

Vrijwillige inburgeraars

in de gemeente Arnhem

Handvatten ten aanzien van communicatie en aanbod





Vrijwillige inburgeraars



IN OPDRACHT VAN

DOOR



Vrijwillige inburgeraars

Een onderzoek naar de mogelijkheden voor de gemeente Arnhem om vrijwillige inburgeraars te kunnen bereiken en te enthousiasmeren (verbetering van de propositie) tot deelname aan een inburgeringstraject. Het onderzoek dient de gemeente Arnhem te voorzien van concrete en praktische handvatten ten aanzien van communicatie en aanbod.

Dit rapport is geschreven door Marotura te Enschede, in opdracht van de gemeente Arnhem.

Colofon:

Tekst: drs. Abdeloahid Taouil
Ir. Achmed Taouil
drs. Redouane Taouil

Maart 2010



Voorwoord

Voor u ligt het rapport Vrijwillige inburgeraars. Deze opdracht is uitgevoerd in opdracht van de gemeente Arnhem.

Dit onderzoek kon niet tot stand komen zonder hulp van enkele mensen. Daarom willen wij graag iedereen bedanken die een bijdrage heeft geleverd aan het onderzoek. Een aantal van hen speciaal, te weten de contactpersonen van de verschillende zelforganisaties uit Arnhem. Tenslotte is bijzondere dank verschuldigd aan de respondenten die mee hebben gedaan aan dit onderzoek.

Enschede,
Maart 2010





Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Inhoudsopgave	5
1. Inleiding	6
1.1 Uitgangspunten gemeente Arnhem	6
1.2 Speerpunt: bereiken en activeren van vrijwillige inburgeraars in de gemeente Arnhem	6
1.3 Vooruitblik rapport	7
2. Methode van onderzoek	8
2.1 Interviews	8
2.2 Werving	11
2.3 Afname	11
3. Resultaten	12
3.1 Fase 1: Contrei	12
3.2 Fase 2: Contact	14
3.3 Fase 3: Contract	24
3.4 Fase 4: Controle	25
4. Conclusies en aanbevelingen	28
4.1 Fase 1: Contrei	28
4.2 Fase 2: Contact	30
4.3 Fase 3: Contract	37
4.4 Fase 4: Controle	38
Bijlage	41
Bijlage 1: Interviewprotocol	42





1. Inleiding

1.1 Uitgangspunten gemeente Arnhem

Recent is de Wet Participatiebudget in Nederland van kracht. Inburgering, educatie en re-integratie zijn kernwoorden in het participatiebudget. Het budget maakt het mogelijk om arbeidsinschakeling, inburgering en educatie op gemeentelijk niveau beter op elkaar af te stemmen en te combineren.

Gemeenten zien daardoor inburgeringstrajecten als de eerste fase van het op participatie gerichte beleid voor groepen burgers. Sociale vaardigheden en het beheersen van de Nederlandse taal zijn basisvaardigheden om te participeren in de samenleving. Deze zijn nodig om mensen toe te leiden naar onder andere arbeid, scholing, ondernemerschap, mantelzorg, opvoedingsondersteuning, vrijwilligerswerk, maatschappelijke participatie en sociale cohesie.

1.2 Speerpunt: bereiken en activeren van vrijwillige inburgeraars in de gemeente Arnhem

Om de inburgeringagenda te kunnen uitvoeren, is door de gemeente Arnhem een implementatieplan opgesteld. Vanwege de omvang van de implementatie is het werk verdeeld over zeven deelprojecten die ieder aan de hand van thema's aan de totstandkoming van de gestelde doelen werken. Eén van de deelprojecten richt zich op het bereiken van mensen die niet inburgeringsplichtig zijn maar wel voordeel zouden kunnen hebben bij het volgen van een inburgeringstraject. De zogenaamde vrijwillige inburgeraars.

Ondanks vele inzet weet de gemeente Arnhem nog niet voldoende vrijwillige inburgeraars te verleiden tot het volgen van een inburgeringstraject. Daarnaast vermoedt de gemeente Arnhem dat haar aanbod niet goed aansluit bij de behoeften van deze doelgroep. Daarom is het noodzakelijk de oorzaken van de achterblijvende resultaten te kennen en trajecten te ontwikkelen die leiden tot verbetering van de kwantiteit, kwaliteit en het rendement van inburgeringstrajecten van de gemeente Arnhem. *Centraal in dit onderzoek staan de volgende deelvragen:*

- Definiëren van heldere, concrete en zichtbare doelen, ambities en werkwijze van de inburgeringstrajecten;
- Doelgroep analyse:
 - Hoe ziet de doelgroep eruit?;
 - Hoe groot (omvang alsmede de samenstelling) is de doelgroep?;
 - Is de doelgroep te segmenteren?;
- Inventarisatie van de kernwaarden, verwachtingen, vaardigheden, attitude, bewustheidontwikkeling, perceptie en kennis van de doelgroep over inburgering, participatie en de gemeente Arnhem:
 - Is de doelgroep bekend met inburgering?;
 - Wat zijn haar motieven om wel/ niet deel te nemen aan inburgering?;
- Communicatie:
 - Bereik van de doelgroep;
 - Welke communicatiekanalen dienen ingezet te worden?;
 - Positionering boodschap onder de doelgroep zo vormgeven dat doelgroep het nut van inburgering en participatie begrijpt en daardoor gestimuleerd en geprikkeld wordt om deel te nemen aan inburgeringstrajecten;
- De kwaliteit van de intake (casemanager) te verhogen / verbeteren;
- Behoeften doelgroep:



- Waar heeft de doelgroep behoefte aan gerelateerd aan inburgering?;
- Wat wil de doelgroep eventueel leren en hoe zou dat vormgegeven moeten worden?.

1.3 Vooruitblik rapport

In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksmethode beschreven. In hoofdstuk 3 zullen de resultaten van dit onderzoek aan bod komen. De resultaten zijn gerangschikt per fase die is doorlopen in dit onderzoek. Tenslotte komen de conclusies en aanbevelingen in hoofdstuk 4 aan bod.





2. Methode van onderzoek

Voor de uitvoering van dit project is gekozen voor een kwalitatieve methode. Dit kwalitatief onderzoek stond in het teken van het voeren van interviews.

2.1 Interviews

Allereerst zal hieronder ingegaan worden op de samenstelling van de groep respondenten. Vervolgens zal het interviewprotocol toegelicht worden. Dit hoofdstuk zal afgesloten worden met het beschrijven van de interviewprocedure.

2.1.1 Respondenten

Dit project heeft betrekking op vrijwillige inburgeraars uit Arnhem. Vrijwillige inburgeraars zijn mensen die niet inburgeringsplichtig zijn, maar wel voordeel zouden kunnen hebben bij het volgen van een inburgeringstraject. Vrijwillige inburgeraars zijn in praktijk vaak van allochtone afkomst. Daarom is in dit onderzoek de CBS- definitie van 'allochtoon' gehanteerd. Een persoon is een allochtoon als tenminste één van de ouders in het buitenland is geboren.

In totaal hebben 15 mannen en 15 vrouwen deelgenomen aan dit project. De specifieke onderverdeling per groep respondenten en etniciteit is schematisch weergegeven in onderstaand tabel.

Tabel 1:

Totaal aantal respondenten dat heeft deelgenomen aan dit onderzoek onderverdeeld naar herkomstland en geslacht

Groep respondenten	Aantal	Man	Vrouw
Turken	12	3	9
Koerden	4	2	2
Marokkanen	6	3	3
Chinezen	2	1	1
Irakezen	1	1	
Somaliër	1	1	
Soedanees	1	1	
Albanezen	1	1	
Afghanen	2	2	
Totaal	30	15	15

2.1.2 Verantwoording en representativiteit van dit onderzoek

Er kunnen een viertal opmerkingen geplaatst worden bij de verantwoording en representativiteit van dit kwalitatief onderzoek.

- (1) Allereerst weet de gemeente Arnhem, ondanks vele inzet, nog niet voldoende vrijwillige inburgeraars te verleiden tot het volgen van een inburgeringstraject. Daarnaast vermoedt de gemeente Arnhem dat haar aanbod niet goed aansluit bij de behoeften van deze doelgroep. Daarom is het noodzakelijk de oorzaken van de achterblijvende resultaten te kennen en trajecten te ontwikkelen die leiden tot verbetering van de kwantiteit, kwaliteit en het rendement van inburgeringstrajecten van de gemeente Arnhem. Om aan deze behoeften te voldoen, is gekozen voor een kwalitatief karakter van het onderzoek. Een verkennend en exploratief onderzoek is hierbij gewenst. Een verkennend en exploratief





onderzoek is gewenst, omdat er sterke sociale normen over vrijwillig inburgeren bestaan onder de doelgroep. Daarom is dieper inzicht nodig in de beleving, percepties, ideeën, achtergronden, motieven, weerstanden, emotionele & rationele beweegredenen, en de kernwaarden die daaraan ten grondslag liggen.

- (2) Ten tweede is in dit onderzoek de 'sneeuwbalmethode' toegepast. De 'sneeuwbalmethode' impliceert dat er nieuwe respondenten worden benaderd zolang er sprake is van nieuwe informatie die daaruit voortvloeit. Zodra geen nieuwe visies of gezichtspunten meer naar voren komen, wordt aangenomen dat een verzadigingspunt is bereikt ten aanzien van de dataverzameling. Hierbij geldt dat er wel voldaan moet worden aan het minimale aantal van 15 respondenten en maximaal 50 respondenten. Met het totaal aantal van 30 respondenten, voldoet dit onderzoek hier ruimschoots aan. De praktijk wijst verder ook uit dat een onderzoekspopulatie van 30 respondenten voldoende is, om tot kwalitatief goede resultaten te komen.
- (3) Ten derde dient er een extra opmerking geplaatst te worden ten aanzien van de voornaamste potentiële knelpunten in een kwalitatief onderzoek, te weten de representativiteit en generaliseerbaarheid. Deze knelpunten komen echter ook voor in een kwantitatief onderzoek en daarnaast geldt dat er wel degelijk *impliciete* generalisaties mogelijk zijn bij een kwalitatief onderzoek.
- (4) Tenslotte de tijdsnorm & het budget.

2.1.3 Interviewprotocol

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van gestructureerde interviews. Deze interviews bestonden uit open vragen en een vaste structuur. Hieronder zal de structuur van het interviewprotocol beschreven worden.

Algemene gegevens

Het interviewprotocol begint met het vragen aan de respondenten naar de demografische variabelen. Demografische variabelen in dit project zijn de afkomst, de generatie, opleidingsniveau en beroepsniveau. Deze vier variabelen zijn van belang in dit project, om goed onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende doelgroepen (zie bijlage 1: Interview protocol).

Participatie in de samenleving

Dit onderdeel uit het interviewprotocol heeft betrekking op vragen die gaan over goede contacten tussen de respondent en zijn omgeving (de buurt, de stad Arnhem en de gehele maatschappij).

Aan de respondenten is gevraagd wat zij onder participatie, vrijwilligerswerk, zelfredzaamheid, inburgering en sociale netwerk verstaan.

Thema cursus

Het onderdeel thema cursus uit het interviewprotocol bestaat uit vier constructen, te weten (1) *werk*, (2) *opvoeding, gezondheid & onderwijs*, (3) *maatschappelijke participatie* en (4) *ondernemerschap*.

1) Thema werk

Het thema werk uit het interviewprotocol heeft betrekking op vragen die gaan over werk. Gevraagd is wat de respondent belangrijk vindt ten aanzien van werk, welke (taal)behoeften de respondent hierbij heeft en welke mensen hierbij een rol spelen.

2) Thema opvoeding, gezondheid & onderwijs





Gevraagd is wat de respondent belangrijk vindt ten aanzien van opvoeding, gezondheid & onderwijs, welke (taal)behoeften de respondent hierbij heeft en welke mensen hierbij een rol spelen.

3) Thema maatschappelijke participatie

Gevraagd is wat de respondent belangrijk vindt ten aanzien van maatschappelijke participatie, welke (taal)behoeften de respondent hierbij heeft en welke mensen hierbij een rol spelen.

4) Thema ondernemerschap

Gevraagd is wat de respondent belangrijk vindt ten aanzien van ondernemerschap, welke (taal)behoeften de respondent hierbij heeft en welke mensen hierbij een rol spelen.

Participatieprogramma's

Het onderdeel participatieprogramma's uit het interviewprotocol bestaat uit vier constructen, te weten

- 1) huidige situatie;
- 2) keuze proces;
- 3) barrières;
- 4) bestaande participatieprogramma's.

- Er is onderzocht welke activiteiten in de buurt en / of omgeving de respondent onderneemt en de motivatie die hieraan ten grondslag ligt;
- Daarnaast is ingegaan op de mogelijke drempels / belemmeringen die spelen bij actief participatie. In het verlengde hiervan is gevraagd hoe en op welke manier deze belemmeringen kunnen worden weggenomen;
- Vervolgens zijn enkele vragen gesteld over het oriëntatieproces van de respondent. Deze vragen gingen nader in op welke oriëntatiemiddelen gebruikt worden en de criteriapunten die hieraan ten grondslag liggen;
- Als laatste is ingegaan op de aantrekkelijkheid van een aantal bestaande participatieprogramma's. Voor meer informatie zie bijlage 1: Interview protocol.

Voorlichting / communicatie participatieprogramma / inburgeringstrajecten

Het onderdeel *voorlichting / communicatie participatieprogramma / inburgeringstrajecten* uit het interviewprotocol gaat in op de bekendheid met voorlichtingsactiviteiten van de gemeente Arnhem en de verwachtingen ten aanzien van voorlichting. Daarbij is ingegaan op welke onderwerpen behandeld dienen te worden tijdens de voorlichting door de gemeente Arnhem, en op welke manier gemeente Arnhem de vrijwillige inburgeraars het beste kan bereiken. Voor meer informatie zie bijlage 1: Interview protocol.

Communicatiemiddelen en uitingen over inburgering van de gemeente Arnhem

In het interview is het construct *communicatiemiddelen en uitingen over inburgering van de gemeente Arnhem* aan bod gekomen. Inzicht is getracht te verkrijgen in de eisen en wensen van de respondent betreft de website en voorlichtingsbrochures van de gemeente Arnhem. Voor meer informatie zie bijlage 1: Interview protocol.





Gemeente Arnhem

Afsluitend is gevraagd naar de informatiebehoefte (informatie-input) ten aanzien van de gemeente Arnhem en de communicatie met de gemeente Arnhem. Voor meer informatie zie bijlage 1: Interview protocol.

2.1.4 Procedure

Hieronder zal toegelicht worden wat de procedure is tijdens dit project. Er zal allereerst ingegaan worden op de werving van respondenten. Daarna zal ingegaan worden op de afname van het interview.

2.2 Werving

Het werven van de respondenten in dit project is gebeurd door gebruik te maken van zowel de formele als de informele weg. Via de formele weg (te weten een lijst van potentiële vrijwillige inburgeraars uit Arnhem, opgesteld door de gemeente Arnhem), is contact gezocht met de respondenten. Dit resulteerde in het feit dat twee respondenten deel wilden nemen aan dit onderzoek. Het was bijzonder lastig om respondenten te werven uit de lijst.

In het bijzonder is via de informele weg geworven. De kracht van Marotura zit hem ook in het bijzonder in de informele weg. Marotura beschikt over een goed netwerk binnen de allochtonen doelgroepen die (vaak) moeilijk te bereiken zijn door formele instanties.

2.3 Afname

De interviews zijn afgenomen in verschillende ruimtes. Een groot aantal interviews zijn afgenomen in buurthuizen, zelforganisaties en bij mensen thuis. Daarnaast zijn er ook interviews afgenomen op het stadskantoor van de gemeente Arnhem. De gemiddelde duur van het interview was ongeveer een uur, met een minimumduur van 35 minuten, en een maximumduur van 75 minuten.

Om de kwaliteit (betrouwbaarheid en validiteit) van dataverzameling te waarborgen, zijn de interviews door middel van een semi- gestructureerd interviewschema afgenomen. De vragen stonden van tevoren vast, maar er was wel ruimte om andere verwante onderwerpen aan bod te laten komen. Hierbij dient opgemerkt te worden dat in elk interview dezelfde vragen aan bod kwamen, onafhankelijk van onder andere het tijdstip waarop of waar het interview werd afgenomen. In dit onderzoek is gebruik gemaakt van een dataregistratie- apparaat om de gesprekken op te nemen. Voor het gebruik van het dataregistratie- apparaat is van te voren toestemming gevraagd. Voor aanvang van de interviewsessies is één proefinterview afgenomen om de betrouwbaarheid te verhogen.

Voor de validiteit van dit onderzoek is het van belang dat bepaalde onderwerpen in elk interview ter sprake kwamen. Naast het feit dat bepaalde onderwerpen aan bod zijn gekomen werd de respondent ook gestimuleerd om vrijuit te praten. Zo werd, indien er sprake was van onduidelijkheden over bepaalde vragen, hier met de respondent over gesproken.



3. Resultaten

De resultaten van dit onderzoek zullen onderverdeeld en uiteengezet worden aan de hand van een viertal fasen. Deze viertal fasen worden door vrijwillige inburgeraars doorlopen bij het oriënteren en deelnemen aan inburgeringstrajecten.



Figuur 1: 4C fasen

3.1 Fase 1: Contrei



Deze paragraaf is gewijd aan de visie, verwachtingen en behoeften van vrijwillige inburgeraars uit Arnhem ten aanzien van de fase Contrei. In deze fase wordt er nader ingegaan op de omgeving van de vrijwillige inburgeraars. De resultaten zullen hieronder weergegeven worden.

3.1.1 Statistische gegevens

Tabel 2:

Aantal niet- westerse allochtonen in Arnhem verdeeld in man en vrouw en generatie

	Man	Vrouw	
Eerste generatie	7.832	7.349	
Tweede generatie	5.521	5.027	
Totaal	13.353	12.376	25.729

Tabel 3:

Aantal niet- westerse allochtonen in Arnhem verdeeld naar herkomstland

Land	Aantal
Afghanistan	940
Brazilië	149
China	1.277
Colombia	108
Dominicaanse Republiek	257
Egypte	93
Ethiopië	122
Filippijnen	103
Ghana	106
Hongkong	359
India	104
Irak	1.352
Iran	560
Marokko	3007





Pakistan	109
Somalië	471
Turkije	8003
Vietnam	463
Totaal	25.729

Tabel 4:
Aantal niet- westerse allochtonen in Arnhem verdeeld naar leeftijd

Leeftijd	totaal	Man	Vrouw	1^{ste} gen.	Man	Vrouw	2^{de} gen.	Man	Vrouw
20-25	2.709	1.400	1.309	1.533	792	741	1.176	608	568
25-30	2.798	1.410	1.388	1.816	888	928	982	522	460
30-35	2.264	1.165	1.099	1.782	928	854	482	237	245
35-40	2.275	1.166	1.109	2.082	1.055	1.027	193	111	82
40-45	2.021	1.105	916	1.933	1.058	875	88	47	41
45-50	1.532	836	696	1.500	819	681	32	17	15
50-55	1.049	518	531	1.022	508	514	27	10	17
55-60	792	378	414	781	372	409	11	6	5
60-65	607	293	314	601	292	309	6	1	5

3.1.2 Kernwaarden (Kernideologie)

De kernideologie is de lijn en visie die vrijwillige inburgeraars in de loop van de tijd hebben ontwikkeld. De wereld van de vrijwillige inburgeraars is onderhevig aan veranderingen, maar de kernideologie blijft hierbij de basis, als een wegwijzer en bron van inspiratie. De kernideologie bestaat uit kernwaarden. Kernwaarden zijn de richtinggevende principes en grondbeginselen, een set van essentiële en onveranderlijke basisprincipes die de vrijwillige inburgeraar toetst aan zijn of haar dagelijkse bezigheden.

Geconstateerd kan worden dat onderstaande kernideologie van toepassing is op vrijwillige inburgeraars:

Vrijwillige inburgeraars streven een royaal leven na zonder zorgen. Een leven met een eigen huis, gezin met kinderen, vrienden, een eigen auto, goed salaris, een vaste baan en om royaal op vakantie te gaan naar het moederland of land waar veel familie woont.

3.1.3 Sociale omgeving

De sociale omgeving van de doelgroep speelt zich voornamelijk af binnen de eigen gemeenschap. Vrije tijd wordt doorgebracht met het gezin, familie en vrienden/ kennissen uit de eigen gemeenschap. Op het werk, school of (sport)vereniging komt men in contact met mensen uit andere gemeenschappen.

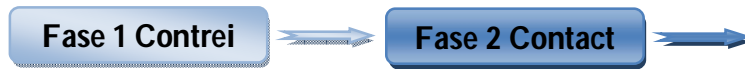
'Hoofdzakelijk afkomst met afkomst, en je hebt ook wel gemengde groepen, maar dat is niet echt veel. Je kent elkaar en zoekt elkaar op. Je begrijpt elkaar ook, zelfde soort humor en zelfde soort problemen'.

'Ja, het is heel erg veel de eigen groep, de individualisering. Ook veel Nederlanders hebben weinig contact met allochtonen'.





3.2 Fase 2: Contact



Deze paragraaf is gewijd aan de visie, verwachtingen en behoeften van vrijwillige inburgeraars uit Arnhem ten aanzien van de fase Contact. In deze fase wordt er nader ingegaan op het contact tussen vrijwillige inburgeraars en de gemeente Arnhem en de daarmee samenhangende communicatie. De resultaten zullen hieronder weergegeven worden.

3.2.1 Participatie & participatieprogramma's

De doelgroep heeft geen goed beeld bij het begrip participatie. Participatie kan moeilijk omschreven worden en wordt omschreven als een vaag begrip. Naast het verdienen van geld zijn gelijke kansen op een baan, gelijkwaardigheid tussen alle burgers van Arnhem en geen problemen veroorzaken associaties die leven bij de doelgroep.

'Ik weet echt niet wat dat is. Soms hoor ik wel mensen dat zeggen maar wat precies weet ik niet'.

(Buurt)participatieprogramma's worden nauwelijks bezocht door de doelgroep. Reden hiervoor is een andere prioriteit toekenning aan hun vrije tijd. Het bezoeken van een participatieprogramma wordt gezien als een vrijetijdsinvulling. Vrije tijd wordt op een andere manier beleefd en uit zich niet tot het deelnemen aan een (buurt) activiteit. Het is zinvoller om de vrije tijd door te brengen met familie/ vrienden of om te gaan sporten dan om naar een (buurt)activiteit heen te gaan.

'Ik denk dat ik in eerste instantie geen behoefte heb om extra cursussen te gaan volgen. Waarom ik geen behoefte heb, daar heb ik geen goed antwoord op. Ik weet het niet. Ik zie het mijzelf niet doen. Het zit niet in mij om snel in te schrijven voor een bepaalde cursus. Je gaat toch eerder iets leuks doen met je vrienden, gaat vanzelf'.

3.2.2 Keuzeproces

De doelgroep doorloopt een proces om tot een keuze te komen om wel of niet naar deel te nemen aan een participatieprogramma. Bij elke stap in het proces wordt een afweging gemaakt. Pas bij het helemaal doorlopen van het proces nemen zij deel aan het participatieprogramma:

1. De eerste voorwaarde van de doelgroep is dat er gekeken wordt welke organisatie de activiteit organiseert en vervolgens wordt er een inschatting gemaakt wat voor soort mensen er komen. Is de organisatie bekend en wat zijn de associaties? Vastgesteld kan hierbij worden dat de Sociabiliteit Dimensie* (gezelligheid, ontmoetingen en ontspanning) en de Individualiteit Dimensie** (onderwerp gerelateerd aan interesse en vaardigheden) beduidend minder van belang zijn dan de Eigengroep Dimensie***. De Eigengroep Dimensie veronderstelt dat mensen liever in gezelschap verkeren met mensen uit de 'eigen' groep, in de zin dat deze mensen zich met elkaar kunnen identificeren.

* De **sociabiliteits- dimensie**: binnen de sociabiliteits- dimensies vallen motivaties die te maken hebben met gezelligheid, mensen ontmoeten en tot een groep behoren.

** De **individualiteits- dimensie**: de individualiteits- dimensie heeft betrekking op motivaties die te maken hebben met een competitieve individuele beoefening en 'met mezelf bezig zijn'.

*** De **eigengroep- dimensie**: de eigengroep- dimensie heeft betrekking op motivaties die te maken hebben met het verkeren met mensen uit de eigen kring en individuele ontwikkeling. De eigengroep- dimensie heeft een negatieve relatie met verschillende soorten mensen ontmoeten.





2. De volgende stap is dat er gekeken wordt wat het onderwerp is van de activiteit. Het onderwerp van de activiteit moet hen wel aanspreken. Aanspreken in de zin dat het voor hen zinvol is om er heen te gaan, omdat het in hun ogen een toegevoegde waarde heeft voor de kwaliteit van het leven. De instrumentele motieven* (wat levert het mij op?) wegen in eerste instantie zwaarder dan de expressieve motieven** (is het gezellig?). Er wordt ook gekeken naar contextuele factoren, zoals gezondheid en gezinssituatie.
3. Hierna wordt er contact gezocht met mensen uit de sociale omgeving om te kijken of er mensen heen (willen) gaan. Er vindt een evaluatie plaats (kloppen mijn beelden over de activiteit?).
4. Tenslotte wordt dan de afweging gemaakt of er tijd beschikbaar is, of het de moeite waard is om er tijd beschikbaar voor te maken.

'Als ik weet dat er een bepaalde activiteit, zoals bijvoorbeeld een zaalvoetbaltoernooi wordt georganiseerd in de wijk Malburgen, dan schrijf ik mij zeker in. Dan weet je genoeg, ik weet al dat het goed zit. Maar ik denk dat als er een zaalvoetbaltoernooi wordt gehouden in Rijkerswoerd of zo wordt gehouden, ik weet niet, denk niet dat ik zou komen. Je kent er niemand, je hebt geen band met die plek of organisatie. Tenzij vrienden van mij, mij zouden overhalen en we in een groepje gaan. Maar individueel zal ik het niet doen'.

'Toegevoegde waarde is onbekend, waarom zal ik deelnemen aan een bepaalde cursus? De inhoud is onbekend, de structuur en de manier van les geven is onbekend en of mismatch'.

'Elke stichting of vereniging heeft een aantal bezoekers. Mensen besteden hier hun vrije tijd in. Ik kom daar toch al in mijn vrije tijd, heb een relatie met de vereniging'.

'Belangrijkste bij organisaties is, er moet een relatie bestaan tussen mij en organisatie. De gemeente Arnhem is voor iedereen, de bieb is voor iedereen, maar de basisschool waarop mijn kinderen zitten, is voor mij'.

'De een heeft problemen met zijn kinderen, de andere weer gezondheidsproblemen. Zij hebben andere bezigheden'.

3.2.3 Barrière participatieprogramma's

Er zijn een aantal barrières, die kunnen spelen om geen gebruik te maken van participatieprogramma's. Deze barrières zullen hieronder toegelicht worden:

1. **Financiën:** Participatieprogramma's waar een financiële bijdrage voor gevraagd wordt, worden slecht of niet bezocht.
2. **De Nederlandse taal:** De taalbeheersing van oudere mensen (1^{ste} generatie) is niet voldoende om actief deel te nemen aan een participatieprogramma. Echter is deze barrière niet van toepassing op de 2^{de} en 3^{de} generatie. Deze spreken over het algemeen voldoende Nederlands. Wel dient er rekening gehouden te worden met moeilijk taalgebruik en vaktaal.

* Instrumentele keuzemotieven: instrumentele motieven om deel te nemen aan een programma hebben betrekking op het 'gebruiken' van het programma om een bepaald doel te bereiken. Belangrijke instrumentele motieven zijn onder andere dat het programma leidt tot een interessante baan en/ of een beter inkomen etc.

** Expressieve keuzemotieven: expressieve keuzemotieven omvatten onder meer zelfontplooiing, plezier hebben in het volgen van een programma, het leuk vinden om deel te nemen, het vergroten van de algemene ontwikkeling en interesse in het onderwerp/ inhoud van het programma.





- 3. Te weinig informatie:** De doelgroep wil een duidelijk antwoord krijgen op de vraag, wat de toegevoegde waarde is van het participatieprogramma voor hen. Het thema is hier ook van belang. Het thema moet de doelgroep aanspreken. Aanspreken in de zin dat het zinvol is om deel te nemen omdat het deelnemen een toegevoegde waarde geeft aan de kwaliteit van het leven.
- 4. Welkom voelen:** Het gevoel te hebben dat het over hen gaat. Het vergrootglas effect, (positieve) discriminatie en niet serieus genomen worden, zijn redenen om zich niet welkom te voelen, met als gevolg geen deelname aan het participatieprogramma.
- 5. Gezondheid:** Vooral onder de wat oudere mensen is de omgeving waar de activiteiten plaatsvinden van belang. De reisafstand dient niet te ver te zijn en de locatie dient op een aanlooproute te zijn.
- 6. Tijdstip en locatie:** Tijdstip van het gebeuren is een belangrijke factor. Van belang is om de activiteit plaats te laten vinden op een tijdstip dat past binnen het leefpatroon van de doelgroep. Er dient onder andere rekening gehouden te worden met school- werktijden, gezinsregels (samen thuis eten) en vrije tijd besteding. De locatie dient bekend te zijn en deel uit te maken van de leefomgeving.

'Het is ook allemaal standaard pakketten zeg maar. Ik moet zelfde volgen als iemand anders terwijl ik hele andere vragen heb'.

'Als het geld kost komt niemand. Het moet gewoon gratis zijn'.

'Mijn moeder is nog steeds analfabeet, en ze wil graag leren lezen en schrijven, maar die mogelijkheid krijgt ze niet. Mijn moeder wil bijvoorbeeld graag verder Nederlands leren, maar ze kan nergens terecht. Waar kan ze Nederlands leren? Het kost geld en dat is weer niet goed voor ons'.

3.2.4 Communicatie

De doelgroep maakt geen gebruik van de communicatie- kanalen van de gemeente Arnhem. De website www.arnhem.nl/inburgeren wordt door niemand gebruikt. Internet wordt vooral gebruikt als een communicatiemiddel met familieleden en vrienden en als informatiebron voor zowel het nieuws uit het herkomstland als de eigen stad / omgeving (woonplaats). Overige communicatie uitingen worden ook niet gelezen en slaan ook niet aan.

De doelgroep krijgt informatie vooral via de sociale omgeving. Binnen de sociale omgeving bevinden zich de 'beslissers' of de 'lezers'. Dit zijn invloedrijke personen binnen de sociale omgeving. Deze invloedrijke personen beïnvloeden de rest van de sociale omgeving en zijn erg belangrijk in het overtuigingsproces en communicatie.

'Mensen uit mijn gemeenschap geven aan brieven of aankondigingen over cursussen en dat soort dingen geen aandacht'.

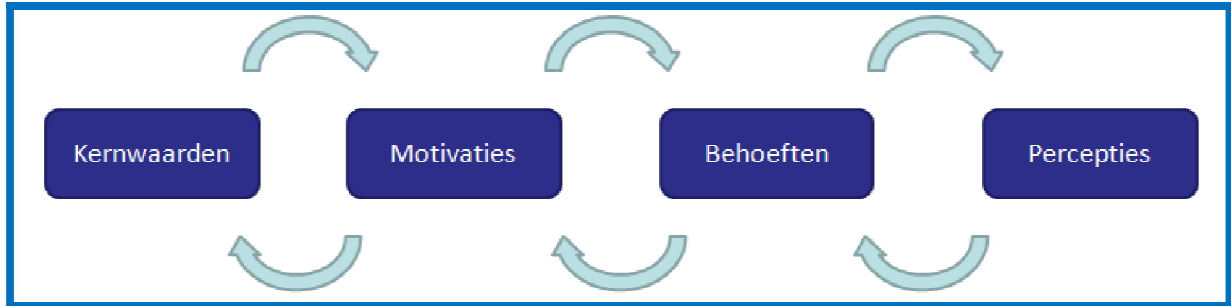
'Cursus en dat soort dingen, die worden aangeboden, die moeten eerst de 'lezende' en 'beslissende' groep passeren. Als zij al negatief hier tegenover staan, dan gaat de potentiële doelgroep ook niet. Je moet eerst belangrijke en invloedrijke personen overtuigen van noodzaak. Het is een voorwaarde'.





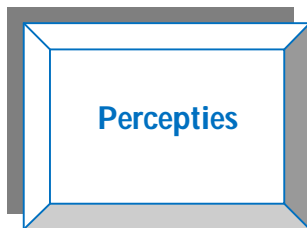
3.2.5 Inburgering, 4 profielen en de gemeente Arnhem

Deze paragraaf is gewijd aan de percepties, behoeften, motivaties en kernwaarden van vrijwillige inburgeraars uit Arnhem ten aanzien van inburgering, de vier profielen, (1) *werk*, (2) *opvoeding, gezondheid & onderwijs*, (3) *maatschappelijke participatie* en (4) *ondernemerschap*, en de gemeente Arnhem. De resultaten zullen hieronder weergegeven worden.



Figuur 2: MILSOM Model van Marotura dat ingaat op percepties, behoeften, motivaties en kernwaarden

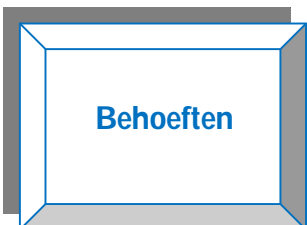
3.2.5.1 Inburgering



- Inburgering is voor nieuwkomers;
- Inburgering is een politiek spel, doelstelling is minder immigranten;
- Inburgering hoort zich op taal te focussen, praktisch is op Nederlandse cultuur. Dit neigt naar assimilatie;
- Inburgering wordt geassocieerd met de gemeente.

'Het is gewoon zo dat de Nederlandse samenleving gewoon zelf niet eens weet wat inburgeren of integreren is. Iedereen verstaat er wat anders onder. De samenleving is gewoon verdeeld. Wat is dat nou, ingeburgerd zijn? Moet ik dan hetzelfde leven als Nederlanders? Niet elke Nederlander leeft hetzelfde. En ook nog, moet ik dan leven als een Gelderse Nederlander, of als een Limburger? Wat is nou precies integratie of inburgeren? Er heersen totaal verschillende ideeën en beelden hierover in de samenleving'.

'Een vraag aan de gemeente: wat is voor u een ingeburgerde Arnhemmer? Wanneer ben je ingeburgerd in de Arnhemse samenleving. Als ze mij daar een opsomming van kunnen geven of mij een lijstje geven. Maar die hebben ze vast niet. En als ik die lijst heb, dan ga ik naar mijn Nederlandse bureaus, en ga ik kijken of zij wel eens aan die lijst of criteria voldoen'.



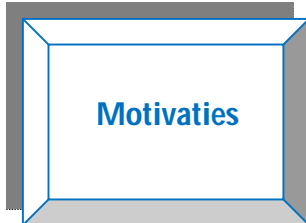
- Een groot deel van de vrijwillige inburgeraars heeft geen enkele behoefte ten aanzien van een inburgeringscursus. Zij veronderstellen dat zij niet in aanmerking komen voor een inburgeringscursus;
- Een ander deel heeft behoefte aan een taalcursus. Zij kloppen hierbij ook aan bij formele instanties en de gemeente. Deze mensen zijn in veel gevallen niet toegelaten aan de cursus. Indien zij toch wilden deelnemen aan de cursus, diende dit zelfstandig bekostigd te worden.

'Er was eens iemand van de gemeente. Esther was die vrouw. En zij gaf aan dat je cursus kon volgen. Had ik mij ingeschreven. Toen moest ik in september langs komen voor afspraak. Toen kreeg ik een test, en toen zei ze dat ik niet mee mocht doen aan de cursus, want ik had al genoeg niveau van Nederlands. Als ik toch cursus ging doen, moet ik zelf betalen. 3000 euro voor 3 jaar. Ieder jaar 1000 euro. Dat vind ik echt veel geld'.





'Ik heb dat gevraagd, ik wilde graag een taal cursus krijgen, en toen ben ik naar mijn coach gegaan. Hij is mijn contactpersoon van de sociale dienst. En hij zei tegen mij, nee dat mag jij niet meer. Jij moet gaan werken, jij spreekt de taal al. Maar je hoort mijzelf, ik kan helemaal niet goed Nederlands spreken. Hoe kan ik met mijn slechte Nederlands werk vinden? En als ik een cursus wilde doen, moet ik hem zelf betalen. Dan zeggen ze, jij hebt genoeg niveau. Maar ik kan niet goed Nederlands praten'.

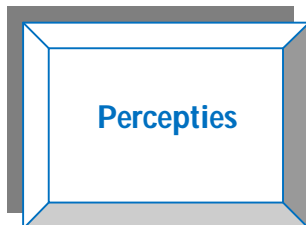


- Een groot deel van de vrijwillige inburgeraars heeft geen motivatie ten aanzien van een inburgeringcursus. Het levert geen financieel voordeel op;
- Een motivatie voor andere vrijwillige inburgeraars is zelfstandigheid.



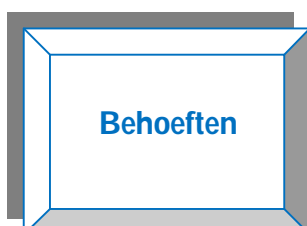
- De belangrijkste kernwaarde ten aanzien van inburgering is de kernwaarde **economische zelfstandigheid**. Deze kernwaarde refereert aan financiële (geld) oriëntatie en zichtbare rijkdom.
- Een andere kernwaarde ten aanzien van inburgering luidt **conformisme**. Deze kernwaarde refereert aan aanpassing aan de sociale omgeving. Hierbij valt te denken aan respect hebben voor ouderen, goede manieren hebben, ouders gehoorzamen en morele deugzaamheid.

3.2.5.2 Profiel Werk



- Het hebben van een betaalde baan is een noodzakelijke voorwaarde om te kunnen voorzien in levensonderhoud;
- Discriminatie op de arbeidsmarkt;
- Inkomstenverschil tussen uitkering en betaald arbeid is niet groot.

'Ik ken veel mensen die de taal goed spreken, en zelfs ook hoge diploma's hebben, maar geen werk kunnen vinden. En sommige van hen zijn nu verhuisd, want in Arnhem konden ze geen werk vinden. Sorry dat ik het zeg, maar ik word er wel mee van hoor. Het ligt aan twee kanten, niet alleen aan de allochtonen. Het klopt, er zijn veel mensen die niet goed de taal spreken. Maar het is ook zo dat allochtonen gewoon geen kans gegund wordt, ook al heb je de juiste diploma's in bezit. En ik spreek uit ervaring, want ik heb jarenlang naar werk gezocht, maar geen werk gevonden, omdat ik een hoofddoek heb. En ik bel of solliciteer per brief, en mag ik op gesprek komen, en dan zien ze dat ik hoofddoek draag, dan veranderen ze helemaal en krijg ik geen werk. Ik ben nu werkzaam als schoonmaakster, terwijl ik gewoon een diploma heb. Ze zeiden dan, ja we hebben nog ander kandidaten en nemen contact met je op, maar dat doen ze niet. En daarnaast hebben de Marokkanen ook een slechte naam. Ze horen dat je een Marokkaanse naam hebt, dan kun je die baan wel vergeten. Mensen moeten niet naar kijken naar uiterlijk of afkomst, maar naar hoe je werkt, kom je netjes op tijd en werk je goed. Dat is een groot probleem, en ik ken ook andere mensen die dit hebben meegemaakt'.



- Geld (vast inkomen);
- Voor een deel van de vrijwillige inburgeraars geldt ten aanzien van taal:
 - Spreken en begrijpen, daarna pas lezen en schrijven;





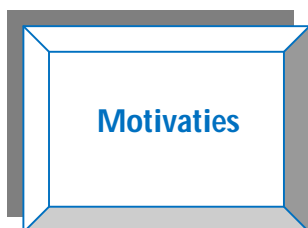
- Opdoen van basisvaardigheden (pc gebruik, structuur, etc.) in combinatie met uitbreiding van woordenschat;
- Opstellen van een CV, sollicitatiebrief en het voeren van sollicitatiegesprekken;
- Kennis opdoen over werkmentaliteit MKB.

'Sollicitatiebrief kunnen opstellen, CV kunnen opstellen. Sollicitatiegesprek kunnen voeren. Dat je wat je in je hoofd hebt, op papier kunt zetten en ook echt kunt uitten. Dat je uit je woorden kunt komen. En daarnaast ook dat je een gesprek kunt voeren met je collega's of baas. Dat je dingen kunt vragen, dat je elkaar kunt begrijpen en met elkaar kunt communiceren. Dat je duidelijk kunt aantonen wat je wilt en wat je misschien niet wilt. Dus alleen taalles over hoe je CV moet maken, of moet solliciteren, dat is niet genoeg. Want dan krijg je een baan, en dan begint het pas. Als je niet kunt communiceren met je collega's en baas, dan ben je terughoudend. En je collega's zullen dat ook zijn. Ik merk het ook bij mijzelf. Ik heb niet goed contact met collega's, omdat ze denken dat ik hun niet begrijp.'



- Een deel van de vrijwillige inburgeraars heeft geen taalbehoefte;
- Er is echter wel een behoefte aan onderwerpen die gerelateerd zijn aan taal:
 - Taalbehoefte gerelateerd aan 'onderdrukking' op werkvloer. Vrijwillige inburgeraars ervaren in sommige situaties onderdrukking (machtmisbruik) en sociale onrechtvaardigheid op de werkvloer. Mensen van een goede replek voorzien is hierbij het gewenste doel;
 - Zonder tussenkomst van collega, zelfstandig 'administratieve' zaken kunnen afhandelen.

'Het contact met je collega, en vooral de bedrijfsleider. Ik merk dat vaak aan mijn andere allochtone collega's. Ik heb er zelf ook moeite mee. Als er iets wordt gezegd, en jij bent er eigenlijk niet mee eens. En dan is het vaak dat je stil bent. Gewoon mond dichthouden, want je wilt je baan niet verliezen. Maar komt ook soms voor, dat iemand dan ruzie gaat maken.'



- Zichtbare rijkdom;
- Mondigheid.

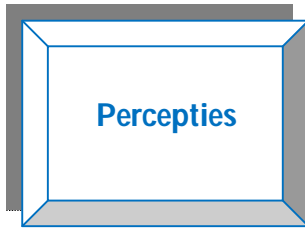


- De belangrijkste kernwaarde ten aanzien van het profiel werk is de kernwaarde **economische zelfstandigheid**. Deze kernwaarde refereert aan financiële (geld) oriëntatie en zichtbare rijkdom.
- Een andere kernwaarde ten aanzien van profiel werk luidt **autonomie**. Deze kernwaarde refereert aan individuele persoonlijkheidsontwikkeling. Hierbij valt te denken aan opdoen van zelfvertrouwen, kritisch denken, het vormen van een eigen oordeel (mening), rechtvaardig zijn en omgaan met gevoelens en emoties.





3.2.5.3 Profiel opvoeding, gezondheid & onderwijs



Percepties

- Opvoeding, gezondheid en onderwijs zijn belangrijke onderwerpen waar vrijwillige inburgeraars over praten;
- Het behalen van goede (school)diploma's is zeer belangrijk;
- De samenleving buiten is complex.

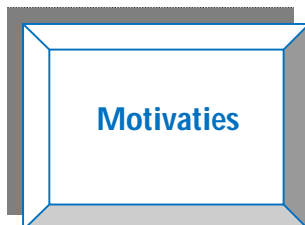
'Ik en eigenlijk wel iedereen binnen mijn gemeenschap vind studie, gezondheid en ook opvoeding heel erg belangrijk. Ouderdom is ook een zeer essentieel onderwerp in onze gemeenschap, en wij hebben daar geen antwoord op. Dat is een heel complex en lastig vraagstuk. Onze ouderen hebben een andere belevingswereld, andere taal en andere gewoonten dan ouderen van autochtone afkomst. Zij interpreteren ook bepaalde dingen anders dan autochtone ouderen. Wij hebben hier zeker behoefte aan, want wij hebben hier ook geen oplossing voor. Je kan wel zeggen van, wij als gemeente hebben hier voorzieningen voor en maak er maar gebruik van, maar zo simpel is dat niet'.



Behoeften

- Voor een deel van de vrijwillige inburgeraars geldt ten aanzien van de taalbehoefte:
 - Begrijpbare (spreken en begrijpen) gesprekken voeren met professionals;
- Het andere deel van de vrijwillige inburgeraars heeft geen taalbehoefte;
- Er is echter wel een behoefte aan onderwerpen die gerelateerd zijn aan taal:
 - Goed kunnen corresponderen met professionals ten aanzien van aanvraag van diensten / producten. Vrijwillige inburgeraars willen structureler en frequenter gebruik maken van hun rechten als burger uit Arnhem;
 - (Universele) opvoedingsondersteuning;
 - Tweektalig opvoeden;
 - Inzicht in Nederlands onderwijsstelsel;
 - Inzicht in zorgaanbod.

'Opvoeding is lastig. Ik maak mij grote zorgen over de toekomst van mijn kinderen. Universele tips en advies over opvoeding zijn welkom. Ik zou hiervoor wel een cursus gaan volgen. De samenleving verandert en het is wel belangrijk dat je weet van welke rechten je gebruik kan maken'.



Motivaties

- Betere toekomst voor mijzelf en voor mijn dierbaren.



Kernwaarden

- De belangrijkste kernwaarde ten aanzien van het profiel opvoeding, gezondheid en onderwijs is de kernwaarde **economische zelfstandigheid**. Deze kernwaarde

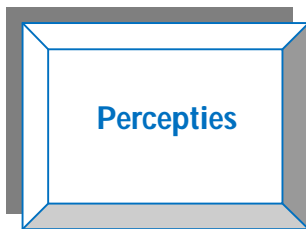




refereert aan financiële (geld) oriëntatie en zichtbare rijkdom.

- Een andere kernwaarde ten aanzien van het profiel opvoeding, gezondheid en onderwijs luidt **conformisme**. Deze kernwaarde refereert aan aanpassing aan de sociale omgeving. Hierbij valt te denken aan respect hebben voor ouderen, goede manieren hebben, ouders gehoorzamen en morele deugzaamheid.

3.2.5.4 Profiel maatschappelijke participatie



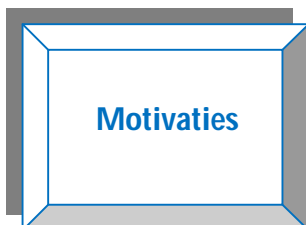
'Uit onze gemeenschap hebben sommige mensen niet echt behoefte aan vrijwilligerswerk. Dan zeggen ze, ga ik beter werken, levert mij nog iets op. Maar participatie kan je het beste richten op de eigen zelforganisatie. Dat je in het bestuur gaat zitten. Dat je activiteiten gaat bedenken waar de eigen gemeenschap iets aan heeft. Het organiseren van activiteiten is niet makkelijk.'

- Het verrichten van vrijwilligerswerk voor de eigen gemeenschap d.m.v. het organiseren van allerlei activiteiten.



'Als je kijkt naar onze gemeenschap, dan hebben wij niet genoeg mensen die iets willen doen voor onze vereniging. En nog belangrijker, er is ook te weinig geld. Elke organisatie heeft doelstellingen, die in het begin van het jaar gemaakt zijn. Maar het lukt niet. Je kan niet activiteiten organiseren voor de jongeren, voor de ouderen, voor vrouwen. Als je bijvoorbeeld op de cursus leert hoe je subsidie kunt krijgen, dan kom ik zeker. Ik vind het belangrijk dat wij activiteiten kunnen organiseren waar behoefte aan is.'

- De vrijwillige inburgeraar heeft geen taalbehoefte;
- Er is echter wel een behoefte aan onderwerpen die gerelateerd zijn aan taal:
 - Goed kunnen corresponderen met professionals voor het aanvragen van subsidies voor het faciliteren van activiteiten.



- Voortbestaan van de eigen gemeenschap.

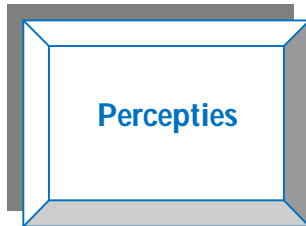


- De belangrijkste kernwaarde ten aanzien van het profiel maatschappelijke participatie is de kernwaarde **economische zelfstandigheid**. Deze kernwaarde refereert aan financiële (geld) oriëntatie en zichtbare rijkdom.



- Een andere kernwaarde ten aanzien van het profiel maatschappelijke participatie luidt **conformisme**. Deze kernwaarde refereert aan aanpassing aan de sociale omgeving. Hierbij valt te denken aan respect hebben voor ouderen, goede manieren hebben, ouders gehoorzamen en morele deugdzaamheid.

3.2.5.5 Profiel ondernemerschap



- Succesvol zijn;
- Zichtbare rijkdom;
- Vrijheid.

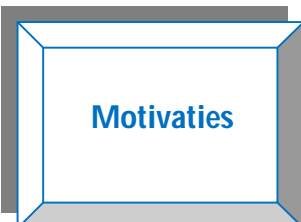
'Tuurlijk werk ik liever voor mijzelf dan voor een baas. Als je eigen baas bent, dan zie je ook vaak je eigen inzet omgezet worden in resultaten. Dan ben je ook vaak gemotiveerd om telkens door te gaan. Je doet het voor je zelf. Je hebt er gewoon hart voor'.

'Eigen baas zijn. Je eigen regels opstellen, niks te maken hebben met allerlei regels. Vrijheid, zelf je dagindeling bepalen. Het leven is duur, en als je in fabriek werkt, kan je niet altijd goed rondkomen, met eigen baas zijn wel'.

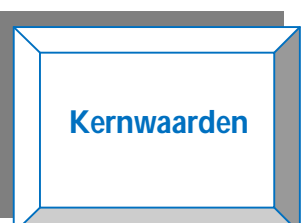


- De vrijwillige inburgeraar heeft geen taalbehoefte;
- Er is echter wel een behoefte aan onderwerpen die gerelateerd zijn aan taal:
 - Geen onnodig tijd meer voldoen aan onnodige werkzaamheden die geen geld opleveren, zoals het regelen van een tolk ten aanzien van formele instanties en hun communicatie-uitingen;
 - In contact komen met formele instanties die je kunnen helpen bij het starten van je eigen onderneming.

'Mijn man, die is hier naartoe gekomen toen wij gingen trouwen. En toen hij in Nederland was, heeft hij een cursus gevolgd. Heeft hij afgemaakt. En hij heeft een eigen zaak. Maar mijn man wil nog graag extra Nederlandse les. Hij snapt niks van de brieven die hij allemaal krijgt. Dan moet hij telkens iemand roepen om alles te vertalen'.



- Financieel onafhankelijk worden.



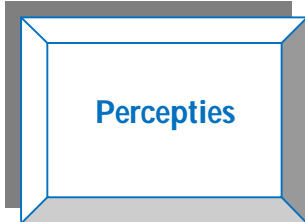
- De belangrijkste kernwaarde ten aanzien van het profiel ondernemerschap is de kernwaarde **economische**





zelfstandigheid. Deze kernwaarde refereert aan financiële (geld)oriëntatie en zichtbare rijkdom.

3.2.5.6 Gemeente Arnhem



- Onbekend;
- Wantrouwigheid;
- Politiek;
- Weinig tastbaar resultaat.

'Ik ga er vanuit dat de informatie afkomstig van de gemeente betrouwbaar is, maar klakkeloos aanmenen wat er staat of wat er gezegd wordt, doe ik niet. Dat men iets zegt is één, maar dat het ook zo is, is natuurlijk twee. Maar over het algemeen ga ik ervan uit, dat het wel juist is wat er gezegd wordt. Maar ook andersom is een verhaal apart. De gemeente luistert misschien wel wat wij te zeggen hebben, maar of zij er daadwerkelijk iets mee doet, is maar zeer de vraag. Ze luisteren wel naar je eisen en verwachtingen, maar of deze daadwerkelijk geïmplementeerd worden, vaak niet hoor'.

'Wij hebben activiteiten georganiseerd en gingen langs de deuren om aan de wijkbewoners te vragen of ze mee wilden doen. En wij hadden een tas bij ons, en ook een map. En toen ze ons zagen, deden ze de deuren en ramen dicht. Ze dachten dat wij van de gemeente waren. Ze wilden niks met ons te maken hebben, bang dat hun sociale dienst in gevaar zou komen'.

'Een ander voorbeeld, wij hebben een afspraak gemaakt met de gemeente, een aantal jaren geleden, om taalcursussen te organiseren in de moskee. Dat hebben we toen 1 jaar gedaan, en toen hebben er ongeveer 15 vrouwen meegedaan aan de cursus. Aan het eind van dat jaar, kregen de vrouwen ook een certificaat. Alles was prima. De vakantie was voorbij, we wilden weer beginnen met de nieuwe groep, horen we, nee sorry, het kan niet meer in de moskee. Dat soort cursussen moeten gegeven worden door RijnIJssel of bij bepaalde scholen. Ik begrijp dat niet, gaat het nou om de doelstelling, mensen de taal bij brengen, om over de procedure? Er spelen allemaal politieke belangen. Allemaal heel frustrerend'.

'Neutraal denk ik. Lauw gevoel. De gemeente Arnhem is voor mij gewoon een formele instantie. Heeft verder ook geen andere waarde. Warmgevoel krijg ik zeker niet'.



- Aanspraak mogen en kunnen doen op de rechten die je hebt als burger uit Arnhem;
- Beleid niet over vrijwillige inburgeraars, maar met de vrijwillige inburgeraars.

'De gemeente is niet altijd eerlijk. Ze besteden allerlei dingen uit aan bepaalde organisaties. En dat zijn bijvoorbeeld RijnIJssel en Osmose. En deze organisaties hebben totaal geen feeling met ons. Persoonlijk denk ik dat subsidies, dus belastingcenten van ons allemaal, en dan heb ik het over honderd duizenden euro's aan dit soort instellingen gegeven worden, onder de hoedigheid, subsidie is voor alle Arnhemmers bedoeld, maar ze krijgen een karakter, dat het alleen voor witte Arnhemmers is. Alleen zij maken er gebruik van. Terwijl je als je deze organisatie gaat aanspreken, zij zeker zullen zeggen, natuurlijk niet. Dat is een grote leugen. Wij doen ons best en wat wij organiseren is voor iedereen toegankelijk. Maar als je kijkt naar de effectiviteit en de doelmatigheid, en dat het dus werkelijk zo is, dat iedereen er gebruik van maakt, dan zie ik dus dat alleen gebruikt wordt, of ingezet wordt, in een bepaald kring. En in ieder geval, wij merken daar helemaal niks van'.





- Meer inspraak vrijwillige inburgeraars bij de gemeente.



- De belangrijkste kernwaarde ten aanzien van de gemeente Arnhem is de kernwaarde **economische zelfstandigheid**. Deze kernwaarde refereert aan financiële (geld) oriëntatie en zichtbare rijkdom.
- Een andere kernwaarde ten aanzien van de gemeente Arnhem luidt **conformisme**. Deze kernwaarde refereert aan aanpassing aan de sociale omgeving. Hierbij valt te denken aan respect hebben voor ouderen, goede manieren hebben, ouders gehoorzamen en morele deugdzaamheid.
- Een andere kernwaarde ten aanzien van de gemeente Arnhem luidt **autonomie**. Deze kernwaarde refereert aan individuele persoonlijkheidsontwikkeling. Hierbij valt te denken aan opdoen van zelfvertrouwen, kritisch denken, het vormen van een eigen oordeel (mening), rechtvaardig zijn en omgaan met gevoelens en emoties.

3.3 Fase 3: Contract



Deze paragraaf is gewijd aan de visie, verwachtingen en behoeften van vrijwillige inburgeraars uit Arnhem ten aanzien van de fase Contract. In deze fase wordt er nader ingegaan op de intake. De resultaten zullen hieronder weergegeven worden.

3.3.1 Intake

Binnen de doelgroep heersen er twee beelden die betrekking hebben op de intake:

1. Tijdens de intake worden er veel vragen gesteld aan de deelnemer, terwijl er geen antwoord wordt gegeven op vragen die leven bij de deelnemer. Het gevoel heerst onder de doelgroep dat er sprake is van een mismatch in verwachtingen. Dit beeld en gevoel dat onder de doelgroep heerst, wordt verder verteld in de eigen sociale omgeving en zorgt voor een negatieve "communicatie".
2. De toets die de deelnemer dient te maken wordt als erg vervelend beschouwd.

'Zo'n gesprek die je ook moet voeren, voordat je met een cursus gaat beginnen. Dat kan voor veel mensen best eng zijn. Je kan al horen dat iemand slecht Nederlands spreekt, en dan moet diegene vaak ook nog een soort van toets maken. Zo kun je zien hoe goed iemand in de taal is. Maar je moet ook weten dat die persoon die komt om Nederlands te leren, zichzelf bloot geeft. Hij toont een zwakte aan, namelijk dat hij de taal niet goed spreekt. En als je ook nog zo'n toets maakt, kan dat als een dreiging overkomen. Kijk eens hoe slecht jij bent. Dat is voor best veel mensen schrikbarend. Oh, moet ik ook een toets maken. Gelijk een soort van afrekening. Hiermee weer je wel allochtonen.'





'Vooraf al aangeven wat je kan verwachten op een intake. Ik hoor echt dingen van dat ze je afvuren met vragen, heel veel antwoorden moet geven, jezelf blootgeven, terwijl jij daar bent om te weten of cursus wat voor je is ja of nee'.

De belangrijkste vragen waarop de doelgroep antwoord willen hebben in de intake luiden:

- Wat levert mij de cursus op, en wat gebeurt er ik als ik mijn diploma heb behaald?
- Wat heeft de cursus mij inhoudelijk te bieden + toelatingseisen (zowel positieve als negatieve elementen als struikelblokken moeten benoemd worden)?
- Sluit de cursus aan bij mijn interesse gebieden?
- Moeilijkheidsgraad en niveau (slagingspercentage) van de cursus?
- Hoe druk ben ik als ik aan de cursus begin (studiebelasting)?
- Heb ik de vaardigheden en capaciteiten om de cursus af te kunnen ronden?
- Plus en minpunten van de cursus;
- Beeld of videofragmenten: Hoe ziet een realistische cursusdag eruit en hoe ziet een dag eruit van een geslaagde cursist.

3.4 Fase 4: Controle



Deze paragraaf is gewijd aan de visie, verwachtingen en behoeften van vrijwillige inburgeraars uit Arnhem ten aanzien van de fase Controle. In deze fase wordt er nader ingegaan op de concrete invulling van de samenwerking tussen vrijwillige inburgeraars en de gemeente Arnhem. De resultaten zullen hieronder weergegeven worden.

3.4.1 Succes en faalfactoren participatieprogramma

3.4.1.1 Succesfactoren participatieprogramma

Het modulair aanbieden van cursussen is een goed instrument dat ingezet kan worden om de vaak heersende mismatch in verwachtingen tussen de behoeften van vrijwillige inburgeraars en aanbod van de cursus te kunnen managen. Vrijwillige inburgeraars prefereren een open klimaat ten aanzien van de cursus. Een open klimaat wil zeggen dat men bereid is van elkaars opvattingen en ervaringen te leren en voor elkaar open staan.

Vrijwillige inburgeraars hebben behoefte aan 'cursistgecentreerd' onderwijs. De achterliggende gedachte is dat cursussen waarbij de cursist centraal staat positief uitwerkt op het leren en de motivatie van cursisten en daarmee ook op het rendement van de cursus. Aangetoond is ook dat allochtonen beter presteren in innovatieve leeromgevingen dan in meer traditionele leeromgevingen (klassikaal les en veel zelfstudie). Innovatief verwijst in dit geval naar kleinschalig onderwijs waarin de cursist centraal staat, waarin aandacht is voor verschillen en voor leerprocessen. Activerende en praktische werkvormen worden gebruikt en relatief veel begeleiding wordt geboden en veel wordt gewerkt in groepsverband.

'Goede begeleiding is dat de persoon de problemen begrijpt en adequaat op kan lossen. Maar hier in Nederland is sterk de doorverwijs cultuur, dat weten we allemaal. Op een gegeven moment wordt je zo vaak doorverwezen, dat je zo moe bent, en gewoon stopt'.

3.4.1.2 Faalfactoren participatieprogramma

- Het is niet altijd vanzelfsprekend dat vrijwillige inburgeraars zich thuis voelen in de cultuur van het programma. Dat de vrijwillige inburgeraar zich wel thuis voelt in de cultuur van het programma, is echter wel belang voor het studiesucces (rendement). Hoe meer ze zich thuis voelen, hoe groter de kans dat ze het programma daadwerkelijk





afmaken. Feit is namelijk dat de mate van thuis voelen binnen programma's, invloed heeft op de kwantiteit en kwaliteit van de contacten met docenten en andere cursisten en daarmee op de integratie. Een slechte integratie leidt tot een negatief effect op het studiesucces;

- Contextuele problemen, zoals gezondheidsproblemen en relationele problemen;
- De combinatie van werk / studie met het volgen van een extra cursus (programma) is niet voor elke vrijwillige inburgeraar eenvoudig;
- De frequentie, tijdstip en duur van het programma. Aangetoond is dat cursussen (programma's) die eenmaal per week worden georganiseerd te maken hebben met hoge uitvalpercentages;
- Moeilijkheidsgraad van het programma en juist gebrek aan progressie;
- Type aanbieder. Voor meer informatie zie paragraaf 3.2.2 keuzeprocess;
- Afhaken van andere cursisten.

'Mijn vrouw is naar een inburgeringscursus geweest. En ik ken ook heleboel mensen die naar inburgering zijn geweest. Maar het is bij iedereen niet gelukt. Deze mensen zijn ook beetje oud, en naar school gaan en taal leren was echt moeilijk. Ze konden niet alles onthouden. Het was te moeilijk voor hen. Maar ik denk dat jongere mensen dat allemaal wel moeten kunnen onthouden. Maar voor de oudere mensen in mijn buurt, heeft inburgeren geen zin. Het niveau is te hoog en te moeilijk. Dit heb ik van mijn vrouw en andere mensen gehoord. Mijn vrouw wilde graag Nederlands leren, want je woont hier. Dan moet je de taal leren spreken. Ik spreek zelf ook niet zo best Nederlands, en dat vind ik ook jammer. Het is toch belangrijk om Nederlands te kunnen spreken. Daarom zijn wij als gemeenschap ook actief om dit te verbeteren. Zo hebben wij een vaste groep mensen die in de moskee Nederlandse les krijgen. Wij hebben ook boeken gekocht en proberen zo onze taal te verbeteren. We doen het ongeveer twee uurtjes per week. Ik heb samen met andere mensen die ik ken, ook taallessen gevolgd, zoals in onze buurthuis, maar het niveau was voor mij juist te laag. Ik leerde er niks. Bij mij was het andersom dan bij mijn vrouw. Voor haar was het te moeilijk, en voor mij te makkelijk. Een basiscursus Nederlands is niet geschikt voor mij. Dat vind ik jammer'.

'Inburgeringscursus is te kort. Veel mensen moeten vanaf het nul punt beginnen en daardoor lukt het ze niet om het in die vastgestelde uren te kunnen voltooien. Dat heb ik gehoord van mensen die hieraan hebben deelgenomen'.

'Ik ben als klein kind naar Nederland gekomen en ben nu 21 jaar in Nederland, en ik ben nu pas begonnen met een inburgeringscursus. Het is wel leuk, maar ik vind het moeilijk. Het is moeilijk om te leren. Ik moet een portfolio maken, moet ik opdrachten voor maken. Soort bewijs laten zien. Problemen oplossen door papieren in te vullen. Ik moet alles zelf doen. Dat is heel moeilijk'.

3.4.2 Ondersteunende instrumenten

- Kinderopvang:
 - Het kosteloos regelen van kinderopvang is een pre;
 - De doelgroep wil zelf bepalen waar de kinderopvang plaats moet vinden.
- Taalmaatjes en formulierenbrigade:
 - Het hebben van een taalmaatje heeft geen directe raakvlak met de belangrijkste kernwaarden van de doelgroep, en heeft in hun ogen daardoor ook geen toegevoegde waarde;
 - De doelgroep geeft wel aan dat zij behoefte hebben aan een 'coach', die hen helpt om zichtbare resultaten te boeken. Zichtbaar in de zin dat er economische vooruitgang geboekt kan worden. Daardoor is inzet van een formulierenbrigade een uitstekend instrument. Formulierenbrigade wordt geassocieerd met het helpen bij het invullen van de formulieren, waardoor de doelgroep in aanraking komt met allerlei regelingen, belastingteruggave en vrijstellingen.





3.4.3 Nazorg

- De doelgroep wil een professionele nazorg:
 - Het krijgen van een diploma bij afronding van de cursus, geen certificaat;
 - Ten aanzien van het profiel werk: bemiddeling bij organisaties voor een betaalde baan.

'Ik heb het zelf meegemaakt. De mentaliteit van de Nederlandse mensen bij de gemeente is niet goed. Ze doen of ze luisteren, maar ze doen helemaal niks. Ik ben bij de gemeente geweest omdat ik wilde werken. En toen kreeg ik een coach. En ik ging vertellen wat ik heb gedaan en dat soort dingen. En ik moest toen een CV maken en een sollicitatiebrief maken. Ik heb dat allemaal zelf moeten doen. Zij helpen je niet. Eerst zeggen ze van, ja we gaan je helpen en noem maar op. Toen heb ik zelf mijn brieven naar bedrijven toegestuurd. Van sommige kreeg ik helemaal geen antwoord, van sommige wel. Maar ik kreeg geen werk. Ik zei tegen mijn coach, ik wil graag iets leren. En ik mocht toen gaan werken bij een organisatie, maar is voor mensen die beetje gek zijn in hun hoofd. Ik heb er twee weken gewerkt, toen ben ik daar weg gegaan. Ik ben niet gek in mijn hoofd. Ik vroeg of ik echt werk kon doen, waar ik iets nieuws ging leren, maar dat had ze niet. Moet ik zelf onderzoeken. Toen werd ik ziek, en kwam ik in de WAO'.

- Ten aanzien van het profiel opvoeding, gezondheid en onderwijs: het krijgen van vaste aanspreekpunten, waar de doelgroep terecht kan bij vragen / advies;
- Ten aanzien van het profiel maatschappelijke participatie: contactpersonen bij subsidieverstrekkers;
- Ten aanzien van het profiel ondernemerschap: het krijgen van een bedrijfscoach en gelijk starten met de eerste opdracht / project.

'Ik wil heel graag iets voor mijzelf beginnen. Iets in de handel, handel in automaterialen of zo. Maar ja, dat is niet zo gemakkelijk. Als bijvoorbeeld een geslaagde ondernemer mij hierbij zou kunnen helpen, zou dat goed zijn. Hij weet precies hoe het in de echte wereld aan toe gaat en hij kan mij dan goed helpen hoe ik dingen moet aanpakken. Wat is belangrijk, welke mensen in de stad zijn belangrijk, hoe krijg ik een pand, hoe regel ik allerlei zaken en in gesprek gaan met klanten. In de cursus leer je dit allemaal, en als je de cursus af hebt gemaakt, dan kun je gelijk beginnen. Je hebt alles in huis, is het gelijk zaken doen'.





4. Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen gepresenteerd die uit het onderzoek naar *de mogelijkheden voor de gemeente Arnhem om vrijwillige inburgeraars te kunnen bereiken en te enthousiasmeren tot deelname aan een inburgeringstraject* naar voren zijn gekomen. Tijdens dit onderzoek is ingegaan op onderstaande **doelstelling**:

“Het onderzoek dient de gemeente Arnhem te voorzien van concrete en praktische handvatten ten aanzien van communicatie en aanbod richting vrijwillige inburgeraars”

4.1 Fase 1: Contrei

Fase 1 Contrei



De eerste fase om vrijwillige inburgeraars te kunnen bereiken en te enthousiasmeren tot deelname aan een inburgeringstraject is de Contrei fase. De Contrei fase geeft inzicht in de leefomgeving van de vrijwillige inburgeraars.

4.1.1 Conclusies

Jonge leeftijdsopbouw vrijwillige inburgeraars

Het aantal niet- westerse allochtonen in Arnhem bedraagt 25.729. Het aantal mannen en vrouwen is nagenoeg gelijk. De meeste niet- westerse allochtonen in Arnhem, ruim 8000 Arnhemmers komt oorspronkelijk uit Turkije. Daarnaast zijn Arnhemmers van Marokkaanse afkomst (ruim 3000), Irakese afkomst (ruim 1300), Chinese afkomst (bijna 1300) en Afghaanse afkomst (bijna 1000) grote groepen binnen de niet- westerse allochtonen in Arnhem. Tevens kan geconcludeerd worden dat de niet- westerse allochtoon in Arnhem een jonge leeftijdsopbouw kent. Zo heeft 39% van de niet- westerse allochtoon in Arnhem een leeftijd tussen de 20 – 40 jaar. Slechts 23% van de niet- westerse allochtoon in Arnhem heeft een leeftijd tussen de 40 - 65 jaar.

Sociale omgeving

De sociale omgeving van de vrijwillige inburgeraar speelt zich voornamelijk af binnen de eigen gemeenschap. Vrije tijd wordt doorgebracht met het gezin, familie en vrienden/ kennissen uit de eigen gemeenschap. Op het werk, school of (sport)vereniging komt men in contact met mensen uit andere gemeenschappen.

Drijfveer

Tijdens de communicatie met de vrijwillige inburgeraars, is het van belang om inzicht te krijgen in de context en de kernwaarden die leven onder deze doelgroep. De kernwaarden die onder vrijwillige inburgeraars bestaan dienen terug te komen in de communicatie. De belangrijkste drijfveer in het leven van de vrijwillige inburgeraars is een kernwaarde die thuis hoort bij economische zelfstandigheid. Men streeft een royaal leven na te leiden zonder zorgen. Een leven met een eigen huis, gezin met kinderen, vrienden, een eigen auto, goed salaris, een vaste baan en om royaal op vakantie te gaan naar het moederland of land waar veel familie woont.





Vrijwillige inburgeraar beschouwt zichzelf niet als een inburgeraar

Inburgering is een thema waar de vrijwillige inburgeraar zich weinig mee verbonden voelt. Inburgering wordt hoofdzakelijk gezien als een cursus voor nieuwkomers. Anders gezegd, inburgering is bedoeld voor een ander doelgroep en in het verlengde hiervan ziet de vrijwillige inburgeraar zich niet als een inburgeraar. Het volgen van een inburgering levert geen toegevoegde waarde om de belangrijkste doelstellingen te behalen, die samenhangen met de kernwaarden.

Tabel 5:
Conclusies Fase 1 Contrei

Conclusies Fase 1 Contrei	
Jonge doelgroep	De vrijwillige inburgeraar kent een jonge leeftijdsopbouw. 39% van de vrijwillige inburgeraars heeft een leeftijd tussen de 20 en 40 jaar.
Sociale omgeving	De sociale omgeving van de vrijwillige inburgeraars speelt zich voornamelijk af binnen de eigen etnische gemeenschap.
Belangrijkste drijfveer	De belangrijkste drijfveer in het leven van de vrijwillige inburgeraars is een kernwaarde die thuis hoort bij economische zelfstandigheid.
Inburgering is voor een ander doelgroep	De vrijwillige inburgeraar beschouwt zichzelf niet als een inburgeraar en voelt zich niet aangesproken.

4.1.2 Aanbevelingen

Focus

Dit project laat zien dat de vrijwillige inburgeraar een jonge leeftijdsopbouw kent. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de groep gastarbeiders (1^{ste} generatie), motivatie en vaardigheden mist om vrijwillig deel te nemen aan een inburgering traject. Aanbevolen is ook om in het bijzonder te focussen op vrijwillige inburgeraars die afkomstig zijn uit de volgende generaties. Deze groep vrijwillige inburgeraars is enerzijds het grootst als doelgroep. Anderzijds bezit deze groep vrijwillige inburgeraars de motivatie en/ of vaardigheden om deel te nemen aan een participatieprogramma, omdat deze groep op zoek is naar mogelijkheden en/ of kansen om de belangrijkste drijfveer (de economische zelfstandigheid) te verwezenlijken.

Onderscheid inburgeraar en vrijwillige inburgeraar

De vrijwillige inburgeraar voelt zich niet genooddaakt om in te burgeren. Inburgering is voor nieuwkomers bedoeld en de vrijwillige inburgeraar ziet zichzelf niet als doelgroep om deel te nemen aan een inburgeringtraject. Tenslotte heeft het thema inburgering geen motiverende werking voor vrijwillige inburgeraars. Aanbevolen is dan ook om de doelgroep vrijwillige inburgeraars los te koppelen van de doelgroep inburgeraars en de vrijwillige inburgeraars als een nieuwe doelgroep te zien met een aangepast aanbod, toegespitst op de beweegredenen van de vrijwillige inburgeraars.





Tabel 6:
Aanbevelingen Fase 1 Contrei

Aanbevelingen Fase 1 Contrei	
Focus	Focus op vrijwillige inburgeraars die afkomstig zijn uit de generaties na de gastarbeiders.
Onderscheid inburgeraar en vrijwillige inburgeraar	Maak onderscheid tussen inburgeraar en vrijwillige inburgeraar, en zie de vrijwillige inburgeraars als een nieuwe doelgroep met een aangepast aanbod.

4.2 Fase 2: Contact



Na de inzichten in de leefomgeving van de vrijwillige inburgeraars in de Contrei fase, geeft de tweede fase Contact inzichten in mogelijkheden om in contact te komen met vrijwillige inburgeraars uit Arnhem. Specifieker geeft fase Contact inzicht in achterliggende kernwaarden, motieven, behoeften en percepties van de vrijwillige inburgeraars ten aanzien van participatieprogramma's, de rol van communicatie en de gemeente Arnhem hierbij.

4.2.1 Conclusies

Conclusies inburgering communicatie

1) Termkeuze

Vrijwillige inburgeraars worden niet geactiveerd of gestimuleerd bij uitsluitend termen als inburgering, participatie en het bevorderen van de zelfredzaamheid. Dit soort termen wordt niet geassocieerd met het verbeteren van de kwaliteit van het leven. Men streeft een royaal leven na te leiden zonder zorgen. Een leven met een eigen huis, gezin, familie en vrienden, een eigen auto, goed salaris, een vaste baan en om royaal op vakantie te gaan naar het moederland of land waar veel familie woont. In het verlengde hiervan vindt de vrijwillige inburgeraar een speciale bijeenkomst die alleen ingaat op inburgering niet de moeite waard om een bezoek aan te brengen.

2) Vrije tijdsinvulling

Uit de Contrei fase is te concluderen dat de vrijwillige inburgeraars hun verrichtingen in het leven toetsen aan hun belangrijkste drijfveer, en / of het een toegevoegde waarde heeft om deze doelstelling te behalen. In het verlengde hiervan worden participatieprogramma's nauwelijks of niet bezocht en/of deelgenomen door vrijwillige inburgeraars. Vrijwillige inburgeraars zijn van mening dat participatieprogramma's geen toegevoegde waarde hebben om de kwaliteit van hun leven te verbeteren. Het bezoeken van een participatieprogramma wordt gezien als een vrije tijdsinvulling. Vrije tijd wordt op andere manier beleefd en uit zich niet tot het deelnemen aan een (buurt) activiteit. Het is zinvoller om de vrije tijd door te brengen met familie/ vrienden of om te gaan sporten dan om naar een (buurt)activiteit heen te gaan.

3) Keuzeprocess

De eerste voorwaarde ten aanzien van het keuzeprocess van de vrijwillige inburgeraars is, dat er gekeken wordt welke organisatie de activiteit organiseert en wat de relatie is tussen de vrijwillige inburgeraars en de organisatie. De 'Eigengroep Dimensie' speelt bij deze eerste voorwaarde een belangrijke rol. De volgende stap is dat er gekeken wordt wat de toegevoegde waarde is voor de





vrijwillige inburgeraars. De instrumentele motieven wegen in eerste instantie zwaarder dan de expressieve motieven. Er wordt ook gekeken naar contextuele factoren. Hierna wordt er contact gezocht met mensen uit de sociale omgeving om te kijken of er mensen heen (willen) gaan. Tenslotte wordt dan de afweging gemaakt of er tijd beschikbaar is, of het de moeite waard is om er tijd beschikbaar voor te maken.

4) *Communicatie*

Het onderzoek laat zien dat de sociale omgeving het belangrijkste oriëntatie- en communicatiemiddel is, bij het maken van een keuze om wel of niet deel te nemen aan een participatieprogramma. Vrijwillige inburgeraars maken geen gebruik van communicatie-instrumenten van de gemeente Arnhem. De vrijwillige inburgeraar krijgt de informatie vooral via de sociale omgeving. Binnen de sociale omgeving bevinden zich de 'beslissers' of de 'lezers'. Deze mensen (sleutelfiguren) zijn vaak hoog opgeleide familieleden, kennissen en/of vrienden die kennis en ervaring hebben van het Nederlands onderwijs systeem, maatschappij en arbeidsmarkt. Dit zijn invloedrijke personen binnen de sociale omgeving. Deze invloedrijke personen beïnvloeden de rest van de sociale omgeving en zijn erg belangrijk in het overtuigingsproces en communicatie. Sleutelfiguren beïnvloeden de vrijwillige inburgeraars in die zin, dat ze vrijwillige inburgeraars in bepaalde richtingen wijzen en beelden ten aanzien van het onderwerp creëren.

Tabel 7:
Conclusies Fase 2 Contact: Inburgering communicatie

Conclusies fase 2 Contact: Inburgering communicatie	
Termkeuze	Uitsluitend termen als inburgering en participatie hebben geen activerende en/ of motiverende werking.
Vrije tijdsinvulling	Deelnemen aan een participatieprogramma wordt gezien als een vrije tijdsinvulling. Vrije tijd wordt het liefst doorgebracht met familie en vrienden. De toegevoegde waarde is vaak onbekend.
Keuzeproces	De 'Eigengroep Dimensie', sociale omgeving en de instrumentele motieven zijn de belangrijkste actoren in het keuzeproces om deel te nemen aan een participatieprogramma.
Communicatie	De sociale omgeving is het belangrijkste oriëntatie- communicatiemiddel voor vrijwillige inburgeraars. Vrijwillige inburgeraars maken zelden tot geen gebruik van de communicatiemiddelen van de gemeente Arnhem.

Conclusies inburgering aanbod

1) *Inburgering*

Vrijwillige inburgeraars hebben economische zelfstandigheid en conformisme als belangrijkste kernwaarden ten aanzien van inburgering. Omdat het inburgeren financieel geen toegevoegde waarde heeft, is de motivatie laag om deel te nemen aan een inburgeringstraject. De vrijwillige inburgeraar heeft geen tot weinig behoeften ten aanzien van een inburgeringstraject. De vrijwillige





inburgeraar heeft vooral de perceptie dat inburgeren niet voor hem/ haar van toepassing is en voelt zich ook niet aangesproken om deel te nemen aan een inburgeringstraject. Een inburgeringstraject is voor nieuwkomers die uit het buitenland naar Nederland zijn gekomen en de Nederlandse taal moeten leren.

2) De vier profielen in een inburgeringstraject

Profiel Werk

Ten aanzien van participatieprogramma's die ingaan op het thema werk hebben vrijwillige inburgeraars economische zelfstandigheid en autonomie als kernwaarden. Hieruit vloeit voort de motivatie om zichtbare rijkdom te creëren en op te komen voor je eigen rechten (mondigheid). De behoefte van vrijwillige inburgeraars is het krijgen van een baan om jezelf financieel te kunnen onderhouden. Hierbij speelt ook een taalbehoefte.

Enerzijds zijn er vrijwillige inburgeraars die hun Nederlandse taalniveau willen verhogen door middel van het beter spreken en luisteren, het opdoen van vaardigheden als het schrijven van een sollicitatiebrief, het werken met een pc, in groepsverband of vergaderen.

Anderzijds zijn er vrijwillige inburgeraars die behoefte hebben aan zichzelf beter te kunnen uitdrukken in zowel woord als schrift, in het bijzonder om beter voor zichzelf op te komen op de werkvloer (assertiviteit). De perceptie van vrijwillige inburgeraars over participatieprogramma's die gerelateerd zijn aan werk, zijn dat het deelnemen een toegevoegde waarde kan hebben, maar dat de realiteit ook is, dat er sprake is van discriminatie op de arbeidsmarkt en spanningen op de werkvloer.

Profiel onderwijs, opvoeding en gezondheid

Economische zelfstandigheid en conformisme zijn de twee belangrijkste kernwaarden ten aanzien van participatieprogramma's met als profiel onderwijs, opvoeding en gezondheid bij de vrijwillige inburgeraars uit Arnhem. Een betere toekomst voor de vrijwillige inburgeraars en zijn/ haar dierbaren is de grootste motivatie om te gaan participeren in een participatieprogramma met als profiel onderwijs, opvoeding en gezondheid.

Dit vertaalt zich in behoeften die te omschrijven zijn als enerzijds een taalbehoefte. Een taalbehoefte dat omschreven kan worden als het voeren van begrijpbare (spreken en begrijpen) gesprekken met professionals in het onderwijs, gezondheidszorg en opvoedingsondersteuning.

Anderzijds vertaalt dit zich in behoeften die te omschrijven zijn als inzicht verkrijgen in de onderwijsstructuur, zorgaanbod en universele opvoedingstechnieken.

Daarnaast is er behoefte aan tweetalig opvoeden van kinderen. Vrijwillige inburgeraars zijn van mening dat onderwijs, opvoeding en gezondheid belangrijke onderwerpen zijn in het leven en een toegevoegde waarde hebben in de verbetering van de kwaliteit van het leven. Daarnaast bestaat de perceptie dat de maatschappij complexer wordt en dat een goede opvoeding van cruciaal belang is.

Profiel maatschappelijke participatie

Ook voor participatieprogramma's met als profiel maatschappelijke participatie hebben vrijwillige inburgeraars economische zelfstandigheid en conformisme als kernwaarden. Echter is de motivatie te omschrijven als een angst, te weten het voortbestaan van de eigen gemeenschap. De behoefte ligt vooral op het terrein van vaardigheden opdoen die het voortbestaan van de eigen





gemeenschap doen vergroten. De perceptie van de vrijwillige inburgeraar is vooral zich inzetten als vrijwilliger in de eigen gemeenschap.

Profiel ondernemerschap

De belangrijkste kernwaarden ten aanzien van het profiel ondernemerschap is de kernwaarde economische zelfstandigheid. Financieel onafhankelijk worden is de grootste motivatie en in contact komen met formele instanties die kunnen helpen bij het starten van de eigen onderneming is de grootste behoefte van de vrijwillige inburgeraars. Zichtbare rijkdom, succesvol zijn in het leven met veel vrijheid zijn beelden die leven bij vrijwillige inburgeraars ten aanzien van participatieprogramma's met als profiel ondernemerschap.

3) Gemeente Arnhem

Autonomie, conformisme en economische zelfstandigheid zijn de belangrijkste kernwaarden bij vrijwillige inburgeraars ten aanzien van de gemeente Arnhem. De motivatie van de vrijwillige inburgeraars is meer inspraak krijgen bij het beleid en uitvoering van het beleid van de gemeente Arnhem. De behoefte die uit deze motivatie voortkomt, is aanspraak mogen en kunnen doen op de rechten die de vrijwillige inburgeraar heeft als burger van Arnhem.

Daarnaast is de behoefte aanwezig om geen beleid over de vrijwillige inburgeraars te ontwikkelen, maar dat juist samen te doen met de vrijwillige inburgeraars. Hieruit voort vloeiend bestaat onder andere het beeld onder vrijwillige inburgeraars dat de gemeente Arnhem onbekend is en weinig tastbare resultaten heeft opgeleverd.

Tabel 8:
Conclusies Fase 2 Contact: Inburgering aanbod

Conclusies fase 2 Contact: Inburgering aanbod	
Inburgering	De vrijwillige inburgeraar heeft vooral de perceptie dat inburgeren niet voor hem/ haar van toepassing is en voelt zich ook niet aangesproken om deel te nemen aan een inburgeringstraject.
Profiel Werk	De perceptie van vrijwillige inburgeraars over participatieprogramma's die gerelateerd zijn aan werk, is dat het deelnemen een toegevoegde waarde kan hebben, maar dat er ook sprake is van discriminatie op de arbeidsmarkt en spanningen op de werkvloer.
Profiel onderwijs, opvoeding en gezondheid	De vrijwillige inburgeraars zijn van mening dat onderwijs, opvoeding en gezondheid belangrijke onderwerpen zijn in het leven en een toegevoegde waarde hebben in de verbetering van de kwaliteit van het leven. Daarnaast bestaat de perceptie dat de maatschappij complexer wordt en dat een goede opvoeding van cruciaal belang is.
Profiel maatschappelijke participatie	De perceptie van de vrijwillige inburgeraars is vooral zich inzetten als vrijwilliger in de eigen gemeenschap.
Profiel ondernemerschap	Zichtbare rijkdom, succesvol zijn in het leven





	met veel vrijheid zijn beelden die leven bij vrijwillige inburgeraars ten aanzien van participatieprogramma's met als profiel ondernemerschap.
Gemeente Arnhem	De gemeente Arnhem is onbekend en heeft weinig tastbare resultaten opgeleverd voor de vrijwillige inburgeraars.

4.2.2 Aanbevelingen

Beleid met vrijwillige inburgeraars en geen beleid over vrijwillige inburgeraars

De vrijwillige inburgeraars voelden zich serieus genomen door de gemeente Arnhem, omdat er specifiek een onderzoek werd gedaan naar de vrijwillige inburgeraars. Ze stelden het zeer op prijs dat naar hun behoeften en wensen werd gevraagd. Deze positieve ervaringen zullen ongetwijfeld doorverteld worden in de sociale omgeving van de vrijwillige inburgeraars. Dit is positief voor het imago / perceptie van de gemeente Arnhem onder de vrijwillige inburgeraars.

De vrijwillige inburgeraars vragen zich wel af of dit onderzoek eenmalig is, of dat zij jaarlijks betrokken worden bij onderzoeken/plannen van de gemeente Arnhem naar hun behoeften op allerlei gebieden. Marotura adviseert de gemeente Arnhem dit onderzoek één keer per drie jaar te herhalen en jaarlijks een onderzoek te doen onder deze doelgroep over een bepaald onderwerp/thema. Hierdoor zijn namelijk vergelijkingen met voorgaande jaren mogelijk en kan er afgeleid worden of er progressie is geboekt. Ook wordt op deze manier geïnvesteerd in de relatie met deze doelgroep. Aanbevolen is ook om beleid met de doelgroep te ontwikkelen en uit te voeren en geen beleid over de doelgroep te ontwikkelen en uit te voeren.

Keten integrale aanpak

Dit onderzoek laat enerzijds zien dat de relatie tussen de vrijwillige inburgeraars met de organisatie een belangrijke succes- of faalfactor is, in het activeringsproces van de doelgroep. Het beeld of ervaring van de vrijwillige inburgeraars over de taalaanbieder (partners) is van wezenlijke invloed op de classificatie van de relatie tussen de aanbieder en de doelgroep. Een negatieve relatie tussen de taalaanbieder en de doelgroep heeft een lage activering van de doelgroep als gevolg.

Anderzijds brengt dit onderzoek aan het licht dat de vrijwillige inburgeraar de gemeente Arnhem als één geheel ziet. Een bezoek of contact van de vrijwillige inburgeraars bij de Sociale Dienst van de gemeente Arnhem, is bepalend om een waardeoordeel te vellen over de relatie met de gehele gemeente Arnhem en in het verlengde hiervan deelname aan een participatieprogramma geïnitieerd door de gemeente Arnhem.

De ervaring van de vrijwillige inburgeraars met de Sociale Dienst wordt gekoppeld aan de afdeling Inburgering. De afdeling Inburgering is door deze situatie afhankelijk van de successen van andere afdelingen en partners met deze doelgroep. Een negatieve ervaring met andere afdelingen binnen de gemeente Arnhem en/ of partners heeft automatisch een afwijzing van de afdeling Inburgering als resultaat.

Aanbevolen is dan ook om een keten integrale aanpak te hanteren over het thema inburgering/participatie. De afdeling Inburgering moet inzicht krijgen in, bij welke partners en afdelingen binnen de gemeente Arnhem de vrijwillige inburgeraar in contact is gekomen, hoe dit contact is verlopen en wat voor resultaat het heeft opgeleverd. De afdeling Inburgering krijgt hierdoor een





beter overzicht en beeld van de vrijwillige inburgeraar en kan hierdoor ook maatwerk leveren aan de vrijwillige inburgeraar. Concreet dient de afdeling Inburgering van de gemeente Arnhem deze integrale keten aanpak te coördineren en aan te sturen door periodiek overleg plaats te laten vinden. Doelstelling hierbij is bevorderen van het succes van de afdeling Inburgering door adequaat te reageren indien afbreuk van het succes plaats vindt door andere afdelingen binnen de gemeente Arnhem en / of partners.

Nieuw gezicht participatieprogramma

Vrijwillige inburgeraars moeten kiezen voor een profiel dat bij ze past. Belangrijk is dat vrijwillige inburgeraars een reëel beeld hebben en bewust worden van de inhoud van de vier profielen. Om dit te verbeteren adviseert Marotura om elk profiel te visualiseren in een eigen totaalimpressie. Deze totaalimpressie moet de combinatie van allerlei aanwezige en heersende fragmenten bij vrijwillige inburgeraars, zoals anekdotes, symbolen, percepties, opvattingen, gevoelens en behoeften visualiseren.

De gevisualiseerde totaalimpressie voorziet elk profiel van een 'karakter c.q. personage' en de toegevoegde waarde van het desbetreffende profiel. Het gewenste effect is dat er niet meer wordt gecommuniceerd over de vier profielen, maar over het 'karakter c.q. personage' van elk profiel.

Introductie Inburgering 2.0

Dit onderzoek laat zien dat de sociale omgeving het belangrijkste communicatiekanaal is van de vrijwillige inburgeraars. Binnen de sociale omgeving bevinden zich de zogenaamde sleutelfiguren, c.q. beslissers. De informatie uitwisseling tussen formele instanties en allochtone doelgroepen verloopt vaak via deze sleutelfiguren. Praktijk heeft uitgewezen dat het positief beïnvloeden van deze mensen een voorwaarde is voor effectieve communicatie. Communicatie met de sleutelfiguren is indirecte communicatie met de vrijwillige inburgeraars. Om vrijwillige inburgeraars te bereiken, is het dus noodzakelijk om ook in dialoog te gaan met de sleutelfiguren. Deze dialoog kan het beste plaatsvinden via het Internet. Sleutelfiguren zijn actief op internet, blogs en sociale netwerken.

Aanbevolen is om een sociaal netwerk te introduceren en te initiëren waar de gemeente Arnhem en haar partners zich ook actief op bevinden, zowel om voeling met de maatschappij te houden, als ook om door het inbrengen van objectieve informatie discussies te verrijken. Op dit netwerk dienen zowel de vier personages (profielen) van inburgering prominent en nadrukkelijk in beeld gebracht te worden als de successen van inburgering. Naast het prominent en nadrukkelijk in beeld brengen van successen van inburgering, zal dit netwerk ook de plek moeten zijn voor vacatures, nieuws, foto's, films, activiteiten, persoonlijke, alledaagse en bijzondere verhalen uit Arnhem. Verteld, verzameld en up-to-date gehouden door trotse Arnhemmers zelf. Door Arnhemmers een gemeenschappelijk plek op het web te bieden, zorgt dit netwerk voor een betere communicatie, meer sociale cohesie en minder sociaal isolement en dus voor binding.

Sneeuwbal effect

De activering (participatie) van vrijwillige inburgeraars, zal plaats moeten vinden door de 'werving' van nieuwe kandidaten te laten uitvoeren door de deelnemers van het participatieprogramma. Marotura adviseert in het participatieprogramma verplicht een element op te nemen, waarbij de deelnemer zijn/ haar sociale omgeving dient te betrekken. Het betrekken van de eigen sociale omgeving vertaalt zich enerzijds in het informeren over de behaalde resultaten. Anderzijds zijn de deelnemers verplicht 'hun opvolgers' aan te dragen, zodat de deelnemer zelf werft onder de eigen gemeenschap en nieuwe kandidaten levert voor de





participatieprogramma's. Het participatieprogramma zal zodoende als een olievlek verspreiden onder de eigen gemeenschap door dit sneeuwbal effect.

Tabel 9:
Aanbevelingen Fase 2 Contact

Aanbevelingen fase 2 Contact	
Beleid met vrijwillige inburgeraars	De gemeente Arnhem dient beleid met de doelgroep te ontwikkelen en uit te voeren en geen beleid over de doelgroep te ontwikkelen en uit te voeren.
Keten Integrale aanpak	Partners en de afdelingen binnen de gehele gemeente Arnhem dienen samen te werken met de afdeling Inburgering. Afdeling Inburgering krijgt hierdoor een beter overzicht en beeld van de vrijwillige inburgeraars en kan hierdoor ook maatwerk leveren aan de vrijwillige inburgeraars.
Nieuw gezicht participatieprogramma	Elk profiel dient gevisualiseerd te worden in een eigen totaalimpressie. De gevisualiseerde totaalimpressie voorziet elk profiel van een 'karakter c.q. personage' en de toegevoegde waarde van het desbetreffende profiel.
Introductie Inburgering 2.0	De informatie uitwisseling tussen formele instanties en allochtone doelgroepen verloopt vaak via sleutelfiguren. Praktijk heeft uitgewezen dat het positief beïnvloeden van deze mensen een voorwaarde is voor effectieve communicatie. Communicatie met de sleutelfiguren is indirecte communicatie met de vrijwillige inburgeraars. Om vrijwillige inburgeraars te bereiken, is het dus noodzakelijk om ook in dialoog te gaan met de sleutelfiguren. Aanbevolen is om een sociaal netwerk te introduceren en te initiëren waar de gemeente Arnhem en haar partners zich ook actief op bevinden, zowel om voeling met de maatschappij te houden, als ook om door het inbrengen van objectieve informatie discussies te verrijken. Op dit netwerk dienen zowel de vier personages (profielen) van inburgering prominent en nadrukkelijk in beeld gebracht te worden als de successen van inburgering.
Sneeuwbal effect	De 'werving' van nieuwe kandidaten dient door de deelnemers van de participatieprogramma's uitgevoerd te worden. In het participatieprogramma dient verplicht een element te zitten, waarbij de deelnemer zijn/ haar sociale omgeving dient te betrekken d.m.v. het informeren en werven. Het





participatieprogramma zal zodoende als een olievlek verspreiden onder de eigen gemeenschap door dit sneeuwbal effect.

4.3 Fase 3: Contract



Op basis van de adviezen, input en suggesties van de sociale omgeving van de vrijwillige inburgeraar kan de vrijwillige inburgeraar zich hebben aangemeld voor een participatie-inburgeringstraject. De derde fase Contract gaat in op de percepties en behoeften die leven bij de vrijwillige inburgeraars bij de aanmelding c.q. intake voor een participatie- inburgeringstraject.

4.3.1 Conclusies

Intake

De perceptie onder vrijwillige inburgeraars is, dat tijdens de intake er veel vragen worden gesteld aan de deelnemers, terwijl er geen antwoord wordt gegeven op vragen die leven bij de deelnemers. Vragen die leven bij vrijwillige inburgeraars zijn onder andere wat de toegevoegde waarde is voor het volgen van het traject en wat de studiebelasting is. Het gevoel heerst onder de vrijwillige inburgeraars dat er sprake is van een mismatch in verwachtingen. Dit beeld en gevoel dat onder de doelgroep heerst, wordt verder verteld in de eigen sociale omgeving en zorgt voor een negatieve “communicatie”. Tenslotte wordt de toets die de deelnemer dient te maken bij de intake als erg vervelend en als niet- zinvol geclassificeerd

Tabel 10:
Conclusies Fase 3 Contract

Conclusies fase 3 Contract	
Intake	Het gevoel heerst onder de vrijwillige inburgeraars dat er sprake is van een mismatch in verwachtingen. Daarbij wordt de toets als erg vervelend geclassificeerd.

4.3.2 Aanbevelingen

Nieuw intake format

Het onderzoek toont aan dat er sprake is van een mismatch in verwachting bij de vrijwillige inburgeraars tijdens de intake. Om deze mismatch te elimineren is het aanbevolen om een nieuw intake format te ontwikkelen op basis van het nieuwe aanbod. Deze nieuwe intake format gaat meer uit van de beleving van de vrijwillige inburgeraars en de vrijwillige inburgeraars zijn daarbij veel meer zelf in de lead. Uitgangspunt hierbij is, dat het eerste gedeelte van de intake, zich uitsluitend focust op de beleving, motivatie en behoeften van de vrijwillige inburgeraars. De intake dient in een informele setting plaats te vinden, voorzien van rationele argumenten.





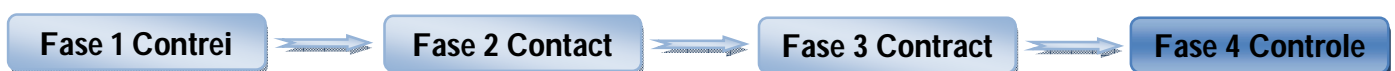
Andere propositie 'toets'

De toets die plaatsvindt tijdens de intake wordt als een 'afreken moment' en confronterend ervaren, en is daarom niet zinvol. De vrijwillige inburgeraar beschouwt een toets onmiddellijk tijdens de intake dan ook als een barrière. De doelstelling van de toets (niveaubepaling van vrijwillige inburgeraars) is echter wel een goed uitgangspunt. De bepaling van het niveau dient echter niet uitsluitend zich te focussen op het (Nederlands) taalniveau. Bij het bepalen van het niveau dient gekeken te worden naar twee onderdelen. Enerzijds is dat het (Nederlands) taalniveau, anderzijds de kennis en vaardigheden ten aanzien van de vier profielen. Daarbij is ook aanbeloven om de toets tijdens de intake in een andere propositie aan te bieden. Een propositie waarbij de toets niet leidend is, maar de vrijwillige inburgeraars en waar op een 'luchtige' en minder dominante manier het niveau van de vrijwillige inburgeraars wordt vastgesteld. Nadrukkelijk dient hierbij gecommuniceerd te worden dat op basis van de niveaubepaling, er in gezamenlijkheid doelstellingen worden vastgesteld en vastgelegd.

Tabel 11:
Aanbevelingen Fase 3 Contract

Aanbevelingen fase 3 Contract	
Nieuwe intake format	Het is aanbevolen om een nieuw intake format te ontwikkelen op basis van het nieuwe aanbod. Deze nieuwe intake format gaat meer uit van de beleving van de vrijwillige inburgeraars en de vrijwillige inburgeraars zijn daarbij veel meer zelf in de lead.
Andere propositie 'toets'	Een propositie waarbij de toets niet leidend is, maar de vrijwillige inburgeraars en waar op een 'luchtige' en minder dominante manier het niveau van de vrijwillige inburgeraars wordt vastgesteld.

4.4 Fase 4: Controle



De laatste fase Controle gaat in op de vraag hoe de gemeente Arnhem controle kan houden over de participatieprogramma's. Specifieker geeft fase Controle inzicht in handvatten om de kwaliteit en in het verlengde het rendement van de participatieprogramma's te verbeteren.

4.4.1 Conclusies

Succes- faalfactoren tijdens participatieprogramma's

Dit onderzoek laat zien dat een modulaire opbouw van het programma en een (leer)omgeving die gekenmerkt kan worden als: kleinschalig, veel begeleiding, praktisch en in groepsverband, vrijwillige inburgeraars beter laten renderen in een participatieprogramma. Aan de andere kant kan geconcludeerd worden dat individualiteit, frequentie / tijdstip van de cursus en een te hoge (studie)belasting factoren kunnen zijn die de kwaliteit en rendement van de cursus omlaag kunnen halen.





Ondersteunende instrumenten

Kinderopvang is een belangrijk gegeven voor vrijwillige inburgeraars met jonge kinderen. Dit dient kosteloos aangeboden en geregeld te worden. De behoefte bestaat onder vrijwillige inburgeraars dat zij inbreng hebben waar de kinderen worden opgevangen. Daarnaast speelt een formulierenbrigade in op de behoefte die leeft bij vrijwillige inburgeraars.

Nazorg

Vrijwillige inburgeraars hebben de behoefte op een professionele nazorg. Een professionele nazorg vertaalt zich in het verkrijgen van een diploma na succesvolle afronding van een participatieprogramma. Tenslotte dient concreet en praktisch uiteengezet te worden wat de vervolgmogelijkheden zijn na afronding van het programma.

Tabel 12:
Conclusies Fase 4 Controle

Conclusies fase 4 Controle	
Succes- faalfactoren	Een modulaire opbouw van het programma en een (leer)omgeving die gekenmerkt kan worden als: kleinschalig, veel begeleiding, praktisch en in groepsverband, laten vrijwillige inburgeraars beter renderen in een participatieprogramma. Individualiteit, frequentie / tijdstip en te hoge (studie)belasting zijn faalfactoren.
Ondersteunende instrumenten	Kinderopvang en een formulierenbrigade zijn uitstekende ondersteunende instrumenten voor vrijwillige inburgeraars.
Nazorg	Het verkrijgen van een diploma en duidelijk uiteengezet wat de vervolgmogelijkheden zijn creëren een professionele nazorg.

4.4.2 Aanbevelingen

Ontwikkeling stimulerende leer- werkomgeving

Niet voor alle vrijwillige inburgeraars is het volgen van een participatieprogramma eenvoudig. Ten aanzien van scholing en begeleiding van vrijwillige inburgeraars via (scholings)/participatieprogramma's kunnen een aantal opmerkingen geplaatst worden.

Allereerst is het noodzakelijk dat er sprake moet zijn van een stimulerende leer / werkomgeving. Daarvoor zijn een aantal dingen belangrijk. Vrijwillige inburgeraars renderen niet of minder in de 'traditionele' leeromgeving. Deze doelgroep heeft daarom behoefte aan een innovatieve leeromgeving, waar sprake is van relatief veel begeleiding, praktisch, groepsopdrachten worden uitgevoerd en waar de vrijwillige inburgeraar centraal staat. Actief meedoen (participatie) en de opgedane kennis / vaardigheden toepassen (imitatie) zijn methoden die als effectiever gekwalificeerd kunnen worden dan het simpel weg aanbieden van een formele lesmethode (theoretische cursus).

Uitgangspunten van vrijwillige inburgeraars ten aanzien van goede begeleiding is:

- Een respectvolle bejegening;
- Aansluiten bij behoeften en wensen van de vrijwillige inburgeraars;





- Open reacties van de begeleider/ docent;
- Praktische tips aandragen bij vragen.

Meer begeleiding lijkt echter in te druisen tegen het streven naar zelfstandigheid binnen het participatieprogramma. Een oplossing kan zijn om het programma zo op te bouwen dat er in het begin sprake is van een relatief sterke docenthouding. Deze actieve docenthouding wordt gaande het programma wel steeds afgebouwd. Hierdoor worden vrijwillige inburgeraars meer en meer gestimuleerd richting zelfsturing.

Duale trajecten

'Nederlands leren op de werkvloer' is een herhaaldelijk genoemde citaat in de politiek en binnen de Nederlandse overheid. Investeren in duale trajecten is hierbij het motto. Daarom is het noodzakelijk om flink te investeren in contacten met werkgevers, maatschappelijke organisaties, zelforganisaties en netwerken. Deze instellingen kunnen een veel prominentere rol spelen om de dualiteit van trajecten in de toekomst te blijven waarborgen.

Assertiviteit ontwikkelen

Tijdens participatie- scholingsprogramma's of op de arbeidsmarkt komt de vrijwillige inburgeraar vaak een struikelblok tegen. Dit struikelblok, te veel spanning ondervinden tijdens contact met anderen, dient wegenomen te worden door tijdens de participatieprogramma's ook specifiek de assertiviteit van de vrijwillige inburgeraars verder te ontwikkelen. De vrijwillige inburgeraar heeft moeite om voor zichzelf op te komen, niet uit de woorden kunnen komen en omgaan met kritiek/ complimenten. Tijdens de participatieprogramma's dient de vrijwillige inburgeraar een ander gedrag, een assertief gedrag, te ontwikkelen. Het assertieve gedrag zal de vrijwillige inburgeraar verder brengen op de participatieladder.

Tabel 12:
Aanbevelingen Fase 4 Controle

Aanbevelingen fase 4 Controle	
Ontwikkeling stimulerende leer-werkomgeving	Aanbevolen is om een innovatieve leer-werkomgeving te creëren, waar sprake is van relatief veel begeleiding, praktisch, groepsopdrachten worden uitgevoerd en waar de vrijwillige inburgeraar centraal staat.
Duale trajecten	Noodzakelijk is om flink te investeren in contacten met werkgevers, maatschappelijke organisaties, zelforganisaties en netwerken. Deze instellingen kunnen een veel prominentere rol spelen om de dualiteit van trajecten in de toekomst te blijven waarborgen.
Assertiviteit ontwikkelen	Tijdens de participatieprogramma's dient de vrijwillige inburgeraars een ander gedrag, een assertief gedrag, te ontwikkelen. Het assertieve gedrag zal de vrijwillige inburgeraars verder brengen op de participatieladder.



Bijlagen





Bijlage 1: Interviewprotocol

Datum interview:
Interview nummer:

Inleiding:

- wederzijdse kennismaking
(Kort voorstellen)
 - Doel van het project uitleggen
- Doel van dit project:

Wat zijn de mogelijkheden voor de gemeente Arnhem om 'vrijwillige inburgeraars' te kunnen bereiken en te enthousiasmeren (verbetering van de propositie) tot deelname aan een inburgeringstraject.

- uitleggen wat een interview inhoudt.
(vertellen wat er van de respondent verwacht wordt)

Procedure

Ik zal u een aantal vragen stellen. Wanneer er wordt overgegaan naar een ander onderwerp zal dit worden vermeld. De tijd die voor het interview is uitgetrokken is ongeveer één uur.

- Toestemming vragen of het gesprek mag worden opgenomen, de gesprekken zullen na verwerking vernietigd worden.
- Vermelden dat de gegevens anoniem verwerkt worden.
- Vermelden dat het gaat om wat de respondent denkt en hoe hij/ zij over de onderwerpen denkt.
- Vragen of voor de respondent alles duidelijk is en of er nog vragen zijn.

Deel I: introductie: achtergrondinformatie

1. Wat is de afkomst van de respondent?
2. Uit welke generatie is de respondent afkomstig?
3. Wat is het opleidingsniveau van de respondent?
4. Wat is het beroepsniveau van de respondent?

Deel II: inhoud interview

Participatie in de samenleving

De volgende vragen gaan over goede contacten tussen u en uw omgeving (uw buurt, de stad Arnhem en de hele maatschappij).

- 5) Wat verstaat u onder participatie? Als ik het woord participatie zeg, waar denkt u dan aan?
- 6) Wat verstaat u onder vrijwilligerswerk? Als ik het woord vrijwilligerswerk zeg, waar denkt u dan aan?
- 7) Wat verstaat u onder zelfredzaamheid? Als ik het woord zelfredzaamheid zeg, waar denkt u dan aan?
- 8) Wat verstaat u onder inburgering? Als ik het woord inburgering zeg, waar denkt u dan aan?
- 9) Hoe ziet uw sociale netwerk eruit? Op welke manier bent u betrokken met uw buurt en / of omgeving?

De volgende vragen gaan over werk.

- 10) Wat verstaat u onder werk? Als ik het woord werk zeg, waar denkt u dan aan?
- 11) Stel dat u een baan zoekt. Kunt u beschrijven welke stappen / fasen / activiteiten u hiervoor zult ondernemen om tot een goede keuze te komen?
- 12) Welke mensen helpen u hierbij? Welke mensen zorgen ervoor dat u belangrijke informatie krijgt? Sleutelfiguur? Gebeurt dat altijd met behulp van dezelfde personen? Wat zijn de kenmerken van deze mensen? Wie zijn het (familie, hoog opgeleiden)?





De volgende vragen gaan over opvoeding, gezondheid en onderwijs.

- 13) Wat verstaat u onder opvoeding, gezondheid en onderwijs? Als ik de woorden opvoeding, gezondheid en onderwijs zeg, waar denkt u dan aan?
- 14) Stel dat u advies, hulp en /of informatie nodig heeft over opvoeding, gezondheid en / of onderwijs. Kunt u beschrijven welke stappen / fasen / activiteiten u hiervoor zult ondernemen om tot de juiste informatie, hulp en / of advies te komen?
- 15) Welke mensen helpen u hierbij? Welke mensen zorgen ervoor dat u belangrijke informatie krijgt? Sleutelfiguur? Gebeurt dat altijd met behulp van dezelfde personen? Wat zijn de kenmerken van deze mensen? Wie zijn het (familie, hoog opgeleiden)?

De volgende vragen gaan over maatschappelijke participatie.

- 16) Wat verstaat u onder maatschappelijke participatie? Als ik het woord maatschappelijke participatie zeg, waar denkt u dan aan?
- 17) Stel dat u maatschappelijk wilt participeren. Kunt u beschrijven welke stappen / fasen / activiteiten u hiervoor zult ondernemen?
- 18) Welke mensen helpen u hierbij? Welke mensen zorgen ervoor dat u belangrijke informatie krijgt? Sleutelfiguur? Gebeurt dat altijd met behulp van dezelfde personen? Wat zijn de kenmerken van deze mensen? Wie zijn het (familie, hoog opgeleiden)?

De volgende vragen gaan over ondernemerschap.

- 19) Wat verstaat u onder ondernemerschap? Als ik het woord ondernemerschap zeg, waar denkt u dan aan?
- 20) Stel dat u een eigen bedrijf wilt beginnen. Kunt u beschrijven welke stappen / fasen / activiteiten u hiervoor zult ondernemen om iets voor uzelf te kunnen beginnen?
- 21) Welke mensen helpen u hierbij? Welke mensen zorgen ervoor dat u belangrijke informatie krijgt? Sleutelfiguur? Gebeurt dat altijd met behulp van dezelfde personen? Wat zijn de kenmerken van deze mensen? Wie zijn het (familie, hoog opgeleiden)?

Er zal dieper en gedetailleerde ingegaan worden op het maken van een keuze, om wel of niet deel te nemen aan een programma / activiteit.

- 22) Welke activiteiten onderneemt u in uw buurt en / of omgeving? Van welke buurtvoorzieningen maakt u gebruik? Bij zo ja, waarom maakt u hier gebruik van? Ingaan op motieven: o.a. religieuze inspiratie, betrokkenheid bij eigen gemeenschap, kennis en vaardigheden opdoen om kansen op arbeidsmarkt te vergroten.
- 23) Welke onderwerpen / aspecten / criteria zijn voor u belangrijk voor het maken van een keuze? Ingaan op de mate van belangrijkheid van deze punten. **
- 24) Welke oriëntatiemiddel(en) zijn voor u belangrijk bij het maken van een keuze? Waarom vindt u dit belangrijk? **
- 25) Welke (in)formele instanties kunnen u hierbij helpen en ondersteunen?
- 26) Wat zijn voor u mogelijke drempels / belemmeringen om deel te nemen aan participatieprogramma's / activiteiten in uw buurt?
- 27) In welke mate vormen onderstaande punten een belemmering?
- De Nederlandse taal?
 - Gebrek aan informatie en bereik over mogelijke voorzieningen / buurtactiviteiten?
 - Niet het juiste aanbod van voorzieningen / buurtactiviteiten?
 - Gevoel van onveiligheid of onzekerheid?
 - Gezondheid?
 - Randvoorwaarden (gebrek aan ondersteunende instrumenten) zoals kinderopvang, etc.?
 - Niet welkom voelen bij bepaalde voorzieningen / buurtactiviteiten?
 - Omgangsnormen en stijlen bij bepaalde voorzieningen / buurtactiviteiten?
 - Assimilatie-druk?
 - Contributie/ toegankelijkheid?
 - Gezinssituatie?
 - Dualiteit?





28) Welke belemmeringen dienen te worden weggenomen? Wie kan u hierbij helpen en op welke manier?

29) Er zullen een aantal bestaande participatieprogramma's genoemd worden. Kunt u aangeven of dit programma u aanspreekt en waarom dit zo is?

- *Bevordering van integratie en participatie in de Nederlandse maatschappij d.m.v. bijeenkomsten?*
- *Taalmaatjes?*
- *Allochtonen netwerk?*
- *Formulierenbrigade?*

U heeft zich aangemeld voor een activiteit.

30) Welke verwachtingen heeft u dan van de organisatie en de mensen die er werkzaam zijn?

31) Wat kan de organisatie van u verwachten?

De volgende vragen gaan over de voorlichting / communicatie over participatieprogramma / inburgeringstrajecten in Arnhem.

32) Over welke onderwerpen wilt u graag voorgelicht worden als het gaat om participatieprogramma / inburgeringstrajecten in Arnhem?

33) Welke voorlichtingsinstrument / activiteiten/ vorm wilt u graag terugzien in de voorlichting?

34) Welke barrières kunnen een rol spelen tijdens de voorlichting? Welke reden (uitzondering ziekte) kan de oorzaak zijn dat u niet naar de voorlichting gaat? Waarom?

35) Waar dient de voorlichting / activiteit gegeven te worden? Waarom hier?

36) Door wie moet de voorlichting gegeven worden? Welke achtergrond moet die persoon hebben en welke functie? Waarom juist deze mensen?

37) Hoe wilt u bereikt worden als aankondiging dat er een voorlichting is? Hoe wilt u te horen krijgen dat er een voorlichting is? Waarom op deze manier?

38) Wat wilt u terugvinden in de aankondiging? (wat moet de boodschap worden, door wat raakt u geïnteresseerd tijdens het lezen)?

39) Wat zou u als positief/ negatief ervaren tijdens de voorlichting?

De volgende vragen gaan over de (externe) communicatie van inburgering in Arnhem.

40) We gaan het hebben over de website van inburgering in Arnhem.

- Wat voor informatie wilt u vinden op de website?

- Hoe moet de website eruit zien?

- Wat moet u op de website kunnen doen (handelingen)?

41) We gaan het hebben over folders/ brochures over inburgering in Arnhem.

- Wat voor informatie wilt u vinden op de folder/ brochure?

- Hoe moet de brochure/ folder eruit zien?

Er worden zowel print communicatie als screenshots van de website voorgelegd aan de respondent

42) Is de inhoud voor u begrijpbaar?

43) Is de inhoud voor u acceptabel?

44) Is de inhoud voor u relevant?

45) Is de inhoud voor u volledig?

46) Is de inhoud voor u toepasbaar voor uw eigen situatie?

47) Is de inhoud in uw ogen betrouwbaar?

De laatste vragen gaan over de gemeente Arnhem

48) Wat voor (onderwerpen) informatie / advies / ondersteuning / hulp wenst u te krijgen van de gemeente Arnhem?

49) Waarom wilt u dat?

50) Is de verkregen informatie / advies / ondersteuning / hulp bindend?

51) Welke barrières kunnen een rol spelen tijdens de informatieoverdracht?

52) Hoe wilt u bereikt worden door deze instelling? (communicatieboodschap / communicatiemiddel)





Resterende vraag

53) Heeft u hier nog iets aan toe te voegen?

Bij elke vraag dient de achterliggende gedachte / reden / norm achterhaald te worden.

EINDE GESPREK

Dit was de laatste vraag. Hebt u iets toe te voegen of vergeten te vermelden?

Afronding

Ik wil dit interview afsluiten. Ik wil u heel hartelijk bedanken voor uw medewerking. De ervaringen uit dit interview zullen worden gebruikt, om te bepalen hoe de communicatie met inwoners uit Arnhem in de toekomst nog beter kan worden ingericht. Nogmaals, hartelijk dank!

INTERVIEW PROTOCOL BIJLAGE

Vraag 23:

- Aansluiting bij mijn interesses
- Aansluiting bij mijn capaciteiten en vaardigheden
- Mogelijke kansen op een leuke / goede baan
- Begeleiding
- Reisafstand
- Reputatie

Vraag 24:

- Informatiebijeenkomst
- Website
- Voorlichtingsbrochures
- Bezoek / meeloopdag
- Gesprek met mensen
- Klassikale voorlichting



Vrijwillige inburgeraars

in de gemeente Arnhem

Marotura
Staalsteden 4-13a
7547 TA Enschede
info@marotura.nl
www.marotura.nl

