VERWEY JONKER Instituut

Evaluatie van het programma Rotterdamse Taalstart

De eerste stappen van nieuwe statushouders in Rotterdam

Marlinda van der Hoff, Kirsten Tinnemans, Ruth Yohannes

De eerste stappen van nieuwe statushouders in Rotterdam

Evaluatie van het programma Rotterdamse Taalstart

Auteurs
Marlinda van der Hoff
Kirsten Tinnemans
Ruth Yohannes

Utrecht, maart 2021

Inhoud

Samenvatting 4

1 Inleiding 9
1.1. Onderzoeksvragen 9
1.2. Onderzoeksaanpak 10
1.3. Leeswijzer 12

2 Beschrijving van de RTS 13
2.1. Deelnemers aan de RTS 13
2.2. Het programma: de RTS 14
2.3. Terugkoppeling over deelnemers vanuit TopTaal aan de gemeente 17

3 Verwachtingen en motivatie van deelnemers 19

4 Ervaren opbrengsten en werkzame elementen 21
4.1. Realisatie van beoogde opbrengsten 21
4.2. Overige opbrengsten 25
4.3. Ervaren werkzame elementen 26

5 Randvoorwaarden 29

6 Overige ervaringen 31
6.1. RTS op locatie versus online RTS 31
6.2. De RTS voor verschillende groepen statushouders 33
6.3. Instroom in de RTS en groepssamenstelling 35
6.4. Overige ervaringen en verbeterpunten van deelnemers met de RTS 36

7 Richting het nieuwe inburgeringsstelsel 39
7.1. Doelen van de RTS 39
7.2. De RTS en het PIP 39
7.3. Doorlopende leerlijn 40
7.4. Overige aspecten 41

8 Conclusies en aanbevelingen 43
8.1. Conclusies 43
8.2. Aanbevelingen 44

Bijlage Bronnen documentstudie 46

Samenvatting

De gemeente Rotterdam biedt de Rotterdamse Taalstart (RTS) aan voor statushouders die net in Rotterdam zijn gevestigd. Met de RTS – een programma dat acht weken duurt - beoogt de gemeente de taalvaardigheid en de zelfredzaamheid van de Rotterdamse statushouders te verbeteren. Na afloop van de RTS volgen statushouders het reguliere inburgeringstraject. Sinds 1 september 2019 wordt de RTS uitgevoerd door TopTaal NT2 Experts BV (hierna TopTaal genoemd).

Ter voorbereiding op het ingaan van de nieuwe Wet Inburgering per 1 januari 2022, wil de gemeente Rotterdam onderzoeken in hoeverre de RTS bijdraagt aan een eerste stap in het integratieproces van statushouders. Het onderzoek heeft tot doel om beter inzicht te krijgen in de werkzame elementen van het programma en in de bijdrage die het programma levert aan het integratieproces van statushouders. Het betreft nadrukkelijk geen evaluatie van (het functioneren van) TopTaal zelf, maar van het programma zoals het (sinds september 2019) door TopTaal wordt uitgevoerd.

Het Verwey-Jonker Instituut is in april 2020 begonnen met het onderzoek naar de RTS. De hoofdvraag van het onderzoek luidt: *In hoeverre draagt de RTS bij aan een goede start van statushouders in Rotterdam en het inburgeringsproces dat daarop volgt?*

De 22 onderzoeksvragen die hierop volgen – en waarvan we in deze samenvatting de antwoorden kort presenteren – hebben betrekking op:

- Beschrijving van het programma.
- Opbrengsten.
- Werkzame elementen en randvoorwaarden.
- Ervaringen van deelnemers en professionals met (de uitvoering van) het programma.
- Het programma binnen het nieuwe inburgeringsstelsel.

Onderzoeksaanpak

Voor dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van verschillende - voornamelijk kwalitatieve - methodes van dataverzameling:

- Beknopte documentstudie, inclusief (het bestuderen van) informatie over de aantallen statushouders die wel en niet zijn aangemeld voor de RTS, en hun achtergrondkenmerken.
- 30 interviews met (oud-)deelnemers (waarvan 15 met deelnemers in de beginfase van de RTS en 15 met deelnemers enkele maanden na afloop van de RTS).
- 10 (groeps)interviews met professionals van de gemeente Rotterdam, consulenten binnen de teams statushouders, TopTaal, VluchtelingenWerk en inburgeringsscholen.
- Observaties (twee lessen).
- 2 reflectiebijeenkomsten.

Beschrijving van het programma

De RTS richt zich primair op statushouders die inburgeringsplichtig zijn en die kortgeleden in Rotterdam zijn gehuisvest, en er nog maar enkele weken wonen. Deelnemers krijgen gedurende acht weken vier dagen in de week les. In de ochtenden vinden de taallessen plaats; in de middagen volgen de workshops en excursies. Elke week staat in de lessen en workshops een ander thema centraal. Er zijn zeven thema's voor alle deelnemers[1]; het achtste thema is Kinderen (indien relevant voor deelnemer) of Nederlandse werkcultuur (indien deelnemer het thema Kinderen niet volgt). Er begint (ongeveer) elke twee weken een nieuwe groep met ongeveer 12 tot 15 deelnemers.

Vanwege de coronacrisis zijn de activiteiten van TopTaal omgezet naar een online programma, dat vanaf april 2020 via Zoom werd aangeboden. Sindsdien is de RTS vrijwel alleen online aangeboden geweest, hoewel in de zomer van 2020 de lessen van TopTaal deels ook fysiek/klassikaal werden gegeven.

Wanneer een deelnemer de RTS afrondt, stelt TopTaal een eindrapportage op en stuurt deze naar de consulent van de statushouder. De eindrapportage bevat informatie over thema's die de deelnemer gevolgd heeft, resultaten van eindtoetsen (taalniveau en leerbaarheid), informatie over de inzet, motivatie en aanwezigheid van deelnemers, en een advies over een geschikt vervolgtraject. Op basis van feedback van consulenten heeft TopTaal het format voor de rapportages meerdere malen bijgesteld, zodat de consulenten de informatie beter kunnen duiden. In hoeverre de consulenten de eindrapportages gebruiken in hun verdere begeleiding, is niet bekend.

In totaal zijn – tot eind december 2020 - 509 statushouders bij de gemeente op gesprek geweest. Hiervan zijn 369 statushouders – bijna driekwart dus – aangemeld voor de RTS. Enkele tientallen statushouders zijn uitgevallen vóór de start van de RTS, of zijn voortijdig gestopt. Redenen waardoor statushouders niet worden aangemeld, uitvallen vóór de start van de RTS of voortijdig stoppen, zijn dat iemand ernstige lichamelijke of psychische klachten heeft; dat er geen kinderopvang is geregeld (waardoor in de praktijk veelal vrouwen niet aan de RTS kunnen deelnemen)[2]; dat iemand al is gestart met een inburgeringstraject; en (andere) persoonlijke omstandigheden.

Opbrengsten

Uit het onderzoek blijkt dat de RTS bijdraagt aan een goede start van statushouders in Rotterdam, in de zin dat statushouders over het algemeen beter begrijpen wat er van hen verwacht wordt in Nederland (dan wanneer ze de RTS niet hadden gevolgd), en er meer spirit ontstaat om in te burgeren en te integreren. De RTS kan statushouders activeren om na het traject (sneller) verder te gaan, bijvoorbeeld met de inburgering. Ook worden statushouders dankzij de RTS wegwijs gemaakt in de Nederlandse samenleving en in Rotterdam in het bijzonder. Zo krijgen statushouders allerlei praktische informatie, bijvoorbeeld over hoe het inschrijven bij een huisarts in zijn werk gaat, over DUO en de inburgering, over manieren waarop je goedkoop kunt winkelen, en over de organisaties/instanties waarbij ze terecht kunnen voor bepaalde (typen) vragen. Ook leren statushouders Nederlandse woorden en kunnen ze aan het einde van de RTS over het algemeen zinnen maken en gesprekjes voeren.

1 Praktische zaken in Rotterdam, Digitale vaardigheden, Inburgering en scholing, Arbeidsmarkt en kansen, Gezondheidszorg en hulp, Netwerk, en Financiën.

2 Ongeveer een kwart van de statushouders die níet voor de RTS zijn aangemeld, heeft (thuiswonende) kinderen. Hiervan heeft het merendeel géén partner.

De mate waarin deze ervaren opbrengsten worden gerealiseerd, lijkt te verschillen per statushouder. Bij sommige statushouders is de afstand tot de Nederlandse samenleving zo groot, dat het waarschijnlijk moeilijk(er) is om de informatie die zij tijdens de RTS ontvangen, te verwerken. Daarnaast ervaren (sommige) hoogopgeleide/zelfredzame statushouders de taallessen als minder of onvoldoende nuttig, wat hen kan demotiveren om de RTS te volgen.

Desalniettemin zijn zowel deelnemers als professionals overwegend positief over de ervaren opbrengsten. Daarnaast is het van belang om te benadrukken dat de RTS slechts de eerste stap is in de integratie van statushouders, en dat het niet realistisch is om grote stappen te verwachten op gebied van taal en zelfredzaamheid. Ook biedt VluchtelingenWerk (tijdens en na afloop van de RTS) verdere individuele ondersteuning aan statushouders, gericht op praktische informatie, wegwijs worden en zelfredzaamheid.

Werking van het programma

De workshops en excursies worden het meest gewaardeerd en nuttig gevonden door de deelnemers. Dit heeft enerzijds te maken met de informatie die deelnemers krijgen (inhoud), en anderzijds met de aanpak van het programma (vorm), waarbij deelnemers zelf werken aan opdrachten en erop uitgaan.

Volgens deelnemers en professionals helpt het ook dat statushouders snel aan de slag gaan met een intensief programma (timing van de RTS: binnen enkele weken na huisvesting). Verder werkt het in groepsverband volgen van de RTS motiverend. Het motiveert en stimuleert deelnemers om de RTS te volgen en om zich vervolgens aan te melden voor de inburgering. Het sociale component wordt erg gewaardeerd; deelnemers vinden het over het algemeen erg fijn om op deze manier mensen te hebben leren kennen en vrienden te hebben gemaakt.

In het merendeel van de interviews met professionals komt het ontbreken van kinderopvang als belemmering naar voren.[3] Het is praktisch lastig om kinderopvang te regelen, aangezien het aantal plekken dat de gemeente Rotterdam kan regelen, zeer beperkt is. Daarnaast is er onduidelijkheid en verwarring geweest over het regelen van kinderopvang, zo vertelt een professional. Dit leidt ertoe dat in de praktijk (alleenstaande) vrouwen met jonge kinderen (die nog niet naar de basisschool gaan) de RTS veelal niet volgen. Hetzelfde geldt voor het regelen van de OV-chipkaart voor deelnemers; professionals hadden (in het voorjaar van 2020) verschillende ideeën over wie de verantwoordelijkheid heeft voor het regelen van een OV-chipkaart voor deelnemers: de gemeente of VluchtelingenWerk.

De samenwerking tussen de gemeente en TopTaal is in de loop der tijd verbeterd. Professionals noemen met name het gebruiksvriendelijke systeem voor de aanmeldingen, de communicatie tussen TopTaal en de consulent en de informatieoverdracht over deelnemers van TopTaal naar de consulent als positieve punten. Desalniettemin wordt de samenwerking en communicatie wisselend beoordeeld, onder meer voor wat betreft het tussentijdse contact tussen medewerkers van TopTaal en consulenten over individuele deelnemers. Ook personeelswisselingen onder consulenten worden als risico genoemd; nieuwe consulenten zijn niet altijd op de hoogte van wat de RTS is. De partijen hebben dit opgevangen door het opnieuw organiseren van een voorlichting aan consulenten.

TopTaal is, voor het vormen van nieuwe groepen die kunnen starten, afhankelijk van de instroom van nieuwe statushouders in de gemeente Rotterdam. Voor een programma als de RTS is het belangrijk dat de uitvoeringsorganisatie kan inspelen op de wisselende aantallen nieuwe statushouders die in de gemeente

3 In de beslisboom die wordt gebruikt om te bepalen of een statushouder aan de RTS kan deelnemen, is inmiddels als criterium opgenomen dat er geen kinderopvang nodig is (versie 7 mei 2020).

worden gehuisvest (en die zodoende in aanmerking komen om te beginnen met de RTS). Ook is TopTaal afhankelijk van de aanmeldingen door IOS of de consulent. In de praktijk ervaart TopTaal knelpunten doordat sommige deelnemers reeds met de inburgering zijn gestart, en doordat sommige nieuw aangemelde statushouders niet geschikt blijken voor de RTS (bijvoorbeeld in verband met de psychische gezondheid).

Om ervoor te zorgen dat er (ongeveer) elke twee weken een nieuwe groep kan beginnen (met voldoende deelnemers per groep), werkt TopTaal met heterogene groepen. Binnen een groep kunnen deelnemers dus verschillen van achtergrondkenmerken (waaronder land van herkomst, opleidingsniveau en taalniveau Nederlands). Docenten hebben de taak om, waar nodig, binnen een groep de lessen aan te passen op de mogelijkheden van de individuele deelnemers (differentiëren). Desalniettemin komt in de interviews met deelnemers een duidelijke voorkeur voor (meer) homogene groepen naar voren voor wat betreft taal- en/of opleidingsniveau, om beter aan de behoeften van verschillende groepen statushouders tegemoet te komen.

Aandachtspunten van deelnemers en professionals

Deelnemers hebben onder meer de volgende verbeterpunten voor de RTS benoemd:

- Besteed meer aandacht aan vertalingen of toelichtingen in een taal die de deelnemers verstaan. Ook voor statushouders die het Nederlands en Engels niet beheersen, zou dit altijd mogelijk moeten zijn. Dit kan bijvoorbeeld via klasgenoten met dezelfde (moeder)taal die kunnen ondersteunen, of via vrijwilligers (bijvoorbeeld Eigen Taal Ondersteuners).
- Zorg voor betere faciliteiten en materialen, bijvoorbeeld betere/modernere klaslokalen en het gebruik van een smartboard.

In de aanloop naar het nieuwe inburgeringsstelsel hebben professionals een aantal aandachtspunten voor de RTS benoemd:

- Bij de doorontwikkeling van de RTS moet rekening gehouden worden met de rol die het kan spelen bij het opstellen van het PIP (Plan Inburgering en Participatie).
- Daarnaast is het belangrijk dat statushouders na afloop van de RTS meteen kunnen starten met een vervolgtraject. Bij voorkeur sluit dit aan op hetgeen de deelnemers bij de RTS hebben geleerd, bijvoorbeeld met betrekking tot oriëntatie op de arbeidsmarkt.
- In het kader van een doorlopende leerlijn is het belangrijk dat uitvoerende partijen bij de inburgering informatie over statushouders aan elkaar uitwisselen, en dat de verschillende onderdelen van het inburgeringsaanbod, waaronder de RTS, (ook organisatorisch) op elkaar aansluiten.

Reflectie

Hoewel uit de documentstudie blijkt dat de gemeente met de RTS beoogt de taalvaardigheid en de zelfredzaamheid van de Rotterdamse statushouders verbeteren, komt in de reflectiebijeenkomsten naar voren dat de RTS gericht is (en zou moeten zijn) op de eerste stappen in Rotterdam, met als voornaamste focus het krijgen van praktische informatie (ook over de inburgering) en wegwijs worden in de Nederlandse samenleving en in Rotterdam. De taallessen dienen voornamelijk ter voorbereiding op de thematische workshops en excursies. De taallessen vullen echter het grootste deel van de lestijd binnen het programma, en meerdere deelnemers dachten dat de RTS vooral bedoeld was om de taal te leren. Wanneer de focus sterker wordt gelegd op het krijgen van praktische informatie en wegwijs worden in de Nederlandse samenleving en in Rotterdam – binnen het programma en in de communicatie met statushouders over het programma – kunnen verkeerde verwachtingen van deelnemers worden voorkómen, en blijft het programma ook interessant en leerzaam voor de meer hoogopgeleide/zelfredzame statushouders.

Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek doen wij de volgende aanbevelingen aan de gemeente Rotterdam en TopTaal voor de doorontwikkeling van de RTS of een soortgelijk programma:

1. Houd de rol van de RTS binnen het nieuwe inburgeringsstelsel scherp voor ogen. Een mogelijkheid kan zijn om het taalaanbod te integreren in de workshops (waarbij de nadruk ligt op het leren van belangrijke woorden). Zo kunnen deelnemers kennis maken met Nederland en Rotterdam en praktische informatie krijgen (de eerste stappen) zoals nu al gebeurt binnen de RTS, én komt er tijd vrij voor aanvullende activiteiten die de uitvoeringsorganisatie en de gemeente mede in staat stellen om een beter beeld te krijgen van wie de statushouder is.

2. Houd rekening met (grote) verschillen tussen statushouders in een groep. Overweeg om een statushouder op een later moment te laten starten indien dit naar verwachting sterk bijdraagt aan een veilige sfeer in de klas, of indien er nog geen klasgenoten of vrijwilligers beschikbaar zijn die deelnemers die het Nederlands en Engels niet beheersen, in de eigen taal kunnen ondersteunen bij het begrijpelijk maken van de les. Blijf daarnaast in de lessen en workshops rekening houden met eventuele (grote) verschillen in kennis en behoeften tussen statushouders binnen een groep, en pas het programma hier zowel inhoudelijk als qua werkvormen op aan.

3. Investeer in faciliteiten en materialen die het gebruik van afwisselende lesvormen mogelijk maken. Zorg voor duidelijke afspraken tussen gemeenten en betrokken organisaties en deelnemers over (mogelijkheden voor, en het regelen van) kinderopvang, een OV-chipkaart en eventuele reiskostenvergoeding.

4. Zorg voor duidelijke informatievoorziening aan statushouders; zowel over het inburgeringstraject als geheel (op hoofdlijnen), als over het aanbod in de eerste maanden na huisvesting in de gemeente Rotterdam (waaronder de RTS).

5. Zorg ervoor dat statushouders, wanneer ze beginnen met de RTS, hier mentaal voldoende ruimte voor hebben. Naast uitleg geven aan statushouders over de bedoeling van de RTS, kunnen de gemeente en/of VluchtelingenWerk overwegen om aanvullende acties te ondernemen om eventuele zorgen van statushouders omtrent de verhuizing en andere praktische zaken te verlichten.

6. Denk na over hoe de aanpak voor (alleenstaande) vrouwelijke statushouders met jonge kinderen zo goed mogelijk kan worden vormgegeven. Houd hierbij rekening met de (verschillende) behoeften van de individuele statushouders, en de verwachtingen en wensen van de volwassen gezinsleden ten aanzien van participatie en zorgtaken. Zorg dat de benodigde randvoorwaarden voor deze groep statushouders (zoals kinderopvang) aanwezig zijn om het inburgeringsaanbod, te beginnen met de RTS, te kunnen volgen.

1 Inleiding

De gemeente Rotterdam biedt de Rotterdamse Taalstart (RTS) aan voor statushouders die net in Rotterdam zijn gevestigd. Met de RTS beoogt de gemeente de taalvaardigheid en de zelfredzaamheid van de Rotterdamse statushouders te verbeteren. Van 2016 tot 2018 voerde Alsare de RTS uit. Sinds 1 september 2019 wordt de RTS uitgevoerd door TopTaal NT2 Experts BV (hierna TopTaal genoemd).

In de RTS krijgen deelnemers gedurende acht weken vier dagen in de week les. In de ochtenden volgen de deelnemers taalles; in de middagen nemen zij deel aan workshops en excursies. Elke week staat in de lessen en workshops een ander thema centraal. Na afloop van de RTS volgen statushouders het reguliere inburgeringstraject.

Ter voorbereiding op het ingaan van de nieuwe Wet Inburgering per 1 januari 2022, wil de gemeente Rotterdam onderzoeken in hoeverre de RTS bijdraagt aan een eerste stap in het integratieproces van statushouders. Het onderzoek heeft tot doel om beter inzicht te krijgen in de werkzame elementen van het programma en in de bijdrage die het programma levert aan het integratieproces van statushouders. Het betreft nadrukkelijk geen evaluatie van (het functioneren van) TopTaal zelf, maar van het programma zoals het (sinds september 2019) door TopTaal wordt uitgevoerd.

Het Verwey-Jonker Instituut is in april 2020 begonnen met het onderzoek naar de RTS. Dit rapport bevat de bevindingen, conclusies en aanbevelingen op basis van het onderzoek.

1.1. Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt: *In hoeverre draagt de RTS bij aan een goede start van statushouders in Rotterdam en het inburgeringsproces dat daarop volgt?*

Deze hoofdvraag is opgesplitst in de volgende onderdelen en bijbehorende onderzoeksvragen:

Beschrijving van het programma en ervaringen met de uitvoering

1. Hoeveel statushouders nemen deel aan het programma, wat zijn hun achtergrondkenmerken, en welke thema's worden gevolgd?
2. Hoeveel statushouders (van de beoogde doelgroep) nemen niet deel aan het programma of stoppen vroegtijdig, en waarom? Wat zijn hun achtergrondkenmerken?
3. In hoeverre verloopt de uitvoering van het programma zoals gepland?
4. Welke ervaringen hebben de gemeente en de uitvoeringsorganisatie opgedaan in het werken met de Rotterdamse Taalstart? Wat gaat goed, welke knelpunten is men tegengekomen, en hoe wordt hiermee omgegaan?
5. Hoe ervaren statushouders het programma? In hoeverre zijn zij gemotiveerd om deel te nemen? Wat vinden zij goede en minder goede onderdelen van het programma?
6. Wat zijn de verwachtingen van statushouders voorafgaand aan het programma?
7. Is het voor statushouders duidelijk waarom zij deelnemen aan het programma, wat de bedoeling ervan is?
8. Welke informatie wordt over de statushouders vastgelegd bij start en afronding van het programma?
9. Hoe ervaren de consulenten de informatievoorziening (o.a. uit de individuele eindrapporten)?

Opbrengsten

10. In welke mate wordt bij deelnemers het taalniveau en de (basale) zelfredzaamheid verhoogd?
11. In welke mate hebben die resultaten effect op de mate waarin statushouders in staat zijn een passend inburgeringstraject te vinden?
12. In welke mate worden deelnemers beter wegwijs in de Rotterdamse samenleving en weten zij de weg naar de belangrijkste instanties beter te vinden?
13. In welke mate wordt het netwerk van deelnemers vergroot (mede-statushouders en andere Rotterdammers)?
14. In hoeverre draagt het programma bij aan het behalen van bovengenoemde resultaten?
15. Zijn er verschillen tussen subdoelgroepen bij het behalen van bovengenoemde resultaten?
16. Zijn er neveneffecten van deelname aan de Rotterdamse Taalstart? En zo ja, welke?
17. Wat zijn verwachte effecten van deelname aan de Rotterdamse Taalstart op (middel)lange termijn?

Werking van het programma

18. Welke onderdelen/thema's en aspecten van het programma werken goed, welke minder goed, en waarom?
19. Voor welke subdoelgroepen is dit programma geschikt of minder geschikt, en waarom?
20. Welke randvoorwaarden zijn er nodig voor een goede werking van het programma?
21. Zijn alle randvoorwaarden aanwezig? Welke aspecten van de randvoorwaarden functioneren goed, welke minder, en waarom? Welke gevolgen heeft dat?

Lessen

22. In hoeverre helpt de rapportering vanuit het programma aan de gemeente om beter een passend inburgeringstraject op te stellen? Hoe kan informatie het beste worden verzameld en gerapporteerd voor het optimaal opstellen van een passend inburgeringstraject en het kiezen van een leerroute?
23. Welke lessen kunnen, op basis van de ervaringen met (de uitvoering van) het programma en de werking ervan, getrokken worden (voor de gemeente en voor de gemeentelijke uitvoeringsorganisatie van het nieuwe stelsel), ten behoeve van de verdere inrichting en implementatie van het nieuwe stelsel?[4]

1.2. Onderzoeksaanpak

Voor dit onderzoek hebben we gebruik gemaakt van verschillende - voornamelijk kwalitatieve - methodes van dataverzameling. De onderzoeksactiviteiten vonden plaats van april tot en met december 2020. Hieronder beschrijven we welke onderzoeksactiviteiten we hebben uitgevoerd, te weten documentstudie, interviews met deelnemers en met professionals, observaties en reflectiebijeenkomsten.

Documentstudie

We hebben een beknopte documentstudie voor het in beeld brengen van het programma (de beschrijving van de RTS) gedaan. De documenten van de gemeente en TopTaal die we hiervoor hebben bestudeerd, hebben betrekking op het beleid voor nieuwe statushouders in de gemeente Rotterdam (in

4 Hierbij hebben we ook aandacht voor de positionering en inbedding van de RTS binnen de context van het gehele nieuwe inburgeringsstelsel.

het algemeen) en op de plannen van TopTaal voor het uitvoeren van de RTS. Daarnaast hebben we informatie ontvangen over de aantallen statushouders die wel en niet zijn aangemeld voor de RTS, en hun achtergrondkenmerken, op basis van de gesprekken die IOS tot en met eind december 2020 heeft gevoerd. Tot slot hebben we monitoringgegevens van TopTaal ontvangen over de maanden januari tot en met juni 2020.

Interviews met deelnemers

Met de interviews met (oud-)deelnemers[5] werd beoogd om inzicht te krijgen in de mate waarin deelnemers de bedoeling van de RTS begrijpen, en in hun verwachtingen (voorafgaand aan deelname). Ook was het doel om inzicht te verkrijgen in hoe zij het programma ervaren (hebben), welke onderdelen/elementen zij zien als goed of belangrijk (en welke minder), en wat deelnemers die de RTS hebben afgerond zien als opbrengsten van het programma. In verband met de coronacrisis is het programma eind maart 2020 omgezet naar een online vorm. Met de ontwikkeling van de online RTS als gevolg van de coronacrisis wilden we ook onderzoeken wat de ervaringen van deelnemers zijn met zowel de "normale", face-to-face RTS (op locatie) als de online RTS.

Om de visie en ervaringen van deelnemers zowel bij de start van de RTS als na afloop mee te nemen, interviewden we hen op twee 'meetmomenten'. Het eerste moment was bij de start van de RTS; het tweede moment was enkele maanden nadat de deelnemer de RTS had afgerond. Door een deel van de respondenten op beide meetmomenten te interviewen, konden we onder meer nagaan of de verwachtingen vooraf ook in de praktijk zijn uitgekomen.

Voor de werving van respondenten hebben we contact gehad met TopTaal. Voor de respondenten in de beginfase van de RTS hebben we TopTaal gevraagd om deelnemers te informeren over het onderzoek tijdens de intake of de startklas en te vragen of zij aan het onderzoek zouden willen meedoen. Voor de respondenten die we alleen na afloop van de RTS spraken, hebben we TopTaal gevraagd om zelf oud-deelnemers te benaderen voor het onderzoek, met het verzoek aan hen om deel te nemen. We hebben TopTaal gevraagd om bij de werving rekening te houden met representativiteit en variëteit met betrekking tot achtergrondkenmerken, behaalde resultaten of voortgang, en variant van de RTS (op locatie en/of online).

We hebben in totaal 30 interviews met deelnemers gehouden, namelijk 15 met deelnemers in de beginfase van de RTS en 15 met deelnemers na afloop van de RTS. We spraken met in totaal 23 deelnemers aan de RTS; 7 van hen spraken we tweemaal, 8 respondenten alleen in de beginfase van de RTS, en 8 respondenten alleen na afloop van de RTS. De interviews in de beginfase van de RTS vonden plaats met deelnemers in de eerste tot en met de vijfde week na de start van de RTS. De interviews na afloop van de RTS vonden plaats met deelnemers die de RTS enkele maanden eerder hadden afgerond, variërend van twee tot vijf maanden.

Ten tijde van de interviews hadden 4 respondenten alleen ervaring met de face-to-face RTS; 6 respondenten hadden ervaring met zowel de face-to-face RTS als de online RTS; en 13 respondenten hadden alleen ervaring met de online RTS. Vanwege de coronacrisis zijn de interviews op afstand, via (video) bellen, gehouden.

Alle interviews zijn door onderzoekers van het Verwey-Jonker Instituut gehouden in het Nederlands, Engels of in het Tigrinya; één interview is gehouden door een meertalige interviewer in het Arabisch.

5 Wanneer wordt verwezen naar (ervaringen van) huidige deelnemers en oud-deelnemers, staat er in het vervolg: 'deelnemer(s)'.

Interviews met professionals

Daarnaast hebben we (groeps)interviews gehouden met professionals (op afstand, via videobellen). Deze waren erop gericht om de inhoud van het programma beter in beeld brengen, alsmede de ervaringen met de uitvoering in de praktijk; ook hadden de gesprekken tot doel inzicht te krijgen in de knelpunten en (aanwezigheid van) randvoorwaarden, welke opbrengsten professionals hebben waargenomen en wat zij als werkzame elementen van het programma hebben ervaren; en eerste lessen te identificeren voor de Rotterdamse aanpak die mogelijk ook relevant zijn voor andere gemeenten en andere uitvoerende partijen, ook met aandacht voor wat er nodig is om een passend inburgeringstraject op te stellen.

We hebben de volgende (groeps)interviews met de volgende groepen professionals gevoerd:

- Beleidsmedewerkers en -adviseurs van de gemeente (1 interview, 3 respondenten).
- Consulenten en coördinator teams statushouders (3 interviews, 9 respondenten).
- Coördinatoren, medewerkers en docenten TopTaal (3 interviews, 8 respondenten).
- Teamleider en vrijwilliger VluchtelingenWerk (1 interview, 2 respondenten)
- Directeuren en docenten inburgeringsscholen (2 interviews, 2 respondenten).

Observaties

Bovendien hebben we (in juni 2020) twee lessen bijgewoond ter observatie: één taalles in de ochtend en één workshop in de middag, verspreid over twee verschillende groepen. Deze observaties dragen bij aan een beter zicht bij de onderzoekers op hoe de RTS in de praktijk wordt uitgevoerd.

Reflectiebijeenkomsten

Ter afsluiting van de dataverzamelingsperiode hebben we (in december 2020) twee reflectiebijeenkomsten gehouden. Doel van deze bijeenkomsten was om naar aanleiding van de bevindingen met elkaar in gesprek te gaan over mogelijke vervolgstappen voor (aanpassing van) de RTS, ook met het oog op het nieuwe inburgeringsstelsel.

1.3. Leeswijzer

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 bevat een beknopte beschrijving van de RTS. In Hoofdstuk 3 gaan we in op de verwachtingen en motivatie van deelnemers. Hoofdstuk 4 bevat de ervaren opbrengsten en werkzame elementen. In Hoofdstuk 5 gaan we in op de randvoorwaarden. In Hoofdstuk 6 zetten we de overige ervaringen uiteen. In Hoofdstuk 7 gaan we in op de rol en mogelijkheden van (een programma als) de RTS binnen het nieuwe inburgeringsstelsel, en aandachtspunten ter voorbereiding op het nieuwe inburgeringsstelsel. Hoofdstuk 8 bevat de conclusies en aanbevelingen.

2 Beschrijving van de RTS

In dit hoofdstuk beschrijven we de RTS. Per onderwerp maken we, waar relevant, een onderscheid tussen de informatie op basis van de documentstudie over de beoogde invulling en werking van de RTS enerzijds, en de informatie uit de interviews over de invulling in de praktijk anderzijds. De observaties door een lid van het onderzoeksteam vormen een aanvulling op de verzamelde informatie via documentstudie en/of interviews.

2.1. Deelnemers aan de RTS

Aanmeldingen voor de RTS

De RTS richt zich primair op statushouders die inburgeringsplichtig zijn en die kortgeleden in Rotterdam zijn gehuisvest, en er nog maar enkele weken wonen.[6]

De aanmeldingen naar de RTS verlopen in de regel via het Intakeloket Ondersteuning Statushouders (IOS) van de gemeente. Een à twee dagen voordat het huurcontract voor de nieuwe woning wordt getekend, vindt er een gesprek plaats tussen IOS en de nieuwe statushouder. De intaker van IOS beoordeelt aan de hand van een beslisboom of iemand bij de RTS kan worden aangemeld. Op basis van de beslisboom kunnen statushouders aan de RTS deelnemen als ze voldoen aan onderstaande voorwaarden, namelijk als ze:

- Tussen 18 en 65 jaar oud zijn (boven de 65 jaar: indien ze Nederlands willen leren).
- Een bankrekening hebben.
- Een persoonlijke OV-chipkaart hebben.
- Er geen ernstige lichamelijke of psychische klachten zijn waardoor ze niet de taal kunnen leren.
- Niet zwanger zijn (of minder dan 20 weken zwanger).
- Geen kinderopvang nodig hebben.
- Niet aan een schakeljaar, onderwijstraject of inburgering beginnen binnen vijf weken na start RTS.[7]

De consulenten[8] kunnen in het systeem zien of hun cliënt door IOS bij de RTS is aangemeld. Ook kunnen zij statushouders zelf alsnog aanmelden voor de RTS. Bijvoorbeeld door op een later moment opnieuw naar de beslisboom te kijken; door in gesprek te gaan met de statushouder wanneer hij of zij in eerste instantie niet kan of wil deelnemen aan de RTS; en door zelf de inschatting te maken, al dan niet in samenspraak met VluchtelingenWerk, zo blijkt uit de interviews.

Aantal en kenmerken deelnemers

In totaal zijn – tot eind december 2020 - 509 statushouders bij IOS op gesprek geweest. Hiervan zijn 369 statushouders – bijna driekwart dus – aangemeld voor de RTS. Ongeveer 70 procent is man, ongeveer 30 procent is vrouw. Verreweg het meest voorkomende land van herkomst is Syrië, met ruim 40 procent van de aangemelde statushouders; de nationaliteiten van de overige

6 Statushouders die nog op het AZC in Rotterdam verblijven, nemen niet deel aan de RTS.

7 Bron: Beslisboom versie 7 mei 2020.

8 De gemeente Rotterdam werkt met twee teams statushouders. De consulenten binnen deze teams, die bij Werk & Inkomen of het Jongerenloket werken, zetten zich specifiek in voor statushouders.

deelnemers zijn divers. Qua leeftijd zijn relatief veel statushouders tussen 23 en 30 jaar (ruim eenderde deel). Ongeveer tweederde deel is alleenstaand zonder kinderen; verder heeft nog geen 10 procent (thuiswonende) kinderen.

Niet alle statushouders die voor de RTS worden aangemeld, gaan ook daadwerkelijk van start met het programma. Over de periode januari tot en met juni 2020 – waarin 138 aanmeldingen voor de RTS hebben plaatsgevonden – is bekend dat in 10 gevallen de statushouder zich heeft afgemeld voor de intake bij TopTaal. Verder waren er 8 meldingen over statushouders die niet reageerden, en 14 meldingen over statushouders die niet zijn komen opdagen bij de intake bij TopTaal.[9]

Daarnaast zijn er statushouders die wel starten met de RTS, maar voortijdig stoppen. Over de periode januari tot en met juni 2020 gaat het om hooguit 11 deelnemers, zo blijkt uit de kwantitatieve gegevens.[10] Uit de interviews met medewerkers van TopTaal blijkt dat het deel van de deelnemers dat voortijdig stopt of niet komt opdagen, steeds groter is geworden gedurende 2020. Medewerkers van TopTaal zien dat een steeds groter deel begint met het inburgeringstraject terwijl ze de RTS nog niet hebben afgerond.

Redenen waardoor statushouders niet worden aangemeld, uitvallen vóór de start van de RTS of voortijdig stoppen, zijn dat iemand ernstige lichamelijke of psychische klachten heeft; dat er geen kinderopvang is geregeld (waardoor in de praktijk veelal vrouwen niet aan de RTS kunnen deelnemen)[11]; dat iemand al is gestart met een inburgeringstraject; en (andere) persoonlijke omstandigheden.

9 Wanneer een statushouder vóór de start van de RTS is uitgevallen, kan deze persoon later opnieuw zijn aangemeld. Hoeveel statushouders precies uitvallen vóór de start van de RTS, kan niet uit de kwantitatieve gegevens worden afgeleid.

10 In dezelfde periode hebben 131 statushouders de RTS afgerond.

11 Ongeveer een kwart van de statushouders die níet voor de RTS zijn aangemeld, heeft (thuiswonende) kinderen. Hiervan heeft het merendeel géén partner.

In vergelijking met de statushouders die wél voor de RTS zijn aangemeld, zijn de statushouders die níet voor de RTS zijn aangemeld, relatief vaker vrouw (ruim de helft); zij hebben relatief minder vaak de Syrische nationaliteit (ongeveer 20 procent); en hebben relatief vaker (thuiswonende) kinderen, al dan niet met een partner (ongeveer een kwart). Qua leeftijd zijn er geen opvallende verschillen.

Instroom in de RTS

De instroom in de RTS vindt groepsgewijs plaats. TopTaal streeft naar groepen van ongeveer 12 tot 15 deelnemers, zo blijkt uit de interviews. Voor de groepsvorming is TopTaal afhankelijk van de instroom van nieuwe statushouders in de gemeente Rotterdam. Om ervoor te zorgen dat er (ongeveer) elke twee weken een nieuwe groep kan beginnen (met voldoende deelnemers per groep), werkt TopTaal met heterogene groepen. Binnen een groep kunnen deelnemers dus verschillen van achtergrondkenmerken (waaronder land van herkomst, opleidingsniveau en taalniveau Nederlands).

2.2. Het programma: de RTS

Intake en thema's

Bij nieuwe deelnemers vindt een intake plaats bij TopTaal. Zij worden getoetst op taalniveau Nederlands en leerbaarheid, en er vindt een intakegesprek plaats. Dit intakegesprek is bedoeld om de deelnemer te leren kennen, samen leerdoelen vast te stellen en samen te bepalen welke thema's een deelnemer volgt, zo blijkt uit de documentstudie.

In de RTS krijgen deelnemers gedurende acht weken vier dagen in de week les. TopTaal had, voorafgaand aan de uitvoering van de RTS, acht basisthema's voorbereid, en daarnaast aanvullende thema's zoals ondernemerschap, empowerment en branchegerichte workshops, die deelnemers ter vervanging

of als extra kunnen volgen.[12] Medewerkers bij TopTaal merkten echter al snel op dat, bij de keuze voor thema's, er een duidelijk onderscheid was tussen deelnemers die wél kinderen hadden (en voor wie het thema Kinderen dan ook interessant was) en deelnemers die géén kinderen hadden. Die laatste groep bleek vooral geïnteresseerd in onderwerpen die met de Nederlandse cultuur te maken hadden. Dit leidde in de praktijk al gauw tot het aanbieden van zeven thema's voor alle deelnemers[13], en als achtste thema Kinderen (indien relevant voor deelnemer) of Nederlandse werkcultuur (indien deelnemer het thema Kinderen niet volgt).

Voorafgaand aan de eerste les is er een zogeheten startklas. Tijdens deze les ontmoeten de deelnemers in de groep elkaar, krijgen zij uitgebreidere informatie over de RTS, en tekenen zij het contract met TopTaal.

Taallessen en workshops

De taallessen worden in de ochtenden gegeven door één of meerdere taaldocenten, ongeveer tussen 9.00 en 12.00 uur. De taallessen bestaan uit een klassikaal deel en de uitvoering van opdrachten in kleine groepjes of individueel. Docenten hebben de taak om, waar nodig, binnen een groep de lessen aan te passen op de mogelijkheden van de individuele deelnemers (differentiëren).

■ Een medewerker bij TopTaal:

"De docenten kunnen differentiëren [binnen een groep], dat is een eis die we aan docenten stellen. Binnen de groep kunnen ze uitsplitsen in niveaugroepjes, dat je in de les een stuk gemeenschappelijk doet, en dan ieder op zijn eigen niveau met klasgenoten laten werken. De klassen zijn groot genoeg om daar verschillende groepjes in te maken."

Uit de documentstudie blijkt dat de taallessen thematisch zijn ingericht, waardoor de deelnemers optimaal worden voorbereid op de workshops en excursies in de middag. In de interviews licht een professional dit toe.

■ Een professional:

"Ik laat de lessen aansluiten bij de workshops. Als er in de workshops wordt gesproken over financiën, dan probeer ik zulke termen ook mee te nemen in de taallessen."

De workshops worden in de middagen gegeven, ongeveer tussen 12.30 en 14.10 uur, waarbij elke week een ander thema centraal staat. Tijdens de workshops wordt informatie of uitleg gegeven door de docent of door een gastspreker, en gaan deelnemers individueel of in kleine groepjes aan de slag met opdrachten, bijvoorbeeld door informatie op te zoeken of een spel te spelen dat bij het thema past. De eerste drie middagen in de week wordt er steeds een deelonderwerp behandeld met eventueel een uitstapje in de stad. Op de vierde middag voeren de deelnemers een praktijkopdracht uit tijdens een excursie, zo blijkt uit de documentstudie.

In de interviews vertellen deelnemers met name over alle praktische informatie die ze binnen de RTS hebben gekregen, en over de voorzieningen in de gemeente Rotterdam.

12 Bron: Vormgeving thema's en activiteiten (voorstel TopTaal)

13 Praktische zaken in Rotterdam, Digitale vaardigheden, Inburgering en scholing, Arbeidsmarkt en kansen, Gezondheidszorg en hulp, Netwerk, en Financiën.

■ Een deelnemer:

"Ze vertellen je over verzekeringen en hoe je werk kunt vinden. Hoe het ziekenhuis werkt en de ambulance. [...] Ze hebben mij ook geïnformeerd dat ik mij moest registreren bij een huisarts. En hoe een CV op te stellen."

■ Een deelnemer:

"We gingen naar een 'center of information'. [...] We hebben ook informatie gekregen over de Rotterdampas, werk, contracten, rechten van werknemers [...] We hebben ook dingen geleerd over de Nederlandse en Rotterdamse geschiedenis."

■ Een deelnemer:

"In de workshops leerde ik over kindertoeslag, zorgtoeslag, etc. En waar het gemeentehuis, musea en andere populaire plekken zijn. We hebben de Rotterdampas aangevraagd. Toen zijn we naar de Markthal en de haven geweest. Ook hielp TopTaal ons met het leren kennen van de locaties van VluchtelingenWerk."

Verder noemen professionals in de gesprekken dat de opdrachten tijdens de workshops en excursies zo ingericht zijn dat deelnemers zelf dingen moeten uitzoeken, wat moet bijdragen aan hun zelfredzaamheid en hen in staat stelt te oefenen met de Nederlandse taal.

■ Een professional:

"Dan moeten ze zelf op stap, uitzoeken welke hulp ze in de buurt kunnen krijgen [...] En de zelfredzaamheid is daarbij ook essentieel; dat mensen zélf dingen kunnen uitzoeken. Dus niet in het aanreikprincipe blijven zitten. Daarom krijgen deelnemers ook opdrachten. Ze moeten het zelfstandig kunnen doen, dat vinden we heel belangrijk."

■ Een professional:

"We hebben praktijkopdrachten, die zijn ook gerelateerd aan taal. Bijvoorbeeld een recept opschrijven, bij een buurthuis langsgaan, daar dingen vragen. We hebben activerende opdrachten, dat is heel belangrijk om de taal te oefenen buiten school en buitenshuis."

In de interviews met deelnemers en professionals komt naar voren dat het spreken van Nederlands zoveel mogelijk gestimuleerd wordt, en dat de docent af en toe naar het Engels schakelt om iets te verhelderen. Het is niet duidelijk in hoeverre de docenten de talen van de deelnemers beheersen en vertalen waar nodig. In de praktijk worden deelnemers die meerdere (vreemde) talen beheersen, door de docent gevraagd om te vertalen indien nodig, zo blijkt uit de interviews en observaties.

■ Een professional:

"Als je iets niet begrijpt, dan leggen ze het uit in het Engels of Nederlands. En als je bij elkaar in de klas zit met mensen die jouw moedertaal spreken [...] dan leg je het onderling aan elkaar uit."

TopTaal werkt voor de workshops samen met het Centrum voor Persoonlijke Effectiviteit (CPE), een partner die gespecialiseerd is in het geven van empowermenttrainingen aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. CPE heeft voor vier van de acht thema's de workshops ontwikkeld, en verzorgt deze workshops ook. Daarnaast verzorgt OpenEmbassy, een organisatie die zich bezighoudt met integratie van nieuwkomers, een gastles binnen het programma.

Na afloop van de RTS

Tijdens de RTS worden deelnemers geïnformeerd over de 'Welcome App' van OpenEmbassy: een platform (met helpdesk) waar nieuwkomers vragen kunnen stellen.[14] Ook worden deelnemers geïnformeerd over (de mogelijkheden van) taalcafés en taalmaatjes. Een deel van de deelnemers maakt hier gebruik van, zo blijkt uit de interviews met professionals. Verder heeft VluchtelingenWerk een rol in het bieden van verdere ondersteuning aan statushouders.

Online RTS in tijden van corona

Vanwege de coronacrisis zijn de activiteiten van TopTaal medio maart 2020 tijdelijk stopgezet. De activiteiten zijn omgezet naar een online programma, dat vanaf april 2020 via Zoom werd aangeboden. Omdat ook de huisvesting van nieuwe statushouders in Rotterdam binnen enkele weken na de start van de coronacrisis werd opgepakt, konden ook nieuwe deelnemers beginnen met de (online) RTS. Ook na deze herstart kon nog steeds ongeveer iedere twee weken een nieuwe groep met de RTS starten, met ongeveer 12 deelnemers per groep, zo blijkt uit de interviews met professionals.

Sindsdien is de RTS vrijwel alleen online aangeboden geweest, hoewel in de zomer van 2020 de lessen van TopTaal deels ook fysiek/klassikaal werden gegeven. Met de online RTS is er steeds na 40 minuten les een pauze van 20 minuten, zo blijkt uit interviews met zowel deelnemers als professionals. Deelnemers doen mee via hun laptop of smartphone. Docenten maken daarbij gebruik van visuele materialen (foto's en filmpjes), en deelnemers wordt gevraagd om foto's van de antwoorden bij opdrachten naar hun docent toe te sturen.

Omdat er tijdens de coronacrisis geen excursies konden plaatsvinden, heeft TopTaal extra praktijkopdrachten gemaakt voor de deelnemers. Voor de workshops voeren de deelnemers dus zelf praktijkopdrachten uit, waarbij ze meestal dingen online moeten uitzoeken.

2.3. Terugkoppeling over deelnemers vanuit TopTaal aan de gemeente

De gemeente Rotterdam en TopTaal werken met een online systeem waardoor informatie over deelnemers op een veilige en gemakkelijke manier kan worden uitgewisseld tussen TopTaal en de consulenten van de statushouders. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer een deelnemer niet bij de RTS komt opdagen, of in geval van andere bijzonderheden over de deelnemer.

TopTaal stelt voor elke deelnemer een intakerapportage op die de toetsresultaten van de intake (taalniveau en leerbaarheid) bevat, evenals informatie over de thema's die de deelnemer zal volgen. Wanneer deelnemers beginnen met de RTS, krijgen de betreffende docenten van TopTaal de persoonsgegevens van de deelnemers, zo blijkt uit de interviews met professionals. Gedurende de RTS vullen de docenten het dossier van elke deelnemer aan met informatie. Op basis hiervan komt voor elke deelnemer een eindrapportage tot stand. De eindrapportage bevat informatie over thema's die de deelnemer gevolgd heeft, resultaten van eindtoetsen (taalniveau en leerbaarheid), informatie over de inzet, motivatie en aanwezigheid van deelnemers, en een advies over een geschikt vervolgtraject, vooral met betrekking tot het (verwachte) taalniveau dat iemand zal bereiken. Via de projectmedewerker van TopTaal worden de intakerapportage en eindrapportage naar de betreffende consulent van de gemeente gestuurd, zo blijkt uit de interviews met professionals. Op basis van feedback van consulenten heeft TopTaal het format voor de rapportages meerdere malen bijgesteld, zodat de consulenten de informatie beter kunnen duiden.

14 Meer informatie over de Welcome App: https://www.welcomeapp.nl/

De gedachte is dat de gemeente binnen de nieuwe Wet Inburgering, (mede) op basis van de rapportages van TopTaal, een passend inburgeringstraject kan opstellen voor nieuwe statushouders. Binnen het huidige inburgeringsstelsel is het de bedoeling dat deelnemers die de RTS hebben afgerond, hun rapportage meenemen bij afspraken met bijvoorbeeld VluchtelingenWerk of de inburgeringsschool.

Binnen het huidige beleid hebben consulenten verschillende bronnen waarmee zij een beeld van de statushouder kunnen krijgen, zo blijkt uit de interviews. Dit is de informatie uit de intake door IOS, de eindrapportage van de RTS, en de uitkomsten van het assessment van de gemeente.[15] Daarnaast voeren de consulenten zelf ook een gesprek met de statushouder. In hoeverre de consulenten de eindrapportages gebruiken in hun verdere begeleiding, is niet bekend.

15 Het assessment vindt plaats na afloop van de RTS.

3 Verwachtingen en motivatie van deelnemers

In dit hoofdstuk staan de verwachtingen en motivatie van deelnemers centraal op basis van de interviews die we met deelnemers en professionals hielden. Daarbij beschrijven we - indien van toepassing - ervaren knelpunten en mogelijke verbeterpunten met betrekking tot de RTS.

In de interviews met deelnemers in de beginfase van de RTS hebben we gevraagd wat volgens hen de bedoeling is van de RTS. De antwoorden die we op deze vraag kregen, liepen uiteen. Meerdere deelnemers vertellen dat zij dachten dat het vooral bedoeld was om de taal te leren. Op welk moment de antwoorden precies betrekking hebben – vóór of na de kennismaking met TopTaal – is niet bekend.

Een deelnemer:
"Ik dacht dat het alleen over de taal ging, niet meer."

Een deelnemer:
"Ik dacht dat deze acht weken alleen over taal zouden gaan. Toen ik begon, kwam ik erachter dat het over veel meer dingen ging."

Een aantal deelnemers geeft (ook) aan dat het de bedoeling is om dingen te leren over Rotterdam en/of over praktische zaken.

Een deelnemer:
"Het doel van de RTS is om 400 tot 600 woorden te leren in vier weken en om basiskennis van de Nederlandse taal te hebben. Ze informeren ons over hoe we hier goed kunnen wonen, waar wij goedkope items kunnen vinden en waar we hulp kunnen krijgen."

Een deelnemer:
"[De RTS] gaat over banen, hoe je moet praten, hoe je moet solliciteren, het sollicitatiegesprek. Ze helpen je met een gezond lichaam, wat je wel en niet moet eten en drinken. Ze helpen je met alledaagse dingen. Hoe je contact legt met mensen, hoe je naar de dokter moet gaan... de belangrijke dingen."

Deelnemers met wie wij spraken, vertelden dat zij vooral de Nederlandse taal willen leren en behoefte hebben aan informatie over het leven in Nederland en praktische informatie. Ook het leren kennen van de stad en contacten opdoen worden vaker genoemd.

Een deelnemer:
"Ik hoop dat ik de taal meer zal leren en de regels hier. [...] Ik wil informatie over wie ik voor wat kan benaderen. Ik wil beginnen met werken, maar ik moet weten wanneer ik mag werken."

Over de motivatie van deelnemers en hun ervaringen met de RTS in het algemeen, hebben deelnemers en professionals uiteenlopende ervaringen. Zo geven sommige professionals (met verschillende functies) aan dat zij grotendeels gemotiveerde deelnemers zien. Andere professionals en deelnemers vertellen dat er ook minder gemotiveerde deelnemers zijn. Om hoeveel deelnemers het gaat (die minder gemotiveerd zijn), schatten deelnemers en professionals zeer wisselend in.

■ Een professional:

"De meeste mensen willen snel meedoen en zijn enthousiast. Er wordt uitgelegd dat ze dan sociale contacten kunnen opdoen. [...] De meesten zijn super gemotiveerd."

De meest genoemde reden (door zowel deelnemers als professionals) dat sommige deelnemers minder gemotiveerd zijn, is dat hoogopgeleide/zelfredzame statushouders de RTS – en specifiek de taallessen - vaker als minder of onvoldoende nuttig ervaren. Uit de interviews kan worden afgeleid dat dit (mede) te maken heeft met het feit dat TopTaal met heterogene groepen werkt.[16] Sommige deelnemers hebben ervaren dat de RTS het leren van de Nederlandse taal juist heeft vertraagd, doordat ze pas later konden instromen in het inburgeringstraject. Een andere mogelijke verklaring is dat deze deelnemers hadden verwacht dat de (taal)groepen zouden bestaan uit mensen met hetzelfde taalniveau Nederlands, of dat ze meer zouden leren op gebied van taal. Ook laagopgeleide en/of oudere statushouders kunnen nadelen ervaren van het werken met heterogene groepen. Wanneer ze minder goed meekomen dan hun klasgenoten, kan dit hen demotiveren, zo blijkt uit interviews met deelnemers.

■ Een deelnemer:

"We zaten met verschillende niveaus bij elkaar. Ik vond het niet fijn. Ik had altijd het gevoel dat ik achterliep."

■ Een professional:

"Er zit een enorme variatie in de doelgroep; en mensen met een hoge leerbaarheid zouden snel stappen kunnen maken, maar het is me niet duidelijk of er differentiatie in wordt gemaakt. Er was een klant en die zei: 'ik ben hoogopgeleid en die cursus was verspilde tijd'."

■ Een professional:

"Door verschillen in leerbaarheid en taalniveau... de motivatie neemt af. Juist [bij] diegenen die analfabeet zijn of mensen die al goed Nederlands kunnen. Alfa's [analfabeten] komen niet mee en hoogopgeleiden vervelen zich."

■ Een professional:

"Ik heb bij hoogopgeleiden [het idee] dat ze het niks vinden en liever met de inburgering starten. Ze vinden [de RTS] beneden hun niveau. Als ik aan het eind vraag 'wat heeft het je opgeleverd?', dan was het niet heel veel."

Een deelnemer suggereert om tijdens de RTS deelnemers om feedback te vragen, zodat naar mogelijkheden gezocht kan worden om het programma beter te laten aansluiten op hun behoeften.

■ Een deelnemer:

"Een tussentijdse evaluatie na vier weken, waar mensen kunnen invullen: 'Hoe ervaar je [de RTS], ben je tevreden? Voldoet het aan je verwachtingen?'"

16 Dit om ervoor te zorgen dat er (ongeveer) elke twee weken een nieuwe groep kan starten met voldoende deelnemers per groep.

4 Ervaren opbrengsten en werkzame elementen

In dit hoofdstuk zetten we de (door deelnemers en professionals) ervaren opbrengsten en werkzame elementen van het programma uiteen. Eerst richten we ons op de mate waarin de beoogde opbrengsten, zoals die in de onderzoeksvragen zijn geformuleerd, zijn gerealiseerd. Vervolgens kijken we naar overige opbrengsten (of neveneffecten) zoals die in de interviews met deelnemers en professionals naar voren zijn gekomen. Tot slot kijken we naar de aspecten van de RTS waarbij uit de gesprekken blijkt dat deze bijdragen aan de ervaren opbrengsten. Bij de verschillende opbrengsten en werkzame elementen beschrijven we ook – indien van toepassing - de ervaren knelpunten en mogelijke verbeterpunten met betrekking tot de RTS.

4.1. Realisatie van beoogde opbrengsten

In de onderzoeksvragen is een aantal beoogde opbrengsten van de RTS geformuleerd. De gemeente wil weten in hoeverre (en hoe) de RTS bijdraagt aan:

- Verhoging van het taalniveau.
- Verhoging van de (basale) zelfredzaamheid.
- Vergroting van het netwerk (mede-statushouders en andere Rotterdammers).
- Wegwijs worden in de Rotterdamse samenleving (de weg weten te vinden naar de belangrijkste instanties).
- Komen tot een passend inburgeringstraject.

Taal

Zowel deelnemers als professionals zijn overwegend positief over de verbeteringen van de beheersing van de Nederlandse taal die zij hebben waargenomen bij deelnemers. Zo hebben deelnemers Nederlandse woorden geleerd, en kunnen ze aan het einde van de RTS zinnen maken en gesprekjes voeren. De voortgang is volgens professionals duidelijk zichtbaar wanneer oud-deelnemers starten met de inburgering; dan blijkt dat ze al enige basiskennis van het Nederlands hebben. Zowel de taallessen als de workshops helpen de deelnemers bij (het bekend worden met) de Nederlandse taal. Voor het maken van grote stappen op gebied van taal is het programma echter te kort.

■ Een deelnemer:
"Het is vooral de taal; ik heb heel veel geleerd. Na de RTS konden we zinnen maken, een gesprek voeren in de supermarkt, etc."

■ Een deelnemer:
"Nu voel ik me beter dan in het begin. De taallessen hebben mij hierbij geholpen, want nu ik via DUO de inburgering moet doen, heb ik al een beetje wat taalkennis."

■ Een deelnemer:
"Nu ik met de inburgering begin, heb ik al informatie in mijn hoofd, ik ken al wat woorden. Het is beter dan eerst. Nu kan ik zinnen maken in het Nederlands en veel dingen begrijpen."

Een uitzondering wordt gevormd door de meer hoogopgeleide/zelfredzame statushouders. Zij stellen over het algemeen dat het handig is om bezig te zijn met de Nederlandse taal, maar dat ze minder hebben geleerd dan zij vooraf hadden verwacht.

Een professional noemt verder dat deelnemers minder bang worden voor (het spreken en/of leren van) de Nederlandse taal, en meer interesse krijgen in de taal.

Zelfredzaamheid

Sommige deelnemers en professionals vertellen dat deelnemers zich meer zelfredzaam voelen en beter in staat zijn om zelfstandig naar oplossingen voor situaties te zoeken. Een deelnemer licht bijvoorbeeld toe hoe diegene zelf documenten naar DUO heeft opgestuurd om de diplomawaardering te regelen, en dat diegene dat voorheen niet zelf had gekund. Enkele professionals geven aan dat het krijgen van (praktische) informatie en het uitvoeren van opdrachten deelnemers zelfverzekerder heeft gemaakt en zelfvertrouwen heeft gegeven om zelf dingen te ondernemen. Ook de verbeterde digitale vaardigheden worden genoemd door enkele professionals.

■ Een professional:
"Ze gaan zelfverzekerder de deur uit, ze weten wat er eventueel op ze af zou kunnen komen."

■ Een professional:
"Het geeft ze wel zelfvertrouwen om in een bus of trein te stappen om ergens naar toe te gaan."

■ Een professional:
"Een pluspunt vind ik zelf ook dat mensen digitaal vaardig worden, dat is een heel nieuwe wereld. Daar doen ze nu ook aan mee."

Tegelijkertijd benadrukken professionals dat er met betrekking tot verhogen van zelfredzaamheid van statushouders nog veel werk aan de winkel is, ook na afronding van de RTS. Dit heeft mede te maken met het feit dat er (in het algemeen) veel informatie op nieuwe statushouders af komt (zo ook tijdens de RTS), en dat statushouders niet altijd de ruimte hebben om alle informatie te verwerken en te onthouden. VluchtelingenWerk heeft de rol om statushouders verdere ondersteuning te bieden.

■ Een professional:
"We kijken vanuit de Nederlandse kant: 'probeer zo snel mogelijk alles te leren kennen', maar de statushouder is misschien nog emotioneel alles aan het verwerken of bezig met gezinshereniging. Daardoor krijgt hij of zij net niet mee wat diegene mee moet krijgen. Er verandert veel in het eerste jaar voor de statushouder en we vragen misschien ook iets te veel. Dat resulteert er misschien in dat ze niet [precies] weten waar ze terecht kunnen voor wat. Als ze zelfredzamer moeten worden, dan merken we dat ze toch net te weinig hebben gehad aan de RTS."

Opbouwen van een sociaal netwerk

Wanneer het in de gesprekken over sociale contacten dankzij de RTS ging, gingen de deelnemers en professionals voornamelijk in op de sociale contacten en het netwerk met de andere deelnemers uit de groep en de docenten van TopTaal. Deelnemers en medewerkers van TopTaal noemen levendige voorbeelden, bijvoorbeeld over hoe de RTS voor een deel van de deelnemers hét moment is om nieuwe mensen te leren kennen (in Rotterdam), of over groepen die na de RTS met elkaar verbonden blijven en ook buiten de RTS activiteiten ondernemen en/of elkaar ondersteunen. Een aantal deelnemers geeft specifiek aan het erg fijn te vinden om op deze manier mensen te hebben leren kennen en vrienden te hebben gemaakt.

■ Een deelnemer:

"Mijn klasgenoten werden mijn vrienden. [...] Met sommige deelnemers van de RTS heb ik nog contact, en ik ben ook nog in contact met docenten van de RTS."

■ Een professional:

"Contacten en een sociaal netwerk, verbinding in de groepen. Dat is ook prettig voor mensen. Ze hebben na de lessen ook een online napraatgroep; daar wordt veel gebruik van gemaakt."

■ Een professional:

"Er vindt een heel groepsproces plaats. Deelnemers vinden veel steun aan elkaar, gaan elkaar helpen; waar moet ik zijn voor dit en dat?"

Volgens één deelnemer gaan klasgenoten vooral om met mensen van dezelfde nationaliteit, en zoeken deelnemers met verschillende nationaliteiten elkaar dus niet of weinig op. Een andere deelnemer licht toe dat het met de online RTS lastiger is om de klasgenoten te leren kennen (en een band op te bouwen).

De RTS lijkt niet of nauwelijks te leiden tot meer en/of stevigere contacten met mede-Rotterdammers (niet-statushouders), zo blijkt uit de gesprekken. Buiten de RTS om mede-Rotterdammers leren kennen, lijkt voor een groot deel van de deelnemers een (te) grote stap, volgens de professionals. Het zou te maken kunnen hebben met het zelfvertrouwen van statushouders en de mate waarin zij de weg weten in de stad. Enkele deelnemers vertellen dat de RTS hen wél geholpen heeft om contact te leggen met mede-Rotterdammers.

■ Een deelnemer:

"Ik ontmoet nieuwe mensen in de metro, op straat; sommige mensen hebben hulp nodig. Soms geven mensen je hun nummer. Ze vinden het leuk om te kletsen."

■ Een deelnemer:

"Vroeger had ik weinig contacten. [...] Ik was toen verlegen, omdat ik nieuw was hier. [...] TopTaal heeft me geholpen in het opdoen van sociale contacten. Mijn netwerk is groter. Ik ken ook Nederlanders; ik keek op websites die ik door TopTaal heb leren kennen om een taalmaatje te zoeken. [...] Ik heb ook geleerd om contact te hebben met mijn buren. Eerst kende ik de buurt niet en de persoonlijkheden van de buren. Nu ken ik de buren. Ik heb elke dag contact met ze. Wanneer ik thuis kom, zeg ik hallo tegen de buren op het balkon."

Wegwijs worden (in Nederland en in Rotterdam)

Zowel deelnemers als professionals zijn overwegend positief over de opbrengsten met betrekking tot wegwijs worden in de Nederlandse samenleving en in Rotterdam in het bijzonder. Zo krijgen de deelnemers allerlei praktische informatie, bijvoorbeeld over hoe het inschrijven bij een huisarts in zijn werk gaat, over DUO en de inburgering, of over manieren waarop je goedkoop kunt winkelen. Ook noemen respondenten de informatie over bij welke organisaties/instanties ze terecht kunnen voor bepaalde (typen) vragen. Naast praktische informatie worden ook andere aspecten genoemd: mogelijkheden voor participatie (bijvoorbeeld om te sporten), het bezoeken van plekken/voorzieningen (zoals bibliotheek en museum) en reizen met openbaar vervoer. De informatie en opdrachten in de workshops en excursies dragen in de ervaring van deelnemers en professionals bij aan het wegwijs worden.

■ Een deelnemer:
"Omdat je in beweging bent [doordat je naar de leslocatie of andere locaties moet reizen] dan weet je ook waar je moet overstappen en hoe je moet reizen met het OV. Als je niet op pad gaat, dan kan je je lange tijd voelen als nieuwkomer die nog niks kent en druk ervaren."

■ Een deelnemer:
"[Tijdens de RTS is] ons verteld over de Vraagwijzer [gratis loket van de gemeente Rotterdam]: als ik niet bij VluchtelingenWerk terecht kan [wanneer de ondersteuningsperiode voorbij is], dan kan ik naar de Vraagwijzer. Dat vond ik erg handig om te weten."

■ Een professional:
"Ik merk aan veel deelnemers dat de weg leren kennen in Rotterdam een meerwaarde heeft. [...] Ze [deelnemers] krijgen vertrouwen in de woonomgeving en een aantal zaken die geregeld moeten worden, en dat vinden mensen fijn."

■ Een professional:
"Ook een analfabeet weet [nadat diegene de RTS heeft afgerond] wat je bedoelt als je het over DUO en inschrijving hebt. Maar ook praktische zaken als huisarts, school..."

Eén deelnemer legt uit vooral algemene informatie over Nederland en Rotterdam te hebben geleerd, maar niet over locaties in de buurt waar diegene woont.

■ Een deelnemer:
"Ik heb meer algemene dingen en plekken geleerd in Rotterdam, zoals de Erasmusbrug, het stadskantoor, de bibliotheek. Tijdens de RTS heb ik [deze dingen] niet over mijn eigen buurt geleerd."

Professionals (met verschillende functies) merken tegelijkertijd dat niet alle praktische informatie altijd beklijft bij alle deelnemers. Veel zaken moeten (soms) meerdere malen door meerdere organisaties worden uitgelegd, is de ervaring van professionals. Tegelijkertijd kan het helpen dat deelnemers ook tijdens de RTS praktische informatie krijgen (en dat dit later door andere instanties herhaald wordt); ze hebben het dan al een keer gehoord.

■ Een professional:
"Inhoudelijk weet ik niet zozeer of een cliënt aan het einde veel onthouden heeft. Ze leren bijvoorbeeld over zorgverzekering, maar later als wij het over verzekeringen hebben, moeten we het alsnog tien keer uitleggen, bijvoorbeeld. Maar er zijn wel herkenningen. Dus het is toch goed dat ze het een keer zien, of meemaken, bijvoorbeeld het opladen van je OV-chipkaart."

■ Een professional:
"Een deel komt ook bij mij over alsof ze nog niks weten, als je doorvraagt 'waar zit dit of dat?'. Ze weten nog niet voldoende om te weten hoe het werkt in Rotterdam."

Beeld van de statushouder bij consulenten

Tijdens de RTS krijgt TopTaal een beeld van wie de deelnemers zijn, aldus een medewerker van de gemeente. Docenten van TopTaal kunnen bijvoorbeeld zien hoeveel sprongen de deelnemers maken (dus hoe leerbaar ze zijn), of er bepaalde belemmeringen zijn voor het volgen van het traject, of hoe gemotiveerd deelnemers zijn.

Vóór de zomer van 2020 vonden consulenten over het algemeen echter dat de rapportages van TopTaal onvoldoende informatie gaven om een (goed en/of volledig) beeld van de cliënt te krijgen. De rapportages waren in hun ervaring te beknopt en gaven onvoldoende een beeld van de persoon.

■ Een medewerker bij de gemeente:

"Ik heb er mijn twijfels over of alle consulenten in staat zijn om de rapportages goed te lezen. Wat betekent het bijvoorbeeld als er staat: 'leerbaarheid 15'? Weet iedereen voldoende wat je kan verwachten van iemand die op A2 zit? De RTS heeft wel een taaltoets, maar dat zegt mij nog niet voldoende. Ik zou graag willen weten waarmee ik de leerbaarheid van iemand kan vergelijken: is het bijvoorbeeld hbo- of mbo-niveau? Je moet als consulent wel een inschatting maken voor een vervolgtraject, en dan moet je ook weten wat iemand kan."

Op basis van feedback van consulenten heeft TopTaal het format voor de rapportages meerdere malen bijgesteld, zodat de consulenten de informatie beter kunnen duiden.

4.2. Overige opbrengsten

Basis voor integratie en participatie

Sommige professionals vatten de effecten die in de vorige paragraaf besproken zijn, samen in termen van het opbouwen van een stevige basis voor integratie en participatie en toekomstige trajecten daarbij (zoals inburgering). Dit heeft niet alleen te maken met de praktische informatie die ze krijgen, maar ook met het feit dat statushouders al snel na huisvesting aan een intensief traject deelnemen. Deze professionals zien dat er bij deelnemers een proactieve, betrokken houding ontstaat en dat ze beter begrijpen wat er van hen wordt verwacht in Nederland. Hierdoor bouwen deelnemers volgens hen een voorsprong op ten opzichte van statushouders die niet aan de RTS hebben deelgenomen.

■ Een professional:

"Bij de RTS zie je veel meer spirit ontstaan, je wilt er wat van maken. De mensen zijn meer op de hoogte van alles wat met de inburgering te maken heeft: DUO-lening, inschrijving, regelgeving, maar ook echt de structuur van het volgen van lessen, dat kennen ze al. Je ziet echt een heel andere mentaliteit vergeleken met mensen die vanuit het niets naar de inburgering komen. Ze zijn echt beter voorbereid."

■ Een professional:

"Ik denk dat je op de langere termijn wel profijt hebt, dat je niet bijvoorbeeld bij inburgering aankomt en nog geen studievaardigheden hebt. Dat je weet hoe het is om naar school te gaan."

■ Een deelnemer:

"Dankzij de RTS had ik een idee van hoe het zou zijn wanneer ik met de inburgering zou beginnen."

Activering richting inburgering en integratie

Verschillende professionals geven aan dat de RTS deelnemers heeft geactiveerd om verder te gaan na het traject, in elk geval met de inburgering. De RTS werkt volgens hen stimulerend.

■ Een professional:

"Ze gaan ook sneller zoeken naar een taalschool, zodat ze hun taalniveau kunnen verhogen. Ik weet niet als ze dit traject niet zouden doen of ze dan ook automatisch snel een taalschool zouden kiezen."

■ Een professional:

"Ze worden over een drempel geholpen richting de taalschool, dat is wat mij betreft de grootste meerwaarde."

Hoe deelnemers die de RTS hebben afgerond hierover denken, is wisselend. Sommige deelnemers geven aan dat de RTS ze heeft geholpen om verder te gaan, bijvoorbeeld door een taalmaatje te zoeken of zich aan te melden voor de inburgering. Eén van de deelnemers stelt echter dat voor hoogopgeleide statushouders voor wie de taallessen niet voldoende uitdagend zijn (zie ook Hoofdstuk 3), de RTS juist ertoe bijdraagt dat deelnemers minder gemotiveerd zijn na afronding van de RTS.

■ Een deelnemer:

"Mensen ervaren het tegenovergestelde: 'is dit hoe ik mijn leven ga doorbrengen?' Mensen zijn gefrustreerd en nog meer in de war."

Over de mate waarin de RTS zelf actief bijdraagt aan het maken van de keuze voor een inburgeringsschool, zijn de ervaringen onder deelnemers en professionals wisselend. Sommige respondenten vertellen dat docenten van TopTaal informatie geven over de verschillende taalscholen in Rotterdam en over hoe statushouders 'malafide' taalscholen kunnen herkennen. Volgens andere deelnemers en professionals heeft de RTS geen invloed op de keuze voor een inburgeringsschool. Verder lijkt mond-op-mondreclame door statushouders (binnen en buiten de RTS) een belangrijke rol te spelen in de keuze voor een inburgeringsschool: het praten met andere statushouders over inburgeringsscholen.

■ Een deelnemer:[17]

"Bij de RTS hebben ze ons geadviseerd om geen cadeautjes van de taalschool te accepteren, zoals een laptop of een fiets. Ze nemen gewoon ons geld en helpen ons niet met de taal. [TopTaal] gaf ons een lijst met goede scholen."

17 Deze deelnemer volgde de RTS in de eerste maanden van 2020, dus vóór de ondertekening van het regionale Kwaliteitsconvenant Taal en Inburgering dat ook de gemeente Rotterdam ondertekende.

■ Een professional:

"Wat ik wel zie is dat ze [deelnemers aan de RTS] goed de weg weten naar de inburgeringsscholen. Ze zijn op de hoogte van de diverse aanbieders."

Kennis over de Nederlandse cultuur en geschiedenis

In aanvulling op het wegwijs worden in meer praktische zin – waaronder kennis van de voorzieningen en het inburgeringstraject – noemen sommige deelnemers dat ze tijdens de RTS ook kennis opdoen over de Nederlandse cultuur en geschiedenis. De deelnemers lijken deze informatie te waarderen.

■ Een deelnemer:

"Ook over Nederland en hoe je met mensen moet omgaan. In [land van herkomst] zeggen we 'meneer', 'baas'... In de Nederlandse cultuur is het meer respectvol."

■ Een deelnemer:

"Ik heb veel geleerd over Rotterdam, de gemeente en Nederland. Een gids heeft me verteld over de oorlog en het oude en nieuwe Rotterdam. Ik leerde dingen over Nederland en Nederlandse mensen."

4.3. Ervaren werkzame elementen

Inhoud en vorm van het programma

Inhoudelijk worden de workshops en excursies het meest gewaardeerd en als nuttig ervaren, zo blijkt uit de interviews. Wat hierbij werkt volgens de respondenten, is dat de informatie die deelnemers krijgen relevant is (inhoud) en dat zij de aanpak van het programma (vorm) waarderen: het erop uitgaan in de stad en activerende opdrachten.

■ Een professional:
"Vooral de workshops waarmee ze de stad ingaan, waar ze echt Rotterdam zien [vind ik nuttig]. De klanten die dat wel hebben meegemaakt zijn iets zelfverzekerder dan degenen die dat niet hebben mee gemaakt. Bij de supermarkt bijvoorbeeld zijn ze dan ook echt bezig met taal, ze [de docenten van TopTaal] nemen de klant [deelnemers] aan de hand, maar ze laten hen ook in het diepe springen."

■ Een medewerker bij TopTaal:
"Ik zie dat ze in actie komen bij de oefeningen die ik meegeef."

■ Een deelnemer:
"Het was nuttig. Wij gaven allemaal meer om de workshops dan om de taal. [De workshops] waren belangrijker. Voor mij waren de onderwerpen belangrijk."

■ Een deelnemer:
"Ze hadden het [in de workshops] over de Belastingdienst, de lening bij DUO en de taalscholen... er werd belangrijke informatie in de workshops gegeven, die erg waardevol was voor mij."

Taallessen en workshops in groepsverband

De professionals met wie we spraken, noemen het in groepsverband volgen van de RTS als werkzaam element van de RTS. Het motiveert en stimuleert deelnemers om de RTS te volgen en om zich vervolgens aan te melden voor de inburgering. Zoals we in paragraaf 4.1 hebben beschreven, wordt het sociale component ook erg gewaardeerd door de deelnemers.

■ Een professional:
"Toen er nog fysieke lessen en intakes plaatsvonden, zag je dat mensen over het algemeen met een sceptische blik naar de eerste afspraak komen. Ze krijgen een uitnodiging om naar een taalschool te gaan en toetsen af te nemen; ze hebben tig vragen en zijn terughoudend. Maar zodra er dan meer mensen binnenkomen, herkennen mensen elkaar opeens uit het AZC. Al bij de intake gaan ze met elkaar socializen en nummers uitwisselen. Dat is een extra motivatie om die toets te maken en hopelijk samen een leuk traject te volgen."

■ Een professional:
"Bij de intake denk je soms: oh, dat gaat lastig worden om diegene naar een school te krijgen. Maar door klasgenoten of docenten worden ze gestimuleerd om zich aan te melden bij de taalschool."

Timing en intensiteit van het programma

Volgens deelnemers en professionals helpt het ook dat statushouders snel aan de slag gaan met een intensief programma. Een aantal deelnemers geeft aan tevreden te zijn over het moment waarop zij met de RTS gestart zijn.

■ Een deelnemer:
"Voor mij is het beter om snel te zijn. Veel [nieuwkomers] willen of durven hun huis niet uit; ze kennen de wegen niet. Als je drie maanden wacht, is het een probleem voor hen. En sommige mensen gaan zich vervelen als ze thuis blijven. Snel [beginnen met een traject] is beter voor de inburgering."

Wanneer statushouders een uitnodiging krijgen om met de RTS te starten, kan een eerste reactie zijn dat ze het nog druk hebben met de verhuizing.

■ Een consulent:
"Of ze [statushouders] zeggen dat ze het druk hebben, of ze laten het gewoon over zich heen komen. De eerste reactie is vaak dat ze het al heel druk hebben met huisvesting en inburgering. Ze ervaren dus vaak druk. Dan leggen wij [consulenten] uit dat de RTS er is om te helpen Rotterdam beter te leren kennen. Ze begrijpen het dan wel."

Desalniettemin is de opvatting van een aantal deelnemers dat het (soms) beter kan zijn om enkele weken te wachten met de RTS, vanwege drukte rond de verhuizing.

■ Een deelnemer:
"Ik was erg druk [met de verhuizing], en ik had lessen. Het gebeurde [weleens] dat iemand me belde over spullen voor het huis, en dan moest ik uit de les."

■ Een deelnemer:
"Het is goed [om snel te starten], maar het was een beetje té gehaast, aangezien ik nog steeds bezig was met de verhuizing. Het zou beter zijn geweest om een maand na de verhuizing te starten. Dan had ik internetverbinding gehad en zou ik niet met de verhuizing bezig zijn."

■ Een deelnemer:
"Ik ben via gezinshereniging [naar Nederland] gekomen, dus het huis was al instapklaar. Voor mensen die nog huisvesting en dergelijke moeten regelen, is het lastig om zo vroeg al te beginnen met de RTS."

In sommige gevallen geven consulenten gehoor aan de wens van de statushouder om enkele weken uitstel te krijgen.

■ Een deelnemer:
"Iemand belde me en zei dat ik kon starten met [de RTS]. [...] De mevrouw was heel aardig tegen mij, ze respecteerde dat ik toen [nog] niet wilde beginnen. [...] Ze gaf me een maand om te settelen."

Ook de intensiteit van het programma ervaren deelnemers wisselend. Over het algemeen vinden deelnemers het fijn om vier dagen in de week bezig te zijn; op deze manier kun je als deelnemer snel nieuwe dingen leren, en als statushouder heb je hier de gelegenheid voor (er zijn doorgaans nog geen andere activiteiten van de statushouder), zo is de ervaring van sommigen. Een aantal deelnemers geeft aan dat vijf dagen in de week ook goed zou zijn geweest.

■ Een deelnemer:
"Ik zou liever elke dag [naar de taalschool] gaan, dan gaat het sneller; je oefent meer en je leert het meer officieel. Je gebruikt de Nederlandse taal elke dag, je forceert je brein om Nederlandse woorden te gebruiken."

Tegelijkertijd biedt het programma weinig ruimte voor deelnemers om andere dingen daarnaast te doen, terwijl dit soms wel verwacht wordt (bijvoorbeeld deelname aan het participatieverklaringstraject). Dit knelpunt komt zowel in de interviews met deelnemers als met professionals naar voren. In hoeverre dit is veranderd sinds de interviews in het voorjaar van 2020, is niet bekend.

■ Een professional:
"Ik zie deelnemers soms struggelen met: wie moet ik prioriteit geven? [...] Soms heeft een deelnemer ook een afspraak met VluchtelingenWerk of met de gemeente. Dan is het voor hen onduidelijk wie ze voorrang moeten geven."

Met de online RTS via Zoom is er na 40 minuten les steeds een pauze van 20 minuten. Eén deelnemer legt uit dat de tijd efficiënter zou kunnen worden benut.

■ Een deelnemer:
"De duur van de lesdagen (eerst taalles van 9.00-12.00 uur en dan workshop van 12.30-14.10 uur) was te lang. Er waren ook teveel pauzes (we luisteren 40 minuten, daarna is er 20 minuten pauze). Het is beter om lessen van twee uur te hebben, gevolgd door een pauze."

5 Randvoorwaarden

In dit hoofdstuk gaan we in op de benodigde randvoorwaarden voor het uitvoeren van de RTS die we gedurende het onderzoek zijn tegengekomen. Daarbij kijken we ook naar de mate waarin de verschillende randvoorwaarden aanwezig zijn geweest bij de RTS. Hierbij beschrijven we ook - indien van toepassing - ervaren knelpunten en mogelijke verbeterpunten met betrekking tot de RTS.

Kinderopvang

Statushouders (in de praktijk vrouwen) met jonge kinderen kunnen alleen aan de RTS deelnemen als er kinderopvang is. In het merendeel van de interviews met professionals komt het ontbreken van kinderopvang als belemmering naar voren.[18] Het is praktisch lastig om kinderopvang te regelen, aangezien het aantal plekken dat de gemeente Rotterdam kan regelen, zeer beperkt is. Daarnaast is er onduidelijkheid en verwarring geweest over het regelen van kinderopvang, zo vertelt een professional. Dit leidt ertoe dat in de praktijk (alleenstaande) vrouwen met jonge kinderen (die nog niet naar de basisschool gaan) de RTS veelal niet volgen.

■ Een professional:

"Wekenlang was het [tegen elkaar] van: 'jij moet het doen [de kinderopvang regelen]. En uiteindelijk gebeurde het dus niet. [...] Het lukt gewoon niet; alles zit vol; opvanglocaties willen niet dat een kind dat net buiten de leeftijdsgroep valt, en dan ook nog niet de taal spreekt... of de ouders vinden de kinderopvang niet leuk (heb je er eindelijk een gevonden, dat voelt het niet goed)... bij de gezinnen met jonge kinderen die ik heb gehad, was het echt een obstakel."

■ Een medewerker bij TopTaal:

"In de laatste groep zit iemand die kinderopvang heeft en goed meedoet. Maar het heeft in het begin wel wat voeten aan de aarde gehad. Het was lastig om te regelen. Maar dat is ook gemeente-eigen denk ik."

OV en reiskosten

Om aan de RTS te kunnen deelnemen, hebben deelnemers een OV-chipkaart nodig. In de eerste maanden waarin TopTaal de RTS uitvoerde, duurde het over het algemeen lang voordat de OV-chipkaart geregeld was (en de statushouder dus met de RTS kon starten). Uit de interviews blijkt dat professionals (in het voorjaar van 2020) verschillende ideeën hadden over wie de verantwoordelijkheid heeft voor het regelen van een OV-chipkaart voor deelnemers: de gemeente of VluchtelingenWerk.

Eén deelnemer geeft aan het vervelend te vinden dat kosten voor reizen met de trein (in tegenstelling tot het overige openbaar vervoer) niet werden vergoed.

18 In de beslisboom die wordt gebruikt om te bepalen of een statushouder aan de RTS kan deelnemen, is inmiddels als criterium opgenomen dat er geen kinderopvang nodig is (versie 7 mei 2020).

■ Een deelnemer:

"De reis van mijn huis naar de RTS was 40 minuten met de tram. Ik kon ook de sprinter gebruiken, dat was maar 10 minuten, maar de gemeente vergoedde de kosten niet voor de trein en dat was lastig voor mij. Ik heb veel tijd verspild vanwege het vervoer."

Samenwerking tussen partijen

De samenwerking tussen de gemeente en TopTaal is in de loop der tijd verbeterd, zo blijkt uit de interviews met professionals. Professionals noemen met name het gebruiksvriendelijke systeem voor de aanmeldingen, de communicatie tussen TopTaal en de consulent en de informatieoverdracht over deelnemers van TopTaal naar de consulent als positieve punten. TopTaal en de consulenten werken in een gezamenlijke online omgeving.

Desalniettemin wordt de samenwerking en communicatie wisselend beoordeeld, onder meer voor wat betreft het tussentijdse contact tussen medewerkers van TopTaal en consulenten over individuele deelnemers. Een consulent vertelt dat IOS de aanmelding soms vergeet en daarom dit zelf moet oppakken. Daarnaast vinden sommige medewerkers van TopTaal het soms lastig om contact met een consulent te krijgen. Mogelijk heeft dit te maken met de hoge werkdruk van consulenten als gevolg van de lockdown (toen werknemers met jonge kinderen, als gevolg van de sluiting van scholen en kinderopvang, extra werkzaamheden thuis hadden).

Ook personeelswisselingen binnen de teams statushouders worden als risico genoemd; nieuwe consulenten zijn niet altijd op de hoogte van wat de RTS is, en melden nieuwe statushouders – indien IOS dit niet al had gedaan – niet altijd aan voor de RTS. Dit kan worden opgevangen door het blijven geven van voorlichtingen aan consulenten, aldus één van de professionals. In het najaar van 2020 is opnieuw een voorlichting gegeven aan consulenten.

Netwerk in de stad

Een aantal professionals noemt (actieve) samenwerking met partijen in de stad als randvoorwaarde voor een uitvoerende organisatie als TopTaal. Zo kunnen er afspraken met partijen worden gemaakt dat statushouders kunnen langsgaan bij deze partijen en met hen kennis te maken (tijdens excursies).

6 Overige ervaringen

In dit hoofdstuk staan de overige ervaringen van deelnemers en professionals centraal. Op basis van de informatie uit de interviews hebben we dit hoofdstuk thematisch ingedeeld. We beschrijven per paragraaf - indien van toepassing - ervaren knelpunten en mogelijke verbeterpunten met betrekking tot de RTS.

6.1. RTS op locatie versus online RTS

Vanwege de coronacrisis is de RTS vanaf april 2020 omgezet in een online aanbod. Sindsdien is de RTS vrijwel alleen online aangeboden geweest, hoewel in de zomer van 2020 de lessen van TopTaal deels ook fysiek/klassikaal werden gegeven. Zowel deelnemers die ervaring hebben met beide varianten (de "normale", face-to-face RTS (op locatie) en de online RTS) als deelnemers die zijn gestart met de online RTS, hebben een duidelijke voorkeur voor een face--to-face programma op locatie. Dit geldt ook voor professionals. Dit heeft met verschillende aspecten te maken, zo blijkt uit de interviews.

Bij een online RTS is het niet mogelijk om fysiek op excursie te gaan, plekken te bezoeken en met het openbaar vervoer te reizen. Zowel professionals als deelnemers vinden het erg jammer dat ze dit vanwege de coronacrisis niet kunnen doen.

■ **Een medewerker bij TopTaal:**
"Het is lastig dat we de excursies niet kunnen doen zoals eerst. Want het is heel belangrijk dat je mensen echt meeneemt, dat ze echt in een bibliotheek zijn geweest. De eerste stap zetten."

■ **Een deelnemer:**
"Het is heel moeilijk om online te integreren. Integratie zou niet online moeten (gebeuren). Maar wat kun je eraan doen, met corona..."

Ook vinden deelnemers met wie we spraken, het lastiger om de RTS online te volgen dan face-to-face. Zo is de interactie bij online lessen lastiger; het is moeilijker voor docenten om dingen uit te leggen en voor statushouders om de inhoud te begrijpen wanneer de lessen digitaal gehouden worden. Ook is het bij online lessen lastiger voor deelnemers en docenten om een band met elkaar opbouwen, en zijn deelnemers minder snel geneigd om vragen te stellen. Daarnaast is het voor docenten lastiger bij de online RTS om aan een deelnemer, of een groepje deelnemers, apart aandacht te besteden. Deelnemers en docenten missen het persoonlijke contact bij de online RTS.

■ **Een deelnemer:**
"Ik dacht dat de online lessen beter zouden zijn. [Maar] online maken mensen soms lawaai. Het is lastig omdat het druk is. Soms begint [een kind] te huilen, verliezen we de sessie, of zit iemand in de trein."

■ **Een deelnemer:**
"Ze [de docenten] geven ons een oefening als huiswerk en dan moet je het zelf doen. Dat is lastig, want er is niemand die je het laat zien [hoe het moet]. Het zou fijn zijn als ze het je laten zien en je dan het na kunt doen."

■ Een deelnemer:

"Ik denk dat face-to-face mijn voorkeur heeft. Het was comfortabeler en makkelijker om te communiceren, ik voelde me zekerder."

■ Een medewerker bij TopTaal:

"Omdat de les nu online is, heb je echt minder contact met elkaar. Ik vind het jammer dat je de groep helemaal niet in het echt kent. Je weet niet hoe ze bewegen en hoe ze doen in het echt. Je hebt minder contact en je kent ze gewoon niet echt."

■ Een medewerker bij TopTaal:

"Face-to-face kun je ook beter zien wat mensen niet begrijpen en wel en niet kunnen. Het is een armoede dat je alleen tegen schermpjes aan zit te kijken. Het blijft heel beperkt om daar te zien of iemand kan schrijven of niet. Als docent ben je altijd bezig met het taalniveau wat mensen hebben en hoe je ze hierin kan helpen, maar online is dat veel moeilijker."

Daarnaast komt in de interviews naar voren dat de meeste deelnemers geen laptop hebben en met hun smartphone de RTS volgen, wat het met de kleinere schermen nóg lastiger maakt. Het is niet altijd mogelijk gebleken om deelnemers te voorzien van een laptop. Eén deelnemer vindt (en geeft uit zichzelf aan) dat de gemeente of TopTaal laptops of tablets voor deelnemers beschikbaar zou moeten stellen. Sommige deelnemers hebben daarnaast problemen gekregen als gevolg van het volgen van de lessen via hun smartphone, bijvoorbeeld doordat de batterijen niet goed waren (en door intensief gebruik de smartphone sneller kapot gaat) of doordat zij hoge rekeningen kregen voor internetgebruik. Daarnaast geven verschillende deelnemers aan dat ze last hebben gekregen van hoofdpijn door het urenlang naar een klein scherm kijken tijdens de RTS.

■ Een deelnemer:

"Het is een beetje moeilijk om de cursus te volgen. Ze tonen sommigen schriften, maar die zijn heel klein. Wij moeten de cursus met onze mobiele telefoon volgen, maar die schermen zijn heel klein."

■ Een deelnemer:

"Eén van de mannen had geen internetverbinding, hij gebruikte de hele tijd 4G, en hij heeft [hierdoor] heel veel geld betaald om de RTS te volgen. Sommigen hadden geen goede smartphones met goede batterijen [...] of de opladers waren niet goed. Voor hen is de online RTS riskant; het maakt je telefoon kapot. Daarnaast zit je met de online RTS 6 uur per dag naar een scherm te kijken; dat is niet goed voor je ogen."

■ Een medewerker bij TopTaal:

"Met de start [waren er] veel cursisten die niet konden starten want sommigen hadden een prepaid telefoon, en dan moesten wij weer met de gemeente gaan schakelen. Het komt voor dat we een laptop regelen, maar niet vaak."

Enkele professionals vertellen dat met name voor analfabete statushouders de online RTS grote nadelen heeft. Zo is het bij de online RTS lastiger voor een docent om hen voldoende aandacht te geven, en hebben zij vaker onvoldoende digitale vaardigheden om de lessen goed te kunnen volgen. TopTaal spant zich in om deze groep te helpen om ook de online RTS te kunnen volgen. Zo worden deelnemers tijdens de startklas voorbereid op de online lesomgeving.

■ Een medewerker bij TopTaal:

"Met name ouderen en/of analfabeten. We proberen ze aan alle kanten te helpen voordat ze starten, ofwel zelf of bijvoorbeeld via een familielid. Eigenlijk gaat het wel altijd goed. Ze zullen er vast meer moeite mee hebben, maar ook de docenten doen alles om ze te helpen ermee."

6.2. De RTS voor verschillende groepen statushouders

Binnen een groep kunnen deelnemers verschillen van achtergrondkenmerken (waaronder taalniveau Nederlands). Uit de interviews blijkt dat deelnemers elkaar weleens helpen. Enkele professionals en deelnemers zijn hier positief over. Eén deelnemer vindt het prettig vindt dat die zich kan optrekken aan klasgenoten met een hoger taalniveau.

■ Een medewerker bij TopTaal:
"We zien dat statushouders ook elkaar helpen. Bijvoorbeeld een analfabete Syriër die omgaat met een Syriër die een beetje Nederlands spreekt, die helpen elkaar en trekken elkaar omhoog. Dat is mooi om te zien."

■ Een deelnemer:
"Sommige mensen hebben de taal nog niet geleerd of hebben geen enkele basis. Sommige mensen leren snel, sommige mensen leren langzaam. Deze mensen kunnen elkaar helpen. Het is prima om te helpen."

Hoewel docenten de taak hebben om binnen een groep te differentiëren, kan het een uitdaging zijn om voor docenten om te voorzien in de leerbehoeften van alle deelnemers in een groep waarbij de verschillen in achtergrondkenmerken groot zijn.

■ Een medewerker bij TopTaal:
"Wat mij opvalt, is dat de diversiteit steeds groter is geworden. Dat betekent dat je een combinatie wilt maken in de workshops in verschillende talen. Sommigen kunnen een beetje Engels, op zich is het leuk, maar voor mij maakt het heel spannend. Je hoopt ondanks de diversiteit dat ze redelijk goed Engels spreken of Nederlands. Het gaat erom dat de informatie de ze krijgen overkomt."

■ Een medewerker bij TopTaal:
"We zouden de taalklassen het liefst zo willen inrichten dat er een indeling is in taalniveau, maar dat is niet altijd mogelijk, want dan krijg je te kleine klassen. Voor het bedrag dat wij hebben om de RTS uit te voeren, is dat niet te doen. Uiteindelijk gaat het ook om kosten. Je zou de prijs per deelnemer omhoog kunnen doen om kleinere groepen te maken, maar dat is onuitvoerbaar."

Sommige professionals vragen zich af in hoeverre de taallessen voldoende interessant zijn voor de meer hoogopgeleide/zelfredzame statushouders, en in hoeverre de RTS nuttig is voor deze groep. Medewerkers van TopTaal benadrukken dat het belangrijk is om (ook) de meer hoogopgeleide/zelfredzame statushouders op een activerende manier wegwijs te maken.

■ Een professional:
"Wat ik vreemd vind, is dat, als iemand bijna A2 niveau heeft, dan meedoet. Dat is zonde van de tijd. Zo iemand raakt zijn concentratie kwijt, iemand is al heel ver, dat is zonde en niet nodig. Zo iemand is al met hele andere dingen bezig, op zoek naar een opleiding, die zit dan al te zoeken hoe die zo snel mogelijk B1 kan doen."

■ Een medewerker van TopTaal:
"Er zijn ook statushouders die van zichzelf al heel zelfstandig zijn, en ook locaties zouden kunnen vinden zonder de RTS te volgen. Maar door ze op een leuke manier mee te nemen [de stad in], zorgt het ervoor dat mensen het ook echt gaan doen! Je ziet dat ze het meer gaan begrijpen."

■ Een medewerker van TopTaal:

"Ze [statushouders] kúnnen het misschien wel doen, maar dat betekent niet dat ze het ook echt gáán doen. Als je niet weet welke informatie je moet zoeken, kan je het ook niet vinden. [...] Er moet wel een soort van ingang zijn. Je moet wel geïnformeerd worden over dingen als sociale voorzieningen. Dus ik geloof dat het ook voor deze groep heel waardevol is."

In de interviews met deelnemers komt een duidelijke voorkeur voor (meer) homogene groepen naar voren voor wat betreft taal- en/of opleidingsniveau, om beter aan de behoeften van verschillende groepen statushouders tegemoet te komen.

■ Een deelnemer:

"Ik denk dat het beter zou zijn als je mensen met hetzelfde niveau samen zet. Want mensen die meer weten, denken nu: 'er is geen uitdaging, het is nu al goed'. En mensen die niet kunnen lezen, denken dat ze dom zijn. Ze kunnen verlegen worden, geen antwoorden durven geven, zelfs als ze het antwoord weten."

■ Een deelnemer:

"Sommige studenten konden geen Engels, we zaten niet op hetzelfde niveau, dat maakte het soms lastig. Soms begrepen wij het onderwerp al en de anderen niet. Ik denk dat het beste is om mensen met hetzelfde niveau in één groep te zetten, om geen tijd te verspillen."

■ Een deelnemer:

"We zaten met verschillende niveaus [bij elkaar]. Ik vond het niet fijn. Ik had altijd het gevoel dat ik achter liep. Voor elk niveau zou er een [aparte] groep moeten zijn."

Verder twijfelen sommige professionals en deelnemers in hoeverre de RTS voor laagopgeleiden, laaggeletterden, "ouderen" en minder zelfredzame statushouders iets oplevert. De afstand met de Nederlandse samenleving is nog zo groot, dat het moeilijker is om de informatie die zij tijdens de RTS ontvangen, te verwerken.

■ Een deelnemer:

"Ik leerde [de taal] niet omdat het te hoog [moeilijk] voor mij was, ik wist niets. Ik zag de zinnen en woorden, maar ik begreep niet hoe ik het moest gebruiken. Maar wat ik deed: ik bewaarde alles van TopTaal in mijn telefoon: de woorden, de zinnen en alles was ze ons hebben geleerd. Bij elke stap maakte ik een foto, ik zei: als ik beter ben [in het Nederlands], kan ik het nog steeds gebruiken. Nu lees ik het soms en vind ik het een beetje makkelijk[er]."

■ Een deelnemer:

"De workshops zijn lastig, want ik spreek nog niet zo goed Nederlands. De andere deelnemers zijn ouder en kennen de regels. Maar ik woon nog maar twintig dagen in Rotterdam dus ik weet niks."

■ Een professional:

"Ik merk bij laagopgeleide mensen dat de RTS voor veel verwarring zorgt. En bij mensen die 50 jaar en ouder zijn, dat zij zichzelf al oud noemen en zichzelf wegschrijven. 'Ik hoef niet mee te doen', zeggen ze dan. Ze ontvangen de informatie wel, maar het verwerken verloopt naar mijn idee anders dan bij de jongere mensen die wel de stad gewend zijn of hoogopgeleid zijn. Ik heb niet het idee dat deelnemers zelfverzekerder worden van de RTS. Als je gewend bent om op het platteland te leven en jouw sociale netwerk is je familie, dan is het lastig om zo'n workshop te volgen."

■ Een professional:
"Toch merken we dat klanten [deelnemers aan de RTS] het meeste profijt hebben van deze trajecten als ze al een beter taalniveau hebben."

Verder komt in de interviews naar voren dat het voor statushouders die zorgen hebben over gezinshereniging en statushouders met jonge kinderen lastiger kan zijn om zich te concentreren.

■ Een professional:
"Je kan dan wel fysiek aanwezig zijn bij de RTS, maar dan komt er niets meer binnen. Wij merken in onze gesprekken: hun zorgen liggen op heel andere plekken dan bij taal of bij de RTS. Ook bij gezinnen met kleine kinderen; dan heb je heel andere behoeften, denk ik."

6.3. Instroom in de RTS en groepssamenstelling

De RTS richt zich op statushouders die kortgeleden in Rotterdam zijn gehuisvest, en er nog maar enkele weken wonen. Eén van de professionals legt uit dat de instroom van nieuwe statushouders in de RTS in de loop der tijd verbeterd is; sinds februari/maart 2020 kunnen nieuwe statushouders enkele weken na huisvesting starten met de RTS.

TopTaal is, voor het vormen van nieuwe groepen die kunnen starten, afhankelijk van de instroom van nieuwe statushouders in de gemeente Rotterdam. Voor een programma als de RTS is het belangrijk dat de uitvoeringsorganisatie kan inspelen op de wisselende aantallen nieuwe statushouders die in de gemeente worden gehuisvest (en die zodoende in aanmerking komen om te beginnen met de RTS). Ook is TopTaal afhankelijk van de aanmeldingen door IOS of de consulent. Daarbij is samenwerking tussen deze partijen en kennis bij de betrokken partijen over de RTS van belang. In de praktijk ervaart TopTaal knelpunten doordat sommige deelnemers reeds met de inburgering zijn gestart, en doordat sommige nieuw aangemelde statushouders niet geschikt blijken voor de RTS (bijvoorbeeld in verband met de psychische gezondheid).

■ Een professional:
"We krijgen soms deelnemers die nog ziek zijn, of werken, of die om wat voor reden dan ook niet kunnen deelnemen aan de RTS. We kunnen niet zien hoe iemand wordt aangemeld (door IOS of consulent). [...] Ik zou wel willen weten waar het dan misgaat, en dan kunnen terugkoppelen. Of je krijgt de aanmeldingen binnen en spreekt de cursist, en dan blijkt er een reden te zijn dat diegene de RTS toch niet kan volgen. Dan ga je het bij de klantmanager checken, moet diegene wel of niet meedoen? En wat je dan hebt, is dat de klantmanager de persoon nog helemaal niet kent. Zo gaat er vrij veel tijd overheen voordat je een uitsluitend antwoord hebt, wat ook de start van de cursist bemoeilijkt."

■ Een professional:
"De RTS is niet verplicht, wij kunnen ze niet dwingen, maar we merken de laatste tijd dat er best veel uitval is doordat mensen toch met de inburgering beginnen. [...] In mijn ervaring [zijn het] de mensen die wat hoger opgeleid zijn, die zelf al stappen ondernemen. Ik denk dat het ook [te maken heeft] met het wegvallen van kennis bij consulenten [door personeelswisselingen]. Als ze weten wat de RTS inhoudt, dan kunnen ze meer sturen."

Eén professional benoemt het belang van rekening houden met de man-vrouw verdeling bij de groepssamenstelling. Mogelijk voelen sommige vrouwelijke deelnemers zich minder veilig wanneer er maar één of twee vrouwen in de groep zijn. Verder geeft één deelnemer aan dat het, voor statushouders die het Nederlands en Engels niet beheersen, makkelijker zou zijn als er meerdere statushouders zijn met dezelfde (moeder)taal die kunnen ondersteunen bij het begrijpelijk maken van de les.

Met bovenstaande informatie en de ervaringen van deelnemers met heterogene groepen in gedachten, hebben we aan sommige professionals de vraag gesteld of een continue instroom een alternatief zou kunnen zijn voor groepen in een vaste samenstelling, die nu elke twee weken van start gaan. Hierbij zijn

er bestaande groepen (bijvoorbeeld met verschillende taalniveaus) waarbij statushouders doorlopend kunnen instromen (wanneer ze willen/kunnen starten met de RTS) en uitstromen. Zo veranderen de groepen continu van samenstelling. Voor een continue instroom is echter geen draagvlak onder medewerkers van TopTaal, vanwege het belang van het opbouwen van een (vertrouwens)band binnen de groep en de onoverzichtelijkheid in het cursistenvolgsysteem bij de uitvoeringsorganisatie. Ook een langere periode tussen de startmomenten van elke groep vinden medewerkers van TopTaal niet wenselijk, omdat nieuwe statushouders dan niet altijd snel kunnen instromen in de RTS.

■ Een professional:
"Je ziet mensen die nieuw in Rotterdam zijn, nog niemand kennen. Je merkt dat op de eerste dag bij de RTS. Dan kennen ze elkaar niet. […] Je ziet in de weken dat het een hele hechte groep wordt. En er zijn groepen die vorig jaar zijn afgelopen, die nu nog contact hebben. Bij een continue instroom zou je dat kwijtraken."

6.4. Overige ervaringen en verbeterpunten van deelnemers met de RTS

Suggesties voor betere faciliteiten en materialen

Enkele deelnemers hebben knelpunten en verbeterpunten voor wat betreft de faciliteiten en materialen ingebracht tijdens de interviews. Zo deed één deelnemer de suggestie voor betere/modernere klaslokalen waar ook een smartboard aanwezig is, zodat meer afwisselende lesvormen kunnen worden toegepast. Op het moment van schrijven (begin 2021) wordt er gezocht naar een andere locatie voor de RTS.

■ Een deelnemer:
"We hadden geen blackboard, we hadden een bord van papier. Onze cursus was op de begane grond, de omgeving zag er niet goed uit, oude muren en tafels. De klassen waren klein en de lampen waren niet voldoende."

■ Een deelnemer:
"In sommige lokalen was het heel warm, en in sommige lokalen was het heel koud. De lokalen moeten comfortabel zijn, zeker als je er zes uur per dag doorbrengt."

■ Een deelnemer:
"Bij de RTS gebruikten ze alleen teksten in pdf en word bestanden en een projector. Het zou beter zijn als ze meerdere tools zouden gebruiken, zoals PowerPoint, video's laten zien, werken met kleurkaarten, etc."

Wisselende ervaringen over methode en organisatie

Ook vertellen deelnemers over de manier waarop de taallessen (en ook de workshops) gegeven worden. Enkele deelnemers zijn tevreden en positief hierover vanwege de middelen die daarbij zijn ingezet, zoals foto's en spelletjes.

■ Een deelnemer:
"Ik vind de methode die de docent gebruikte om de taal te leren, fijn. De taal is moeilijk, daarom moeten ze zoeken naar een makkelijke manier voor ons om het te begrijpen. […] Als we sommige woorden niet begrepen, liet die ons een online foto zien van het woord dat die ons probeerde te leren."

■ Een deelnemer:
"De manier waarop we leerden, was leuk. Er waren spelletjes waarmee je kon leren… Niet het standaard onderwijs in stappen (eerst dit, dan dat, dan dat…). Als het alleen maar op die manier zou zijn, dan zou het saai zijn. En met de workshops was elke dag anders."

Tegelijkertijd vinden sommige deelnemers dat de taallessen meer gestructureerd zouden moeten worden, bijvoorbeeld door een lesplan met het boek te volgen en/of door (ook) aan grammatica te werken.

■ Een deelnemer:
"De taallessen zijn goed, maar ik vind dat het georganiseerder moet worden. Ik heb bijvoorbeeld heel veel woorden geleerd, maar ik zie niet dat het een georganiseerd iets is. Het tweede deel [de workshops] over integratie; dat is goed. Ik zie dat het georganiseerd is."

■ Een deelnemer:
"[De taallessen] waren een mix van het boek en van buiten het boek. We deden geen oefeningen uit het boek. Als we het boek hadden gevolgd, zou ik meer hebben geleerd. [...] Met de manier waarop ze lesgeven, vergat ik wat ik had geleerd, als ik het niet gebruikte. Geen boek, geen opdrachten. We hadden het over iets, en ik gebruik het niet en weet niet wanneer ik het moet gebruiken, in welke context. Maar misschien was het voor andere mensen nuttig. Ik wist al veel dingen, ik zat op A2 door zelfstudie."

Wisselende ervaringen over docenten van TopTaal

De ervaringen van deelnemers met de docenten van TopTaal, zijn verschillend. De deelnemers die positief zijn, vertellen vooral over de behulpzaamheid van de docenten. Ook vinden sommige deelnemers het fijn wanneer docenten op een meer informele manier lesgeven, met anekdotes en grapjes.

■ Een deelnemer:
"[De docent] kon overal mee omgaan, aansluitend op hun behoeften. Die nam de tijd om alles stap voor stap uit te leggen. Zelfs met online lessen deden ze hun best. Al kan het lastig zijn om contact te hebben met mensen als ze de taal niet beheersen."

■ Een deelnemer:
"De docent van TopTaal was geduldig en neemt meer dan vijf minuten om uitleg te geven, als je iets niet begrijpt. En die stuurt een video om iets uit te leggen als je het niet begrijpt. [De docent] was zo goed!"

■ Een deelnemer:
"De docenten waren goed. De RTS heeft mij gestimuleerd om nieuwe dingen uit te proberen. Tijdens de workshops probeerden docenten ons te helpen en stimuleerden ons."

Andere deelnemers zijn kritischer over de docenten. Zo vertelt een aantal deelnemers dat niet alle programmaonderdelen zoals voorzien zijn uitgevoerd. Eén deelnemer vertelt dat de docent van TopTaal vooral uitgebreide anekdotes vertelde, en niet de praktische informatie gaf waar diegene en diens groepsgenoten behoefte aan hadden.

Gebruik van het Nederlands en behoefte aan (meer) vertalen

Tijdens de taallessen en de workshops wordt het spreken van Nederlands gestimuleerd. Af en toe schakelt de docent naar het Engels om iets (waar nodig) te verhelderen. In de praktijk schakelen deelnemers ook naar het Arabisch of een andere taal om iets toe te lichten voor hun klasgenoten, zo blijkt uit de interviews en observaties. Ook kan er niet altijd worden vertaald voor deelnemers die het Nederlands en het Engels onvoldoende beheersen. Deelnemers geven over het algemeen aan behoefte te hebben (gehad) aan meer vertalingen of toelichtingen in een taal die zij verstaan. Dit helpt volgens hen om de (taal) lessen beter te begrijpen.

■ Een deelnemer:
"Als iemand bijvoorbeeld een vraag stelde in een andere taal, antwoordde [de docent] in het Nederlands. Maar hoe kan je dat begrijpen als je geen Nederlands spreekt? [De docent] werd dan boos: 'geen vertaling, je moet Nederlands leren!'."

■ Een deelnemer:
"Ik zou het beter begrijpen als [de docent] het [eerst] in het Nederlands uitlegt en het daarna in het Engels zegt. Bijvoorbeeld als [de docent] zegt: 'ik heb hoofdpijn' [...] Dan begrijp ik beter wat [de docent] in het Nederlands zegt. [...] [De docent] legde bijvoorbeeld uit over geld, over munten en biljetten. Ik begreep de woorden niet. Dus ik moest elke keer vragen om het woord in het Engels te zeggen om de vragen te begrijpen. Het is niet fijn om het steeds te vragen. Als de docent het automatisch zou doen, zou het minder irritant zijn."

Tevreden over de duur van het programma

Over de duur van het programma zijn deelnemers tevreden. Twee maanden is volgens hen precies goed. De deelnemers vinden het belangrijk om daarna verder te gaan met ander (passend) traject.

■ Een deelnemer:
"Ik denk dat twee maanden genoeg is. Als het langer zou duren, zou het saai zijn. Want sommige mensen willen niet leren of hebben de tijd niet."

Tevreden over de Welcome App

Eén deelnemer legt uit dat de Welcome App extra ondersteuning biedt, bijvoorbeeld wanneer bepaalde informatie nog niet helemaal duidelijk is. Dit helpt ook bij het leren van de Nederlandse taal.

■ Een deelnemer:
"Er is een speciale app om de Nederlandse taal te leren. [...] Als ik iets niet begrijp of in de war ben over wat er in de les is gebeurd, dan helpt [de app] om me beter te voelen. Ik kan mezelf verbeteren omdat ik de app gebruik."

7 Richting het nieuwe inburgeringsstelsel

In dit hoofdstuk gaan we in op hoe professionals de rol en mogelijkheden van (een programma als) de RTS zien binnen het nieuwe inburgeringsstelsel, en de aandachtspunten die zij noemen ter voorbereiding op het nieuwe inburgeringsstelsel, op basis van de interviews en met professionals en deelnemers en de reflectiebijeenkomsten.

7.1. Doelen van de RTS

Volgens professionals zouden de volgende onderdelen centraal moeten staan binnen de RTS:

- Het wegwijs maken van nieuwe statushouders in Nederland en Rotterdam en het geven van praktische informatie, ook over de inburgering.
- Het krijgen van een beeld van de statushouder (gemeente Rotterdam).
- Het leren van de taal (statushouders).

Meerdere deelnemers dachten dat het vooral bedoeld was om de taal te leren. Professionals benoemen dat de naam "Taalstart" niet goed past bij de bredere insteek van de RTS (breder dan alleen het leren van de taal), en dat de aanpak zodoende een andere naam zou moeten krijgen.

■ Een professional:

"Ik denk dat het versterkende rol moet spelen. De eerste stappen in Rotterdam... je moet even op weg geholpen worden. En dat gaat niet makkelijk. En bij hoger opgeleiden komt het goed, maar lager opgeleiden echt niet. Hoe moet ik mijn financiën regelen? Waar moet ik terecht met mijn vraag? Welke organisatie doet wat? Dus echt wegwijs weten in een stad, lijkt mij de belangrijkste insteek. [...] Ik denk dat het ook geen Taalstart moet heten. Het gaat om de zelfredzaamheid vanuit: hoe werkt het in Nederland?"

7.2. De RTS en het PIP

Binnen het nieuwe inburgeringsstelsel wordt met elke inburgeraar een Plan Inburgering en Participatie (PIP) opgesteld. Volgens professionals kan de RTS ervoor zorgen dat er een (beter) beeld van de statushouder ontstaat, wat kan helpen bij het opstellen van het PIP.

■ Een professional:

"Als je alleen een intake en een leerbaarheidstoets hebt, ben ik bang dat ze [statushouders] verkeerd ingedeeld worden. Het is een momentopname, maar niet per se tekenend voor iemand; Het [beeld van een statushouder] kan in de loop van de weken veranderen. [...] Dan is de waarde van de RTS dat je niet één maar bijvoorbeeld acht weken een intake hebt. Op basis daarvan kan je daarvan veel meer concluderen dan met alleen een intake en een toets. Op basis van de RTS kun je beter geïnformeerd het PIP maken."

Binnen het nieuwe inburgeringsstelsel hebben gemeenten een termijn van tien weken om het PIP vast te stellen.[19] Enkele professionals vragen zich af in hoeverre het mogelijk zal zijn om het PIP te kunnen vaststellen terwijl deelnemers de RTS volgen (of al hebben afgerond). De uitvoerder van een programma als de RTS zou een tussentijdse rapportage kunnen opstellen wanneer een deelnemer de RTS nog niet heeft afgerond, maar er wel een PIP moet worden vastgesteld, zo noemt een professional.

■ Een professional:

"Met tien weken moeten we het PIP opstellen. In veel gevallen heeft men niet de RTS doorlopen op het moment dat men het PIP moet opstellen. [...] Het wisselt hoelang iemand dan al in de RTS zit."

■ Een professional:

"[Er is] de vraag of je de (eerste) keuze over het (vervolg)aanbod en de route die iemand gaat volgen, al vóór de RTS moet maken, of tijdens de RTS. Zelf denk ik tijdens de RTS, want de RTS biedt mogelijkheden om te zien hoe iemand zich ontwikkelt. Voor hetzelfde geld blijkt iemand die eerst analfabeet was, in staat om tot B1 te komen. En op basis daarvan kun je het PIP opstellen en kijken naar vervolgaanbod. Als je de keuze al vóór de RTS maakt, dan zou de RTS meer dienen als verificatie van de keuze, en dan moet je het taalcomponent ook anders inrichten."

19 De nieuwe Wet Inburgering die op 1 december 2020 door de Eerste Kamer is aangenomen, bevat een grondslag om bij of krachtens algemene maatregel van bestuur (AMvB) vast te leggen welke maximale termijn voor het vaststellen van het PIP door de gemeente moet worden gehanteerd. Daarbij wordt uitgegaan van een termijn van tien weken. Zie ook het memorie van antwoord d.d. 16 oktober 2020 https://www.sociaalweb.nl/cms/files/2020-10/memorie-van-antwoord.pdf (geraadpleegd op 4 januari 2021).

7.3. Doorlopende leerlijn

Binnen het huidige inburgeringsstelsel is het de bedoeling dat statushouders, na afloop van de RTS, het reguliere inburgeringstraject volgen. Soms zit er echter een lange(re) periode tussen de RTS en de start van het inburgeringstraject, afhankelijk van de instroommomenten bij de taalschool. Enkele deelnemers vinden het een gemis dat er – ondanks het oefenen van de taal met de Welcome App of met taalmaatjes – na de RTS geen aanbod is om actief door te gaan met waar ze gebleven waren, en om het geleerde vast te houden.

■ Een deelnemer:

"Het was leuk om acht weken naar de les te gaan, maar daarna was er niets waarmee ik de taal kon oefenen."

■ Een deelnemer:

"Als er een lange periode zit tussen het afronden van de RTS en het starten met de taallessen voor de inburgering, dan vergeet je wat je hebt geleerd."

Het belang van een doorlopende leerlijn wordt ook onder professionals breed gedragen. Om de proactieve mentaliteit waaraan de RTS kan bijdragen, vast te houden, vinden professionals het belangrijk dat statushouders na afloop van de RTS meteen kunnen starten met een (intensief) vervolgtraject, dat idealiter ook aansluit op hetgeen de deelnemers bij de RTS hebben geleerd. Gedurende het onderzoek werd nauwelijks een doorlopende leerlijn ervaren. De gemeente stuurt op een doorlopende leerlijn binnen het nieuwe inburgeringsstelsel.

■ Een medewerker bij de gemeente:

"Mensen zijn heel gemotiveerd als ze in een stad komen wonen; en die vibe moet je aanhouden, en niet eerst drie maanden op de bank laten zitten. Er moet een doorlopende lijn zijn. Aanbieders van trajecten ná de RTS moeten een doorlopende instroom kunnen hebben. Dus niet dat iemand na de RTS nog zes weken moet wachten om te kunnen starten met een vervolg."

■ Een medewerker bij TopTaal:

"Wat er gebeurt ná de RTS; dat is echt cruciaal. […] Belangrijk dat er sprake is van een doorlopende leerlijn, waarbij er na de RTS direct een vervolgaanbod is. Een deelnemer zou bijvoorbeeld aansluitend aan de RTS het PVT [participatieverklaringstraject] kunnen doen, en daarna gelijk verder met de inburgering."

In het kader van een doorlopende leerlijn is het – ook los van de RTS - van belang dat uitvoerende partijen bij de inburgering informatie over statushouders aan elkaar uitwisselen. Binnen het huidige inburgeringsstelsel is het de bedoeling dat deelnemers die de RTS hebben afgerond, hun rapportage meenemen bij afspraken met bijvoorbeeld VluchtelingenWerk of de inburgeringsschool. In de praktijk lijkt dit echter niet te gebeuren, zo blijkt uit de interviews met professionals van deze organisaties. Volgens hen zijn deelnemers zich er niet van bewust dat dit de bedoeling is. Daarnaast komt het in de praktijk voor dat sommige inburgeringsscholen – wanneer statushouders daar een intakegesprek hebben en hiervoor hun certificaat meenemen – documenten inhouden. En hoewel de consulenten met de eindrapportages informatie krijgen over zaken als het taalniveau en de houding van een statushouder, is het niet duidelijk op welke manier zij deze informatie concreet

7.4. Overige aspecten

Duidelijke informatievoorziening aan statushouders

Verschillende professionals leggen uit dat statushouders - wanneer ze nieuw in de gemeente komen wonen – in korte tijd erg veel informatie krijgen over allerlei zaken. Dit kan het lastig maken om informatie te onthouden. Dit geldt ook voor informatie die vanuit de RTS gedeeld wordt, en informatie over het inburgeringsproces. Mogelijke oplossingsrichtingen die worden genoemd, zijn het op papier en gevisualiseerd aanreiken van informatie aan statushouders, en het creëren van één loket waar statushouders met hun vragen terecht kunnen.

■ Een professional:

"Statushouders krijgen van de gemeente een witte map mee. […] Daarin staat informatie over de gemeente Rotterdam en dingen als verzekeringen; er zitten allerlei tabbladen in waar ze hun post in kunnen doen. Maar ik zie daar geen informatie in over de RTS. […] Het lijkt me fijn [voor een statushouder] om de informatie te kunnen terugvinden in de eigen taal. […] Een soort infoboekje, wat ook de informatie waar het over gaat visualiseert…"

■ Een professional:

"Ik kan me voorstellen dat het voor statushouders ingewikkeld kan zijn: 'wie is VluchtelingenWerk, wie is IOS, wie is de klantmanager, en dan ook nog de RTS? Al die verschillende namen die wat van mij willen…' Ik zou zeggen: één loket waar iemand voor vragen terecht kan."

Meer aandacht voor oriëntatie op de arbeidsmarkt

Verschillende professionals vertellen dat ze regelmatig onrealistische wensberoepen zien bij nieuwe statushouders. Volgens hen zouden de RTS en de consulent (meer) gericht kunnen zijn op het ontwikkelen van een realistisch toekomstperspectief. In hoeverre onrealistische wensberoepen bij statushouders weg te nemen zijn, is niet duidelijk.

■ Een professional:

"Het wensberoep dat in [de eindrapportage van TopTaal] staat, is vaak niet realistisch. Mensen gaan weg bij de RTS met de gedachte: 'ze gaan mij verder helpen om kledinghandelaar te worden'. Maar is dat ook realistisch? Vaak moet je als consulent hun beeld gaan bijstellen wat realistisch is qua werk."

■ Een professional:

"Het zou handig zijn dat een consulent aansluit bij zo'n workshop, bij een groepssessie om in gesprek te gaan over toekomstperspectieven."

Een aantal professionals ziet het voor zich dat de RTS zich meer gaat richten op oriëntatie op de arbeidsmarkt en wat iemands perspectieven daarbinnen zijn. Eén professional legt uit dat, in de gemeente Rotterdam, oriëntatie op de arbeidsmarkt en toekomstperspectieven binnen het nieuwe inburgeringsstelsel (hoofdzakelijk) in de Module Arbeidsmarkt & Participatie (MAP) aan bod komt.

In het kader van een doorlopende leerlijn is het van belang dat het aanbod binnen de RTS aansluit en (eventueel) voorbereidt op mogelijke vervolgtrajecten.

■ Een professional:
"Nu zit er in de RTS al wel een stukje arbeidsmarktoriëntatie, maar dat gaat meer over: hoe zit de Nederlandse arbeidsmarkt in elkaar. In het nieuwe stelsel zou je (een deel van) het aanbod binnen de RTS meer kunnen koppelen aan de werkroute."

Ruimte voor (meer) maatwerk

Eén professional stelt dat er binnen de RTS meer ruimte voor maatwerk moet zijn, wat de zelfredzaamheid van statushouders kan bevorderen.

■ Een professional:
"Ik denk dat Rotterdam veel meer erin kan stoppen of eruit kan halen. Veel meer maatwerk leveren voor de cursisten. Want ze blijven nog met heel veel vragen zitten. Ze gaan ook vaak naar VluchtelingenWerk met vragen. Bijvoorbeeld: zelfredzaamheid en financiën moet echt een speerpunt zijn. In hun eigen cultuur is dat heel erg anders. Dus hoe doe je dingen in Nederland? Ook digitaal. Ik denk dat de gemeente daar slagen in kan slaan, waar de cursist heel veel aan kan hebben."

Een andere professional suggereert dat de ruimte voor maatwerk (vooral) bij de maatschappelijke begeleiding vanuit VluchtelingenWerk ligt.

■ Een professional:
"Er zijn vier onderwerpen die in de maatschappelijke begeleiding terug moeten komen, de basisinformatie. Die laten we eerst terugkomen in de RTS. De maatschappelijke begeleiding moet daar wel goed op aansluiten: wat is er tijdens de RTS behandeld en hoe beklijft het? De maatschappelijke begeleiding pakt door op onderwerpen die niet goed zijn blijven langen, dat is maatwerk."

8 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk beschrijven wij conclusies en aanbevelingen op basis van de informatie die we in het onderzoek hebben verzameld.

8.1. Conclusies

De hoofdvraag van het onderzoek luidt als volgt: *In hoeverre draagt de RTS bij aan een goede start van statushouders in Rotterdam en het inburgeringsproces dat daarop volgt?*

Uit het onderzoek blijkt dat de RTS bijdraagt aan een goede start van statushouders in Rotterdam, in de zin dat statushouders over het algemeen beter begrijpen wat er van hen verwacht wordt in Nederland (dan wanneer ze de RTS niet hadden gevolgd), en er meer spirit ontstaat om in te burgeren en te integreren. De RTS kan statushouders activeren om na het traject (sneller) verder te gaan, bijvoorbeeld met de inburgering. Ook worden statushouders dankzij de RTS wegwijs gemaakt in de Nederlandse samenleving en in Rotterdam in het bijzonder. Zo krijgen statushouders allerlei praktische informatie, bijvoorbeeld over hoe het inschrijven bij een huisarts in zijn werk gaat, over DUO en de inburgering, over manieren waarop je goedkoop kunt winkelen, en over de organisaties/instanties waarbij ze terecht kunnen voor bepaalde (typen) vragen. Ook leren statushouders Nederlandse woorden en kunnen ze aan het einde van de RTS over het algemeen zinnen maken en gesprekjes voeren. Bij een deel van de statushouders zijn de verbeteringen op het gebied van taal merkbaar.

De mate waarin deze ervaren opbrengsten worden gerealiseerd, lijkt te verschillen per statushouder. Sommige professionals en deelnemers denken dat, bij laagopgeleiden, laaggeletterden, "ouderen" en minder zelfredzame statushouders, de afstand met de Nederlandse samenleving nog zo groot is, dat het moeilijker is om de informatie die zij tijdens de RTS ontvangen, te verwerken. Daarnaast ervaren (sommige) hoogopgeleide/zelfredzame statushouders de taallessen als minder of onvoldoende nuttig; sommige professionals zich af in hoeverre de taallessen voldoende interessant zijn voor deze groep. Een precieze afbakening van hoe deze groepen eruit zien (bijvoorbeeld qua leeftijd of opleidingsniveau), en hoe groot deze groepen (relatief) zijn, is niet bekend.

Desalniettemin zijn zowel deelnemers als professionals overwegend positief over de ervaren opbrengsten. Daarnaast is het van belang om te benadrukken dat de RTS slechts de eerste stap is in de integratie van statushouders, en dat het niet realistisch is om grote stappen te verwachten op gebied van taal en zelfredzaamheid. Ook biedt VluchtelingenWerk (tijdens en na afloop van de RTS) verdere individuele ondersteuning aan statushouders, gericht op praktische informatie, wegwijs worden en zelfredzaamheid.

Hoewel uit de documentstudie blijkt dat de gemeente met de RTS beoogt de taalvaardigheid en de zelfredzaamheid van de Rotterdamse statushouders verbeteren, komt in de reflectiebijeenkomsten naar voren dat de RTS gericht is (en zou moeten zijn) op de eerste stappen in Rotterdam, met als voornaamste focus het krijgen van praktische informatie (ook over de inburgering) en wegwijs worden in de Nederlandse samenleving en in Rotterdam. De taallessen dienen voornamelijk ter voorbereiding op de thematische workshops en excursies. De taallessen vullen echter het grootste deel van de lestijd binnen het programma, en meerdere deelnemers dachten dat de RTS vooral bedoeld was om de taal te leren. Wanneer de focus sterker wordt gelegd op het krijgen van praktische informatie en wegwijs worden in de Nederlandse

samenleving en in Rotterdam – binnen het programma en in de communicatie met statushouders over het programma – kunnen verkeerde verwachtingen van deelnemers worden voorkómen, en blijft het programma ook interessant en leerzaam voor de meer hoogopgeleide/zelfredzame statushouders.

8.2. Aanbevelingen

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek doen wij de volgende aanbevelingen aan de gemeente Rotterdam en TopTaal voor de doorontwikkeling van de RTS of een soortgelijk programma:

1. Houd de rol van de RTS binnen het nieuwe inburgeringsstelsel scherp voor ogen

Zorg voor een goede verbinding tussen doel en inhoud van de RTS, het PIP en het vervolgaanbod. Het programma kan een belangrijke rol spelen bij het in beeld krijgen van de statushouder. Tegelijkertijd uiten meerdere deelnemers zich kritisch over de taallessen. Een mogelijkheid kan zijn om het taalaanbod te integreren in de workshops (waarbij de nadruk ligt op het leren van belangrijke woorden). Zo kunnen deelnemers kennis maken met Nederland en Rotterdam en praktische informatie krijgen (de eerste stappen) zoals nu al gebeurt binnen de RTS, én komt er tijd vrij voor aanvullende activiteiten die de uitvoeringsorganisatie en de gemeente mede in staat stellen om een beter beeld te krijgen van wie de statushouder is. (Groeps)activiteiten die meer op de individuen gericht zijn, zoals spellen of werkvormen waarbij statushouders in gesprek gaan over hun visie op de toekomst, kunnen hierbij helpen.

2. Houd rekening met (grote) verschillen tussen statushouders in een groep

Bekijk bij het samenstellen van een groep of er statushouders zijn die qua achtergrondkenmerken afwijken ten opzichte van de meerderheid van de deelnemers (bijvoorbeeld in termen van geslacht, land van herkomst, analfabetisme, moedertaal of niveau van het Nederlands). Overweeg om een statushouder op een later moment te laten starten indien dit naar verwachting sterk bijdraagt aan een veilige sfeer in de klas, of indien er nog geen klasgenoten of vrijwilligers beschikbaar zijn die deelnemers die het Nederlands en Engels niet beheersen, in de eigen taal kunnen ondersteunen bij het begrijpelijk maken van de les. Blijf daarnaast in de lessen en workshops rekening houden met eventuele (grote) verschillen in kennis en behoeften tussen statushouders binnen een groep, en pas het programma hier zowel inhoudelijk als qua werkvormen op aan.

3. Investeer in de randvoorwaarden

Investeer in faciliteiten en materialen die het gebruik van afwisselende lesvormen mogelijk maken. Enerzijds om ervoor te zorgen dat de lesvormen aansluiten op de behoeften van zoveel mogelijk deelnemers, en anderzijds om het programma zo interessant en leuk mogelijk voor deelnemers te maken. Indien het programma online plaatsvindt, bijvoorbeeld omdat lessen op locatie niet mogelijk zijn, houd dan rekening met de digitale vaardigheden van deelnemers en ondersteun deelnemers – waar nodig - met digitale middelen om aan de RTS te kunnen deelnemen (zoals laptop en/of tablet en goed werkend internet). Zorg voor duidelijke afspraken tussen gemeenten en betrokken organisaties en deelnemers over (mogelijkheden voor, en het regelen van) kinderopvang, een OV-chipkaart en eventuele reiskostenvergoeding. Zorg ook dat er taalondersteuners beschikbaar zijn.

4. Zorg voor duidelijke informatievoorziening aan statushouders

Zorg ervoor dat het voor nieuwe statushouders duidelijk is hoe de verschillende stappen in het inburgeringstraject eruit zien, en wat de bedoeling is van de verschillende onderdelen van het aanbod; zowel in het algemeen op hoofdlijnen, als een uitleg van het aanbod in de eerste maanden na huisvesting in de gemeente Rotterdam (waaronder de RTS). Het kan helpen om de informatie niet alleen mondeling uit te leggen (al dan niet met behulp van iemand die kan vertalen), maar ook schriftelijke informatie in de eigen taal en met visuele weergaven beschikbaar te stellen. Voor een optimale begeleiding

aan statushouders is het van belang dat ook het doel en de focus van het RTS duidelijk naar hen worden gecommuniceerd.

5. Bepaal in overleg met statushouders zelf wat een goed moment is om te starten met de RTS

Zorg ervoor dat statushouders, wanneer ze beginnen met de RTS, hier mentaal voldoende ruimte voor hebben. Door stress over de verhuizing - zeker tijdens de coronacrisis wanneer winkels en voorzieningen gesloten zijn – nemen statushouders mogelijk minder actief deel aan de activiteiten binnen de RTS, en ontstaat er een minder goed beeld van de statushouder en diens visie op de toekomst. Naast uitleg geven aan statushouders over de bedoeling van de RTS, kunnen de gemeente en/of VluchtelingenWerk overwegen om aanvullende acties te ondernemen om eventuele zorgen van statushouders omtrent de verhuizing en andere praktische zaken te verlichten. Op die manier kunnen nieuwe statushouders starten met de RTS als ze er klaar voor zijn, en hebben zij ook voldoende ruimte om zich op de RTS te richten.

6. Denk na over een aanpak voor vrouwelijke statushouders met jonge kinderen

Denk als gemeente, samen met andere betrokken partijen, na over hoe de aanpak voor (alleenstaande) vrouwelijke statushouders met jonge kinderen zo goed mogelijk kan worden vormgegeven. Houd hierbij rekening met de (verschillende) behoeften van de individuele statushouders, en de verwachtingen en wensen van de volwassen gezinsleden ten aanzien van participatie en zorgtaken. Zorg dat de benodigde randvoorwaarden voor deze groep statushouders (zoals kinderopvang) aanwezig zijn om het inburgeringsaanbod, te beginnen met de RTS, te kunnen volgen.

Bijlage
Bronnen documentstudie

- Rotterdamse Aanpak Statushouders 2019-2022 (gemeente Rotterdam).
- Vernieuwde intake voor statushouders in Rotterdam. Informatieblad mei 2019 (gemeente Rotterdam).
- Plan van aanpak, uitvoering opdracht (voorstel TopTaal).
- Vormgeving thema's en activiteiten (voorstel TopTaal).
- Beslisboom RTS d.d. 7 mei 2020.
- Evaluatie workshops Rotterdamse Taalstart (april 2020).

VERWEY-JONKER Instituut

COLOFON

Opdrachtgever	Gemeente Rotterdam
Auteurs	A.M.L. van der Hoff, MSc Drs. C.G.M.. Tinnemans R. Yohannes, MSc
Foto omslag	Adobe Stock, iordani, 296001008
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl

ISBN 978-94-6409-067-3

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2021.

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.