeer. Zij krijgen dan een taalmaatje toegewezen met wie zij de Nederlandse taal kunnen oefenen met het doel de taal zo sneller onder de knie te krijgen. Taalmaatjes werken vrijwillig en mogen zelf invulling geven aan de manier waarop zij de statushouders coachen. Statushouders die een inburgeringscursus volgen bij de taalschool van VluchtelingenWerk, krijgen een taalcoach vanuit VluchtelingenWerk vanaf het moment dat zij het A1 niveau bereiken.   
Vanaf het moment dat statushouders vanuit het asielzoekerscentrum in de gemeente Zoetermeer geplaatst worden, kunnen zij starten met de inburgeringscursus. Om de inburgering af te sluiten moet er een inburgeringsexamen worden afgelegd. De overheid heeft een termijn van drie jaar gesteld voor het behalen van het inburgeringsexamen. Statushouders moeten de inburgeringscursus zelf financieren. Er kan een lening worden aangevraagd bij DUO maar deze moet worden terugbetaald wanneer de inburgering niet wordt afgerond binnen de gestelde termijn.[[1]](#footnote-1) Sinds de eigen verantwoordelijkheid centraal staat, zijn statushouders zelf verantwoordelijk voor het uitzoeken van een geschikte cursus. VluchtelingenWerk verstrekt informatie aan statushouders wat betreft de verschillende aanbieders van inburgeringscursussen.[[2]](#footnote-2)  
  
In het rapport dat door de Algemene Rekenkamer is gepubliceerd zijn succesfactoren en knelpunten rondom het huidige inburgeringsbeleid naar voren gekomen. Er is naar voren gekomen dat het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van de statushouder wat betreft de inburgering een negatieve invloed heeft op het slaginspercentage van het inburgeringsexamen.[[3]](#footnote-3) Vanuit VluchtelingenWerk zijn er zorgen over de hoeveelheid cliënten die het inburgeringsexamen niet behalen binnen de gestelde termijn. De inburgering is een belangrijk onderdeel van het naar zelfredzaamheid begeleiden van de cliënten. Om deze reden is het onderzoeken van de mogelijkheden die VluchtelingenWerk heeft om een grotere bijdrage hieraan te kunnen leveren van belang. Omdat VluchtelingenWerk de wetgeving niet kan veranderen richt dit onderzoek zich specifiek op datgene waar VluchtelingenWerk wel invloed op kan uitoefenen.

In dit onderzoek staat de werkwijze van de maatschappelijke begeleiders centraal. Zoals eerder omschreven heeft VluchtelingenWerk Zoetermeer invloed op de inburgering middels de invulling van de maatschappelijke begeleiding, het verschaffen van informatie over de verschillende taalscholen, het verschaffen van informatie over mogelijkheden tot het verkrijgen van een taalmaatje en het signaleren van problemen tijdens de inburgering en het doorverwijzen naar andere instanties wanneer nodig. Dit onderzoek richt zich op de knelpunten en succesfactoren die zich voordoen in de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer. Omdat maatschappelijke begeleiders veel ruimte hebben voor een eigen invulling van de begeleiding richt dit onderzoek zich op de wijze waarop maatschappelijke begeleiders te werk gaan, de mate waarin er verschillen bestaan in de begeleiding, welke factoren daarbij aan de orde zijn en hoe dit bijdraagt aan de inburgering.   
Uit het eerdergenoemde rapport van de Algemene Rekenkamer is gebleken dat op landelijk niveau veel medewerkers van VluchtelingenWerk moeite hebben met het verschaffen van informatie wat betreft de verschillende taalscholen. Dit komt doordat de cursusmarkt geprivatiseerd is en er veel verschillende aanbieders zijn.[[4]](#footnote-4) Dit onderzoek richt zich op in hoeverre dit ook geldt voor de maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer. De informatie die VluchtelingenWerk verstrekt over de taalscholen is belangrijk omdat statushouders zelf een passende taalschool moeten kiezen. De informatie vanuit VluchtelingenWerk kan de keuze die statushouders maken beïnvloeden. Dat statushouders een passende inburgeringscursus vinden is van belang voor een succesvolle inburgering.  
  
De procedure vanuit VluchtelingenWerk is dat er door de maatschappelijke begeleider en de statushouder een plan van aanpak wordt opgesteld aan het begin van de begeleiding. In dit plan van aanpak moeten er doelen worden gesteld die de statushouder gedurende de begeleiding zal moeten bereiken. Dit onderzoek richt zich verder dus op in hoeverre maatschappelijke begeleiders denken dat het stellen van doelen bijdraagt aan de inburgering en in hoeverre zij bijhouden of de doelen die zij met de statushouder hebben gesteld worden bereikt. Ook richt dit onderzoek zich op in hoeverre er actie wordt ondernomen wanneer de begeleider opmerkt dat de inburgering van de statushouder moeizaam verloopt en wat voor resultaat zij denken dat dit heeft. Het bijhouden van de voortgang van de statushouder kan van positieve invloed zijn op de inburgering omdat de maatschappelijke begeleider actie kan nemen wanneer er wordt opgemerkt dat de client moeite heeft met de inburgering. De statushouder kan dan bijvoorbeeld worden doorverwezen naar Piëzo voor extra ondersteuning.   
  
Verder richt dit onderzoek zich op de samenwerking tussen VluchtelingenWerk en taalscholen. Een samenwerking tussen deze organisaties is in het belang van de statushouder omdat de organisaties eventuele problemen tijdens de inburgering gezamenlijk kunnen aanpakken. Ten slotte richt dit onderzoek zich op de praktijkervaring en opvattingen van statushouders wat betreft de ondersteuning die zij vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer krijgen op het gebied van inburgering. Hier wordt op gefocust zodat statushouders naar voren kunnen brengen wat voor hen problematisch is wanneer het gaat om de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk op het gebied van inburgering. Dit onderzoek richt zich op de ervaringen van statushouders ten aanzien van de kennis die zij hebben over de taalscholen in Zoetermeer, de informatie die zij krijgen over het aanvragen van een taalmaatje, de ervaring die zij hebben met het stellen van doelen gedurende de maatschappelijke begeleiding en de ervaring die zij hebben op het gebied van doorverwijzen. Op basis van de knelpunten en succesfactoren die er naar voren komen zal er duidelijk worden wat VluchtelingenWerk Zoetermeer kan doen om de bijdrage op het gebied van inburgering te vergroten.   
  
**Probleemafbakening**  
Dit onderzoek richt zich op de reguliere Syrische en Eritrese inburgeringsplichtige cliënten die langer dan een jaar onder maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer staan en die te maken hebben met De Wet inburgering 2013. Het onderzoek richt zich op Syrische en Eritrese cliënten, omdat momenteel de meeste cliënten die onder begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer staan, een van deze twee nationaliteiten heeft.[[5]](#footnote-5) Dit onderzoek richt zich op cliënten die langer dan een jaar onder begeleiding van VluchtelingenWerk staan, omdat zij een langere tijd begeleiding hebben gekregen en zij dus ervaringen hebben om te delen. Dat deze groepen culturele verschillen hebben zal worden meegenomen in het onderzoek, en de verschillen die dit eventueel met zich mee brengt voor de uitkomst zullen worden benoemd. In het maatschappelijke kader zal er verder worden ingegaan op de culturele verschillen.  
  
1.2 Doelstelling en vraagstelling

**Doelstelling**  
Het doel van dit onderzoek is het achterhalen van de knelpunten en succesfactoren die zich voordoen tijdens de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer. Het onderzoek richt zich dan specifiek op de maatschappelijke begeleiding op het gebied van inburgering. Door het uitwerken van deze knelpunten en succesfactoren zal er naar voren komen op welke manier VluchtelingenWerk Zoetermeer een extra bijdrage kan leveren aan een succesvolle inburgering. Er kunnen daarop volgend aanpassingen worden gemaakt in de werkwijze van de maatschappelijke begeleiders die zullen resulteren in een hoger slagingspercentage voor het inburgeringsexamen. De mogelijkheden die VluchtelingenWerk Zoetermeer heeft om een grotere bijdrage te leveren aan het verhogen van het slagingspercentage van het inburgeringsexamen worden in een advies verwerkt.

Dit onderzoek is in het belang van de actoren die bij het onderzoeksprobleem betrokken zijn. Dit onderzoek is van belang voor VluchtelingenWerk Zoetermeer omdat het behartigen van de belangen van statushouders het doel van de organisatie is. De begeleiding vanuit VluchtelingenWerk is gericht op het zelfredzaam maken van de statushouder. Het is de bedoeling dat statushouders uiteindelijk de Nederlandse wet- en regelgeving en normen en waarden kennen zodat zij zelfredzaam worden. Wanneer dit niet lukt betekent dit dat het doel van de organisatie niet gerealiseerd wordt. Het tijdig inburgeren is in het belang van de statushouder omdat zij na de inburgering beter in staat zullen zijn zelfstandig te participeren in de Nederlandse samenleving en betere kansen hebben op de arbeidsmarkt.[[6]](#footnote-6) Daarnaast zullen zij de lening die DUO beschikbaar heeft gesteld voor de inburgering niet terug te hoeven betalen.[[7]](#footnote-7)

**Kennisdoel**Het kennisdoel van dit onderzoek is het in kaart brengen van knelpunten en succesfactoren op basis van ervaringen en opvattingen van betrokkenen. Dit onderzoek richt zich op de ervaringen en opvattingen van de maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer, de statushouders en de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk. Deze ervaringen worden geanalyseerd om op basis daarvan de succesfactoren en knelpunten met betrekking tot de huidige situatie aan het licht te brengen.   
 **Praktijkdoel**Het praktijkdoel van dit onderzoek is het geven van een advies om de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer op het gebied van inburgering te verbeteren. Het doel hiervan is dat VluchtelingenWerk Zoetermeer een bijdrage kan leveren aan het verhogen van het slagingspercentage van het inburgeringsexamen.

**Vraagstelling**  
De centrale vraag die beantwoord zal worden is: ‘‘Welke maatregelen kan VluchtelingenWerk Zoetermeer nemen om het slagingspercentage van het inburgeringsexamen te verhogen, gelet op de knelpunten en succesfactoren die zich voordoen bij de maatschappelijke begeleiding van statushouders?’’**.  
  
Deelvragen**  
De volgende deelvragen zijn opgesteld, met het doel dat deze samen de centrale vraag zullen beantwoorden:  
1. ‘’Op welke wijze geven maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer op dit moment invulling aan de ondersteuning van statushouders met betrekking tot het behalen van het inburgeringsexamen?’’  
2. ‘’Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren statushouders met betrekking tot de op de inburgering gerichte ondersteuning vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer?’’   
3. ‘’Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk met betrekking tot de rol van de maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer bij het inburgeringsproces?’’  
  
1.3 Leeswijzer  
Dit onderzoek is opgedeeld in verschillende hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk is de inleiding van dit onderzoek terug te vinden. In de inleiding worden het onderzoeksprobleem, de doelstelling en vraagstelling en de leeswijzer nader toegelicht. In het tweede hoofdstuk zijn de methoden die worden gebruikt om dit onderzoek te verrichten en de redenen dat er voor deze methoden is gekozen nader toegelicht. Er zal in dit hoofdstuk tevens worden uitgelegd hoe de kwaliteit van de gegevens wordt gewaarborgd. In hoofdstuk drie wordt het juridische kader behandeld. Hier zal de wetgeving rondom de inburgering worden uitgewerkt. Hoofdstuk vier gaat over het maatschappelijke kader en hoe dit van invloed is op het onderzoek. In hoofdstuk vijf zullen de deelvragen en de resultaten die aan de hand van de deelvragen naar voren zijn gekomen worden toegelicht. In hoofdstuk zes zullen de conclusies en de aanbevelingen worden uitgewerkt, waarna de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd zal worden geanalyseerd.

2. Methoden  
In paragraaf 2.1 zullen de gebruikte methoden voor het verrichten van dit onderzoek nader worden toegelicht. Er zal per deelvraag worden uitgelegd welke methode er is gebruikt voor het onderzoek en waarom. In hoofdstuk 2.2 zal er worden uitgelegd hoe de kwaliteit van de gegevens zijn gewaarborgd. In hoofdstuk 2.3 zal er worden toegelicht hoe de gegevens zijn geanalyseerd.   
  
2.1 Methoden van onderzoek   
Onderstaand is de manier van onderzoeken per deelvraag omschreven. De deelvragen zijn beantwoord door middel van het verrichten van kwalitatief onderzoek. Er is voor kwalitatief onderzoek gekozen omdat dit onderzoek zich richt op ervaringen en opvattingen van betrokkenen, waarbij het de bedoeling is om oog te krijgen voor de situatie waarbinnen succesfactoren en knelpunten zich voordoen. Hieronder staat per deelvraag uitgewerkt wie er geïnterviewd zal worden en waarom.

**Deelvraag 1:  
‘’Op welke wijze geven maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer op dit moment invulling aan de ondersteuning van statushouders met betrekking tot de inburgering?’’** Deze deelvraag is onderzocht door middel van het afnemen van half-gestructureerde interviews met vijf maatschappelijke begeleiders die werkzaam zijn binnen VluchtelingenWerk Zoetermeer. Hier is voor gekozen omdat de maatschappelijke begeleiders op het gebied van inburgering het meeste in aanraking komen met de cliënt en zij daarom relevante praktijkervaring hebben. Voor het afnemen van een half-gestructureerd interview is er vooraf een topiclijst gemaakt (zie bijlage 1.1). Door middel van het afnemen van half-gestructureerde interviews zijn de ervaringen en opvattingen van de maatschappelijke begeleiders in beeld gebracht. Verder is er door middel van deze interviews verduidelijkt hoe de begeleiding er momenteel uitziet. Daarnaast is er op deze manier onderzocht in hoeverre en op welke wijze begeleiders bijhouden of gestelde doelen behaald worden en op welke wijze het advies wat betreft een passende inburgeringscursus gegeven wordt.

**Deelvraag 2**: **‘’Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren statushouders die onder begeleiding staan van VluchtelingenWerk Zoetermeer wanneer het gaat om de inburgering?’’**  
Deze deelvraag is beantwoord door middel van het interviewen van inburgeringsplichtige statushouders die onder begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer staan. Er zijn half-gestructureerde interviews afgenomen. Van de 3 interviews zijn er 2 met Syrische statushouders, en 1 met een Eritrese statushouder gehouden. Voorafgaand aan de interviews is er een topiclijst gemaakt om relevante informatie voor het beantwoorden van deze deelvraag te vergaren (zie bijlage 3.1). Door middel van de afgenomen interviews is er onderzocht hoe statushouders de begeleiding van VluchtelingenWerk ervaren, of zij vinden dat zij een passend advies krijgen over de verschillende aanbieders van inburgeringscursussen en in hoeverre zij vinden dat de maatschappelijke begeleiders en taalmaatjes een bijdrage leveren aan het behalen van het inburgeringsexamen. Het interviewen van statushouders is belangrijk omdat zij de doelgroep van dit onderzoek vormen. Het is daarom belangrijk om te weten wat zij als knelpunten en succesfactoren ervaren op het gebied van inburgering.   
  
**Deelvraag 3**  
**‘’Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk met betrekking tot het inburgeringsproces?’’**   
Deze deelvraag is onderzocht door middel van het interviewen van de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk Zoetermeer. Er is een half-gestructureerd interview afgenomen. Er is gekozen voor een interview met de teamleider van de taalschool omdat de teamleider naar verwachting het beste overzicht heeft op de algemene voortgang van de inburgering van de statushouders en zij naar verwachting het meeste zou weten te vertellen over de succesfactoren en knelpunten die zij en de werknemers van de taalschool ervaren rondom de inburgering. Er is voor het afnemen van een half-gestructureerd interview gekozen omdat er op deze wijze kennis kon worden opgedaan over de ervaringen van medewerkers van de taalschool. Ter voorbereiding van het interview is er een topiclijst gemaakt met de onderwerpen die aan bod moesten komen om relevante informatie voor het beantwoorden van deze deelvraag te vergaren (zie bijlage 2.1). Er is onderzocht in hoeverre er contact wordt onderhouden met de maatschappelijke begeleiders, hoe dit contact wordt ervaren en wat voor actie er wordt ondernomen wanneer de inburgering niet succesvol verloopt. Ook is er onderzocht hoe de bijdrage van taalmaatjes of taalcoaches wordt ervaren. Aanvankelijk was het de bedoeling om taalmaatjes in het onderzoek te betrekken bij deze deelvraag. Op basis van de resultaten van de interviews met maatschappelijke begeleiders en statushouders is er voor gekozen om niet de taalmaatjes, maar de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk te interviewen. De verantwoording van deze keuze is terug te vinden in de kritische reflectie.   
  
2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens  
**Kwaliteit van de gegevens**  
Om de kwaliteit van de data te waarborgen zijn de interviews opgenomen met een recorder waarna deze zijn uitgetypt. De getranscribeerde interviews zijn toegevoegd als bijlage zodat alle antwoorden van de respondenten terug te vinden zijn. Bij het interviewen van statushouders kan de taalbarrière ruis veroorzaken. Dit is een beperking wanneer het gaat om de kwaliteit van de gegevens van deze interviews. Vanwege het feit dat dit onderzoek zich richt op statushouders die al langer dan een jaar onder begeleiding van VluchtelingenWerk staan, was het aannemelijk dat een aantal statushouders de Nederlandse taal al machtig zijn. De interviews zijn afgenomen met statushouders die de Nederlandse of Engelse taal machtig zijn om de kans op ruis te verkleinen en zo de kwaliteit van de gegevens te waarborgen. Dat er statushouders zijn geïnterviewd die de taal al machtig zijn houdt wel in dat dit onderzoek geen volledig representatieve weergave van alle statushouders laat zien. Dit is een beperking in de kwaliteit van dit onderzoek.

Wat zowel een voordeel als een nadeel kan zijn voor de kwaliteit van de gegevens van deelvraag 1 en deelvraag 2, is dat ik door mijn stageperiode bij VluchtelingenWerk Zoetermeer de meeste respondenten persoonlijk ken. Dit zou als een voordeel kunnen worden gezien omdat de respondenten wellicht open tegen mij durven te zijn en ik verder durf door te vragen wanneer iets voor mij nog niet helemaal duidelijk is. Dit zou ook als een nadeel kunnen worden gezien omdat zij misschien eerder geneigd zijn een sociaal wenselijk antwoord te geven omdat ik een bekende ben. Om de kwaliteit van de gegevens te waarborgen heb ik nogmaals benadrukt dat de respondenten anoniem zullen blijven.

De mate van betrouwbaarheid van dit onderzoek is beïnvloed door het moment waarop de interviews zijn afgenomen, de manier van interviewen en de locatie waarop het interview is afgenomen. De kwaliteit van dit onderzoek wordt beïnvloed doordat er onder de doelgroep verschillen zijn die een grote invloed hebben op de onderzoeksvraag. Verschillen in cultuur, leeftijd en scholing spelen een grote rol wanneer het gaat om de inburgering. Tijdens de interviews hebben maatschappelijke begeleiders benoemd dat zij verschillende succesfactoren en knelpunten ervaren wanneer het gaat om de begeleiding van Syrische en Eritrese statushouders. De verschillen in de knelpunten en succesfactoren die zijn benoemd, zijn terug te vinden in de resultaten van de geanalyseerde interviews.

**Analyse van de gegevens**  
De methode die gebruikt is voor het beantwoorden van de bovengenoemde deelvragen is het afnemen van half-gestructureerde interviews. De interviews brengen verschillende ervaringen en visies naar voren die samen een duidelijk beeld van de huidige situatie creëren. Het afnemen heeft veel tijd gekost maar heeft geresulteerd in het vergaren van belangrijke en bruikbare informatie met betrekking tot dit onderzoek. In de bijlagen zijn getranscribeerde en gecodeerde interviews terug te vinden. Om de deelvragen te beantwoorden zijn de interviews kwalitatief geanalyseerd. Om de interviews systematisch te analyseren zijn deze gelabeld. Fragmenten die over hetzelfde onderwerp gaan zijn gecodeerd. Dit houdt in dat deze fragmenten door middel van een trefwoord bij elkaar gezet zijn en deze fragmenten samen een label vormen. Er is op deze manier bekeken wat een label zegt over een onderwerp.[[8]](#footnote-8)3. De wetgeving rondom inburgering   
 In artikel 1 van de Vreemdelingenwet 2000 staat dat een vreemdeling eenieder is die in Nederland verblijft maar de Nederlandse nationaliteit niet bezit, of niet op grond van een wet dient te worden behandeld als Nederlander. Vluchtelingen zijn vreemdelingen die internationale bescherming krijgen omdat er sprake is van gegronde vrees. In het Vluchtelingenverdrag staat dat een vluchteling iemand is die gevlucht is omdat er gegronde vrees is voor vervolging in het land van herkomst.[[9]](#footnote-9) Gegronde vrees voor vervolging kan gaan om vervolging wegens ras, godsdienst, nationaliteit politieke overtuiging of seksuele voorkeur. Wanneer een persoon niet beschermd kan worden in eigen land kan er asiel worden aangevraagd in een ander land. In artikel 29 van de Wet Inburgering staan de gronden voor verlening van een verblijfsvergunning asiel genoemd.   
  
In 1998 is, met het invoeren van de Wet Inburgering Nieuwkomers, het volgen van een inburgeringscursus verplicht gesteld voor vreemdelingen.[[10]](#footnote-10) De inburgering is verplicht gesteld om op deze manier vreemdelingen zo snel mogelijk succesvol te laten integreren in de Nederlandse samenleving. De inburgering bestond vanaf het moment van verplichtstellen uit lessen over de Nederlandse taal, lessen over de Nederlandse samenleving, beroepenoriëntatie en maatschappelijke begeleiding.[[11]](#footnote-11)

In januari 2007 is de Wet inburgering ingevoerd. Met het invoeren van deze wet ontstond de resultaatsverplichting, de introductie van financiële en verblijfsrechtelijke sancties en de verbreding van de doelgroep van het inburgeringsbeleid. De resultaatsverplichting houdt in dat het behalen van het inburgeringsexamen binnen een gestelde termijn verplicht werd gesteld. Dat er vanaf dit moment financiële sancties konden worden genomen op het niet behalen van het inburgeringsexamen houdt in dat er een boete kon worden gegeven wanneer het inburgeringsexamen niet werd behaald binnen de gestelde termijn. Dat er ook verblijfrechtelijke sancties konden worden genomen op het niet behalen van het inburgeringsexamen houdt in dat een vreemdeling die het inburgeringsexamen niet behaalde binnen de gesteld termijn het risico liep niet langer in Nederland te mogen verblijven.

Met het invoeren van de nieuwe Wet inburgering zou de eigen verantwoordelijkheid van vreemdelingen vergoot worden. Dit hield in dat er minder hulp vanuit de gemeente kwam en de vreemdelingen zelf verantwoordelijk waren voor het zoeken en behalen van de inburgeringscursus. Het vergroten van de eigen rol van vreemdelingen en het verkleinen van de rol van de gemeente was met het invoeren van deze wet nog niet van toepassing voor statushouders, zij kregen tot 2013 een inburgeringscursus en maatschappelijke begeleiding aangeboden vanuit de gemeente.[[12]](#footnote-12) In 2013 zijn er wijzigingen geweest in de Wet inburgering. Met deze wijzigingen is ook voor statushouders de eigen verantwoordelijkheid vergroot. Vanaf dit moment zijn ook statushouders zelf verantwoordelijkheid geworden voor het vinden en behalen van een passende inburgeringscursus.  
  
In artikel 3 van de Wet inburgering 2013 staat de inburgeringsplicht vastgelegd. De wet verplicht alle nieuwkomers, behalve migranten uit de EER-landen, Zwitserland en Turkije, om in te burgeren. De kern van de Wet inburgering is dat nieuwkomers de regels van de Nederlandse samenleving en de Nederlandse taal eigen moeten maken. Het doel hiervan is dat zij kunnen bijdragen aan de Nederlandse samenleving en economisch zelfstandig zullen worden. In artikel 7 van de Wet inburgering staat dat de inburgeringsplichtige binnen drie jaar mondelinge en schriftelijke vaardigheden moet verwerven in de Nederlandse taal op niveau A2 van het Europese Raamwerk voor Moderne Vreemde Talen en kennis van de Nederlandse samenleving. Om aan te tonen dat zij op dit niveau zitten moeten zij het inburgeringsexamen afleggen.[[13]](#footnote-13) In artikel 6 van de Wet inburgering staat dat ontheffing voor de inburgeringsplicht kan worden aangevraagd indien er sprake is van een psychische of lichamelijke belemmering of een verstandelijke handicap, die ervoor zorgt dat iemand blijvend niet in staat is het examen te behalen. Daarnaast staat er dat ontheffing ook kan worden aangevraagd indien iemand kan aantonen dat er inspanning is geleverd maar het behalen van het examen niet haalbaar is.   
  
Met het invoeren van de Wet inburgering 2013 is de eigen verantwoordelijkheid voor de inburgering ook voor statushouders centraal komen te staan. Vanaf het moment dat de wijzigingen in 2013 zijn doorgevoerd, zijn statushouders zelf verantwoordelijk voor de financiering van de inburgeringscursus. In artikel 16 van de Wet inburgering staat vastgelegd dat er voor de financiering van de inburgering een lening kan worden aangevraagd. Wanneer het inburgeringsexamen niet behaald wordt binnen de gestelde termijn zal de lening moeten worden terugbetaald.  
  
In artikel 31 van de Wet inburgering staat vastgelegd dat statushouders een bestuurlijke boete krijgen wanneer het inburgeringsexamen niet succesvol wordt afgerond binnen drie jaar. Wanneer de statushouder inspanning heeft getoond kan de termijn verlengd worden maar wanneer blijkt dat een inburgeringsplichtige zich onvoldoende heeft ingespannen om het inburgeringsexamen te halen binnen de gestelde termijn wordt er een boetebeschikking gegeven.[[14]](#footnote-14) Het inburgeringsexamen moet dan alsnog binnen één jaar worden behaald en wanneer dat niet gebeurt kan er elk jaar een boete van €1250,- worden gegeven.[[15]](#footnote-15)  
  
**Participatieverklaring**  
Sinds 2016 zijn statushouders verplicht om de participatieverklaring te ondertekenen. Het doel van het verplicht ondertekenen van het participatieverklaringstraject is dat statushouders de normen en waarden van de Nederlandse samenleving eigen maken. Met het ondertekenen van de participatie geeft de statushouder aan op de hoogte te zijn van de normen en waarden en belooft hij deze te eerbiedigen en bijdrage te leveren aan de Nederlandse samenleving.[[16]](#footnote-16)   
  
**Europese en internationale wetgeving**  
Naast de Nederlandse wetgeving is ook de internationale en Europese wetgeving van belang wanneer het gaat om de inburgering. In het Vluchtelingenverdrag, de Richtlijn langdurig ingezetenen en de definitierichtlijn staan bepalingen opgenomen over de inburgering. In artikel 34 van het Vluchtelingverdrag staat opgenomen dat landen die het verdrag hebben ondertekend het proces van assimilatie en naturalisatie van statushouders zo makkelijk mogelijk moeten maken. Daarnaast staat er dat het niet de bedoeling is dat de kosten hiervan te hoog oplopen.[[17]](#footnote-17) In de Richtlijn langdurig ingezetenen (2003/109/EG) staat dat de integratie van statushouders die inburgeringsplichtige zijn en zich gevestigd hebben in een lidstaat, van wezenlijk belang is voor de bevordering van de economische en sociale samenhang. In artikel 5 lid 2 staat dat lidstaten mogen eisen dat inburgeringsplichtige statushouders voldoen aan de voorwaarden van de integratie. In artikel 34 van de Definitierichtlijn (2011/95/EG) staat dat lidstaten vluchtelingen toegang moeten bieden tot passende integratieprogramma’s en zij hierbij naar de behoefte van de statushouder moeten kijken om het proces zo makkelijk mogelijk te laten verlopen.[[18]](#footnote-18) In artikel 7 lid 2 van de Gezinsherenigingsrichtlijn (2003/86/EG) staat dat lidstaten mogen eisen dat vluchtelingen die een status verkrijgen op basis van gezinshereniging ook aan de integratievoorwaarden voldoen. In dit geval is het wel zo dat zij eerst naar Nederland mogen komen alvorens zij met de inburgering moeten beginnen.[[19]](#footnote-19)

4. Hoe de maatschappij invloed heeft op de inburgering van statushouders   
Omdat het aantal vluchtelingen in Nederland is toegenomen is het van belang dat de integratie succesvol is. Vanaf 2014 is er een flinke stijging geweest in de hoeveelheid asielaanvragen in Nederland. Deze aanvragen werden vooral gedaan door personen afkomstig uit Syrië en Eritrea. In 2015 kwamen er 3,3 duizend Eritrese vluchtelingen en 20,6 duizend Syrische vluchtelingen naar Nederland. In 2015 hebben in totaal 43.000 mensen een eerste asielverzoek gedaan. In de voorafgaande tien jaar waren er jaarlijks tussen de 10.000 en 15.000 asielaanvragen. In de eerste 3 maanden van 2018 werden de meeste asielaanvragen nog steeds gedaan door Syriërs en Eritreeërs. In deze 3 maanden was de groep Syrische vluchtelingen het grootste. Het aantal Syriërs dat begin 2018 in Nederland aankwam was wel kleiner dan in voorgaande kwartalen. Het aantal Eritreeërs dat in de eerste 3 maanden van 2018 in Nederland aankwam is groter dan de drie vorige kwartalen.[[20]](#footnote-20)  
 **Integratie**   
Statushouders hebben bij de aankomst in Nederland over het algemeen geen sociaal netwerk, geen relevante werkervaring en geen kennis over de Nederlandse taal en cultuur.[[21]](#footnote-21) De integratie is van belang zodat statushouders uiteindelijk kunnen participeren in de Nederlandse samenleving. Op het gebied van integratie zijn er verschillende dimensies. Onder deze dimensies vallen culturele integratie, structurele integratie en sociale integratie. Culturele integratie richt zich op de mate waarin de Nederlandse taal wordt beheerst, de mate waarin iemand zich identificeert met Nederland en de mate waarin de normen en waarden van de Nederlandse samenleving worden opgenomen. Structurele integratie richt zich op het participeren in de samenleving op leefgebieden zoals werk, onderwijs en politiek. Sociale integratie richt zich op de mate waarin er contact is met autochtone Nederlanders en personen met dezelfde afkomst en cultuur.[[22]](#footnote-22)  
  
**Inburgering**Het behalen van het inburgeringsexamen is een belangrijk onderdeel van de integratie. Het inburgeringsexamen moet verplicht worden afgelegd. Het doel van het inburgeringsexamen is dat statushouders kunnen participeren in de Nederlandse samenleving. Tijdens de inburgeringscursus doen statushouders kennis op over de Nederlandse taal en de Nederlandse samenleving.[[23]](#footnote-23)  
**Het belang van de Nederlandse taal**  
Wanneer statushouders de Nederlandse taal beheersen zal dit een positief effect hebben op de integratie. Het spreken van de Nederlandse taal stimuleert de participatie in de Nederlandse samenleving en het contact met Autochtone Nederlanders. Daarnaast creëert het kansen op de arbeidsmarkt.[[24]](#footnote-24)   
  
**Cultuur van de doelgroep**   
Dit onderzoek focust zich zowel op Syrische als Eritrese vluchtelingen omdat de meeste clienten die momenteel onder begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer staan afkomstig zijn uit Syrie of Eritrea. Dit komt omdat de grootste groepen asielzoekers momenteel Syriers en Eritreers zijn.[[25]](#footnote-25)   
 **Eritrese cultuur**  
Uit eerder verricht onderzoek is gebleken dat veel Eritrese zijn gevlucht omdat zij in het land van herkomst werden onderdrukt door het regime. Zowel aanhangers als tegenstanders van dit regime zijn gevlucht en met deze reden zijn Eritrese statushouders vaak bang en wantrouwig tegenover elkaar. Veel Eritrese statushouders hebben psychische problemen overgehouden aan martelingen en (seksueel) geweld in het land van herkomst. Uit eerder onderzoek is gebleken dat de afstand tussen Eritrese statushouders en de Nederlandse samenleving groot is. Eritrese denken vaak conservatief en zijn niet opgevoed met de westerse manier van denken. In Eritrea gaat de familie voor het individu en in Nederland is er sprake van een individualistische cultuur waar zelfredzaamheid voorop staat.[[26]](#footnote-26)   
  
Eritrese vinden religie belangrijk, het grootste deel is orthodox.[[27]](#footnote-27) Het oppakken van de Nederlandse taal verloopt voor Eritrese statushouders vaak moeizaam. Dit komt met name doordat de Eritrese en Nederlandse taal ver van elkaar af staan. De meeste Eritrese spreken [Tigrinya](https://nl.wikipedia.org/wiki/Tigrinya_(taal)) en zij zijn niet bekend met het Latijnse alfabet. Daarnaast hebben vluchtelingen uit Eritrea vaak weinig scholing gehad omdat zij in Eritrea vaak al op een jonge leeftijd niet meer de mogelijkheid kregen naar school te gaan**.** In het World Development Report van de VN komt er naar voren dat burgers in Eritrea gemiddeld 3.9 jaar onderwijs krijgen. In Syrië gaat het om 12,3 jaar.[[28]](#footnote-28)

**Syrische cultuur**   
In een korte tijd zijn Syrische vluchtelingen de grootste groep vluchtelingen in Nederland geworden.[[29]](#footnote-29) Syrische vluchtelingen zijn naar Nederland gevlucht om te ontsnappen aan de burgeroorlog die in 2011 in Syrië begon. De burgeroorlog was het gevolg van protesten tegen het regime van president Assad. Syrische vluchtelingen komen uit een oorlogsgebied wat betekent dat er sprake kan zijn van trauma’s.[[30]](#footnote-30) De ‘familie-eenheid’ is belangrijk voor Syriërs en de eer van de familie speelt een belangrijke rol in de cultuur. Wanneer een familielid de normen en waarden van de gemeenschap niet naleeft zal dit de eer van de familie aantasten. De rolverdeling tussen mannen en vrouwen was een lange tijd traditioneel verdeeld, wat betekent dat de vrouw het huishouden en de kinderen verzorgde. De laatste jaren voor het uitbreken van de oorlog in 2011 veranderde dit. Meer Syrische vrouwen deden toen een opleiding en begonnen een carrière. In 2004 was 29% van de werkzame beroepsbevolking in Syrië vrouwelijk.[[31]](#footnote-31)   
  
De meeste Syrische statushouders zijn gelovig. Het grootste deel is aanhanger van de (Soenitische) Islam. De officiële taal in Syrië is Arabisch. Veel Syriërs hebben scholing gehad in het land van herkomst en spreken Engels.[[32]](#footnote-32) Syriërs lijken zich redelijk makkelijk aan te kunnen passen in Nederland. Zij staan in vergelijking met mensen uit Eritrea minder ver af van Nederland af omdat Syrië voor de burgeroorlog die in 2011 begon een ontwikkeld en welvarend land was.[[33]](#footnote-33)  
  
**De discussie rondom de inburgeringswet**   
De inburgeringswet staat op dit moment ter discussie omdat er uit onderzoek naar voren is gekomen dat er sinds de in 2013 doorgevoerde wijzigingen, waar het vergoten van de eigen verantwoordelijkheid centraal stond, een groot aantal statushouders niet op tijd inburgert. In het regeerakkoord ‘Vertrouwen in de toekomst’ staat dat het kabinet Rutte III overweegt beleidswijzigingen te maken op het gebied van integratie.[[34]](#footnote-34)   
  
**Van verzorgen naar activeren**  
De Nederlandse samenleving blijft continue in beweging. Voorheen kon Nederland worden omschreven als verzorgingsstaat maar vele veranderingen hebben ervoor gezorgd dat Nederland is veranderd in een participatiestaat. Deze verandering heeft ervoor gezorgd dat de overheid de focus van verzorgen naar activeren heeft verplaatst.[[35]](#footnote-35) Het doorvoeren van deze verandering is ook zichtbaar binnen organisaties, waar de focus van begeleiding naar het stimuleren van de zelfredzaamheid is verplaatst. Het begrip zelfredzaamheid houdt in dat iemand in staat is om op eigen kracht te participeren in de samenleving. [[36]](#footnote-36) Ook binnen VluchtelingenWerk Zoetermeer is deze verandering merkbaar geweest. De maatschappelijke begeleiders moeten statushouders begeleiden met de focus op zelfredzaamheid. De begeleiding vanuit VluchtelingenWerk heeft als doel dat statushouders uiteindelijk zelfstandig mee kunnen komen in de Nederlandse maatschappij.

**Succesfactoren en knelpunten**  
Voor het verrichten van dit onderzoek zullen de succesfactoren en knelpunten rondom de huidige manier van begeleiding vanuit VluchtelingenWerk worden onderzocht. Met het onderzoeken van succesfactoren wordt er gedoeld op het onderzoeken van datgene wat op een positieve manier effect heeft op het slagingspercentage van het inburgeringsexamen. Dit kunnen ook wel bevorderende factoren worden genoemd. Met het onderzoeken knelpunten wordt er gedoeld op het onderzoeken van datgene wat op een negatieve manier effect heeft op het slagingspercentage van het inburgeringsexamen. Dit kunnen ook wel belemmerende factoren worden genoemd.   
  
**Doorverwijzen met het bevorderen van de inburgering als doel**  
Voor extra ondersteuning aanvullend op de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk en de inburgeringscursus kan een statushouders in Zoetermeer terecht bij Stichting Piëzo. Bij Stichting Piëzo krijgt de statushouder de mogelijkheid deel te nemen aan Nederlandse lessen, trainingen, activiteiten of lerend vrijwilligerswerk. Door middel hiervan kunnen de vaardigheden van de statushouder verder ontwikkeld worden.Statushouders mogen zelf naar Piëzo om zich aan te melden. Voor het doorverwijzen hoeft de statushouder alleen geïnformeerd te worden over waar en voor wat zij bij stichting Piëzo terecht kunnen.  **Taalmaatjes en taalcoaches**   
In de gemeente Zoetermeer gaat het aanvragen van een taalmaatje via Stichting Gilde SamenSpraak. Stichting Gilde SamenSpraak is een onderdeel van de vrijwilligerscentrale van Zoetermeer. De maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk kunnen statushouders die extra ondersteuning willen bij de inburgering informeren over de mogelijkheid een taalmaatje aan te vragen. Stichting Gilde SamenSpraak zit in de bibliotheek van Zoetermeer. Statushouders kunnen daar op eigen initiatief een taalmaatje aanvragen. Zij krijgen dan een taalmaatje toegewezen met wie zij de Nederlandse taal kunnen oefenen. Het doel van het hebben van een taalmaatje is dat statushouders de Nederlandse taal sneller onder de knie te krijgen. Het verbeteren van de Nederlandse taal levert bijdrage aan een succesvolle inburgering omdat statushouders een Nederlands examen moeten afleggen. Taalmaatjes werken vrijwillig en mogen zelf invulling geven aan de manier waarop zij de statushouders coachen. Statushouders die een inburgeringscursus volgen bij de taalschool van VluchtelingenWerk, krijgen een taalcoach vanuit VluchtelingenWerk vanaf het moment dat zij het A1 niveau bereiken.   
  
**Inburgeringscursussen in Zoetermeer**Vanaf het moment dat statushouders vanuit het asielzoekerscentrum in de gemeente Zoetermeer geplaatst worden, kunnen zij starten met de inburgeringscursus. Sinds het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid zijn statushouders zelf verantwoordelijk voor het kiezen van een inburgeringscursus. Met het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van de statushouder is de rol van VluchtelingenWerk veranderd. Het is de taak van medewerkers van VluchtelingenWerk om statushouders te informeren over de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Uit het eerdergenoemde rapport van de Algemene Rekenkamer is gebleken dat veel medewerkers van VluchtelingenWerk moeite hebben met het verschaffen van informatie wat betreft de verschillende taalscholen. Dit komt doordat de cursusmarkt geprivatiseerd is en er veel verschillende aanbieders zijn.[[37]](#footnote-37) Dit is meegenomen en nader onderzocht gedurende dit onderzoek. Dit is gedaan met de reden dat de informatie die aan de statushouders verstrekt wordt wat betreft de taalscholen maakt dat zij meer kennis hebben om een keuze kunnen maken voor een inburgeringscursus die bij hun capaciteiten aansluit. Het vinden van een passende inburgeringscursus is van belang voor een succesvolle inburgering.   
  
**Het opstellen van een plan van aanpak**  
Een procedure binnen VluchtelingenWerk Zoetermeer stelt dat maatschappelijke begeleiders samen met de statushouder een plan van aanpak moeten opstellen aan het begin van de begeleiding. In dit plan van aanpak moeten er doelen worden gesteld voor de statushouder. Om bij te houden of deze doelen worden bereikt is het formulier ‘Meetmomenten plan van aanpak’ beschikbaar gesteld (bijlage 4). Het is de bedoeling dat de statushouder en de begeleider dit samen bijhouden gedurende de begeleiding zodat er wordt gefocust op het behalen van de gestelde doelen.

5. Resultaten   
In dit hoofdstuk zullen de resultaten die aan de hand van de beantwoorde deelvragen naar voren zijn gekomen worden verwerkt. De centrale vraag die beantwoord zal worden is: ‘‘Welke maatregelen kan VluchtelingenWerk Zoetermeer nemen om het slagingspercentage van het inburgeringsexamen te verhogen, gelet op de knelpunten en succesfactoren die zich voordoen bij de maatschappelijke begeleiding van statushouders?’’. De resultaten zullen per deelvraag worden verwerkt.   
  
De volgende deelvragen zijn opgesteld, met het doel dat deze samen de centrale vraag zullen beantwoorden:  
1. Op welke wijze geven maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer op dit moment invulling aan de ondersteuning van statushouders met betrekking tot het behalen van het inburgeringsexamen?   
2. Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren statushouders die onder begeleiding staan van VluchtelingenWerk Zoetermeer wanneer het gaat om de ondersteuning vanuit VluchtelingenWerk met het doel het inburgeringsexamen te behalen?  
3. Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk met betrekking tot het inburgeringsproces?

5.1 Hoe VluchtelingenWerk Zoetermeer bijdraagt aan de inburgering **Deelvraag 1**  
‘’Op welke wijze geven maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer op dit moment invulling aan de ondersteuning van statushouders met betrekking tot de inburgering? ‘’

Inleiding deelvraag 1   
Er zijn 5 half-gestructureerde interviews afgenomen met maatschappelijke begeleiders. Respondent 1 is 78 jaar, gepensioneerd en was voorheen werkzaam als personeelschef. Hij is 15 jaar werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer. Respondent 2 is 39 jaar, zit in de ziektewet en heeft voorheen als kapster gewerkt en horecawerkzaamheden gedaan. Zij is nu 2,5 jaar werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer. Respondent 3 is 44 jaar en heeft 15 jaar in de horeca gewerkt. Zij is naast maatschappelijke begeleidster ook tolk Arabisch en zij is nu 2 jaar werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer. Respondent 4 is 68 jaar en zij is al haar hele leven werkzaam als vrijwilliger binnen sociaal maatschappelijke organisaties. Zij werkt nu 26 jaar bij VluchtelingenWerk waarvan de laatste 14 jaar in Zoetermeer. Respondent 5 is 46 jaar en zij heeft altijd administratief werk gedaan. Zij is nu ruim 2 jaar werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer.   
  
Om een duidelijk beeld te krijgen van hoe de huidige situatie is en wat als knelpunten en succesfactoren worden ervaren zijn er vragen gesteld over verschillende relevante onderwerpen. Onderwerpen op de topiclijst waren de achtergrond van de maatschappelijke begeleider, de opgedane kennis door middel van cursussen vanuit VluchtelingenWerk, de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk, de manier waarop de cliënten ondersteund worden wanneer het gaat om de inburgering, de eventuele opgemerkte veranderingen vanuit VluchtelingenWerk sinds de wijzigingen in de Wet inburgering in 2013 en de samenwerking met andere organisaties.   
  
Uit de kwalitatieve analyse van de interviews zijn verschillende knelpunten en succesfactoren naar voren gekomen. De uitgewerkte en gecodeerde interviews kunnen worden teruggevonden in bijlage 1. De knelpunten en succesfactoren die uit de interviews naar voren zijn gekomen worden nu nader toegelicht.

**Maatwerk**  
Een succesfactor van de maatschappelijke begeleiding die op basis van de geanalyseerde interviews naar voren is gekomen, is dat begeleiders in veel gevallen de begeleiding aanpassen aan de capaciteiten van de statushouder. Dit houdt in dat de statushouders die meer kunnen dus ook een andere vorm van begeleiding krijgen. Waar er voor statushouders die minder snel voortgang maken veel uit handen wordt genomen, krijgen statushouders die verder zijn de mogelijkheid om zelf hun zaken te leren regelen onder toezicht van de begeleider. Hoe maatschappelijke begeleiders met eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid omgaan is een kwestie van maatwerk en afhankelijk van de capaciteiten van de statushouder.  
  
**Voortgang**  
Verder geven de maatschappelijke begeleiders aan dat zij het opmerken wanneer de inburgering niet succesvol verloopt. Zij geven aan dit op te merken tijdens de periode van begeleiding doordat zij zien hoe de zelfredzaamheid en de Nederlandse taal zich ontwikkelt. De ontwikkeling van zelfredzaamheid merken zij op door de snelheid waarmee de statushouder leert op eigen kracht zijn zaken te regelen. Een voorbeeld hiervan is de snelheid waarmee de statushouder leert hoe hij geld moet overmaken. De ontwikkeling van de taal wordt opgemerkt doordat begeleider en de statushouder in het Nederlands met elkaar spreken. Het valt de begeleider daarom op wanneer de statushouder de taal snel of langzaam oppakt. Dat dit opvalt is positief omdat dit betekent dat er ook eerder kan worden ingegrepen wanneer er wordt opgemerkt dat de inburgering niet succesvol verloopt. Ingrijpen kan middels het bijstellen van doelen of doorverwijzen naar een andere organisatie. De statushouder kan bijvoorbeeld naar Piëzo worden doorverwezen voor extra Nederlandse lessen.   
  
**Kennis over taalscholen in Zoetermeer**Er zijn ook een aantal knelpunten naar voren gekomen. Tijdens de interviews lieten de meeste maatschappelijke begeleiders blijken dat zij weinig weten over de verschillende taalscholen in Zoetermeer.   
  
*‘’Er zijn volgens mij drie of vier inburgeringsinstanties maar ik heb dit nog niet hoeven uitleggen. Ik weet wel dat cliënten kunnen kiezen en dat ze bedenktijd hebben.’’   
‘’Er zijn er stuk of drie vier. Onlangs is er één afgevallen maar ik weet heel weinig over het verschil. Cliënten moeten zelf een school kiezen.’’*Doordat maatschappelijke begeleiders weinig kennis hebben over de verschillende taalscholen weten zij niet precies welke informatie zij hierover aan de statushouder kunnen verstrekken. Dit is een knelpunt omdat statushouders zelf verantwoordelijk zijn voor het kiezen van een passende inburgeringscursus. Wanneer statushouders geen informatie krijgen over de taalscholen in Zoetermeer heeft dit tot gevolg dat zij weinig kennis hebben om hun keuze op te baseren.  
  
Er was een begeleidster die meer over de taalscholen wist te vertellen (respondent 3, bijlage 1.3). Zij geeft aan dat zij vindt dat de taalscholen in Zoetermeer slecht zijn. Zij vindt dat de scholen misbruik maken van de statushouder omdat de kwaliteit van de Nederlandse lessen niet goed is. Zij benoemt de volgende punten ter ondersteuning van haar mening*: ‘’Sommige mensen gaan helemaal niet naar school maar toch krijgen die scholen geld via DUO’’* en ‘*’Statushouders moeten naar een echte Nederlandse school en niet naar bijvoorbeeld een Arabische school. Er wordt een docent voor de klas gezet die geen ervaring heeft. Er is een school met Syrische mensen en cliënten willen daarheen omdat zij de taal spreken. De gemeente zou invloed moeten uitoefenen zodat de scholen weten dat er controle is’’*.   
**Cursussen**  
Daarnaast geven een aantal respondenten aan dat zij de basiscursus hebben gevolgd toen zij net bij VluchtelingenWerk kwamen werken. Deze cursus gaat over het ontstaan van VluchtelingenWerk en de doelstelling van VluchtelingenWerk. Zij geven aan dat dit de enige cursus is die zij hebben gevolgd. Er is maar een respondent die aangeeft meerdere cursussen te hebben gevolgd. Tijdens een interview gaf een respondent aan ooit een cursus gevolgd te hebben vanuit VluchtelingenWerk. Toen hem gevraagd werd of hij nog wist welke cursus antwoordde hij *‘Ik weet niet meer precies wat voor cursussen dat waren want dat is dus ongeveer 15 jaar geleden.’’*. Veel van de maatschappelijke begeleiders die werkzaam zijn bij VluchtelingenWerk Zoetermeer, werken al meerdere jaren binnen de organisatie. Dat er vaak alleen gedurende de startperiode cursussen worden gevolgd heeft dus tot gevolg dat de kennis die gedurende deze cursussen wordt vergaard niet meer up-to-date is. Er zijn wetswijzigingen met betrekking tot de inburgering en met deze wetswijzigingen is ook de rol van VluchtelingenWerk en de gemeente veranderd. Ook is de focus van de begeleiding op zelfredzaamheid is komen te liggen. De maatschappelijke begeleiders hebben op dit moment geen deskundigheidsbevordering op dit terrein verkregen. Er is behoefte aan kennis op het gebied van begeleiding met de focus op zelfredzaamheid. Ook is er behoefte aan kennis over de rollen die de verschillende organisaties binnen de gemeente Zoetermeer op het gebied van inburgering vervullen.  
  
**Doorverwijzen**  
Eerder is er als succesfactor omschreven dat begeleiders het opmerken wanneer de inburgering niet succesvol verloopt. Een knelpunt hierin is echter dat begeleiders hier nog geen vorm aan weten te geven middels het ondernemen van actie of doorverwijzen. Tijdens interviews gaven begeleiders aan dat zij zelden doorverwijzen naar andere instanties. Respondenten reageerden op vragen over doorverwijzen onder andere met: ‘’I*k heb nog nooit een cliënt doorverwezen’’* en *‘’Ik zou niet weten waar ik ze heen moet verwijzen’’.* Een aantal begeleiders gaven aan dat zij denken dat doorverwijzen in sommige gevallen wel gewenst is. Uit een aantal interviews blijkt dat er niet wordt doorverwezen omdat het onduidelijk is wat de mogelijkheden zijn wanneer het gaat om doorverwijzen. Niet alle begeleiders zijn op de hoogte van de extra taallessen, trainingen of cursussen die bij Piëzo gevolgd kunnen worden.   
  
**Taalmaatje**  
Meerdere respondenten geven aan dat zij geen statushouders begeleiden die een taalmaatje hebben of dat zij hier niet van op de hoogte zijn. Daarnaast weten een aantal begeleiders niet hoe een taalmaatje kan worden aangevraagd. Tijdens het interview reageerde respondenten op de vraag of zij konden vertellen hoe cliënten een taalmaatje kunnen krijgen onder andere met ‘*Nee, geen idee. Ik wist niet dat dit mogelijk was.’* en ‘*Nee, dit zou ik na moeten vragen’*. Desondanks geven alle begeleiders wel aan dat zij denken dat het hebben van een taalmaatje bij kan dragen aan de inburgering. Zij denken dat het oefenen van de Nederlandse taal bij kan dragen aan een succesvolle inburgering.   
  
**Plan van aanpak**  
Tijdens de interviews bleek dat geen van de begeleiders een plan van aanpak opstelt wanneer zij starten met de begeleiding van de statushouder. Tijdens het afnemen van de interviews bleek dat begeleiders voornamelijk bezig zijn ondersteuning op het gebied van financiën en post. De focus ligt momenteel niet op het stimuleren van het behalen van doelen. In de procedure van VluchtelingenWerk staat dat er aan de start van de begeleiding een plan van aanpak opgesteld dient te worden door de statushouder en begeleider. In het plan van aanpak dienen doelen te worden gesteld waar de statushouder en begeleider samen naartoe zullen werken. Met het meetformulier (bijlage 4) moet er worden bekeken in hoeverre de doelen worden bereikt. Het opstellen van een plan van aanpak levert bijdrage aan de inburgering omdat er met het plan van aanpak een grotere focus komt te liggen op de ontwikkeling van de statushouder zijn vaardigheden. Ook voor begeleiders is dit in een houvast omdat zij het doel waar naartoe gewerkt moet worden op deze manier voor ogen houden. Door de focus van dienstverlening naar begeleiding te verplaatsten wordt de statushouder gestimuleerd.

**Deelconclusie**  
De deelconclusie van het onderzoek naar deelvraag 1 is dat maatschappelijke begeleiders zich weinig bezig houden met de inburgering van statushouders. Begeleiders geven aan zich vooral bezig te met het regelen van financiële zaken voor de statushouder. Om de focus op de inburgering te vergroten hebben de maatschappelijke begeleiders behoefte aan kennis en ontwikkeling op het gebied van inburgering en maatschappelijke begeleiding met de focus op zelfredzaamheid.  
  
Verder hebben maatschappelijke begeleiders de mogelijkheid om statushouders door te verwijzen naar andere organisaties wanneer zij opmerken dat de inburgering moeizaam verloopt. Er komt naar voren dat dit zelden wordt gedaan omdat de mogelijkheden tot doorverwijzen onduidelijk en in sommige gevallen zelfs totaal onbekend zijn. De maatschappelijke begeleider hebben behoefte aan kennis op het gebied van doorverwijzen.   
  
Bijna alle begeleiders geven aan dat zij er niet van op de hoogte zijn of de statushouders die zij begeleiden een taalmaatje hebben. Een aantal van de begeleiders geeft aan dat het voor hen onbekend was dat statushouders de mogelijkheid hebben om een taalmaatje aan te vragen. Het merendeel van de begeleiders dat wel op de hoogte is van de mogelijkheid tot het verkrijgen van een taalmaatje gaf aan dat het hen niet duidelijk is hoe de procedure van het aanvragen hiervan precies verloopt. Wanneer statushouders een taalmaatje hebben kan dit de inburgering bevorderen en met deze reden is het van belang dat maatschappelijke begeleiders hiervan op de hoogte worden gesteld.   
  
 Ten slotte geven alle maatschappelijke begeleiders aan dat zij aan het begin van de begeleiding geen plan van aanpak opstellen. Maatschappelijke begeleiders hebben behoefte aan kennis over het opstellen van een plan van aanpak zodat zij doelen kunnen stellen met de statushouders.

5.2 Hoe statushouders vinden dat VluchtelingenWerk Zoetermeer bijdraagt aan de inburgering Deelvraag 2 **‘**’Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren statushouders die onder begeleiding staan van VluchtelingenWerk Zoetermeer wanneer het gaat om de inburgering?’’ **Inleiding deelvraag 2**Om erachter te komen in hoeverre statushouders de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk als ondersteunend ervaren wanneer het gaat om de inburgeringscursus is er voor kwalitatief onderzoek gekozen. Dit onderzoek is gedaan door middel van interviewen van drie inburgeringsplichtige statushouders die na 2013 in Zoetermeer zijn geplaatst. Er zijn 2 Syrische statushouders, en 1 Eritrese statushouder geïnterviewd. De twee respondenten die afkomstig zijn uit Syrië zijn hoger opgeleid. Respondent 1 is 45 jaar, woont 3 jaar in Zoetermeer en was in Syrië werkzaam als advocaat. Respondent 2 is 52 jaar, woont 3 jaar in Zoetermeer en had in Syrië een eigen bedrijf in de landbouwsector. Respondent 3 komt uit Eritrea, is 24 jaar en woont nu 1 jaar in Zoetermeer. Hij heeft scholing gehad tot hij 10 jaar was.   
  
Het doel van het afnemen van deze interviews was het naar voren brengen van de ervaringen van de statushouder, het verduidelijken van de huidige situatie en het signaleren van knelpunten en succesfactoren van de huidige situatie. Om dit doel te verwezenlijken zijn er verschillende vragen gesteld rondom relevante onderwerpen. Onderwerpen die op de topiclijst stonden zijn de achtergrond van statushouder, de keuze wat betreft de taalschool, de ervaringen met de maatschappelijke begeleiding, de (eventuele) ervaringen met een taalmaatje en of de cliënt ooit vanuit VluchtelingenWerk is doorverwezen naar een andere organisatie.   
  
Na het afnemen en coderen van de interviews zijn er verschillende knelpunten en succesfactoren naar voren gekomen. Deze zullen hieronder nader worden toegelicht. In bijlage 2 zijn de interviews uitgewerkt terug te vinden. In de bijlage kunnen de interviews ook gecodeerd worden teruggevonden.

**Resultaten deelvraag 2**   
**Taalmaatje**   
Tijdens het onderzoek is er naar voren gekomen dat statushouders vooral veel op eigen initiatief voor elkaar moeten zien te krijgen. De hoger opgeleide Syrische respondenten geven aan dat zij veel informatie over mogelijkheden tot extra ondersteuning via kennissen hebben verkregen. Zij hebben op eigen initiatief kansen gegrepen en hierin hebben zij af en toe advies gevraagd aan de maatschappelijke begeleider. Deze respondenten gaven aan dat het snel oppakken van de Nederlandse taal en het feit dat zij goed Engels spreken ze heeft geholpen bij zaken zoals het zelf aanvragen van een taalmaatje. Tijdens een interview zei een respondent over het taalmaatje *‘Ik hoorde dat het mogelijk was van andere statushouders. Mijn begeleider legde uit dat ik naar de bibliotheek moest gaan. Voor mij was dit geen probleem omdat ik Engels kan. Dit maakt veel dingen voor mij makkelijker te regelen. Ik denk dat het voor anderen misschien iets lastiger is om te begrijpen hoe ze aan een taalmaatje komen’.* Er komt naar voren dat de respondent niet via VluchtelingenWerk maar via zijn eigen netwerk informatie heeft verkregen over de mogelijkheid tot het aanvragen van een taalmaatje. Daarnaast blijkt er uit deze reactie dat zijn maatschappelijke begeleider wel op de hoogte was van de wijze waarop een taalmaatje kan worden aangevraagd. Dit is dus niet bij alle maatschappelijke begeleiders onbekend. Verder komt er hiermee naar voren dat er wel statushouders zijn die een taalmaatje hebben. De meeste maatschappelijke begeleiders gaven tijdens het interview aan dat dit niet het geval is of zij hier niet van op de hoogte zijn. Niet alle respondenten gaven aan een taalmaatje te hebben, de Eritrese respondent heeft geen taalmaatje.  
  
**Bijdrage die de maatschappelijke begeleider levert aan de inburgering**   
Uit de geanalyseerde interviews is er gebleken dat statushouders het gevoel hebben dat de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk weinig bijdraagt aan de inburgering. Zij gaven aan dat zij niet het gevoel hebben gemotiveerd te worden om in te burgeren vanuit VluchtelingenWerk. Een respondent antwoorde op de vraag over de bijdrage die zijn begeleider levert met ‘*’Zij heeft geholpen om een goede plaats te vinden bij de universiteit. Verder heeft zij niet veel bijgedragen aan de inburgering. Verder heeft VluchtelingenWerk mij heel goed geholpen, vooral de eerste periode. In het begin kende ik hier niemand. Mijn contactpersoon is een geweldige vrouw en door haar ben ik aan verschillende contacten gekomen‘’*. Een ander reageerde met *‘’zij heeft voor mij niet echt iets toegevoegd hieraan’’*.  
De statushouder is positief over zijn begeleidster en geeft aan dat zij hem goed heeft geholpen met het opbouwen van een netwerk. Ondanks dat hij positief is over zijn begeleidster, is hij kritisch over bijdrage die zij heeft geleverd aan zijn inburgering.  
  
**Plan van aanpak**  
De geïnterviewde statushouders gaven allen aan dat er geen plan van aanpak was opgesteld aan het begin van de begeleiding. Er worden momenteel dus geen doelen gesteld met de statushouders.   
  
**Informatie over de verschillende taalscholen in Zoetermeer**  
Alle geïnterviewde statushouders geven aan dat zij vanuit VluchtelingenWerk weinig informatie krijgen over het aanbod van inburgeringscursussen in Zoetermeer. Tijdens een van de afgenomen interviews werd er gevraagd naar de mening over de informatie wat betreft de verschillende taalscholen in Zoetermeer, waarop de statushouder reageerde*: ‘’VluchtelingenWerk had beter advies kunnen geven wat betreft de school. Misschien hadden ze meer informatie kunnen geven of een beter passend advies op basis van wat iemand al kan of niet kan. Nu proberen we onze ervaringen te delen, de meeste informatie krijgen statushouders nu via via’.* Uit deze reactie blijkt dat het eigen netwerk de grootste invloed heeft gehad op de keuze van de respondent en dat er behoefte is aan meer informatie over de taalscholen vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer.

Daarnaast werd er tijdens een van de interviews negatieve uitingen gedaan over de taalscholen in Zoetermeer. Er werd gezegd ‘*’Ik zelf was positief over de school waar ik mijn inburgering heb gedaan maar veel mensen hebben moeite met de inburgeringsschool. Mensen die ik ken komen in groepen waar mensen met verschillende leeftijden, verschillende niveaus etc. in dezelfde groep worden geplaatst. Ik zie die scholen eigenlijk als soort van dieven*’’ en ‘*’De mensen weten de regels niet goed. Wanneer iemand de inburgering niet haalt krijgt die een boete’’.* De respondent spreekt niet uit eigen ervaring maar geeft aan dat hij dit heeft meegemaakt met statushouders in zijn netwerk. Er komt naar voren dat er ontevredenheid is over taalscholen omdat statushouders met verschillende niveaus en leeftijden, in dezelfde klas worden gezet. Daarnaast geeft de respondent aan dat het voor veel andere statushouders niet duidelijk is wat de regels rondom de inburgering zijn. Voor deze mensen is er behoefte aan duidelijkere informatie over de inburgering en een inburgeringscursus op het juiste niveau.   
  
**Inburgeringsexamen behalen binnen de gestelde termijn**  
Tijdens de interviews met de hoger opgeleide Syrische statushouders kwam er naar voren dat zij het niet moeilijk vonden om de inburgering binnen de gestelde termijn te halen. Zij hebben wanneer het gaat om de Nederlandse taal zelfs een hoger niveau behaald dan dat wettelijk vereist is. Voor de Eritrese statushouder is het lastiger. Hij geeft aan dat hij niet weet of het voor hem haalbaar is om het inburgeringsexamen te halen binnen de gestelde termijn.   
  
**Deelconclusie deelvraag 2**De deelconclusie is dat er behoefte is aan advies op maat, passend bij de kwalificaties en competenties van de statushouder. De respondenten geven aan dat zij vinden dat er vanuit VluchtelingenWerk onvoldoende informatie wordt gegeven over de verschillende taalscholen. Zij geven aan dat de keuze die zij maken wat betreft een taalschool voor het volgen van de inburgeringscursus gebaseerd is op de informatie die zij krijgen vanuit hun netwerk. De statushouders hebben weinig kennis over de verschillende taalscholen. Er is behoefte aan meer informatie over de taalscholen vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer. Daarnaast zijn de respondenten kritisch over de bijdrage die maatschappelijke begeleiders leveren aan de inburgering. Zij zijn positief over de hulp die zij krijgen op het gebied van financiën en het opbouwen van een netwerk maar zij hebben echter niet het gevoel dat de maatschappelijke begeleider ondersteuning biedt op het gebied van inburgering. Zij geven aan dat zij veel van de informatie over mogelijkheden die zij hebben gehad ter ondersteuning van de inburgering, op eigen initiatief moesten uit zien te vinden. Over de mogelijkheden tot het volgen van extra taallessen via Piëzo of het verkrijgen van een taalmaatje zijn zij niet door hun maatschappelijke begeleider maar door andere statushouders op de hoogte gesteld.

De situatie van de hoger opgeleide Syrische respondenten lijkt niet zorgwekkend. Zij hebben weinig moeite met het huidige beleid waarin de eigen verantwoording centraal staat aan. Zij geven wel aan dat er behoefte is aan een verandering in de werkwijze van VluchtelingenWerk Zoetermeer. Een verandering in de werkwijze van VluchtelingenWerk is wenselijk omdat veel statushouders moeite hebben met de inburgering en de regelgeving rondom de inburgering. Respondenten geven aan dat zij op eigen initiatief achter mogelijkheden ter ondersteuning van de inburgering moesten komen, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid tot het aanvragen van een taalmaatje of extra taallessen via Piëzo.

De respondenten gaven tijdens het interview aan dat de informatie die er vanuit VluchtelingenWerk wordt verschaft over het inburgeringsproces voor veel statushouders onduidelijk is. Daarnaast is de keuze voor een taalschool nu gebaseerd op ervaringen van statushouders uit het eigen netwerk. Er is behoefte aan meer informatie vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer op het gebied van regelgeving rondom de inburgering, mogelijkheden ter ondersteuning van de inburgering en de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Er komt naar voren dat de respondenten denken dat het stimulerend zou werken wanneer er meer op de inburgering zou worden gefocust vanuit VluchtelingenWerk.   
  
Voor de Eritrese respondent die minder scholing heeft gehad lijkt de huidige situatie minder positief. Tijdens het interview werd er aangegeven dat het onduidelijk is hoe het proces van de inburgering precies in elkaar steekt. Daarnaast kwam er tijdens het interview naar voren dat het niet duidelijk is welke mogelijkheden er zijn ter ondersteuning van de inburgering. Er is behoefte aan meer begrijpbare informatie vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer. Voor deze respondent is het op eigen initiatief inschakelen van de ondersteunende maatregelen lastig. Het is hem niet duidelijk hoe bijvoorbeeld de extra taallessen via Piëzo en het taalmaatje via Stichting Gilde aangevraagd kan worden.

5.3 Hoe de samenwerking tussen de taalschool en VluchtelingenWerk Zoetermeer bij kan dragen aan de inburgering van statushouders  
Deelvraag 3’Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk met betrekking tot het inburgeringsproces?’’ **Inleiding deelvraag 3**   
Voor het beantwoorden van deze vraag is de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk Zoetermeer geïnterviewd. Er is een half-gestructureerd interview afgenomen.   
Onderwerpen op de topiclijst waren de succesfactoren en knelpunten die medewerkers van de taalschool ervaren rondom de inburgering, hoe het contact met maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk en andere organisaties verloopt en wat voor actie er wordt ondernomen wanneer de inburgering niet succesvol verloopt. Ook is er gevraagd naar de ervaringen die de taalschool heeft met taalmaatjes. Op basis van het analyseren van dit interview zijn er een aantal knelpunten en succesfactoren naar voren gekomen.   
   
**Resultaten deelvraag 3**Tijdens het interview is er gesproken over het aanbod van taalcoaches. Vanuit de taalschool van VluchtelingenWerk kunnen de inburgeraars ter ondersteuning van de inburgering een taalcoach krijgen vanaf het moment dat hun Nederlandse taal op A1 niveau zit. De taalcoaches worden dus aangeboden vanuit VluchtelingenWerk maar dit geldt alleen voor de statushouders die inburgeren bij de taalschool van VluchtelingenWerk. Statushouders die bij een andere taalschool inburgeren krijgen geen taalcoach vanuit VluchtelingenWerk in Zoetermeer. Een succesfactor die tijdens het interview naar voren is gekomen, is dat de teamleider het aanbod van taalcoaches goed in balans vindt met de vraag naar taalcoaches.   
  
Uit het onderzoek is gebleken dat de teamleider vindt dat het contact tussen de taalschool van VluchtelingenWerk en VluchtelingenWerk Zoetermeer is verbeterd maar dat zij het contact nog steeds niet als optimaal ervaart. De teamleider gaf tijdens het interview aan dat zij een aantal weken geleden voor het eerst een teamoverleg van de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer heeft bijgewoond. De teamleider vertelde dat zij tijdens het teamoverleg vragen kon beantwoorden over de inburgering. Ondanks de verbetering in het contact ervaart de teamleider het contact met VluchtelingenWerk Zoetermeer en andere organisaties die bijdrage leveren aan de inburgering nog steeds niet als optimaal omdat het regelmatig voor komt dat er zaken zijn waar organisaties elkaar niet goed over informeren. Zij geeft als voorbeeld dat informatie over het opstarten van projecten die bijdrage kunnen leveren aan de inburgering vaak niet wordt gedeeld. Dat deze informatie niet wordt gedeeld resulteert in dat deze projecten uiteindelijk niet doorgaan omdat er niet genoeg aanmeldingen zijn. De projecten gaan niet door ondanks dat statushouders wel behoefte hebben aan dit soort ondersteuning. Daarnaast is het zo dat deze projecten vaak langs elkaar heen lopen en het regelmatig voorkomt dat meerdere organisaties zich bezighouden met het opstarten van eenzelfde soort traject.

Verder uit de teamleider van de taalschool zich over het contact met de maatschappelijke begeleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer ook niet positief. Zij vertelde dat zij weinig contact heeft met de maatschappelijke begeleiding maar dat er weleens contact was geweest met een maatschappelijke begeleider toen een statushouder niet meer naar de lessen kwam. De teamleider deed hierover de volgende uitspraak: *‘’Zo hadden wij bijvoorbeeld Jodit, die maar niet terug naar school kwam toen haar zwangerschapsverlof al lang voorbij was. Op een gegeven moment had ik haar maatschappelijke begeleider getraceerd. Wat zei de maatschappelijke begeleider, ’ja het jaartje is voorbij’’, of wat was het, anderhalf? Ze zei ‘’het dossier is gesloten dus ik ga het niet meer doen, stuur haar maar naar de formulierenbrigade’’.* Hieruit blijkt dat de teamleider het moeilijk vond om erachter te komen wie de begeleider van de cliënt was. Daarnaast leek het alsof de teamleider niet begreep dat de statushouder werd doorgestuurd naar de formulierenbrigade.   
  
**Deelconclusie deelvraag 3**De teamleider ervaart het contact tussen medewerkers van de taalschool en medewerkers van VluchtelingenWerk Zoetermeer ondanks verbeteringen nog steeds niet als optimaal. Ook komt er naar voren dat het contact met andere organisaties die bijdrage leveren aan de inburgering niet soepel verloopt. Er is behoefte aan het versterken van de samenwerking. Het versterken van de samenwerking zal ervoor zorgen dat organisaties elkaar kunnen informeren over eventuele belemmeringen tijdens de inburgering van statushouders. Dit zal ervoor zorgen dat er eerder actie kan worden ondernomen en op deze manier kan de bijdrage die aan de inburgering wordt geleverd worden vergroot.

6. Conclusies en aanbevelingen In dit hoofdstuk staan de conclusies van het onderzoek naar maatregelen die VluchtelingenWerk Zoetermeer kan nemen om de bijdrage aan de inburgering te vergroten. De resultaten van de deelvragen staan verwerkt in de conclusies. De conclusies beantwoorden de centrale vraag en daarop volgend worden er aanbevelingen gedaan die de bijdrage die de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer levert aan de inburgering kunnen vergoten.

De centrale vraag die is beantwoord naar aanleiding van het verrichten van dit onderzoek is ‘‘Welke maatregelen kan VluchtelingenWerk Zoetermeer nemen om het slagingspercentage van het inburgeringsexamen te verhogen, gelet op de knelpunten en succesfactoren die zich voordoen bij de maatschappelijke begeleiding van statushouders?’’.

6.1 ConclusiesEr is uit dit onderzoek naar voren gekomen dat maatschappelijke begeleiders weinig kennis hebben over de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Dit is zowel in de resultaten van deelvraag 1, als deelvraag 2, naar voren gekomen. Maatschappelijke begeleiders geven aan dat zij weinig weten over de verschillende taalscholen en statushouders geven aan dat zij vinden dat zij hierover te weinig informatie krijgen vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer.

Verder komt er tijdens de interviews met maatschappelijke begeleiders en statushouders naar voren dat er geen plan van aanpak wordt opgesteld aan het begin van de begeleiding. Het opstellen van een plan van aanpak is onderdeel van de procedure van VluchtelingenWerk wanneer het gaat om het begeleiden van een statushouder.

Daarnaast is het opvallend dat weinig maatschappelijke begeleiders kennis hebben over de extra ondersteuning die statushouders kunnen krijgen bij de inburgering. Statushouders kunnen lerend vrijwilligerswerk doen of extra Nederlandse lessen krijgen via Piëzo. Ook kunnen zij via Gilde SamenSpraak een taalmaatje aanvragen om hun Nederlandse taal te oefenen. De meeste maatschappelijke begeleiders geven tijdens de interviews aan dat zij er niet van op de hoogte zijn of de statushouders gebruik maken van dit soort extra mogelijkheden. Een paar begeleiders gaven aan dat zij helemaal niet bekend waren met deze mogelijkheden.

Ten slotte komt er zowel in de interviews met de maatschappelijke begeleiders, als het interview met de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk, naar voren dat er behoefte is aan het verbeteren van het contact tussen de taalscholen en de maatschappelijke begeleiders. Verbetering van het contact is wenselijk omdat het nu niet wordt gedeeld wanneer er problemen worden gesignaleerd. Dit betekent dat het aanpakken van eventuele problemen langer duurt dan nodig is. Daarnaast geeft de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk ook aan dat het verbeteren van het contact met andere organisaties wenselijk is. Zij geeft aan dat deze samenwerking ook nog niet optimaal verloopt. Naast de extra lessen vanuit Piëzo en de mogelijkheid tot het verkrijgen van een taalmaatje worden er vaak ook ander soort projecten opgestart maar omdat deze informatie niet wordt gedeeld worden dit soort projecten vaak geen succes. Dit is voor de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer ook interessant want wanneer zij op de hoogte worden gesteld van dergelijke projecten kunnen zij deze informatie ook delen met de statushouders.

**Het antwoord op de centrale vraag**   
Op basis van de conclusies van dit onderzoek kan er worden geconcludeerd dat VluchtelingenWerk Zoetermeer de bijdrage aan de inburgering kan vergroten door de maatschappelijke begeleiders cursussen en trainingen te laten volgen over maatschappelijke begeleiding, inburgering, doorverwijzen en het opstellen van een plan van aanpak. Daarnaast is het verbeteren van de kennis over taalscholen en het verbeten van de samenwerking met medewerkers van taalscholen van belang voor het vergroten van de bijdrage die VluchtelingenWerk kan leveren.

6.2 Aanbevelingen  
Naar aanleiding van de conclusie zijn er een aantal aanbevelingen gedaan. Het doel van de aanbevelingen is om de bijdrage die er vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer wordt geleverd aan de inburgering te vergoten.

Door de maatschappelijke begeleiders cursussen en trainingen aan te bieden, de kennis over de verschillende taalscholen in Zoetermeer te verbeteren en de samenwerking met taalscholen te versterken kan de bijdrage die VluchtelingenWerk levert op het gebied van inburgering worden vergroot.   
  
**1. Cursussen en trainingen**  
De teamleiders van VluchtelingenWerk Zoetermeer dienen de maatschappelijke begeleiders te stimuleren om cursussen te volgen. Uit dit onderzoek is gebleken dat de maatschappelijke begeleiders zelden deelnemen aan cursussen of trainingen. De maatschappelijke begeleiders geven tijdens de interviews aan dat zij alleen cursussen gedaan hebben gedurende de start van de werkzaamheden bij VluchtelingenWerk Zoetermeer. De wetgeving rondom de inburgering en de werkwijze van VluchtelingenWerk is echter veranderd met de tijd. Het volgen van cursussen is belangrijk om de kennis van de maatschappelijke begeleiders op het gebied van inburgering up-to-date te houden.

Uit de interviews met maatschappelijke begeleiders is gebleken dat veel op het gebied van inburgering onbekend is bij maatschappelijke begeleiders. Mijn advies is om het volgen van cursussen te stimuleren zodat de maatschappelijke begeleiders zichzelf, hun kennis en de manier van begeleiding blijven ontwikkelen. Teamleiders kunnen de maatschappelijke begeleiders de mogelijkheid geven deel te nemen aan dit soort cursussen door ze hiervoor in te schrijven. Cursussen vanuit VluchtelingenWerk die een bijdrage zouden leveren aan de begeleiding op het gebied van inburgering zijn de cursus maatschappelijke begeleiding met de focus op zelfredzaamheid en de cursus inburgering. Bij de cursus over maatschappelijke begeleiding met de focus op zelfredzaamheid wordt er uitgelegd hoe statushouders empowered kunnen worden. In de cursus wordt er behandeld op welke wijze maatschappelijke begeleiders meer kunnen ondersteunen en minder kunnen overnemen. Daarnaast leren zij hier de theorie van motiverende gespreksvoering. Op dit moment nemen de maatschappelijke begeleiders veel uit handen van de statushouder. Wanneer maatschappelijke begeleiders deze vaardigheden ontwikkelen en toepassen zal dit bevorderlijk zijn voor de mate waarin de statushouder zelfredzaam wordt. Wanneer de statushouder leert om zich op eigen kracht te redden in de Nederlandse maatschappij zal dit een positief effect hebben op de inburgering.

Bij de cursus over inburgering wordt de wetgeving rondom de inburgering uitgelegd. Het volgen van deze cursus is belangrijk voor het verbreden van de kennis die maatschappelijke begeleiders hebben over de inburgering. Wanneer zij hier meer kennis over hebben zullen zij beter in staat zijn deze kennis te delen met de statushouders.   
 **Training ‘plan van aanpak’**  
Er dient een training te worden gegeven over het opstellen van een plan van aanpak. Deze training dient te worden gegeven door een teamleider. Uit dit onderzoek is gebleken dat maatschappelijke begeleiders geen plan van aanpak opstellen wanneer zij starten met het begeleiden van een cliënt. Het opstellen van een aanpak valt onder de aanbevelingen van dit onderzoek (aanbeveling 2). Wanneer er een plan van aanpak wordt opgesteld moet er methodisch worden gewerkt. Dit houdt in dat er moet worden gekeken naar de capaciteiten van de statushouder om op basis daarvan de behoeften op het gebied van inburgering vast te stellen. Hierna moeten er doelen worden gesteld en plannen worden gemaakt. De begeleidingsdoelen moeten tussentijds worden geëvalueerd en eventueel worden bijgesteld. Het is van belang dat de maatschappelijke begeleiders de juiste kennis en vaardigheden in huis hebben om methodisch te werken en met deze reden dient er hierover een training te worden gegeven.   
  
**Training ‘doorverwijzen’**  
Er dient een training te worden gegeven over doorverwijzen. Deze training dient te worden gegeven door een teamleider. Uit dit onderzoek is gebleken dat de maatschappelijke begeleiders de statushouders zelden doorverwijzen. Tijdens de interviews gaven een aantal maatschappelijke begeleiders aan dat zij niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden tot doorverwijzen. Het doorverwijzen van statushouders bij het signaleren van problemen valt onder de aanbevelingen van dit onderzoek (aanbeveling 3). Er dient een training te worden gegeven over de mogelijkheden omdat het doorverwijzen kan bijdrage aan de inburgering. Ter ondersteuning van deze training is er als beroepsproduct een sociale kaart van Zoetermeer gemaakt. De sociale kaart is terug te vinden in hoofdstuk 6.3.   
  
**2. Het opstellen van een plan van aanpak**De maatschappelijke begeleider en de statushouder dienen een plan van aanpak op te stellen wanneer de begeleiding start. Tijdens de interviews gaven de maatschappelijke begeleiders en de statushouders aan dat er geen plan van aanpak wordt opgesteld aan de start van de maatschappelijke begeleiding. Het opstellen van een plan van aanpak dient gedaan te worden zodat er aan het begin van de begeleiding aan de inburgering gerelateerde doelen worden gesteld door de maatschappelijke begeleider en de statushouder. Het opstellen van deze doelen zal de focus op de inburgering vergroten. Daarnaast zal dit resulteren in een verbetering van de wijze waarop de voortgang van de cliënt wordt bijgehouden omdat het formulier ‘Meetmomenten zelfredzaamheid’ (bijlage 4) gebruikt dient te worden bij het evalueren van het plan van aanpak. Wanneer er een plan van aanpak is zal de maatschappelijke begeleider het dus eerder opmerken wanneer de statushouder doelen niet bereikt. Daar kan in dat geval meteen actie op worden ondernomen in de vorm van doorverwijzen of het aanpassen van de gestelde doelen. Omdat dit voor de maatschappelijke begeleiders een nieuwe manier van werken is adviseer ik dat zij een training zullen volgen over het opstellen van een plan van aanpak. Dit staat uitgewerkt in de aanbeveling over cursussen en trainingen.  
  
**3. Doorverwijzen**Wanneer de maatschappelijke begeleider opmerkt dat de inburgering niet goed verloopt, zal daar actie op moeten worden ondernomen. Dit kan worden gedaan door de statushouder door te verwijzen. Tijdens het onderzoek is er naar voren gekomen dat de maatschappelijke begeleiders zelden doorverwijzen. Tijdens de interviews gaven een aantal maatschappelijke begeleiders aan dat zij niet op de hoogte zijn van de mogelijkheden die zij daarin hebben. Het creëren van een overzichtelijke sociale kaart zou de mogelijkheden tot doorverwijzen verduidelijken. Door de sociale kaart kan er op een overzichtelijke manier worden teruggevonden welke instanties er in Zoetermeer zitten en bij welke instantie statushouders terecht kunnen met problemen per leefgebied. Door het verschaffen van een duidelijk overzicht wat betreft doorverwijsmogelijkheden, wordt het nemen van actie bij het constateren van problemen gestimuleerd. Met deze reden is er als beroepsproduct een sociale kaart van Zoetermeer gemaakt. De sociale kaart is terug te vinden in hoofdstuk 6.3.   
  
Bij problemen tijdens de integratie kan er worden doorverwezen naar Piëzo. Problemen op de leefgebieden taal en maatschappelijke participatie staan centraal bij doorverwijzen naar Piëzo. Bij problemen op dit gebied kan de statushouder bij Piëzo lerend vrijwilligerswerk doen of extra Nederlandse lessen volgen. Daarnaast kan er op het gebied van taal worden doorverwezen naar Gilde SamenSpraak. Hier kan de statushouder een taalmaatje aanvragen. De statushouder kan met het taalmaatje de Nederlandse taal oefenen. Het doorverwijzen voor extra ondersteuning op deze leefgebieden levert een bijdrage aan de inburgering van de statushouder. Door de maatschappelijke begeleiders op de hoogte te stellen van deze mogelijkheden, zal er een grotere focus op het stimuleren van de inburgering komen te liggen. Door het verschaffen van een duidelijk overzicht wat betreft doorverwijsmogelijkheden, wordt het nemen van actie bij het signaleren van eventuele obstakels die de statushouder ervaart op het gebied van inburgering gestimuleerd. Om de mogelijkheden tot doorverwezen te verduidelijken dient er een training gegeven te worden over het doorverwijzen. Dit staat uitgewerkt in de aanbeveling over cursussen en trainingen.   
 **4. Kennis over taalscholen Zoetermeer verbeteren**  
Er dient een presentatie over de verschillende taalscholen in Zoetermeer te worden gegeven aan de maatschappelijke begeleiders. Tijdens dit onderzoek is er naar voren gekomen dat de maatschappelijke begeleiders weinig kennis hebben over de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Statushouders geven aan dat de keuze die zij maken wat betreft de taalschool vooral gebaseerd is op de ervaringen van kennissen. Statushouders dienen beter te worden geïnformeerd over de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Het doel van de presentatie is het vergoten van de kennis die de maatschappelijke begeleiders hebben over de taalscholen. Voor de presentatie dienen medewerkers van de taalscholen te worden uitgenodigd zodat zij informatie over hun school en werkwijze kunnen verschaffen. Op deze wijze kunnen de maatschappelijke begeleiders een duidelijk beeld krijgen van de verschillende taalscholen in Zoetermeer. Dit zal resulteren in dat maatschappelijke begeleiders beter in staat de statushouders te informeren over de verschillende inburgeringscursussen. Wanneer dit wordt gerealiseerd heeft de cliënt meer handvatten om uiteindelijk de keuze te maken voor een passende taalschool.   
  
**5. Versterken van het contact tussen medewerkers van taalscholen en maatschappelijke begeleiders**Het versterken van het contact tussen de medewerkers van de taalscholen en maatschappelijke begeleiders zal op een positieve manier bijdragen aan de inburgering. Tijdens dit onderzoek is er naar voren gekomen dat er zowel vanuit de maatschappelijke begeleiding als vanuit de medewerkers van de taalschool behoefte is aan het versterken van het contact. Wanneer het contact tussen de maatschappelijke begeleiders en werknemers van de taalschool verbeterd, zal dit resulteren in een duidelijker zicht op de voortgang van de cliënt. Wanneer er een betere samenwerking ontstaat kunnen de organisaties eerder actie ondernemen bij het signaleren van problemen. Wanneer een cliënt een probleem heeft op maatschappelijk gebied, bijvoorbeeld wanneer de kinderopvang niet is geregeld, zal dit invloed hebben op de inburgering. Wanneer de taalschool op een efficiënte manier contact op kan nemen met de maatschappelijke begeleider kan dit probleem eerder worden aangepakt. Wanneer de inburgering niet succesvol verloopt of een statushouder niet naar de lessen gaat kan de taalschool de maatschappelijke begeleider hiervan op de hoogte stellen. De maatschappelijke begeleider kan hierop actie ondernemen middels doorverwijzen of informeren over de gevolgen die het niet volgen van de lessen en het niet behalen van het inburgeringexamen met zich mee kunnen brengen.   
  
Om het contact te verbeteren dient er een bijeenkomst te worden georganiseerd zodat de maatschappelijke begeleiders en werknemers van de taalschool elkaar kunnen leren kennen. Door contactgegevens uit te wisselen zullen de werknemers op een toegankelijkere manier contact met elkaar kunnen opnemen. Daarnaast dienen werknemers van de taalschool ook vaker bij vergaderingen van VluchtelingenWerk Zoetermeer te worden betrokken. Ten slotte dient er een elektronische omgeving te worden gecreëerd met het oog op een efficiënte manier van delen van relevante informatie**.** Het creëren van een elektronische omgeving zal de samenwerking tussen VluchtelingenWerk, de taalscholen en eventueel andere organisaties verbeteren. De organisaties dienen elkaar via de elektronische omgeving op de hoogte te stellen van lopende projecten. Dit zal betekenen dat statushouders hierover tijdig kunnen worden geïnformeerd. Dat statushouders kunnen deelnemen aan ondersteunende projecten is bevorderlijk voor de inburgering.

Afbeelding met tekst, krant

Beschrijving is gegenereerd met zeer hoge betrouwbaarheid6.3 Sociale kaart   
Deze sociale kaart is bedoeld als handleiding voor medewerkers van VluchtelingenWerk Zoetermeer. Medewerkers van VluchtelingenWerk Zoetermeer kunnen in de sociale kaart op een overzichtelijke wijze terugvinden naar welke organisaties statushouders kunnen worden doorverwezen. De instanties staan ingedeeld per leefgebied.

6.3 Discussie   
Voor het verrichten van dit onderzoek is er kwalitatief onderzoek gedaan. Er zijn een aantal half-gestructureerde interviews afgenomen en de opvattingen en ervaringen van de respondenten hebben samen een beeld geschetst van de huidige situatie. Er zijn knelpunten en succesfactoren naar voren gekomen en op basis daarvan is er een advies ontstaan. Het maken van afspraken voor interviews verliep over het algemeen soepel. Voor het afnemen van interviews met de maatschappelijke begeleiders en met de teamleider van de taalschool is alles gegaan zoals gepland. Tijdens het verrichten van dit onderzoek heb ik echter ook wat obstakels ondervonden.

Voordat ik begon met dit onderzoek had ik een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak had ik bij deelvraag 3 de focus gelegd op de invulling die taalmaatjes geven aan coachsessies. Toen ik een duidelijker beeld kreeg over mijn onderzoek heb ik deze deelvraag aangepast. Deze keuze is gemaakt omdat ik het idee had dat het beantwoorden van deze deelvraag weinig zou opleveren voor het beantwoorden van mijn centrale vraag. De deelvraag over taalmaatjes bleek niet relevant te zijn voor mijn onderzoek omdat taalmaatjes in Zoetermeer niet vanuit VluchtelingenWerk werken. Een deelvraag gericht op de werkwijze van taalmaatjes zou geen resultaten opleveren die de bijdrage die de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk Zoetermeer levert aan de inburgering kan vergroten.   
  
Ik heb deelvraag 3 aangepast naar een deelvraag gericht op de ervaringen van de teamleider van de taalschool van VluchtelingenWerk Zoetermeer. Deze keuze is gemaakt omdat er tijdens de interviews met maatschappelijke begeleiders naar voren kwam dat er behoefte is aan verbetering in de samenwerking met taalscholen. Daarnaast bleek uit de interviews met de maatschappelijke begeleiders en statushouders dat er weinig kennis is over de verschillende taalscholen in Zoetermeer. De nieuwe deelvraag levert dus meer op wanneer het gaat om de bijdrage die de maatschappelijke begeleiding van VluchtelingenWerk kan leveren aan de inburgering. In de toekomst hoop ik het eerder te signaleren wanneer een deelvraag niet goed aansluit bij mijn onderzoek. Om dit te bereiken zal ik in het vervolg dieper ingaan op mijn vooronderzoek.

Voor het beantwoorden van de tweede deelvraag heb ik statushouders geïnterviewd. Ik hoopte tijdens mijn interviews met statushouders de kans op ruis te verkleinen door statushouders te interviewen die de taal al machtig waren. De taalbarrière heeft zoals gehoopt weinig problemen veroorzaakt omdat de respondenten de Nederlandse taal machtig waren. Ik heb echter minder interviews afgenomen dan ik gepland had. Daarnaast heb ik meer Syrische dan Eritrese statushouders geïnterviewd omdat het lastig was Eritrese statushouders te vinden die de Nederlandse taal machtig waren en bereid waren om mee te werken aan kwalitatief onderzoek. Dit zorgt ervoor dat de kwaliteit van de resultaten van deze deelvraag achteruit is gegaan en het niet volledig representatief is. Voor een betere kwaliteit van de gegevens en een vollediger beeld van de situatie van deze doelgroep zou er verder onderzoek gedaan moeten worden. Verschillen in cultuur en opleidingsniveau zorgde nu voor grote verschillen in de antwoorden van de respondenten. Een echte lijn valt hier nu niet in te trekken doordat er te weinig respondenten zijn om het te generaliseren. Bij een volgend onderzoek zou ik er wellicht voor kiezen ook interviews af te nemen met statushouders die de Nederlandse taal minder goed spreken. Ondanks de ruis zou er dan denk ik toch een vollediger beeld worden gecreëerd.   
  
Verder verliep het interview met de teamleider van de taalschool niet helemaal zoals gewenst. Op de topiclijst had ik relevante onderwerpen gezet om zo bruikbare informatie voor mijn interview te vergaren. Ik vond het lastig om de informatie te verkrijgen die ik wilde. Het gesprek dwaalde vaak af en kwam dan uit op andere, voor mijn onderzoek minder relevante, onderwerpen. Bij een volgend onderzoek zou ik verder werken aan mijn interviewtechnieken en deze optimaliseren om dit te voorkomen.  
  
Bij het hoofdstuk over methoden gaf ik aan dat ik een aantal van de respondenten persoonlijk ken. Ik gaf aan dat dit tot gevolg kon hebben dat zij sociaal wenselijke antwoorden zouden geven. Na het afnemen van de interviews en het analyseren van de gegevens heb ik niet het idee dat de respondenten sociaal wenselijke antwoorden hebben gegeven. Wat betreft het inplannen van de interviews ging het makkelijker dan ik had verwacht omdat de medewerkers van VluchtelingenWerk flexibel waren. Ik merkte dat mijn interviewvaardigheden verbeterde naarmate ik meer interviews had afgenomen. Het werd naar mijn idee steeds makkelijker om informatie te verkrijgen door middel van doorvragen.

Ondanks de obstakels die ik ben tegengekomen tijdens dit onderzoek, heb ik na de analyse van de gegevens het gevoel dat ik tot een goed en duidelijk resultaat ben gekomen. Voor het onderzoeken van de deelvragen die zijn opgesteld om samen de centrale vraag te beantwoorden, zijn er verschillende doelgroepen geïnterviewd. In deze interviews kwamen vaak dezelfde knelpunten naar voren. Omdat deze knelpunten vanuit meerdere perspectieven zijn benoemd, heb ik het gevoel dat de aanbeveling die op basis van dit onderzoek naar voren is gekomen daadwerkelijk een verbetering kan maken in de manier waarop VluchtelingenWerk bijdraagt aan de inburgering van statushouders.

Literatuurlijst  
  
**P. Antenbrink e.a. 2017**  
*P. Antenbrink e.a., Inburgering Eerste resultaten van de Wet inburgering 2013*, Den Haag: Algemene Rekenkamer 2017.  
  
**Baarda e.a. 2007**  
Baarda, D.B. e.a., *Open interviewen*, Groningen: Noordhoff Uitgevers 2007.  
  
**Bakker 2016**  
Bakker, *Seeking sanctuary in the Netherlands. Opportunities and obstacles to refugee ­integration*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam 2016.  
  
**Bastiaans 2016**  
Bastiaans, M.H. e.a., *Leidraad voor juridische auteurs*, Deventer: Kluwer 2016  
  
**Bovens 2012**  
Bovens, *Openbaar bestuur, beleid, organisatie en politiek*, Den Haag: Kluwer 2012  
  
**Dagevos 2001**Dagevos, *Perspectief op integratie*. Den Haag: Wetenschappelijke raad voor het regeringsbeleid 2001.  
  
**Gijsberts, M. & Dagevos, 2016**   
Gijsberts, M. & Dagevos, *De integratie van vluchtelingengroepen in Nederland. Den Haag: Economisch Statistische Berichten* 2016.

**Gruijter & Razenberg, 2017**  
Gruijter & Razenberg, *Verkenning: Integratiekansen van Eritrese vluchtelingen in Nederland*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving 2017.  
  
**Keken & Haster 2008**  
Keken & Haster, *Voor het juridisch onderzoek*, Den Haag: Boom onderwijs 2008.  
  
**Mulders & Tuk 2016**  
Mulder & Tuk, *Syrische nieuwkomers in de gemeente. Utrecht: Pharos, 2016.*

[**Pharos 2016**](http://docserver.ingentaconnect.com/deliver/connect/aup/00259454/v92n4/s2.html?expires=1527436940&id=0000&titleid=72010419&checksum=4059DC10D1922D8B566CB9D96022CE27#bib077)  
‘Kennissynthese gezondheid van nieuwkomende vluchtelingen en indicaties voor zorg, preventie en ondersteuning’, Pharos, 2016.

**UNDP 2016**  
‘Human Development Report’ UNDP, 2016

**Van Dalen 2014**  
Michiel van Dalen, *Zelfredzaamheid ontrafeld*, Utrecht, 2014   
  
**Elektronische bronnen**   
  
**Bevolking naar migratieachtergrond**   
‘Bevolking naar migratieachtergrond’, CBS, 21 november 2016, cbs.nl (zoek op cijfers) bekeken op 24 mei 2018.  
  
**Dienst Uitvoering Onderwijs 2018**   
‘Inburgeren: hoe moet dat?’ Dienst Uitvoering Onderwijs, 2018, Inburgeren.nl(zoek op inburgeren)bekeken op 16 februari 2018.  
  
**Meeste immigranten komen nu uit Syrië 2016**   
‘Meeste immigranten komen nu uit Syrië’ *CBS*, 18 mei 2016, cbs.nl (zoek op nieuws) bekeken op 28 mei 2018.  
  
**Smitt** 2016  
Smitt, ‘Visie op inburgering’, VluchtelingenWerk Nederland, 2016, vluchtelingenwerk.nl (zoek op publicaties) bekeken op 8 maart 2018.  
  
**VluchtelingenWerk Nederland 2018**  
VluchtelingenWerk Nederland, ‘Vluchtelingen: meedoen in de Nieuwe Stijl’, 2018, vluchtelingenwerk.nl (zoek op nieuws & pers) bekeken op 2 april 2018.  
  
**Wat is inburgering?**  
‘Wat is inburgering?, VluchtelingenWerk Nederland, 2018, vluchtelingenwerk.nl (zoek op inburgering) bekeken op 8 maart 2018.

Bijlagen

Bijlage 1.1 Topiclijst maatschappelijke begeleiders (**Chronologisch**)  
  
Arbeidsverleden  
Moment van bij VluchtelingenWerk komen werken (redenen)  
Heden  
- Algemene persoonsgegevens  
- Relatie met cliënten  
- Hoe wordt de begeleiding beleefd  
Verwachtingen van de toekomst   
- Wat zijn de plannen voor de toekomst  
- In hoeverre zijn er cursussen in het vooruitzicht?   
- Op welke wijze draagt de begeleiding bij aan de inburgering?   
- Opvattingen over wat er voor statushouders gedaan moet worden ter ondersteuning van de inburgering (ideeën, behoefte, verwachtingen)

Bijlage 1.2: Gelabelde interviews maatschappelijke begeleiders VluchtelingenWerk: **1.1 Kernlabel: Maatschappelijke begeleiding**1**.** Voorbereiden, aanvragen toeslagen, ondersteunen met financiën, intermediair zijn   
2. Begeleiden, uitkering aanvragen, praktische zaken regelen, uitleggen hoe de regels zijn.  
3. Post van mensen bekijken, de weg wijzen in de Nederlandse maatschappij, formulieren invullen etc.4. Mensen dusdanig wegwijs maken in het geheel van Nederlandse plichten en rechten etc. Zodat ze alles na een bepaalde periode zelfstandig kunnen.  
5. Alles regelen en toeslagen aanvragen. Helpen met de post, het aanvragen van kwijtscheldingen, rekeningen betalen, betalingsregelingen treffen etc.  **1.2 Kernlabel: Het volgen van cursussen vanuit VluchtelingenWerk  
Cursussen vanuit VluchtelingenWerk die maatschappelijke begeleiders hebben gedaan**  
1. In het eerste jaar heb ik cursussen gevolgd. Dit is 15 jaar geleden. Ik weet niet meer precies welke cursus.   
2. Toen ik hier begon cursussen gevolgd. Dat is 2 jaar geleden. Ik heb de basiscursus, cursus coaching en een cursus wat betreft de omgang en begeleiding van cliënten gevolgd. Hier lag de focus op zelfredzaamheid   
3. Ja, ik heb de basiscursus gedaan 2 jaar geleden.   
4.Toen ik begon met werken in Zoetermeer heb ik een cursus gedaan. Dit is 14 jaar geleden. Ik denk dat het de basiscursus was, het was niet iets specifieks  
5. Ik heb geen één cursus gevolgd.

**Mening over het volgen van cursussen**   
1. Ik heb gister besproken met een teamleider dat ik naar cursussen wil. Bij cursussen leer je meer dingen die je kan toepassen in de begeleiding. Begeleiding kan op deze manier verbeterd worden.   
2. Daar heb ik geen zin meer in. Na 25 jaar binnen deze organisatie kan je mij denk ik niets nieuws meer vertellen.   
3. Je kan altijd meer kan leren. Bijvoorbeeld hoe je met moeilijke gevallen om kan gaan.

**1.3 Kernlabel: Verschillende inburgeringstrajecten in Zoetermeer**

**Hoe de cliënten worden ingelicht over de verschillende inburgeringscursussen**  
1. Door middel van folders, er zijn vijf verschillende inburgeringsscholen.  
2. Door middel van vertellen welke scholen positieve reacties hebben gekregen. Daarna samen met de klant kijken we dan wat het beste bij de persoon past,  
3. Ik vertel de cliënt dat zij maar 1 contract moeten tekenen zodat zij nog naar een andere school kunnen wanneer het niet goed gaat. Sommige scholen cadeaus zoals laptops geven om ze vast te leggen. Ik probeer uit te leggen dat ze zich niet op basis van een cadeau moeten inschrijven

4. Door middel van brochures informeer ik de cliënt. Dit heb ik lang niet gedaan.   
5. Lang geleden heb ik dit meegekregen maar ik heb dit zelf nooit hoeven uitleggen. Ik weet dat cliënten kunnen kiezen en dat ze bedenktijd hebben.  
  
**1.4 Hoe en in hoeverre zijn maatschappelijke begeleiders geïnformeerd over verschillende inburgeringsscholen**  
1. Mijn ervaring is heel gering. Wat ik weet is uit eigen ervaring  
2. Ik heb er zelf weinig mee te maken gehad. Ik ben goed geïnformeerd door VluchtelingenWerk en statushouders.   
3. Ik ben via statushouders geïnformeerd.   
4. Ik weet er heel weinig over.

|  |
| --- |
| **Kennis inburgeringsscholen** |
| Gering |
| Weinig mee te maken |
| Via statushouders |
| Weinig |

**1.5 Opvattingen over inburgeringscholen in Zoetermeer**1. Taalpartners en NL training zijn de beste. Dit zeg ik gebaseerd op eigen ervaring.   
2. De inburgeringsscholen in Zoetermeer zijn slecht. Scholen maken misbruik van statushouder, ze innen geld maar leveren geen goed werk   
3. De gemeente zou meer invloed moeten uitoefenen zodat de scholen gecontroleerd worden want het niveau is niet goed.

|  |
| --- |
| **Mening inburgeringsscholen** |
| Voorkeur voor Taalpartners en NL training |
| Slecht |
| Maken misbruik |
| Moeten worden gecontroleerd |
| Niveau is niet goed |

**1.6 Kernlabel: Mogelijkheden wanneer er wordt opgemerkt dat de inburgering niet goed verloopt**  
**Praktijken: Heb je wel eens een cliënt doorverwezen naar een andere organisatie gerelateerd aan de inburgering?**1. Ik heb nog nooit een cliënt doorverwezen. 2. Ik zou niet weten waar ik ze heen moet verwijzen. Meestal de gemeente maar de gemeente doet er niks mee.   
3. Voor extra Nederlandse les verwijs ik naar Piëzo. Ik krijg informatie vanuit VluchtelingenWerk over mogelijkheden tot doorverwijzen  
4. Ik denk wel dat ik ooit heb doorverwezen maar ik kan me geen voorbeeld herinneren. Jaren terug heb ik vaak naar Piëzo doorverwezen wanneer het niet goed ging met de taal. Daarnaast hadden zij ook gerichte cursussen. Ik heb toen vaker doorverwezen dan nu omdat ik niet het idee heb dat het nodig is.   
5. Alleen contact gehad met scholen wanneer het gaat om de inburgering. Nooit doorverwezen omdat het niet nodig is geweest. Ik heb cliënten waar actie nodig is, daar wil ik een goed gesprek mee voeren.   
6.Nee ik heb dit nog nooit hoeven doen.  
  
**1.7 In hoeverre ben je op de hoogte van mogelijkheden wat betreft doorverwijzen?**   
1. Ik heb contact gehad met de gemeente in zulke gevallen. Zij ondernemen stappen en verwijzen door.  
2. Ik zou mijn collega’s hiernaar moeten vragen, ik weet niet welke acties ik zou kunnen nemen op het gebied van doorverwijzen.   
3. Ik weet ik niet wat ik moet doen of waar het dan ligt.

|  |
| --- |
| **Doorverwijzen** |
| Nooit |
| Zou niet weten waarheen |
| Piëzo |
| Kan ik me niet herinneren |
| Nooit |

**1.8 In hoeverre denk je dat het doorverwijzen een positief effect heeft op de inburgering van de cliënt?** 1.Doorverwijzen naar Piëzo heeft zeker een positief effect, ik denk soms dat ze daar meer leren dan bij de inburgeringscursus.   
2. Als de cliënten gaan heeft dit positief effect.

|  |
| --- |
| **Resultaat doorverwijzen** |
| Positief |
| Als ze gaan positief |

**1.9 Taalmaatje**   
**Hebben sommige van jouw cliënten een taalmaatje?**1. Ik heb Syrische en Eritrese mensen die een taalmaatje hebben.   
2**.** Nee, het kan zo zijn maar dat is dan niet iets wat ik heb onthouden.   
3. Nee zover ik weet niet, misschien wel maar dat ze dat niet hebben aangegeven bij mij.   
4. Nee die zitten er bij mij nu niet tussen.

|  |
| --- |
| Cliënten met taalmaatje |
| Ja |
| Nee |
| Nee |
| Nee |

**1.10 Ben je er van op de hoogte hoe cliënten een taalcoach kunnen krijgen**1. Ja, via VIP aanvragen.   
2. Via het Gilde, ons of Piëzo.  
3. Nee, geen idee. Ik wist niet dat dit mogelijk was.   
4. Nee, dit zou ik na moeten vragen.   
  
**1.11 Kernlabel: Heb jij je cliënten wel eens geadviseerd een taalmaatje aan te vragen?**   
1.Nee want het is niet makkelijk om dit te doen want als je het voor iedereen gaat doen dan is het teveel. Mensen die ik ken regelen het zelf.   
2. Nee  
  
**1.12 Kernlabel: Denk je dat het hebben van een taalcoach bijdraagt aan de inburgering?**  
Het is een goed idee, een taalmaatje doet bijna alles met de statushouders; wegwijzen, boeken lezen met de mensen, Nederlands oefenen. Het is leuk dat er mensen zijn die dat doen. Mensen leren denk ik meer van een taalmaatje dan op school.   
  
**1.13 Kernlabel: Opvattingen over mogelijke veranderingen vanuit VluchtelingenWerk die zouden kunnen bijdragen aan het verhogen van het slagingspercentage van het inburgeringsexamen**   
1. In samenwerking met de sociale dienst het nemen van maatregelen zoals uitkering korten of intrekken wanneer klanten er met de pet naar gooien mogelijk maken zodat er een stok achter de deur is. Vanuit VluchtelingenWerk zijn er geen mogelijkheden tot een stok achter de deur.   
2. VluchtelingenWerk doet al veel. Wellicht meer aandacht besteden aan iemand die achter blijft met de inburgering. Meer in gesprek gaan met de inburgeringschool zodat er gezamenlijk kan worden bekeken wat het beste bij die persoon past.  
3. Bijles organiseren zodat er duidelijk is waar het probleem ligt.  
4. Meer communicatie tussen de taalschool en maatschappelijke begeleiding. Wanneer mensen niet naar school gaan, zou school dit kunnen laten horen dan kan er wat gedaan worden vanuit vluchtelingenwerk.

Bijlage 1.3: Afgenomen interviews maatschappelijke begeleiders   
**Getranscribeerd Interview respondent 1   
Introductie:   
Beginvraag: Wat versta jij onder de begeleiding van statushouders?**Het op weg helpen bij huisvesting in gemeente Zoetermeer zodat statushouders voorbereid zijn op wat ze te wachten staat als ze hier gaan wonen. Ik doe het aanvragen van het inrichtingskrediet en de uitleg waar het voor bedoeld is. Verder begeleiding op alle gebieden waar Nederlanders ook recht op hebben zoals financiële middelen, uitkering, kinderbijslag, huurtoeslag zorgtoeslag en eventueel AOW.   
 **1. Algemeen  
1.1. Wat is jouw taak als maatschappelijke begeleider?** Het intermediair zijn tussen cliënt en externe organisaties waarmee wij te maken krijgen bij de inburgering.  
**1.2. Hoe lang ben je al werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer?** Ruim 15 jaar  
**1.3. Kun je kort uitleggen waarom je werkzaam bent binnen deze organisatie?** Ik was in mijn werkzame leven actief als personeelschef. Toen ik met pensioen ging wilde ik wat doen voor anderen en onder mensen blijven werken. Op grond van een advertentie in het streekblad ben ik hier terecht gekomen.   
**1.4 Heb je bepaalde cursussen gevolgd gedurende de tijd dat je werkzaam bent bij VluchtelingenWerk?** Ja, in het eerste jaar heb ik cursussen gevolgd.  
Kan je mij vertellen om wat voor cursussen het gaat?  
Ik weet niet meer precies wat voor cursussen dat waren want dat is dus ongeveer 15 jaar geleden.

**2. Veranderingen vanuit VluchtelingenWerk sinds de wijzigingen in de Wet inburgering (indien voor 2013 werkzaam)**

**2.1. Je werkt hier al een behoorlijke tijd. Heb je veranderingen opgemerkt vanuit VluchtelingenWerk sinds de wijzigingen in de Wet inburgering 2013?** Ja, klantmanagers waren voorheen verantwoordelijk voor het doorverwijzen van klanten naar inburgeringstatuten. Wij hadden nooit de voortgang van de inburgering bewaakt, dat was niet onze taak. De gemeente wilde wel dat wij wisten wat de voortgang was en of er voldoende beheersing was in Nederlandse taal. Er is er toen voor gekozen dat klantmanagers dat zouden doen.  
**Hoe is de situatie op dit moment?**Klantmanagers hadden toch te weinig tijd op inburgering te bewaken, op verzuim te letten en de voortgang bij te houden. Waar de taak nu ligt is me niet duidelijk. Wel is het zo dat wij de klanten informatie geven over de inburgeringscursussen.   
**Wordt de voortgang wat betreft de inburgering niet bijgehouden vanuit VluchtelingenWerk?**Nee maar je kunt bij een van de eerste gesprekken met nieuwe klanten merken hoe ver zij ongeveer zijn en op deze wijze kan er worden vastgesteld hoe ver iemand is.

**Je geeft aan dat er door middel van gesprekken kan worden vastgesteld hoe ver iemand is door middel van gesprekken. Wat voor actie wordt er genomen wanneer jullie dit vaststellen?**

Klopt. Er zijn klanten die al anderhalf jaar aan t inburgeren zijn en nog steeds geen Nederlands begrijpen. Wanneer er echt opvalt dat er te weinig voortgang is sturen wij incidenteel een e-mail naar de klantmanager. Dan leggen we uit hoe wij dat ervaren en of er wat gedaan kan worden.  
**2.2 Sinds de wijzigingen in de Wet inburgering van 2013 is de focus op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt komen te liggen. Wat is jouw mening hierover?**   
**2.3 Heb je verschil gemerkt sinds de wetswijzigingen wanneer het gaat om de hoeveelheid cliënten die het inburgeringexamen binnen de gestelde termijn behalen?** Nee, hier ben ik niet van op de hoogte. Ik weet niet in hoeverre mensen de inburgering op tijd halen.

**3. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
3.1 Op welke manier draag je als begeleider bij aan het inburgeringsproces van de cliënt?** Geen.   
**3.2. Wat is jouw mening over de manier waarop VluchtelingenWerk cliënten begeleidt wanneer het gaat om de inburgering?** VluchtelingenWerk zou hier eigenlijk wel aan moeten bijdragen maar het is moeilijk want hier in Zoetermeer heb je al vier of vijf instituten die inburgeringscursussen aanbieden en wij weten niet hoe ze die geven en hoe frequent de cursussen bezocht worden. Het is moeilijk om hier een vinger op te leggen. Dit kan alleen door middel van de gesprekken die hier worden gevoerd maar het lukt maar ten dele. De inburgering is hopeloos mislukt. Dit is landelijk vastgesteld. De reden daarvoor is dat klanten zelf de lening moeten aanvragen en de organisatie van inburgering kiezen. Zij mogen zelf alle keuzes maken en bepalen hoeveel dagdelen ze inzetten.   
**Je geeft aan dat klanten zelf veel keuzes moeten maken. Geef je klanten advies wat betreft deze zaken?**Ja sommige klanten hebben al een opleiding gevolgd in het land van herkomst en deze pakken alles snel op. Maar gros van de klanten die gehuisvest worden hebben nauwelijks een opleiding gedaan.   
**Stel je je advies af op de klant?**Ja. Er zijn klanten die meteen aangeven naar Leiden te willen. Ik heb binnen tien minuten in de gaten of dit wel of geen succes zal worden. Ik geef soms dan ook advies dat dit lastig gaat worden.

**Wat denk jij dat VluchtelingenWerk zou kunnen veranderen om het slagingspercentage van het inburgeringsexamen te verhogen?**   
Ik denk dat er dingen zouden kunnen veranderen in samenwerking met de sociale dienst. Het zou helpen als er maatregelen zullen worden genomen om de uitkering te korten of in te trekken wanneer klanten er met de pet naar gooien zodat er een stok achter de deur is. Vanuit VluchtelingenWerk zijn er geen mogelijkheden tot een stok achter de deur.   
  
**Hoe informeer jij statushouders over een de verschillende inburgeringscursussen?**   
Wij geven folders mee van vijf verschillende inburgeringsinstituten en een advies waar eventueel onze voorkeur naar uitgaat. Onze ervaring met de inburgeringsstatuten is heel gering. Ik denk taalpartners en NL training de beste zijn.   
**Heb je dit vernomen via VluchtelingenWerk of uit eigen ervaring?**Dit is eigen ervaring. NL training heb ik zelf ervaring mee omdat zij een aantal jaren geleden cursussen gaf vanuit onze locatie.   
**Denk je dat andere collega’s ook advies geven wat betreft de inburgering?**De ouderen wel misschien maar nieuwkomers niet of in mindere maten. Zij hebben minder ervaring met de verschillende aanbieders.   
**Je geeft aan dat er verschillende scholen zijn maar dat er twee scholen waar jij de beste ervaring mee hebt. Geef je deze bij alle klanten aan dat dit jouw ervaring is?**  
Ik geef verschillende adviezen, gebaseerd op de vooropleiding en de persoon zelf. Het niveau is bij de ene cursus toch net wat hoger als bij de ander dus op basis van iemand zijn kunnen geef ik advies.   
  
**3.5 Op welke wijze hou je bij of cliënten hun op de inburgering gerichte gestelde doelen behalen?**Ik stel geen doelen met de cliënt.   
**3.6 Je gaf net aan dat je geen doelen stelt maar eerder in het interview zei je dat je door middel van gesprekken kan vaststellen hoe ver iemand is. Wat doe je wanneer je merkt dat het niet goed gaat met de inburgering van de cliënt?** Ik mail de klantmanager in dit geval en ik waarschuw de cliënt over de (eventueel financiële) gevolgen.   
**3.7 Pas je de begeleiding aan op de cliënt of trek je één lijn?** Ik pas dit aan op de cliënt.

**4. Samenwerking ketenpartners**   
**4.1 Heb je wel eens een cliënt doorverwezen naar een andere organisatie en kun je een voorbeeld noemen van een situatie waarin dat is gebeurd?** Ik heb nog nooit een klant doorverwezen.   
**4.2. Je gaf eerder wel aan contact te hebben met de klantmanagers van de gemeente wanneer het niet goed gaat met de inburgering van een cliënt. Hoe ervaar je het contact met de gemeente?** Dit contact gaat goed, er wordt snel opgepikt wat ik signaleer, er wordt snel reactie teruggegeven en de gesprekken zijn plezierig. Ik merk dat zij blij zijn met de informatie.  
**4.3 Ben je op de hoogte van de stappen die een klantmanager neemt wanneer jij doorgeeft dat de inburgering niet goed verloopt?** Wanneer het gaat om de inburgering leggen zij wel is contact met andere organisaties of ze leggen sancties op wat betreft de uitkering.   
**Uitten cliënten wel is hun mening over de begeleiding wanneer het gaat om de inburgering?** Ik denk dat ze hier niet snel zullen zeggen wat er op hun hart ligt. Wel weet ik dat er veel klachten zijn geweest over de wijze van lesgeven.   
**Weet jij wat hiermee gedaan werd?**   
Nee, dat weet ik niet. Dit werd doorgegeven aan Angela (administratief medewerker).   
  
**Bedankt voor alle antwoorden en je tijd. Ik zal mijn interview moeten beëindigen wegens de tijd. Heb je nog toevoegingen die van belang kunnen zijn voor dit onderzoek?**   
De tevredenheid over de inburgering is nihil. Iedereen roept de inburgering moet anders. Ik denk dat er ook naar de wet zal moeten worden gekeken.

**Getranscribeerd interview respondent 2   
Introductie:  
Beginvraag: Wat versta jij onder de begeleiding van statushouders?**Op het moment dat iemand in Zoetermeer geplaatst wordt zo goed mogelijk begeleiden. Niet alleen wanneer het gaat om praktische zaken zoals uitkering en wonen maar ook wanneer het gaat om het uitleggen van regels in Nederland. Verschillende zaken regelen wanneer dingen cliënt niet duidelijk zijn. Ook kleine dingen zoals formulieren die niet duidelijk zijn. Ik leg wel alles wat ik doe uit zodat cliënten er wat van leren**.   
  
1. Algemeen  
1.1. Wat is jouw taak als maatschappelijke begeleider?** Mijn taak is te zorgen dat het inkomen, huis en praktische zaken op orde zijn. Wanneer deze zaken geregeld zijn, wordt er gefocust op integratie. Door ons wordt er aan de cliënten uitgelegd hoe de Nederlandse maatschappij in elkaar steekt.  
**1.2. Hoe lang ben je al werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer?** Inmiddels 2,5 jaar.   
**1.3. Kun je kort uitleggen waarom je werkzaam bent binnen deze organisatie?** Ja, ik zit zelf in de ziektewet en ik vind dat ik nog best wel iets kan doen. Ik heb er voor gekozen iets te doen waar ik voldoening uit kan halen en mensen kan helpen. Ik vind VluchtelingenWerk de juiste plek is.  
**1.4 Kun je wat vertellen over je arbeidsverleden? (En eventueel opleiding)**Ik ben ooit kapster geweest en dit was niks voor mij. Ik heb jarenlang in de horeca gewerkt in Antwerpen. Ik heb toen feesten verzorgd, huwelijken etc. Toen ik in de ziektewet terecht kwam ben ik na gaan denken over wat ik wil en zodoende een andere course op gegaan.   
**1.5 Heb je bepaalde cursussen gevolgd gedurende de tijd dat je werkzaam bent bij VluchtelingenWerk?** Ja, ik heb cursussen gevolgd in het begin. Dit ging om de basiscursus, cursus coaching en een cursus wat betreft de omgang en begeleiding van cliënten.   
**Wat hielden deze cursussen precies in?**  
Het ging vooral over de doelstelling van VluchtelingenWerk en over het begeleiden van de cliënt met de focus op zelfredzaamheid.

**3. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
3.1 Op welke manier draag je als begeleider bij aan het inburgeringsproces van de cliënt?**Ik moet heel eerlijk zeggen dat dit het enige is waar ik weinig aan bijdraag. Ik heb het idee dat wanneer cliënten naar school gaan, deze zaken door school worden overgenomen. Wanneer ik bericht krijg vanuit de school dat het niet goed gaat, ga ik wel gesprekken voeren met de cliënt om uit te zoeken wat het probleem is. Ik maak wel duidelijk vanaf het begin dat het heel belangrijk is om de inburgering te doen.   
**Geef je ook advies wanneer het gaat om de verschillende inburgeringscursussen?**  
Dat wel. Vanuit VluchtelingenWerk hebben we te horen gekregen dat er verschillende scholen zijn. Ik vertel er dan bij dat ik heb gehoord welke scholen positieve reacties hebben gekregen. Samen met de klant kijken we dan wat het beste bij de persoon past.  
**Geef je afhankelijk van de cliënt verschillende adviezen?**  
Ja, op basis van wat de cliënt al kan adviseer ik een cursus die daar bij aansluit.   
**Dus er zit ook verschil in niveaus van inburgeringscursussen?**   
Ja absoluut.   
**Door wie ben je op de hoogte gesteld over de verschillende inburgeringscursussen?**Door VluchtelingenWerk en door statushouders. VluchtelingenWerk heeft wel ervaringen met op welke scholen het goed gaast en welke minder goed. Ik ben vanuit vluchtelingenwerk geïnformeerd over de verschillende opties.  
  
**3.2. Wat is jouw mening over de manier waarop VluchtelingenWerk cliënten begeleidt wanneer het gaat om de inburgering?** Ik vind dit wel goed. Ik heb er zelf weinig mee te maken gehad maar in de vergaderingen wordt er veel over scholen gesproken en ik heb het idee dat er vanuit VluchtelingenWerk actie wordt genomen om statushouders te helpen met de keuze tussen verschillende scholen.

**3.3 Zijn er factoren waar je tegenaan loopt wanneer het gaat om cliënten begeleiden bij het inburgeringsproces?** Ja, ik merk bij een bepaalde doelgroep, vooral Eritreeërs, dat er wat problemen zijn. Zij doen een inburgeringscursus en zij kunnen na 2 jaar nog geen woord Nederlands. Ik probeer dan na te gaan waar dit aan ligt maar vaak heeft dit ook te maken met een laag opleidingsniveau.   
**3.4 Wat zou er vanuit VluchtelingenWerk kunnen worden gedaan om dit te veranderen?**  
Ik denk dat VluchtelingenWerk daar al heel veel aan doet. Ik weet niet wat mijn collega’s doen maar misschien zou er meer aandacht kunnen worden besteed aan iemand die achter blijft. Ik voer zelf gesprekken met mensen in zo een situatie. Daarnaast denk ik dat het ook belangrijk is een gesprek te voeren met de school. Hopelijk komt daar dan wat uit waardoor we verder kunnen kijken wat het beste bij die persoon past.   
**Heb je wel eens een situatie meegemaakt waar dit gebeurd is?**   
Ik heb nu een persoon met zo een situatie en heb een gesprek ingepland met haar en daarna zullen we samen met de school in gesprek gaan.   
**3.5 Stel je doelen met de cliënt?** Ja, zodra de praktische zaken op orde zijn begin ik met een plan. Wanneer iemand bezig is met de inburgering kijk ik wat mogelijk is voor die persoon om een stapje verder te komen. Ik ben trots op veel cliënten die echt vooruit zijn gegaan.   
**3.6 Wat doe je wanneer cliënten de gestelde doelen niet behalen?** Dan kijk ik naar waarom de doelen niet behaald zijn. Als de reden te verantwoorden is dan zal ik de doelstelling aanpassen om het haalbaar te maken. Wanneer ik merk dat iemand er makkelijk over doet dan ben ik hard en geef ik aan dat het belangrijke dingen zijn die de persoon verder zal helpen en probeer ik de focus terug te krijgen op de inburgering.   
**3.7 Pas je de begeleiding aan op de cliënt of trek je één lijn?** Ik pas het aan maar op een bepaald punt trek ik ook één lijn. Wanneer ik zie dat iemand wilt, haar best doet maar het niet kan dan doe ik alles om te helpen. Wanneer ik merk dat iemand laks is en dit te vaak gebeurd dan geef ik wel aan dat het op een gegeven moment ook ophoudt.   
  
**4. Samenwerking ketenpartners**   
**4.1 Heb je wel eens een cliënt doorverwezen naar een andere organisatie en kunt u een voorbeeld noemen van een situatie waarin dat is gebeurd?**  
Ik heb alleen contact gehad met scholen wanneer het gaat om de inburgering. Verder heb ik niemand doorverwezen omdat het niet nodig is geweest. Ik heb een paar cliënten waar er wel actie nodig is maar daar wil ik een goed gesprek mee voeren. Wanneer dit niet helpt ga ik aan mijn collega vragen wat de vervolgstappen zijn want ik weet niet welke acties ik nog meer zou kunnen nemen. Ik ga binnenkort jongeren begeleiden en ik wil me dan veel meer verdiepen in het inburgeren. Ik zou wel meer willen focussen op de inburgering maar soms ben ik ook meer bezig geweest met andere problematiek die naar mijn idee voorrang hadden.   
**Wat voor problematiek bedoel je dan?**   
Sommige cliënten hebben psychische problemen. Ik probeer dan daar ook naar te kijken. Zulke dingen hebben dan voor mij wel voorrang. Nadat mensen daarmee worden geholpen is het een wereld van verschil.   
**Denk je dat psychische problemen vaak gekoppeld staan aan problemen met de inburgering?** Ja maar ik denk ook dat deze problemen tegelijk aangepakt kunnen worden in veel situaties.   
  
**4.3 Denk je dat vluchtelingenwerk dingen zouden kunnen verbeteren om het behalen van het inburgeringsexamen makkelijker te maken?**  
Ja, misschien kan er vanuit vluchtelingenwerk iets worden georganiseerd van bijles. Dan is het wel belangrijk dat er duidelijk is waar het probleem ligt.   
  
**Ik ga het interview afsluiten. Wil je nog iets meegeven wat van belang kan zijn wanneer het gaat om de inburgering?**   
Ik vond het een leuk interview. Ik wil voor mezelf nu als doel stellen om te bekijken hoe ik beter bij kan dragen aan de inburgering. Ik wil beter in de gaten houden hoe het gaat met de inburgering zodat er op tijd actie kan worden genomen. Wanneer het niet goed verloopt wil ik sneller contact opnemen met de school en bekijken hoe we samen tot een oplossing kunnen komen. Inburgering is heel belangrijk voor de cliënt om verder te komen en daar sta ik eigenlijk niet altijd bij stil.

**Getranscribeerd interview respondent 3**  
**Wat versta jij onder de begeleiding van statushouders?** Ik ben maatschappelijke begeleider en vertaler.  
**Wat zijn je taken?**  
Post van mensen bekijken, de weg wijzen in de Nederlandse maatschappij, en formulieren invullen etc. **1. Algemeen  
1.1. Hoe lang ben je al werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer?** Ik werk hier nu 2 jaar.   
**1.2. Kun je kort uitleggen waarom je werkzaam bent binnen deze organisatie?** Om mensen te helpen en ik spreek Arabisch dus ik vind het leuk dat ik kan helpen met de weg wijzen. Ik was een keer met een Syrische vrouw hier gekomen om te vertalen en toen vroeg iemand of ik hier wilde gaan werken en zodoende ben ik hier terecht gekomen.   
**1.3 Kun je wat vertellen over je arbeidsverleden?** Ik werkte bijna 15 jaar in de horeca bij V&D. Ik heb toen een ongeluk gehad. Naast V&D werkte ik vrijwillig bij Piëzo als bezoekvrouw. Dit was bedoeld voor mensen die geen Nederlands spreken en dan help je ze. Bijvoorbeeld meegaan naar schuldhulpverlening. Wij waren een brug tussen mensen en instanties. Ik heb daar heel veel cursussen gevolgd.   
**1.4 Je geeft aan via Pi**ë**zo cursussen te hebben gevolgd. Heb je ook cursussen gevolgd gedurende de tijd dat je werkzaam bent bij VluchtelingenWerk?** Ja, ik heb de basiscursus gedaan en ik ga binnenkort een tolkenopleiding doen.   
**1.5 Hoe zou je het vinden om meer cursussen te doen?**   
Ja, ik heb dat toevallig gister besproken met een teamleider want bij de cursus leer je meer dingen die je kan toepassen in de begeleiding zodat de begeleiding verbeterd kan worden.

**3. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
3.1 Wat kan je mij vertellen over de verschillende inburgeringscursussen?** Ik vind inburgering in Zoetermeer slecht, in Zoetermeer precies, want ik hoor dat het in andere steden beter gaat. Mensen hebben privéscholen en zij gebruiken mensen die de taal niet kennen. Ik vind dat misbruik van statushouders om geld te krijgen. Vroeger was de gemeente baas over de scholen en ik vind het jammer dat de gemeente zegt dat zij er niks meer mee te maken hebben.  
**3.2 Je zegt dat scholen misbruik maken van statushouders. Op welke manier gebeurd dat?**   
Het is alleen maar een business. Sommige mensen gaan helemaal niet naar school maar toch krijgen die scholen geld via DUO. Het is belangrijk voor de mensen dat zij later zelf dingen kunnen doen.   
**3.4 Hoe ben je erachter gekomen dat dit op deze wijze gebeurt?**   
Mensen hoor je dat ze drie contracten moeten tekenen en dat ze daar dan moeten blijven voor de hele inburgering. Als zij naar een andere school willen kan dat niet. Statushouders moeten naar een echte Nederlandse school en niet naar bijvoorbeeld een Arabische school. Er wordt een docent voor de klas gezet die geen ervaring heeft. Er is een school met Syrische mensen. Cliënten willen daarheen omdat zij de taal spreken. De gemeente zou invloed moeten uitoefenen zodat de scholen weten dat er controle is. Mensen lezen de contracten niet. Mensen weten niet wat voor- en nadelen zijn van contracten. Ik ben niet Nederlands en heb ook in die situatie gezeten en je mag mensen niet zo gebruiken. **3.5 Jij weet best veel als ik het zo hoor. Op welke wijze licht je cliënten in over de verschillende mogelijkheden wat betreft de inburgeringscursussen?**Ik leg uit dat mensen op school 1 contract moeten tekenen zodat als het niet goed gaat zij eventueel naar een andere school kunnen maar als ze toch alle contracten tekenen dan zitten ze vast.  **3.6 Je legt dus uit dat ze alle contracten tekenen. Wat vertel je verder over de verschillende scholen?**Statushouders zijn net als kinderen. Sommige scholen geven cadeaus zoals een laptop om ze te lokken. Ik probeer uit te leggen dat ze zich niet op basis van een cadeau moeten inschrijven. De gemeente moet zich echt bemoeien met de inburgering. Ik was nieuwsgierig en ben gaan kijken bij scholen in Gouda en Den Haag. Daar bepaalt de gemeente hoeveel mensen er in de klas zitten en zorgen dat de docent ervaring heeft. Ik kwam toevallig een vriendin tegen in Rotterdam die les geeft in Gouda, zij gaf aan dat de gemeente haar inhuurt om les te geven. Het geld van DUO krijgt de gemeente en de gemeente regelt dit. Heel veel groepen halen daar de inburgering.   
**3.7 Dus je bent van mening dat Zoetermeer het wel beter kunnen doen als je het vergelijkt met andere steden?**Dat denk ik wel, misschien is dat zo omdat wij een kleine stad zijn. **3.8 Op welke manier draag je als begeleider bij aan het inburgeringsproces van de cliënt?** Verder dan advies niet echt. Ik beantwoord alleen vragen en adviseer naar inburgeringsschool te gaan.   
  
**De begeleiding**  
**4.1 Stel je met nieuwe cliënten doelen?**  
Ja wij tekenen een contract en bepalen wat we gaan doen gedurende de begeleiding. Wij moeten de mensen nu tegenwoordig naar zelfredzaamheid begeleiden, dat is nieuw. Ik ga het hier binnenkort met een teamleider over praten om te bekijken wat er anders moet.   
Doelen wat betreft de inburgering zijn niet echt een onderdeel. Wij geven de folders en een bepaald advies over de inburgering. Bijvoorbeeld Echt Nederland in de wijk Buytenwegh, daar horen wij we de beste ervaringen en verhalen over. Sommige statushouders willen ook naar Den Haag maar dan moeten ze reiskosten betalen. In Den Haag zitten goede scholen maar ik leg dan wel uit dat ze de reiskosten zelf moeten betalen.   
**4.2. Wat is jouw mening over de manier waarop VluchtelingenWerk cliënten begeleidt wanneer het gaat om de inburgering?** VluchtelingenWerk geeft een advies maar meer kunnen wij niet doen. Wij geven folders en op basis daarvan moet de statushouder zelf een keuze maken.   
**4.3 Zijn er factoren waar je tegenaan loopt wanneer het gaat om cliënten begeleiden bij het inburgeringsproces?**   
Ik denk dat de gemeente zich moet bemoeien met de scholen want dan kan er een beter advies worden gegeven. Als ik ze een school adviseer en het loopt niet goed dan ben ik verantwoordelijk wanneer en dat is niet de bedoeling.   
**4.4 Wat doe je wanneer je merkt dat het niet goed gaat met de inburgering van een cliënt?**  
Niks, wij doen niks. Ik ga de school bellen dan en de school zegt er is een contract dan is het klaar.   
**4.5 Hoor je van de school wel eens hoe het gaat met de voortgang van de inburgering?**Nee nooit maar ik heb wel een voorbeeld. Iemand was naar mij gekomen want er was een incasso van de school. Het bleek dat er twee eigenaren waren en de ene is er nog en de ander is weg maar degene die weg is stuurde dus hele hoge rekeningen naar statushouders. DUO betaalt eerst de inburgering en niet de cliënt zelf dus het klopte niet dus ik ben er achter aan gegaan. De incasso klopte niet en de school heeft uiteindelijk de administratiekosten betaalt van de incasso maar iets gaat dus in elk geval niet goed. Het klopte niet en leek fraude vanuit mijn ogen. Niemand kan mensen nu beschermen voor zoiets.   
  
**Taalcoach  
5.1 Zijn er cliënten die een taalmaatje hebben?** Ja, ik heb Syrische en Eritrese mensen die een taalmaatje hebben.   
**5.2 Ben je er van op de hoogte hoe cliënten een taalcoach kunnen krijgen?** Ja, via VIP aanvragen.   
**5.3 Heb jij wel eens geadviseerd aan je cliënten om te vragen of het mogelijk is een taalmaatje te krijgen?** Nee want het is niet makkelijk om dit te doen want als je het voor iedereen gaat doen dan is het teveel.  
**5.4 Kan je uitleggen hoe je dit bedoelt?**  
 Ik hoor van mensen dat ze taalmaatjes hebben maar zij komen hier zelf mee. De bibliotheek zei dat het niet makkelijk is maar verder weet ik het niet. Ik heb het nooit gevraagd.   
**5.5 Denk je dat het hebben van een taalcoach bij kan dragen aan de inburgering?**  
Het is een goed idee, een taalmaatje doet bijna alles met de statushouders; wegwijzen, boeken lezen met de mensen, Nederlands oefenen. Het is leuk dat er mensen zijn die dat doen. Mensen leren denk ik meer van een taalmaatje dan op school.

**6. Samenwerking ketenpartners**   
**6.1 Heb je wel eens een cliënt doorverwezen naar een andere organisatie?**Nee ik zou niet weten waar ik ze heen moet verwijzen? Meestal de gemeente maar de gemeente doet er niks mee.   
**6.2 Je gaf zelf eerder aan dat je bij Pi**ëz**o hebt gewerkt, verwijs je daar wel is heen?**Ja, voor extra Nederlandse les verwijs ik veel mensen naar Piëzo. Als iemand mij vraagt voor bepaalde dingen verwijs ik door. Verder krijgen wij ook informatie vanuit VluchtelingenWerk over wanneer we kunnen doorverwijzen  
**6.3 Hoe verloopt het doorverwijzen naar Pi**ë**zo ?**   
Wij geven meestal gewoon het adres en zij kunnen zich daar dan melden. Wij hoeven dit niet door te geven ze kunnen gewoon gaan. Je kan ze ook aanmelden voor een bezoekvrouw en ze kunnen na de maatschappelijke begeleiding bij Piëzo terecht. Er zijn veel instanties die mensen kunnen helpen met de administratie. Alleen wanneer kinderen naar scholen moeten dan geef ik Piëzo bericht.   
**6.4 In hoeverre denk je dat het doorverwijzen een positief effect heeft op de inburgering van de cliënt?** Doorverwijzen naar Piëzo heeft zeker een positief effect, ik denk soms dat ze daar meer leren dan bij de inburgeringscursus.

**Getranscribeerd Interview respondent 4  
Introductie:  
Beginvraag: Wat versta jij onder de begeleiding van statushouders?** Mensen dusdanig wegwijs maken in het geheel van Nederlandse plichten en rechten etc. Zodat ze alles na een bepaalde periode zelfstandig kunnen.  **1. Algemeen  
1.1. Wat is jouw taak als maatschappelijke begeleider?** Alle vragen waar de cliënten mee komen zo goed mogelijk behandelen   
**1.2. Hoe lang ben je al werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer?** Ik werk hier in Zoetermeer nu 14 jaar, in totaal een jaar of 26. Voorheen werkte ik bij VluchtelingenWerk in Limburg.  
**1.3. Kun je kort uitleggen waarom je werkzaam bent binnen deze organisatie?** Ik was in Zuid-Limburg werkzaam bij een andere sociale organisatie, die hield er mee op. Ik kon toen kiezen uit Vluchtelingenwerk En stervensbegeleiding en ik heb toen hiervoor gekozen.   
**1.4 Kun je wat vertellen over je arbeidsverleden?**Ja, ik heb bij sociaal maatschappelijke organisaties in Sittard en Oostbeek gewerkt. Ik heb ook bij basisscholen en een kinderopvang gewerkt. Ik ben mijn hele leven vrijwilliger geweest bij verschillende organisaties.  
**1.5 Heb je bepaalde cursussen gevolgd gedurende de tijd dat je werkzaam bent bij VluchtelingenWerk?** In het begin van Zoetermeer heb ik cursussen gedaan.   
Dat is dus ongeveer veertien jaar geleden.   
**1.6 Weet je nog welke cursussen dat waren?**  
Nee maar ik denk de basiscursus. Het was niet iets specifieks.   
**1.7 Denk je dat het volgen van cursus wat toe zou kunnen voor jou?**Nee dat denk ik niet  
**1.8 Waarom niet?**  
Ik heb daar geen zin meer in en ik denk niet dat ze me na 25 jaar nog iets nieuws kunnen vertellen,

**2. Wet inburgering (indien voor 2013 werkzaam)  
2.1. Is er iets vanuit VluchtelingenWerk veranderd sinds de wijzigingen in de Wet inburgering 2013?** Ja, in het begin deden wij de begeleiding naar de inburgering. Er zijn veel veranderingen geweest. Er is een tijd geweest dat er hier cursussen werden gegeven over de inburgering, daarna waren het officiële organisaties, toen kwam er een tijd dat de gemeente de verantwoordelijkheid nam en nu is vluchtelingenwerk degene die verantwoordelijk is.   
Op wat voor een manier is VluchtelingenWerk verantwoordelijk?   
Wij moeten de cliënten uitleggen hoe alles rondom de inburgering zit, zoals de verschillende scholen, de lening etc.   
2**.2 Sinds de wijzigingen in de Wet inburgering van 2013 is de focus op de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt komen te liggen. Wat is jouw mening hierover?** Ik denk dat sommige cliënten dat heel goed aan kunnen maar dat andere dat niet aankunnen en ook nooit zullen kunnen. Ik ben er in principe wel voor dat mensen zelf verantwoordelijk zijn voor hun inburgering en participeren in de Nederlandse maatschappij.   
**2.3 Je geeft aan dat sommige het wel aankunnen en andere niet. Waaruit blijkt dat?**Voor mijn gevoel blijkt dat uit de snelheid en mate waarin sommige mensen de regels van de Nederlandse wet en de taal oppakken.  
**2.4 Heb je verschil gemerkt sinds de wetswijzigingen wanneer het gaat om de hoeveelheid cliënten die het inburgeringexamen binnen de gestelde termijn behalen?** Vroeger stonden er geen exacte termijnen voor.   
**2.5 Ben je er van op de hoogte in hoeverre dat nu op tijd gaat?**  
Nee soms komen ze het nog wel is vertellen maar over het algemeen hoor je het niet echt. Nu maak ik hooguit twee keer per jaar mee dat mensen mij er van op de hoogte stellen. Wij mogen de cliënten maar anderhalf jaar begeleiden dus dan zijn we ze al kwijt voordat de termijn voorbij is,

**3. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
3.1 Wat weet je over verschillende inburgeringscursussen?** Heel weinig, er zijn er stuk of drie vier. Onlangs is er één afgevallen maar ik weet heel weinig over het verschil. Cliënten moeten zelf een school kiezen.   
**3.2 Op welke wijze informeer je ze over de verschillende mogelijkheden?**  
Er zijn brochures maar ik heb dit recent niet gehad. Vaak willen cliënten naar een bepaalde school omdat ze daar een kennis hebben.   
**3.3 Op welke manier denk je dat je als begeleidster bijdraagt aan het inburgeringsproces van de cliënt?** Ik vind dat een moeilijke vraag. Ik adviseer niet over de scholen en ik vraag niet of ze mij op de hoogte willen houden van het proces maar ik denk dat alle hulpverlening die ik verleen wel bijdraagt aan het inburgeringsproces.  
**3.4. Wat is jouw mening over de manier waarop VluchtelingenWerk cliënten begeleidt wanneer het gaat om de inburgering?** Als je zegt het inburgeren is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt, hoeven wij niet zoveel te doen behalve het inspringen op vragen. Aan bijvoorbeeld Nederlands draag ik niet veel bij.  **3.5 Denk je dat er nog iets is wat anders zou kunnen?**    
Wat ik fout vind is dat wij cliënten vanaf dat die hier komt maar anderhalf jaar begeleiden en de inburgering pas later begint. Er is te weinig inburgering in de termijn begeleiding om cliënten goed af te leveren. De termijn van begeleiding zou langer moeten duren en het zou gelijk moeten lopen met de inburgering. Vooral wanneer cliënten moeite hebben met de inburgering weten zij onvoldoende wanneer zij klaar zijn met begeleiding. Misschien zou er ook meer overleg moeten zijn tussen vluchtelingenwerk en de inburgeringsscholen. Wij weten waar cliënten tegen aanlopen dus wij zouden dat kunnen bespreken met de inburgeringsschool.   
**3.6 Krijg je wel is terugkoppeling van een school wanneer het niet goed gaat met een cliënt?**Ja er is wel eens gevraagd door de school of ik de inburgeringstermijn kon verlengen of vrijstelling kon aanvragen.   
**3.7 Heb je dat wel is gedaan?**  
Ja dit heb ik twee keer gedaan. Er moest dan een test worden gedaan door de dokter. Bij één is der vrijstelling verleent en van de ander weet ik het nog niet. Je vraagt het aan en binnen een week heb je het antwoord.   
**3.8 Vraag jij de lening bij DUO aan**?   
Nee de school doet dit.  
  
**De begeleiding**  
**4.1 Stel je doelen met de cliënt op aan het begin van de begeleiding?**   
Nee nauwelijks.   
**4.2 Hoe merk je het op wanneer cliënten achterblijven met de inburgering?**Het eerste bewijs is dat het niet goed gaat met de taal.   
**4.3 Wat doe je wanneer je het idee hebt dat het niet goed gaat met de inburgering?**  
Ik adviseer cliënten meer Nederlands te laten spreken thuis, Nederlandse televisie te kijken en naar school te gaan. Ik geef advies maar dit is vrijblijvend en ik controleer dit niet.   
  
**Taalmaatje**  
**5.1 Zijn er cliënten waarvan jij weet dat ze een taalcoach hebben?** Nee, het kan zo zijn maar dat is dan niet iets wat ik heb onthouden.   
**5.2 Weet je hoe cliënten aan een taalmaatje kunnen komen?**Via het Gilde, ons of Piëzo.  
**5.3 Heb je cliënten wel is geadviseerd een taalmaatje te nemen?**  
Nee, ik geloof het niet

**6. Samenwerking ketenpartners**   
**6.1 Heb je wel eens een cliënt doorverwezen naar een andere organisatie?** Ja ik denk het wel maar ik kan me niet een specifiek voorbeeld herinneren. Ik heb jaren terug heel vaak naar Piëzo doorverwezen wanneer het niet goed ging met de taal. Daarnaast hadden zij ook gerichte cursussen. Ik heb toen vaker doorverwezen.  
**6.2 In hoeverre denk je dat het doorverwijzen een positief effect heeft op de inburgering van de cliënt?** Als ze het doen wel ja.   
**6.3 Waarom doe je dit nu minder?**  
Ik heb niet het idee dat het nodig is.

**Bedankt voor je tijd, ik ga het interview nu afronden. Zou je nog iets kwijt willen wat van belang kan zijn voor mijn onderzoek?**  
 VluchtelingenWerk en de taalschool moet meer contact hebben. Ik vind niet dat de inburgering echt aansluit bij wat cliënten moeten weten om goed te functioneren.

**Getranscribeerd interview respondent 5  
Wat versta jij onder de begeleiding van statushouders?**Vanaf het begin alles regelen Voor nieuwe mensen moeten we alles regelen zoals de zorgtoeslag, huurtoeslag etc. Mensen die hier langer zitten komen vaak met post. Wij helpen ook bij het aanvragen van kwijtscheldingen, rekeningen betalen, betalingsregelingen treffen en dat soort dingen.   
 **1. Algemeen  
1.1. Hoe lang ben je al werkzaam bij VluchtelingenWerk Zoetermeer?** Ik werk hier ruim 2 jaar   
**1.2. Kun je kort uitleggen waarom je werkzaam bent binnen deze organisatie?** Dat ik begon was in de periode dat de toename van het aantal vluchtelingen heel intensief op de televisie was. Ook wanneer dat Syrische kindje op het strand lag die was overleden. Ik werkte zelf niet en ik ben gaan bellen toen ik erover las, zo is dat gegaan.   
**1.3 Kun je wat vertellen over je arbeidsverleden?**   
Ik heb altijd in de administratie gezeten. Ik ben telefoniste, receptioniste en secretaresse geweest.  
**1.5 Heb je bepaalde cursussen gevolgd gedurende de tijd dat je werkzaam bent bij VluchtelingenWerk?** Nee geen één.  
**Wat vind je daarvan?**  
Ik vind het prima zo. Als het voorgesteld zou worden, oké, maar zo niet dan niet.  
**Denk je dat cursussen wel wat zou kunnen bijdragen?**  
Denk het wel, welke weet ik niet maar ik denk dat je altijd meer kan leren. Bijvoorbeeld hoe je met bepaalde moeilijke gevallen om kan gaan. Het is niet allemaal leuk gezellig.

**2. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
2.1 Op welke manier draag je als begeleider bij aan het inburgeringsproces van de cliënt?** Ik draag hier niet echt aan bij.  
**2.2 Hoe adviseer je cliënten over verschillende inburgeringscursussen?**  
Het is lang geleden dat er nieuwe cliënten zijn gekomen. Er zijn volgens mij drie of vier inburgeringsinstanties maar ik heb dit nog niet hoeven uitleggen. Ik weet wel dat cliënten kunnen kiezen en dat ze bedenktijd hebben.   
**2.3 Je hebt dus zelf nog nooit aan een cliënt uit hoeven leggen hoe het zit met de inburgeringscursussen?**Nee.   
**2.4 Ben je er van op de hoogte of collega’s dat wel doen?**Ja, ik weet dat het gebeurt maar ik heb lang geen nieuwe cliënten gehad.

**2.5 Wat is jouw mening over de manier waarop VluchtelingenWerk cliënten begeleidt wanneer het gaat om de inburgering?** Ik weet niet wat wij hieraan doen. Ik heb ook geen idee of andere collega’s hieraan bijdragen en ik weet niet of dit de bedoeling is.   
**2.6 Denk je dat er door maatschappelijke begeleiders wel wat kan worden bijgedragen aan het inburgeringsproces?**  
Het is wel een controle. Soms weet ik niet of cliënten wel of niet naar school gaan. Die controle is er niet maar ik weet ook niet of dat mijn verantwoording is. Je kan ze tot een bepaalde hoogte begeleiden   
**2.7 Dus over het algemeen ben je er niet van op de hoogte of cliënten naar school gaan of niet?**  
Ik zou het niet weten, ik hoor hier nooit wat over en ik hoor ook nooit wat van de scholen.   
**2.8 Weet je het wel wanneer cliënten bezig zijn met de inburgering?**  
Ik heb een gezin waar ik het van weet maar ik zie de cliënten minder. Ik weet het eigenlijk niet echt.

**2.9 Stel je doelen met cliënten aan het begin van de begeleiding?**Nee, ik krijg nu een formulier met dingen die ik moet regelen maar ik heb wel gehoord dat dit misschien gaat veranderen en wij meer moeten letten op het stellen van doelen   
**2.10 Pas je de begeleiding aan op de cliënt of trek je één lijn?**  Wanneer cliënten komen help ik ze ook als ze het zelf kunnen. Ik ben verplicht ze anderhalf jaar te begeleiden en dan als ze weg gaan moeten ze het zelf doen. Er wordt wel gekeken of ze dat aan kunnen. Sommige kunnen heel veel al zelf en sommige niet.   
**2.11 Denk je dat er iets zou kunnen veranderen om cliënten beter te ondersteunen gedurende het inburgeringsproces.**  
Ik ben van mening dat cliënten meer tijd op school moeten spenderen. Ik denk als cliënten intensiever op school zouden zitten, zij alles sneller onder de knie zouden krijgen maar ja, dat is landelijk geregeld.  
**2.12 Zou er ook iets kunnen veranderen vanuit VluchtelingenWerk voor een hogere bijdrage aan het behalen van de inburgering?** Misschien zou er meer communicatie kunnen zijn tussen de inburgeringsschool en maatschappelijke begeleiding. Wanneer mensen niet naar school gaan, zou school dit kunnen laten horen dan kan er wat gedaan worden vanuit vluchtelingenwerk. Ik heb nog een voorbeeld maar dat is een lang verhaal.   
**2.13 Kan je dat voorbeeld vertellen?**  
Ik begeleid een gezin en de kinderen zitten op het kinderdagverblijf. Er werd niet door de belasting uitbetaald en omdat de betaling aan de kinderopvang uitbleef stopte zij met de opvang. Omdat het kindje niet meer naar school kon ging zij niet meer naar de inburgering en daar hoorde ik niks van. Ik weet ook niet of zij zo weer kan gaan en kan beginnen of dat haar plek nu weg is. Vorige week was die man er ook en ik dacht hm wat doe je hier want je moet toch naar de inburgering.  
**2.14 Heb je toen gevraagd of die niet naar school moest?**  
Nee daar dacht ik later pas aan.   
**2.15 Je hoorde niks van de school toen, hoe ben je er achter gekomen dat mevrouw niet naar school ging?**  
Dat zei ze zelf. Ze gaf aan dat ze thuis moest blijven voor het kind.  
 **3. Taalcoaches**  
**3.1 Zijn er cliënten waarvan jij weet dat ze een taalcoach hebben?** Nee zover ik weet niet, misschien wel maar dat ze dat niet hebben aangegeven bij mij.   
**3.2 Ben je ervan op de hoogte hoe cliënten een taalcoach kunnen krijgen?** Nee ik heb geen idee. Ik wist niet dat dit mogelijk was  
  
**4. Samenwerking ketenpartners**   
**4.1 Heb je wel eens een cliënt doorverwezen naar een andere organisatie?**  
Nee ik heb dit nog nooit hoeven doen.  
**4.2 Ben je er wel van op de hoogte dat dit mogelijk is?**Ja dat wel.   
**4.3 Van welke organisaties weet je dat dit kan?**Ik weet niet bedoel je schuldhulpverlening?   
**4,4 Ik doel vooral op organisaties die kunnen ondersteunen wanneer het gaat om het inburgeren.**Nee dan weet ik niet wat ik moet doen. Ik weet ook niet waar het dan ligt.   
  
**Bedankt voor jet tijd. Ik ga het interview nu afronden.**

### 2.1: Topiclijst interviews met statushouders **(Chronologisch**)

Achtergrond  
Heden  
- Algemene persoonsgegevens  
- Relatie met maatschappelijke begeleider  
- Hoe wordt de begeleiding beleefd  
- Hoe heeft de begeleiding bijgedragen aan de inburgering  
- Op welke wijze is er via VluchtelingenWerk informatie gegeven over de inburgering   
Verwachtingen van de toekomst   
- Wat zijn de plannen voor de toekomst  
- Is de inburgering al afgerond/is het haalbaar dat deze binnen de gestelde termijn wordt afgerond  
- Opvattingen over wat er voor statushouders gedaan moet worden ter ondersteuning van de inburgering (ideeën, behoefte, verwachtingen)

## 2.2 Gecodeerde interviews inburgeringsplichtige statushouders

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kernlabels | Syrische, man, 45 jaar, hoogopgeleid | Syrische, man, 52 jaar, hoogopgeleid | Eritrese man, 24 jaar, laagopgeleid |
| Keuze inburgeringscursus | Universiteit Leiden, via kennissen. Geholpen met zoeken naar geschikte universiteit door Maatschappelijke begeleider. | Inburgeringsinstituut in Rotterdam via kennissen. Hiervoor gekozen wegens wachtlijst inburgeringsinstituten Zoetermeer. | Via kennissen |
| Bijdrage die maatschappelijke begeleider heeft geleverd aan de inburgering | Door mij te helpen met het zoeken naar een school. | Nee. | Nee. |
| Taalmaatje | Ja, via via gehoord en zelf naar de bibliotheek gegaan om een taalmaatje te krijgen. | Ja, via stichting Gilde. Naar de bibliotheek gegaan om een taalmaatje te krijgen. | Heeft geen taalmaatje. |
| Moeilijk om taalmaatje te krijgen? | Nee, ik spreek goed Engels en dat hielp mij bij het aanvragen. | Ja, ik stond 6 maanden op de wachtlijst. | Niet van toepassing. |
| Heeft het taalmaatje bijgedragen aan jouw inburgering? | Ja door middel van het bespreken van werkwoorden vervoegen, grammatica, synoniemen en spreekwoorden. | Ja. Taalmaatje heeft het spreken van de Nederlandse taal bevorderd. | Het oefenen van de taal zou kunnen bijdrage |
| Inburgeringstermijn haalbaar? | Ja. Niet moeilijk. | Ja. Niet moeilijk | Het is moeilijk en ik weet niet of het haalbaar is. |
| Motivatie voor behalen inburgering | Beginnen met mijn leven. Eerste stap is de taal. |  |  |
| Doelen gesteld met maatschappelijke begeleider? | Nee | Nee | Nee |
| Doorverwezen door VluchtelingenWerk? | Op eigen verzoek doorverwezen naar Gilde. | Doorverwezen naar Piëzo zodat zij ons konden helpen de kinderen op een school in te schrijven. | Nee |
| Wat zou je anders willen zien? |  |  |  |

2.3 Interviews met statushouders  
Met de verschillende kleuren is er aangeduid welke uitspraken met welk onderwerp te maken hebben. Op basis hiervan zijn de interviews gecodeerd. Onderstaand is uitgewerkt welke kleur welk onderwerp vertegenwoordigd:   
  
Geel = keuze inburgeringsschool  
Groen = Wat heeft begeleider bijgedragen aan inburgering  
Rood = Haalbaarheid van de gestelde termijn voor de inburgering  
Blauw = Motivatie voor het behalen van de inburgering  
Oranje = Taalmaatje  
Roze = Plan van aanpak  
Grijs = Wat zou jij graag anders hebben gezien   
Paars = Doorverwijzen   
  
**Getranscribeerd interview respondent 1**   
**Syrische man, 45 jaar oud, was in Syrië werkzaam als advocaat, woont drie jaar in Zoetermeer.**  
**Algemeen  
Kan je jezelf voorstellen?**  
Ik ben \*\*. Ik woon al drie jaar in Zoetermeer. Ik heb als advocaat in Syrië gewerkt en ik heb Nederlands gestudeerd aan de universiteit van Leiden. Elke drie maanden doe ik examen en ik heb tot nu toe 6 niveaus gehaald. Ik heb staatsexamen 1 gehaald en ik ben nu bezig met staatexamen 2.   
**Hoe lang krijg je al begeleiding vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer?**   
Ik heb anderhalf jaar begeleiding gekregen vanuit VluchtelingenWerk. Nu werk ik bij VluchtelingenWerk als tolk.   
**Kan je mij vertellen hoe ver je nu bent met de inburgering**?   
Ik heb de inburgering binnen drie jaar behaald. Ik wil nu doorstuderen en staatexamen 2 halen

**1. Keuze inburgeringscursus**   
**Wat heeft jou geholpen bij het kiezen voor een geschikte inburgeringscursus?**Er zijn heel veel scholen maar ik heb de universiteit van Leiden gekozen omdat de kwaliteit van de lessen goed is. Er zijn goede studenten, docenten en goede docenten. Het is ook goedkoper dan andere inburgeringscursussen. Niet iedereen kan zich daar inschrijven. Er moet eerst een Engelse test worden gedaan.   
**Hoe ben je op de hoogte gesteld over de verschillende inburgeringscursussen?**Ik heb zelf onderzoek gedaan maar het lukte eerst niet goed. Ik wilde naar de universiteit want ik hoorde ook van anderen dat dit goed was maar ik vond het moeilijk om goede informatie te vinden.   
**Heeft je begeleider ook informatie gegeven over de verschillende inburgeringscursussen?**  
Mijn begeleider heeft mij geholpen door op internet te zoeken naar inburgeringscursussen. Zij heeft voor mij de universiteit in Leiden gevonden.   
 **Termijn voor het behalen van de inburgering**  
**Was het voor jou haalbaar om het inburgeringexamen te halen binnen de gestelde termijn?**Ik vond het inburgeringsexamen niet moeilijk maar voor sommigen kan het wel moeilijk zijn. Mensen die niet gestudeerd hebben vinden het moeilijker. Ik zou graag Nederlands leren want dan kan ik beginnen met mijn leven in Nederland.   
  
**2. Taalmaatje**  
**Heb jij een taalmaatje/of taalcoach gehad gedurende de periode van inburgering?** Ja die heb ik gehad via organisatie Gilde in Zoetermeer. In het begin ontmoette ik mijn taalmaatje in de bibliotheek. Een taalmaatje is bedoeld voor 6 maanden maar we zijn echt vrienden geworden. Ik ga nog steeds elke week langs. Hij helpt mij heel veel met spreekwoorden. Ik ken hem nu twee en een half jaar. Het contact gaat nu buiten de organisatie Gilde.   
**Hoe ben je geïnformeerd over de mogelijkheid een taalcoach te verkrijgen?** Ik heb de begeleider hier gevraagd hoe ik een taalmaatje kon krijgen want ik hoorde dat het mogelijk was van andere statushouders. Zij legde uit dat ik naar de bibliotheek moest gaan. Voor mij was dit geen probleem omdat ik Engels kan. Dit maakt veel dingen voor mij makkelijker te regelen. Ik denk dat het voor anderen misschien iets lastiger is om te begrijpen hoe ze aan een taalmaatje komen.   
**Op welke manier heeft jouw taalcoach bijgedragen aan jouw inburgering?** Hij heeft mij geholpen. Niet alleen met de inburgering maar ook om het echt leren van de Nederlandse woorden, taal, synoniemen en spreekwoorden.   
**Hoe heeft het taalmaatje invulling gegeven aan de coachmomenten?** In het begin vroeg ik hem veel over werkwoorden. Sommige woorden/synoniemen grammatica en werkwoorden begreep ik niet en dan kon ik dit aan hem vragen. Nu leer ik veel over spreekwoorden zoals ‘wat is er aan de hand’. Dit soort dingen kan je niet vertalen met google.

**3. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
Op welke manier heeft jouw maatschappelijke begeleider bijgedragen aan jouw inburgering?** Zij heeft geholpen om een goede plaats te vinden bij de universiteit. Verder niet veel. Ik heb heel veel gestudeerd. Ik zit wel elke dag gemiddeld 5 uur te studeren.   
**In hoeverre stimuleren de begeleiders het op tijd behalen van het inburgeringsexamen? Kun je een voorbeeld noemen van hoe dit gedaan wordt?** Ze heeft mij geholpen met het zoeken naar een school maar verder moet ik het zelf doen.   
 **Zijn er factoren waar je tegenaan loopt wanneer het gaat om de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk bij het inburgeringsproces?** VluchtelingenWerk kan alleen adviseren maar ik moet zelf hard werken en zelf studeren. Adviseren is het enige wat er gedaan kan worden.   
**Vind je dat Vluchtelingenwerk jou genoeg informatie heeft gegeven?**  
VluchtelingenWerk heeft mij heel goed geholpen. Vooral de eerste periode. In het begin kende ik hier niemand. Mijn contactpersoon is een geweldige vrouw en door haar ben ik aan verschillende contacten gekomen.  **Heb je samen met de maatschappelijke begeleider en de taalcoach bepaalde doelen gesteld? Hoe hebben jullie dit gedaan?**  
Nee. Alles was in het begin heel onduidelijk. Het was lastig ik wist niet wat ik ging doen, wat ik moest doen maar ik wist alleen dat de eerste stap de taal was. Daarom heb ik me hier op gefocust. Daarna heb ik gezocht naar werk en wat mogelijk was. Ik heb me nu ingeschreven voor de opleiding administratieve dienstverlening. Ik ga stage lopen bij VluchtelingenWerk. Ik ga hard werken om dit diploma te halen en hoop hierna betaald werk te vinden.   
**Ben je hierin door VluchtelingenWerk ondersteund?**  
Nee, ik heb dit vooral zelf gedaan. Ik heb dit via internet uitgezocht. Wel heeft mijn maatschappelijke begeleiding advies gegeven wanneer ik daarom vroeg. Zij weet wel meer over de scholen dan ik.   
  
**4. Samenwerking ketenpartners**   
**Ben jij vanuit VluchtelingenWerk wel eens doorverwezen nar een andere organisatie en kan je een voorbeeld noemen van een situatie waarin dat is gebeurd?** Toen ik om een taalmaatje vroeg heeft de maatschappelijke begeleider mij doorverwezen naar Gilde. Verder ben ik nooit doorverwezen naar een andere organisatie. Ik ben wel zelf naar Piëzo geweest voor extra Nederlandse lessen.   
**Heb je dat zelf geregeld allemaal?**   
Ja dit heb ik zelf gedaan omdat ik zo snel mogelijk Nederlands wil leren. Daarom probeer ik alle kansen te pakken.  
**Hoe heb je gehoord dat het mogelijk was om extra Nederlandse lessen te krijgen?**   
Mijn kinderen zitten op basisschool de Meerpaal. Ik had daar een gesprek en de directeur van die school heeft mij en mijn vrouw toen geadviseerd naar Piëzo te gaan voor extra Nederlandse lessen.   
**Heb je veel gehad aan de extra Nederlandse lessen vanuit Pi**ë**zo?**   
In het begin was het heel nuttig maar nu is ons niveau te hoog. Het is goed voor inburgeringsniveau.  
  
**Ik ga het interview nu afronden. Bedankt voor je tijd. Heb je nog wat extra toe te voegen wat in het belang van dit onderzoek kan zijn?**  
Ik zelf was positief over de school waar ik mijn inburgering heb gedaan maar veel mensen hebben moeite met de inburgeringsschool. Mensen die ik ken komen in groepen waar mensen met verschillende leeftijden, verschillende niveaus etc. in dezelfde groep worden geplaatst. Ik zie die scholen eigenlijk als soort van dieven. De school van VluchtelingenWerk is naar mijn idee nog het beste.   
De gemeente moet controleren wat voor werk de scholen leveren. Scholen moeten onderzoek doen of de studenten vooruit gaan. Bij de scholen doen ze niet echt een examen. Sommige studenten gaan ook niet naar de cursus maar worden toch aanwezig gemarkeerd omdat ze geld krijgen. De mensen weten de regels niet goed. Wanneer iemand de inburgering niet haalt krijgt die een boete en moeten ze de mening niet terugbetalen. Ik geef advies aan de mensen maar sommige luisteren niet/willen niet luisteren of willen het niet begrijpen. Bij VluchtelingenWerk proberen we mensen te helpen, te stimuleren maar dit lukt niet altijd.   
  
Ik ken een school en de docent is een Syrische man. Ik kan ook geen Nederlandse les geven maar de scholen hier zoeken naar goedkoopste leraar en ze houden geen rekening met de kwaliteit. We merken dat cliënten na zes maanden pas een paar woorden Nederlands kunnen en sommige zijn er langer dan een jaar en kunnen geen woord Nederlands.

**Ken jij veel mensen die de inburgering niet op tijd halen?**  
Dit weet ik niet precies. De meeste mensen die ik ken halen het wel op tijd. Maar voor oude mensen is het erg moeilijk. Ik heb gezien dat mensen binnen drie jaar hun inburgering niet halen. Zij hebben een boete gekregen en krijgen dan daarna wel meer tijd (1200 euro bijvoorbeeld). Sommige mensen kunnen ook vrijstelling krijgen als zij een bepaald aantal uren naar school zijn geweest of een reden hebben zoals zieke mensen.

**Getranscribeerd interview respondent 2**   
**Syrische man, 52 jaar oud, woont 4 jaar in Nederland, was in Syrië ondernemer.   
  
1. Algemeen  
Kun je jezelf voorstellen?** Ik ben \*\* Ik kom uit Syrië. Ik ben al vier jaar in Nederland en woon in Zoetermeer. Ik had in Syrië een eigen bedrijf in de landbouwsector. Ik heb drie kinderen die op de middelbare school zitten. Ik werk als tolk bij VluchtelingenWerk Zoetermeer.   
**Hoe lang krijg je al begeleiding vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer?** Ik heb anderhalf jaar begeleiding gehad. Ik heb deze begeleiding 2 jaar geleden afgerond.   
**Kan je mij vertellen hoe ver je nu bent met de inburgering?** Ik ben klaar met de inburgering. Ik heb staatsexamen 1 op de universiteit Leiden gehaald. Ik wilde ook staatsexamen 2 afronden maar hiervoor ben ik niet geslaagd.

**2. Inburgeringsschool**   
**Wat heeft jou geholpen bij het kiezen voor een geschikte inburgeringscursus?** In het begin ben ik niet de goede weg ingegaan. Ik zocht naar een school maar moest wachten. Ik stond op een wachtlijst voor een school in Zoetermeer en heb daardoor meer dan 6 maanden gewacht. Ik besloot toen naar een school in Rotterdam te gaan waar ik meteen kon beginnen. Tijdens de inburgering merkte ik dat de school niet goed was. Toen ben ik naar Leiden verhuisd en daar begonnen. Ik ben nu gestopt met Nederlandse les omdat ik geen geld meer van DUO kan lenen   
**Hoe ben je bij die school in Rotterdam gekomen?**  
Ik had contact met iemand die heir naar school ging en hoorde dat ik daar meteen kon beginnen. Ik heb ook Angela (administratief medewerker VluchtelingenWerk) gevraagd of deze school goed was. Zij zei dat het goed was en als ik niet wilde wachten dat dit een goede optie was. Er waren toen maar twee scholen in Zoetermeer en het was Rotterdam of wachten.   
**Weet je hoe dat nu zit?**  
Mensen kunnen zich nu meteen inschrijven want er zijn nu vijf inburgeringscholen in Zoetermeer.   
**Heeft jouw begeleider jou informatie gegeven over de verschillende inburgeringscursussen?**Toen ik hiernaar vroeg heeft zij me doorverwezen naar Angela. Angela heeft contact opgenomen met de school en aangegeven blik op werk – bekend bij duo.   
**Was/is het voor jou haalbaar om het inburgeringexamen te halen binnen de gestelde termijn?**Dit vond ik niet moeilijk. Ik had genoeg tijd.   
**Jij hebt goede studie gehad in Syrië. Denk je dat het voor andere ook haalbaar is om het inburgeringsexamen te halen binnen de gestelde termijn?**Ik weet het niet, misschien vinden anderen het moeilijk om te schrijven of lezen. Ik zie dat mensen klachten hebben over de cursus en het moeilijk vinden de taal te leren maar ik zie ook dat sommigen mensen geen moeite hebben en wel op tijd de cursus afronden.  
  
**3. Taalmaatje**  
**Heb jij een taalmaatje/of taalcoach gehad gedurende de periode van inburgering?** Ja dit heb ik gehad via samenspraak Gilde. Mijn taalmaatje heeft mij 1 keer per week geholpen. Ik vond dit goed want het helpt met het spreken. Mijn vrouw werkt nu als vrijwilliger bij deze stichting.   
**Hoe ben je geïnformeerd over de mogelijkheid een taalcoach te verkrijgen?** Via mensen die voor mij kwamen. In de bibliotheek is er een brochure.   
**Was het voor jou moeilijk om een taalmaatje te krijgen?** De meeste mensen moeten lang wachten om een taalmaatje te krijgen. Veel mensen staan op de wachtlijst en dat duurt soms wel 6 maanden   
Het is niet via VluchtelingenWerk maar stichting SamensSpraak. Ik hoorde via VluchtelingenWerk wel dat het wel mogelijk was een taalcoach te krijgen via de bibliotheek.   
**Hoe was dit in jouw situatie?**  
Ik heb ook een paar maanden moeten wachten op een taalmaatje.   
**Op welke manier heeft jouw taalcoach bijgedragen aan jouw inburgering?** Vooral aan het spreken van de taal door te oefenen. Hier gaat het niet persé om grammatica.   
**Hoe heeft het taalmaatje invulling gegeven aan de coachmomenten?** Vooral door het voeren van gesprekken. Ik heb anderhalf jaar contact gehad met mijn eerste taalmaatje maar hij is geëmigreerd. Sinds 1 jaar heb ik een nieuw taalmaatje.   
**Werd de inburgering hierin betrokken?**Niet echt maar het oefenen door het voeren van gesprekken hielp mij wel omdat ik dat wat ik leerde kon gebruiken.

**4. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
Op welke manier heeft jouw maatschappelijke begeleider bijgedragen aan jouw inburgering?** Zij heeft voor mij niet echt iets toegevoegd hieraan. De eerste school was in Rotterdam maar ik heb alles zelf geregeld. En hetzelfde geld voor Leiden. Ze vroeg alleen of ik een contract had van school. Zij hielp me met vervoerskosten en dat was het. Ik ben zelf naar Rotterdam gegaan.   
**Was zij wel op de hoogte van jouw situatie rondom de inburgering?**  
De eerste zes maanden dat ik nog niet kon inburgeren gaf ik vaak aan dat ik wilde beginnen maar ze zei dat ik moest wachten omdat er maar twee scholen waren. Elke keer hoorde ik nog een maand en uiteindelijk heeft dit 6 maanden geduurd. Daarom ben ik zelf naar Rotterdam gegaan. Het eerste jaar heb ik zelf alle vervoerskosten betaalt  
**Ben jij van mening dat Vluchtelingwerk iets anders had kunnen of moeten doen om het voor jou makkelijker te maken?**  
Ja, VluchtelingenWerk had beter advies kunnen geven wat betreft de school. Misschien hadden ze meer informatie kunnen geven of een beter passend advies op basis van wat iemand al kan of niet kan. Nu proberen we onze ervaringen te delen maar de meeste informatie krijgen statushouders nu via via. Verder kan VluchtelingenWerk misschien wat meer betrokken zijn bij de inburgering.   
**Heb je samen met de maatschappelijke begeleider en de taalcoach bepaalde doelen gesteld?** Nee we praatte alleen. Het was niet echt het stellen van doelen.   
  
**5. Samenwerking ketenpartners**   
**Ben jij vanuit VluchtelingenWerk wel eens doorverwezen nar een andere organisatie en kan je een voorbeeld noemen van een situatie waarin dat is gebeurd?** In de eerste periode heeft mijn begeleider geholpen met het zoeken naar scholen voor de kinderen. Daarna ging ik zelf op zoek naar kansen voor mijzelf en mijn kinderen. Zo ben ik bij Piëzo ik gekomen. Mijn begeleider had gezegd dat ze met ons naar Piëzo wilde en wij dachten dat het een school was. Wij kwamen er toen achter dat het een organisatie was die Nederlandse les gaf. Het heeft wat geholpen maar niet zoals de inburgeringscursus. Wij werden hierheen gestuurd door de maatschappelijke begeleider. Wij gingen hierheen omdat de wachtlijst van de school lang was op dat moment. Ook toen ik aan het inburgeren was ben ik daar gebleven.  **Hoe vaak ging je daar dan heen?**   
Meestal twee keer per week, aan het einde keer per week. Piëzo is niet verplicht. Zij hebben een programma en je kan kiezen voor geschikte lessen/niveaus.   
**In hoeverre denk je dat het doorverwijzen een positief effect heeft gehad op de inburgering?**  
Ik denk dat dit heel goed heeft geholpen. De meeste mensen beginnen met het alfabet of op een laag niveau met de inburgering. Wij wisten al redelijk wat (niveau 1) doordat we bij Piëzo al lessen hadden gehad.

**Ik ga het interview nu afronden. Hartstikke bedankt voor je tijd. Heb jij nog wat toe te voegen wat van belang kan zijn voor mijn onderzoek?**   
Misschien zou VluchtelingenWerk een begeleider kunnen hebben die gericht is op inburgering zodat cliënten duidelijkere informatie kunnen krijgen over de inburgering en verschillende inburgeringscursussen. Het zou helpen als VluchtelingenWerk een grotere rol zou spelen en cliënten meer zou stimuleren.

**Getranscribeerd interview respondent 3  
Eritrese man, 24 jaar, woont één jaar in Zoetermeer.   
1. Algemeen  
Kan je jezelf voorstellen?**  
Ik ben \*\*. Ik kom uit Eritrea. Ik woon nu 1 jaar in Zoetermeer.  
**Hoe lang krijg je al begeleiding vanuit VluchtelingenWerk Zoetermeer?**   
1 jaar.  
**Kan je mij vertellen hoe ver je nu bent met de inburgering?**   
Ik ben daar mee bezig.  
  
**2. Keuze inburgeringscursus**   
**Wat heeft jou geholpen bij het kiezen voor een geschikte inburgeringscursus?**  
Ik ken mensen die op dezelfde school zitten en zij zeiden dat dit een goede school was.   
**Hoe ben je op de hoogte gesteld over de verschillende inburgeringscursussen?**  
Door mijn vrienden.   
**Heeft je begeleider ook informatie gegeven over de verschillende inburgeringscursussen?**Ik heb een folder gekregen over de cursussen.   
**Is het voor jou haalbaar om het inburgeringexamen te halen binnen de gestelde termijn?**  
Ik vind Nederlands wel een moeilijke taal. Ik weet niet of ik het ga halen.   
  
**3. Taalmaatje**  
**Heb jij een taalmaatje/of taalcoach gehad gedurende de periode van inburgering?** Nee dit heb ik niet.  
**Wat voor invloed denk je dat het heeft wanneer je vaker Nederlands met iemand zou kunnen oefenen?** Ik denk wel dat dit zou helpen voor mijn taal maar ik praat nu ook wel eens met mensen uit de winkel.

**4. Begeleiding vanuit VluchtelingenWerk  
Op welke manier heeft jouw maatschappelijke begeleider bijgedragen aan jouw inburgering?** Mijn begeleider helpt mij altijd goed. Ik kom hier vooral met post en dan helpt ze mij daarbij.   
**Hoe stimuleert jouw begeleider je om de inburgering te halen?** Ik kom niet naar hem voor de inburgering maar meer voor andere problemen.   
**Zijn er factoren waar je tegenaan loopt wanneer het gaat om de begeleiding vanuit VluchtelingenWerk bij het inburgeringsproces?** Nee.   
**Op welke wijze heeft Vluchtelingenwerk jou informatie gegeven over de inburgering?**Met de folders en in het AZC  **Heb je samen met de maatschappelijke begeleider en de taalcoach bepaalde doelen gesteld? Hoe hebben jullie dit gedaan?** Nee, dit heb ik niet gedaan...   
  
**5. Samenwerking ketenpartners**   
**Ben jij vanuit VluchtelingenWerk wel eens doorverwezen nar een andere organisatie en kan je een voorbeeld noemen van een situatie waarin dat is gebeurd?** Nee   
 **Ik ga het interview nu afronden. Bedankt voor je tijd. Heb je nog wat extra toe te voegen wat in het belang van dit onderzoek kan zijn?**  
Nee

Bijlage 3.1 Topiclijst interview teamleider taalschool VluchtelingenWerk (Chronologisch)  
Arbeidsverleden  
Moment van bij VluchtelingenWerk komen werken (redenen)  
Heden  
- Algemene persoonsgegevens  
- Relatie met statushouders  
- Hoe wordt de begeleiding van statushouders beleefd  
- Hoe wordt er invulling gegeven aan de inburgeringscursus   
- De verschillende niveaus van statushouders   
- Hoe wordt de voortgang bijgehouden   
- Wanneer krijgt de statushouder een taalcoach   
- Hoe verloopt het contact met (de maatschappelijke begeleiding) VluchtelingenWerk en andere organisaties  
Verwachtingen van de toekomst   
- Wat zijn de plannen voor de toekomst   
- Opvattingen over wat er voor statushouders gedaan moet worden ter ondersteuning van de inburgering (ideeën, behoefte, verwachtingen)

Bijlage 3.2 Interview met teamleider van taalschool Zoetermeer.

De onderstaande kleuren zijn gebruikt om aan te geven welke relevante onderwerpen naar voren zijn gekomen tijdens het interview

**Rood= eigen verantwoordelijkheid  
Blauw= Taalmaatje   
Oranje= Contact/samenwerking met VluchtelingenWerk en andere organisaties   
Groen= knelpunten rondom de inburgering  
Grijs= succesfactoren rondom de inburgering  
Geel= Werkwijze van de inburgeringsschool**

**Kunt u uzelf kort voorstellen?**  
Mijn naam is …, Ik werk sinds mei 2015 bij inburgering van VluchtelingenWerk, op 2 locaties. Ik werk in Leidschendam en Zoetermeer. Hiervoor werkte ik bij de maatschappelijke begeleiding, Ik hou mij bezig met de trajectbegeleiding van de cursisten en het inzetten van vrijwilligers bij de inburgering.  
**U heeft al als maatschappelijke begeleider gewerkt. Heeft u de veranderingen die de wetswijziging in 2013 rondom de eigen verantwoordelijkheid met zich hebben meegenomen meegemaakt?**Ik heb de opzet gezien vanaf het moment dat de eerste groep werd opgestart. Het beginstadium heb ik gevolgd. Je had de oudkomers die onder de gemeente vielen. Die had ik in het begin nog in mijn groep en dit was een andere gang van zaken dan de mensen die met DUO te maken hebben.  
**U heeft dus beide groepen meegemaakt. Wat is uw mening over de veranderingen in de wet?**  
Niks is zwart wit, een hoop grijs. Er zijn wel wat voordelen maar ook nadelen. Het bemoeilijkt soms wel de begeleiding. Het systeem zoals het nu is werkt shoppen in de hand. Dat is ook weer omdat er meerdere taalaanbieders zijn en omdat mensen zelf de keuze maken krijg je dat mensen in en uit lopen. Mensen stappen vrij gemakkelijk over naar een andere taalaanbieder. Dit gebeurt al om kleine redenen. Een meneer is bijvoorbeeld overgestapt omdat de vakantie hier niet samenviel met de vakantie van zijn kind. Hij gaf aan dat hij het prettig vond hier maar dat hij naar een andere school ging om dat weekje vakantie. Mensen stellen wat meer hun eisen en voorwaarden. Het wordt een soort onderhandeling. Mensen vragen om reiskostenvergoedingen en een laptop en zij bekijken waar zij de meeste voordelen uit kunnen halen.   
**Ja dat heb ik wel vaker gehoord. Heeft u het gevoel dat de problemen die u zojuist benoemd invloed hebben op het behalen van het inburgeringsexamen?**   
Uhm, ik weet niet of dat zozeer daar aan ligt maar men heeft een termijn en dat geeft in negatieve zin stress maar het zorgt er ook voor dat iemand niet eindeloos voort kan gaan. Het werkt noodzaak van voortgang in de hand en dat is ook weer goed. Dit is ook zo in regulier onderwijs. Sorry wat was je vraag?   
**Denkt u dat de mate van eigen verantwoordelijkheid invloed heeft op het behalen van het examen. Dus bijvoorbeeld dat statushouders zelf kunnen kiezen voor een school?**  
Vroeger hadden mensen meer ruimte om de inburgering op de lange baan te schuiven maar nu zijn vooral al de regeltjes van DUO datgene wat mensen stuurt. Je moet door die inburgeringsplicht heen zien te komen. Deze regels werken ook dingen in de hand want mensen kunnen ook ontheffing krijgen na 600 uur inspanning. Uiteindelijk heb je meestal een behoorlijke groep 600 uurs cursisten. Vaak ook omdat mensen het A2 niveau niet kunnen uit maar je hebt ook mensen die daarvoor gaan, die daarop inzetten. Die denken ik zit hier mijn tijd wel uit, die 600 uur. Ook met het oog op naturalisatie. Wanneer er ontheffing wordt gegeven kunnen mensen genaturaliseerd worden en dan wordt daar op ingespeeld. Het zijn lastige regeltjes.

**Er zijn veel aanbieders van inburgeringscursussen in Zoetermeer. Is er een manier waarop jullie je onderscheiden van andere taalscholen?**  
Ik weet niet echt hoe het er aan toe gaat bij andere taalaanbieders, ik kom niet bij ze over de vloer. Ik weet wel hoe onze aanpak is. Wij hebben vrij veel zorg en aandacht hebben voor de trajectbegeleiding. Er is een teamleider voor, dat ben ik, om contacten te hebben met de gemeente of duo om verlenging of ontheffing te regelen. Dit zal bij andere taalaanbieders ook vast zo zijn maar hoe dat gaat weet ik niet. Ik weet toevallig dat bij totaal de projectleider een enorm groot gebied heeft met veel locaties en ik kan me niet voorstellen dat zij veel tijd heeft om mensen intensief te begeleiden en maatwerk te leveren. Maar goed ik weet niet precies hoe daar de wisselwerking is tussen wat de projectleider doet en wat de leraren doen.   
**Hoe gaat het begeleiden van de statushouders hier precies?**  
Dat doe ik eigenlijk, wellicht doen bij andere taalscholen de docenten meer helpen met het invullen van formuliertjes en dergelijke.   
**Dus even voor mijn beeldvorming, u begeleidt de cliënten en helpt ze met het invullen van formulieren? Zijn er nog meer dingen waar u op moet letten in de begeleiding?**Ja of we gaan met DUO bellen als er dingen onduidelijk zijn, hoeveel tijd heeft men nog, of bij termijnoverschrijding moet er actie worden genomen. Je verklaring deelname cursus opsturen of een machtiging medische gegevens opvragen. Er kunnen verschillende acties worden genomen om iemand te behoeden voor een boete.  
**Wanneer de inburgering moeizaam verloopt, hoe komt u daar dan achter?**  
Nou ja, moeizaam verloopt. Je hebt zoveel verschillende mensen die binnen komen en iedereen moet dat A2 niveau halen maar je hebt een behoorlijke groep voor wie dat niet haalbaar is. Die kunnen misschien A1 halen maar echt dat A2 niveau is geen haalbare kaart. Dit kan komen door leeftijd of doordat zij geen of weinig onderwijs hebben gevolgd. Of de afstand tot onze taal kan heel groot zijn zoals bij Eritreeërs. Deze dingen zijn het meer, ik denk niet zo zeer een andere aanpak. Het is een behoorlijk lange weg.  
**U geeft aan dat factoren zoals leeftijd, scholing en afstand in taal het inburgeringsproces bemoeilijken. Denkt u dat hier geen invloed op uit te oefenen is?**Ik denk het niet. De mevrouw die je net zag zitten gaat best wel hard, zij zit in de alfabetiseringsgroep. Zij is een van de betere cursisten in de groep en er is een goede kans dat ze door kan gaan naar de inburgering maar gezien mevrouw haar profiel, haar leeftijd, is de kans groot dat ze een 600 uurs cursist gaat worden. Dat kan je eigenlijk nu al vaststellen. De kans vergroten is lastig.   
**Hebben statushouders die hier een cursus volgen een taalmaatje?**Ja, we zetten taalcoaches in. Zo kan iemand extra oefenen en kan de kans wel vergroot worden. Dit is bevorderlijk voor het halen van het inburgeringsexamen. **Dus om statushouders te stimuleren zetten jullie wel taalcoaches in? Doen jullie nog meer?**Ja, en we hebben ook een klasassistenteopde groepen, die kunnen dan apart met iemand of met een groepje met hetzelfde niveau oefenen. Dat is dan eigenlijk de extra ondersteuning binnen de lessen. Daarbuiten is er de wekelijkse afspraak met de taalcoach. **Oké, en hoe zit het precies met de taalcoach. Ik weet dat statushouders de mogelijkheid hebben om via Stichting Gilde aan een taalcoach gekoppeld te worden. Hoe werkt dat hier?**Ik koppel onze cursisten aan een taalcoach, dat worden vrijwilligers bij VluchtelingenWerk. **Hoe is het aanbod van vrijwilligers die taalcoaches willen worden?**Op zich blijft het altijd wel binnenkomen. Er zijn centrale aanmeldingen via VluchtelingenWerk. Er komt geregeld een aanmelding binnen en dan maak ik een afspraak met de persoon. Daarnaast wordt er wel is iemand aangemeld via het taalhuis.Een taalvrijwilliger geeft dan aan bij een organisatie aan de slag te willen en wij kunnen dan contact opnemen. Er was een tijd dat ik geregeld een aanbod kreeg vanuit het VIP maar dit is de laatste tijd wat minder dan vroeger. Dat ligt niet zozeer aan mij denk ik want ik ga er ook nog wel eens langs of ik geef aan dat ik nog op zoek ben naar een klassen assistent. Maar het meeste gaat nu toch wel via het centrale aanmeldpunt van VluchtelingenWerk. **Zou dat komen doordat de vluchtelingenproblematiek voorheen een groter onderwerp was in de media?**Ja toen was het inderdaad anders dan nu. Het was heel erg engaged doordat de situatie zo was. Vrijwilligers kwamen naar je toe met een andere insteek dan nu. Dat was meer idealistisch zou ik maar zeggen. Nu is dat in een wat rustiger vaarwater gekomen en de vrijwilliger benaderd het nu wat meer vanuit zijn of haar eigen behoefte. De eigen wensen worden meer aangegeven. Het is iets bewerkelijker om zo een vrijwilliger in te zetten. Zij geven aan dat ze bijvoorbeeld op maandag ochtend willen en niet in een alfabetiseringsgroep en dat zij met hoogopgeleide statushouders willen werken. Het inzetten van vrijwilligers heeft wat meer vorm gekregen en men heeft ook andere wegen gevonden om zichzelf nuttig te maken als vrijwilliger.Vaak doen mensen ook ergens anders vrijwilligerswerk of wordt het gecombineerd met een baan. Er is dan vaal om rekening mee te houden  
**Hoe ervaart u de vraag en aanbod rondom de vrijwilligers?**

Dat houdt op zich wonderbaarlijk genoeg goede tred met elkaar, vraag en aanbod. Dat verbaast me soms wel. Het is niet dat het heel erg ver uit elkaar ligt. Wel apart eigenlijk. Wat ik nodig heb en wat er binnen komt aan aanmeldingen is vrij goed in balans met elkaar.  
**Op basis waarvan krijgen statushouders die hier een inburgeringscursus volgen een taalcoach?**   
Formeel krijgt met een taalcoach vanaf niveau A1-, dus niet in de alfabetiseringsfase. Dat is formeel hoe we het doen. Daar wordt nog wel eens van afgeweken want er zijn ook alfabetiseringscursisten die wel een taalcoach hebben. Dit gebeurd dan omdat er specifiek wordt aangegeven door de cursist of docent dat daar behoefte naar is. Als er ruimte voor is en er een vrijwilliger beschikbaar is koppel ik deze statushouder ook aan een taalcoach. Je zegt dat er in Zoetermeer sommige statushouders niet op de hoogte zijn dat zij een taalcoach kunnen krijgen. Je moet je wel bewust zijn dat er grote verschillen zijn tussen de locaties. In Leidschendam weet de maatschappelijke begeleiding exact hoe het verkrijgen van een taalcoach in werking gaat.   
**Denkt u dat er iets kan veranderen in Zoetermeer om de situatie te verbeteren?**   
Wat een valkuil is, is dat het een cocktail van factoren is. Bijvoorbeeld Leiden is een universiteitsstad met veel studenten, Den Haag heeft een stedelijke cultuur met een andere dynamiek. Daar heb je ook de rol van de bibliotheek en deze is vrij actief kwa taalmaatjes gebeuren. Het valt me ook op dat je ze in en uit ziet lopen daar. Maar in de bibliotheek van Zoetermeer is dat toch ook wel zo. Het is best wel een heel bedrijvig, actief iets.   
**Vooral hoger opgeleide cliënten die zelf veel initiatief laten zien lijken daar terecht te komen, maar niet iedereen is van de mogelijkheden op de hoogte.**   
Ja dat klopt. Bij stichting gilde kunnen mensen ook pas vanaf een bepaald niveau terecht. Veel mensen hebben dat niveau nog niet. In Leidschendam vragen mensen vaak waarom een statushouder nog geen taalcoach heeft. Dan leg ik weer uit dat dit kan zijn op basis van het niveau. Ik probeer wanneer de statushouder het wilt wel wat voor elkaar te krijgen maar de ervaring laat zien dat dit vaak wel lastig is omdat de taalcoach het moeilijk vindt. Ik heb een hele ervaren taalcoach die ook met twee alfabetiseringscursisten aan de slag was gegaan omdat zij heel graag een taalcoach wilde. Deze taalcoach heeft mij laten weten dat die wilde stoppen met deze cursisten omdat die niet verder met ze kwam. De taalverwerving kwam niet verder. Als hij er niet verder mee komt zou ik niet weten wie wel. Deze vrijwilliger heeft zichzelf heel erg ontwikkeld als taalcoach. Hij is heel actief en heel professioneel. Hij gaf te kennen dat het niet nuttig was. Hij heeft voor deze twee geadviseerd vrijwilligerswerk te gaan doen. Hij denkt dat dat hun net even dat duwtje geeft om de taal op te pakken. Hij denkt dat hij ze daarna vanaf een bepaald punt weer verder kan helpen.   
**Dat is wel heel interessant. Denkt u dat een verbetering in de samenwerking tussen organisaties hierin een bijdrage zou kunnen leveren?**Een interessante met wie je zou kunnen praten is Monica. Zij is vrijwilliger en zij stort zich helemaal op dit soort zaken. Dit is een hele interessante dame. Zij neemt veel initiatief. Zij is met een statushouder naar de manager van de DIRK gegaan en zo is hij aan een baan gekomen. Dit weekend stond ze weer in het AD omdat ze zwemlessen had geregeld voor onze cursisten. Daarnaast heeft ze ook in samenwerking met een jobcoach van de gemeente voetbaltrainingen georganiseerd. Aan zulke mensen heb je veel. Zij zijn misschien meer betrokken bij de inburgering dan de maatschappelijke begeleiders. Het is al prachtig als zij de kinderopvang goed regelen. Wanneer dit niet gebeurd kan dit voor enorme vertraging zorgen. Zo hadden wij bijvoorbeeld Jodit, die maar niet terug naar school kwam toen haar zwangerschapsverlof al lang voorbij was. Op een gegeven moment had ik haar maatschappelijke begeleider getraceerd. Wat zei de maatschappelijke begeleider, ’ja het jaartje is voorbij’’, of wat was het, anderhalf? Ze zei ‘’het dossier is gesloten dus ik ga het niet meer doen, stuur haar maar naar de formulierenbrigade’’.   
**Leuk dat Monica zoveel initiatief neemt, dat soort dingen zijn leuk. Als de maatschappelijke begeleiding op de hoogte zou zijn van dit soort initiatieven zou dat wellicht ook bijdrage kunnen leveren aan het stimuleren van de inburgering. Hoe kijkt u hier tegen aan?** Dat is het hem, Monica zegt ook dat cursisten vaak moeite hebben met het omgaan met computers. Dit staat nog los van de taalverwerving maar is ook een belangrijk dingetje. Al die tijd was ze hier mee bezig, zoeken, had ze contact met de gemeente en Piëzo, et cetera. Toen ineens kreeg ze van Piëzo te horen dat ze daar al mee bezig waren en er een les georganiseerd was maar dat er niet genoeg aanmeldingen waren. Dat is het, vaak weten de organisaties het niet van elkaar. Nu is er wel het taalakkoord, als organisaties hebben we een taalketenoverleg periodiek maar alsnog wordt dit soort informatie niet gedeeld. Ik krijg niet van Piëzo een mailtje waarin wordt vermeld dat zulke dingen worden georganiseerd. Er is niet een soort van delen van dat soort informatie wanneer zoiets gestart wordt. Piëzo weet niet dat Monica hier ook mee bezig was maar dit essentiële dingen. Een docent moet er nu veel tijd instoppen wanneer statushouders de computer niet begrijpen terwijl meerdere personen en/of organisaties bezig zijn met het regelen van zulke zaken en dit al opgepakt bleek te zijn door Piëzo. Ik denk wel dat het delen van zulke informatie voordelen met zich mee brengt. Dit zou ook gedeeld moeten worden met de maatschappelijke begeleiding.   
**U geeft aan dat informatie dus niet altijd goed gedeeld wordt. Op welke wijze denkt u dat dit verbeterd zou kunnen worden?**   
 **Met dat soort dingen vraag ik me dan af wat er kan veranderen in het contact tussen de taalschool en de maatschappelijke begeleiding. Wat is uw mening hierover?**Het is eigenlijk sinds kort dat er een change in the weather is. Voorheen ging al het contact via Angela. De opdracht die we nu krijgen van een hoger hand is een integrale aanpak. Pas geleden heb ik voor het eerst een teamoverleg van de maatschappelijke begeleiding bijgewoond. Dat is nooit eerder gebeurd en sommige collega’s vroegen hoezo we dat voorstel niet zelf hebben gedaan maar daar was voorheen het klimaat niet naar.   
**Hoe heeft u het bijwonen van dit overleg ervaren?**Ik denk dat we elkaar nog wel moeten vinden maar vanuit die integrale aanpak zitten zij natuurlijk ook met vragen hoe mensen met de inburgering begeleidt moeten worden in de zin van voorlichting en hoe dit vorm kan worden gegeven en hoe kunnen maatschappelijke begeleiders worden geïnformeerd hierin en welke input kan ik geven. Dit is informatie die nuttig is om af te stemmen. Het team dat nu bij VluchtelingenWerk Zoetermeer zit staan meer open voor samenwerking. Voorheen is er een angst geweest want VluchtelingenWerk mag mensen niet doorsturen naar het eigen aanbod als het ware. Mensen moeten neutraal worden voorgelicht maar dit is bijna doorgeslagen in het omgekeerde. Het is ook zonde als er hier kansen worden laten liggen.   
**Gezien de tijd zal ik het interview nu afronden. Heeft u nog wat toe te voegen dat van belang kan zijn voor mijn onderzoek?**

## Bijlage 4 ‘Checklist Zelfredzaamheid’

Afbeelding met tekst

Beschrijving is gegenereerd met zeer hoge betrouwbaarheid

1. Visie op inburgering 2018, p.9. [↑](#footnote-ref-1)
2. Dienst Uitvoering Onderwijs 2018 [↑](#footnote-ref-2)
3. P. Antenbrink e.a. 2017, p.25. [↑](#footnote-ref-3)
4. P. Antenbrink e.a. 2017, p.37. [↑](#footnote-ref-4)
5. CBS, 2017 [↑](#footnote-ref-5)
6. Garibay & De Cuyper 2014, p.18. [↑](#footnote-ref-6)
7. VluchtelingenWerk IntegratieBarometer 2014, p.5. [↑](#footnote-ref-7)
8. Baarda e.a. 2007, p.22. [↑](#footnote-ref-8)
9. Het [Verdrag van Genève van 1951 betreffende de status van vluchtelingen](https://www.cgvs.be/sites/default/files/content/download/files/verdrag_van_geneve.pdf) [↑](#footnote-ref-9)
10. Wet inburgering nieuwkomers 9 april 1998 [↑](#footnote-ref-10)
11. VNG, 2016 [↑](#footnote-ref-11)
12. Wet inburgering 2007 [↑](#footnote-ref-12)
13. Art.7 Wet inburgering 2013 [↑](#footnote-ref-13)
14. Art. 28 Wet inburgering 2013 [↑](#footnote-ref-14)
15. Art. 29, art. 30 Wet inburgering 2013 [↑](#footnote-ref-15)
16. [Rijksoverheid, 2017](http://docserver.ingentaconnect.com/deliver/connect/aup/00259454/v92n4/s2.html?expires=1527436940&id=0000&titleid=72010419&checksum=4059DC10D1922D8B566CB9D96022CE27#bib084) [↑](#footnote-ref-16)
17. [Verdrag van Genève van 28 juli 1951 betreffende de status van vluchtelingen](https://www.cgvs.be/sites/default/files/content/download/files/verdrag_van_geneve.pdf)  [↑](#footnote-ref-17)
18. Definitierichtlijn (2011/95/EG) [↑](#footnote-ref-18)
19. Gezinsherenigingsrichtlijn (2003/86/EG) [↑](#footnote-ref-19)
20. CBS, 2018 [↑](#footnote-ref-20)
21. De Cuyper & Garibay, 2014, p.18. [↑](#footnote-ref-21)
22. Dagevos 2001, p.13. [↑](#footnote-ref-22)
23. Rijksoverheid, 2018 [↑](#footnote-ref-23)
24. De Cuyper & Garibay, 2014, p.18. [↑](#footnote-ref-24)
25. CBS, 2018 [↑](#footnote-ref-25)
26. [DSP, 2016](http://docserver.ingentaconnect.com/deliver/connect/aup/00259454/v92n4/s2.html?expires=1527436940&id=0000&titleid=72010419&checksum=4059DC10D1922D8B566CB9D96022CE27#bib089), p.54. [↑](#footnote-ref-26)
27. [De Gruijter & Razenberg 2017](http://docserver.ingentaconnect.com/deliver/connect/aup/00259454/v92n4/s2.html?expires=1527436940&id=0000&titleid=72010419&checksum=4059DC10D1922D8B566CB9D96022CE27#bib039), p.6. [↑](#footnote-ref-27)
28. UNDP, 2016, p.3. [↑](#footnote-ref-28)
29. CBS, 2017 [↑](#footnote-ref-29)
30. Dagevos e.a., 2018, p.19. [↑](#footnote-ref-30)
31. Kelly & Breslin 2010, p.479. [↑](#footnote-ref-31)
32. Ministerie van Buitenlandse Zaken, 2015 [↑](#footnote-ref-32)
33. Mulders & Tuk 2016, p.17. [↑](#footnote-ref-33)
34. ‘Rijksoverheid, 2018 [↑](#footnote-ref-34)
35. Van Dalen 2014, p.21. [↑](#footnote-ref-35)
36. ‘‘Vluchtelingen: meedoen in de Nieuwe Stijl’, bekeken op 2 april 2018. [↑](#footnote-ref-36)
37. P. Antenbrink e.a. 2017, p.32. [↑](#footnote-ref-37)