

## Besluit B&W gemeente Vught

|                           |                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Onderwerp</b>          | Klanttevredenheidsonderzoek inburgering |
| <b>Afdeling</b>           | LM                                      |
| <b>Zaaknummer</b>         | Z26 - 303867                            |
| <b>Documentnummer</b>     | BW/26 - 761119                          |
| <b>Vertrouwelijkheid</b>  | Openbaar                                |
| <b>Portefeuillehouder</b> | M.F.H. du Maine                         |
| <b>Datum vergadering</b>  | 2 juni 2026                             |

### Toelichting besluit

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Voorstel</b>               | 1. In te stemmen met de incidentele inzet van een klanttevredenheidsonderzoek inburgering in 2026, waarmee de uitvoering van de Nieuwe Wet inburgering (2021) doorontwikkeld kan worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Besluit</b>                | Conform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Eerdere besluitvorming</b> | <p>- 'Actieplan inburgering', College (9 september 2025)</p> <p>- 'Evaluatieverslag inburgering'. College (17 december 2024)</p> <p>- 'Nieuwe Wet inburgering 2021', Tweede Kamer (1 januari 2022)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Inleiding</b>              | <p>Sinds de <i>Nieuwe Wet inburgering</i> (2021) zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van het gehele inburgeringsproces. Binnen het proces bieden wij volgens wettelijke verplichting de volgende onderdelen aan: drie verschillende leerroutes (B1-route, Z-route en Onderwijsroute) waarin taallessen worden gegeven, maatschappelijke begeleiding, de Module Arbeidsmarkt en Participatie (nu: MAP), het Participatieverklaringstraject (nu: PVT) en het onderdeel financieel ontzorgen. De inburgeraar krijgt een inburgeringstermijn van drie jaar om alle onderdelen te halen. Inmiddels is de eerste groep inburgeraars geslaagd. In 2024 is al eerder een evaluatieverslag inburgering geschreven. Begin 2027 volgt een tweede evaluatieverslag inburgering, met als verschil dat er dit keer geslaagden zijn. Dat is een goed moment om ook het perspectief van de deelnemers mee te nemen in de evaluatie. Een klanttevredenheidsonderzoek onder de geslaagde inburgeraars is daar een goed middel voor.</p> |
| <b>Beoogd effect</b>          | <p>Met de opgehaalde ervaringen van de geslaagde inburgeraars, kunnen wij als gemeente weer een stap verder zetten in de ontwikkeling van de uitvoering van de <i>Nieuwe Wet inburgering</i>. Wij zijn door de resultaten beter in staat te begrijpen waar de inburgeraar zelf behoefte aan heeft en welke insteek werkt. Om doelen - zoals in het actieplan inburgering beschreven - te kunnen halen, moeten wij weten wat beweegredenen van de inburgeraars zelf zijn. Hierdoor kunnen wij ons inburgeringsprogramma beter afstemmen op de deelnemers. Zo zorgen we ervoor dat inburgeraars sneller integreren, zelfredzaam zijn en uitstromen uit een uitkering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Argumenten</b>             | <p><i>1.1 De eerste groep inburgeraars sinds de Nieuwe Wet inburgering is geslaagd en dit een goed moment is om het volledige inburgeringsproces te evalueren en door te ontwikkelen.</i></p> <p>Ons doel is dat een geslaagde inburgeraar zelfredzaam is, actief in de samenleving, kennis heeft over Nederlandse normen en waarden, goed is geïntegreerd en aan het werk is. Door inzet van het onderzoek kunnen wij de verschillende onderdelen binnen het inburgeringsproces naast elkaar</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

zetten; wat gaat goed en waar is verbetering nodig? Op welke manier kunnen wij gerichtere ondersteuning bieden tot zelfredzaamheid? Is er iets dat ontbreekt in het inburgeringsproces, maar waar wel behoefte aan is om goed mee te kunnen doen in de samenleving? Door de antwoorden van de deelnemers zijn wij beter in staat om het inburgeringsproces efficiënt in te richten en in te spelen op de behoefte. Met resultaten uit een klanttevredenheidsonderzoek kunnen wij ons aanbod verbeteren zodat wij doelen beter bereiken.

*1.2 Dit draagt bij aan het evaluatieverslag inburgering dat volgt in het eerste kwartaal van 2027.*

In het evaluatieverslag inburgering dat is aangeboden aan de raad eind 2024, is opgenomen dat er een volgend evaluatieverslag inburgering begin 2027 volgt. Eind 2024 waren er nog geen, of enkele, geslaagde inburgeraars waardoor hun ervaring nauwelijks is meegenomen. Nu een grote groep is geslaagd - en daar komen elke maand enkelen bij - is het logisch om ook hun perspectief mee te nemen in een evaluatieverslag.

#### Kanttekeningen

*1.1 Het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek inburgering is niet wettelijk verplicht en brengt wel kosten met zich mee.*

Omdat het onderzoek niet wettelijk verplicht is, is het niet noodzakelijk om hier structureel ruimte voor te maken in de begroting. Daarom is het voorstel ook om dit onderzoek niet jaarlijks uit te voeren, maar incidenteel, op een moment dat logisch en helpend is. Zoals nu: we zijn vier jaar bezig met de uitvoering van de *Nieuwe Wet inburgering* en de eerste groep inburgeraars is geslaagd. Op deze manier zorgen we ervoor dat er niet onnodig middelen worden ingezet.

#### Participatie

Het klanttevredenheidsonderzoek kan worden uitgevoerd door Ipsos. Ipsos heeft in het verleden ook onderzoek gedaan voor de Wmo en de *Jeugdwet*. Ipsos heeft ervaring met de doelgroep statushouders en heeft aangegeven het onderzoek goed uit te kunnen voeren in een vorm die passend is bij de doelgroep en een nog mogelijke taalbarrière. Het voorstel is om het onderzoek uit te voeren door middel van 'groepssessies' met drie verschillende groepen. De groepen (6 tot 8 deelnemers per groep) worden ingedeeld naar leerroute (Z-route, B1-route en Onderwijsroute). De groepen krijgen stellingen over het inburgeringsproces waar zij met elkaar over in discussie gaan. De begeleiders vanuit Ipsos voeren deze discussie en werken daarna een analyse uit.

#### Financiën

De kosten voor het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek bedragen € 8.500,- excl. BTW. Naast de kosten van het onderzoek wordt een budget aangehouden ter hoogte van € 450,- euro, om per deelnemer een vergoeding in de vorm van een cadeaubon aan te bieden ter waarde van € 25,- euro. De totale kosten van het klanttevredenheidsonderzoek bedragen € 8.950,-. Binnen het inburgeringsbudget is geen ruimte voor het uitvoeren van dit onderzoek. Binnen de FCL 'Informatie en advies' is voldoende ruimte om de kosten van het klanttevredenheidsonderzoek te dekken. De pot 'Informatie en advies' is opgenomen in de begroting. Dit onderzoek is passend binnen deze FCL, ook de klanttevredenheidsonderzoeken voor de Wmo worden hieruit betaald.

#### Juridisch

Niet van toepassing.

#### Communicatie

In overleg met communicatie wordt afgestemd hoe de groep inburgeraars die is geselecteerd het beste kan worden uitgenodigd.

#### Bijlage(n)

1. Offerte Ipsos klanttevredenheidsonderzoek inburgering.