



De minister van sociale zaken en werkgelegenheid

De Hoogedelgestrenghe heer L.F. Asscher
Postbus 90801
2509 LV Den Haag

Datum

29 september 2016

Ons kenmerk

16/139

Contactpersoon

L.J. Schilder - Visser /
J.P. Laurier

Betreft: Inburgeren

Geachte excellentie, Geachte heer Asscher,

Langs deze weg willen we u graag informeren over de ontwikkelingen die de stichting Blik op Werk op het gebied van de (verplichte) inburgering ziet en welke stappen zijn genomen als antwoord op deze ontwikkelingen.

De bijgevoegde notitie is als volgt opgebouwd. In het kort wordt de recente geschiedenis van de Wet Inburgering geschetst. Vervolgens komen de ontwikkelingen met betrekking tot de aanbodzijde aan de orde. Bovendien staan we stil bij de veranderingen in het aantal aanbieders. Vervolgens wordt een onderscheid gemaakt tussen private aanbieders enerzijds en ROC's, hogescholen en universiteiten anderzijds.

Daaropvolgend presenteren we u het aantal afwijzingen bij de aanvragen van (continuering van) het keurmerk. Tenslotte vragen we uw aandacht voor een nieuw fenomeen waar we recent mee geconfronteerd worden, namelijk meldingen van fraude. De derde paragraaf gaat in op de positie van docenten.

In de vierde en vijfde paragraaf behandelen we achtereenvolgens de veranderingen die de stichting Blik op Werk aan de vraagkant van de inburgering ziet en een overzicht van de belangrijkste veranderingen die bij het keurmerk hebben plaats gevonden, mede als gevolg van zich wijzigende omstandigheden.



Stichting Blik op Werk hoopt U hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
Uiteraard zijn we gaarne bereid, indien U daar behoefte aan heeft, tot een nadere toelichting.

Hoogachtend,

Drs. J.P Laurier

Mw. L.J. Schilder - Visser, PME

Bestuurders van de stichting Blik op Werk



1. Ontwikkelingen op het gebied van de (verplichte) inburgering

Op verzoek van en in samenspraak met het destijds verantwoordelijke Ministerie heeft de stichting Blik op Werk in 2008 het keurmerk inburgering ontwikkeld. De reden om dit verzoek bij de stichting Blik op Werk neer te leggen, was dat de stichting reeds eerder op verzoek van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid het keurmerk re-integratie onafhankelijk van de branche is gaan beheren. De stichting heeft en kent geen bestuurlijke of uitvoerende bemoeienis met organisaties, die een zakelijk belang hebben bij re-integratie of inburgering (en dat geldt ook voor zijn medewerkers). Bovendien nam en neemt het keurmerk een unieke positie in de wereld van kwaliteitssystemen, omdat de Blik op Werk-keurmerken de kwaliteit van aanbieders controleren op basis van hun prestaties en niet op de wijze, waarop processen zijn vastgelegd.

Aanvankelijk had het keurmerk inburgering vooral tot doel zowel opdrachtgevers (i.c. gemeenten) en inburgeraars inzicht te geven in de kwaliteit van organisaties die diensten op dit terrein aanboden. Zo'n 80 tot 90% van de gemeenten, waaronder vrijwel alle grote, gebruikten het keurmerk in de periode, dat zij voor de inburgering van nieuwkomers verantwoordelijk waren, als voorwaarde bij de inkoop van inburgeringstrajecten. Naar schatting had in deze periode het keurmerk een dekking van 80 tot 90%.

Vanaf 2013, met de wetwijziging is de rol van het keurmerk veranderd. De wet positioneert de (verplichte) inburgeraar als consument die zelf verantwoordelijk is voor zijn of haar inburgering. De inkoop van het traject of de trajecten die daarvoor nodig zijn moet door de betrokkene zelf gedaan worden. Om zeker te stellen dat de verplichte inburgeraars over voldoende financiële middelen beschikken om de noodzakelijke diensten in te kopen, kunnen zij een lening bij DUO afsluiten. Voor asielgerechtigden geldt dat bij het behalen van het inburgeringsdiploma binnen drie jaar de lening wordt kwijtgescholden. Om de belangen van verplichte inburgeraars te beschermen en verspilling van overheidsmiddelen te voorkomen, is in de lagere regelgeving van de wet op de inburgering bepaald dat, indien gebruik gemaakt wordt van een lening, dit slechts kan wanneer ingekocht wordt bij een organisatie met het Blik op Werk-keurmerk.

2. Het aanbod in de markt

Het aantal aanbieders van inburgeringstrajecten fluctueert. Vanaf 2009 treedt er een daling op, met een dieptepunt in 2011 en 2012. Daarna volgt er weer een stijging, met een voorlopig hoogtepunt in 2016. In tabel 1 is dit weergegeven.

Tabel 1: Aantal aanbieders inburgeringstrajecten met een keurmerk¹

Jaar	aantal	waarvan aspirant
2009	130	
2010	109	0
2011	<100*	0
2012	<100*	0
2013	113	1
2014	128	21
2015	141	29** (voor 1 november zijn deze getoetst)
2016	162	51***

* Voor deze jaren is het exacte aantal niet betrouwbaar weer te geven, omdat het keurmerk inburgeren, mede vanwege het aanbod van duale trajecten (taal en re-integratie), als dienst geïntegreerd is in het algemene keurmerk Blik op Werk. Met de introductie van een nieuwe ICT-omgeving is het vanaf 2013 wel weer mogelijk het exacte aantal weer te geven.

Bron: Blik op Werk 2016/08/01.

** De jaren bestaan uit twee cohorten. Waarvan er een loopt van half 2015 tot half 2016. Dit cohort heeft als uiterste audit datum 1 november 2016. Op 1 oktober 2016 is het aantal aspiranten in cohort 2015 gedaald naar 11.

*** In dit getal zitten de aspiranten van 2015. 33 van deze groep zullen voor 1 mei 2017 worden geaudit. De overige scholen zijn per 1 juni 2016 begonnen en doen de audit voor 1 november 2017.

Twee factoren lijken bepalend te zijn voor de krimp dan wel groei van het aantal aanbieders, namelijk veranderingen in de wetgeving en het verwachte aantal (verplichte) inburgeraars. In de jaren van krimp bouwden bijvoorbeeld nogal wat ROC's de voor hen private activiteiten op het vlak van inburgeren af. In de periode van groei zien wij hen weer terugkeren en opnieuw een keurmerk aanvragen.

Verscherpte verhoudingen

Met de groei van het aantal aanbieders lijkt ook de concurrentie tussen hen te groeien. Dit komt mede tot uiting in klachten en beschuldigingen over en weer. Vrijwel alle bij Blik op Werk bekende klachten van aanbieders hebben betrekking op factoren die van invloed zijn op de onderlinge concurrentieverhoudingen. Daarbij kunnen twee categorieën klachten onderscheiden worden. Bij de ene categorie beschuldigt men de aanbieder ervan de kosten kunstmatig laag te houden door bijvoorbeeld gebruik te maken van vrijwilligers of door onredelijk lage tarieven te hanteren voor de zzp-docenten, waar men gebruik van maakt. Bij de

¹ Statistiek verzorgd door de heer L. Hupkens, Blik op Werk



andere categorie gaat het om de wijze van werving van cursisten. Deze is te agressief, men speelt zichzelf de bal toe (een beschuldiging die nogal eens richting Vluchtelingenwerk geuit wordt) of men maakt gebruik van lokkertjes, zoals laptops of tablets.

Niet alle klachten of beschuldigingen van aanbieders over aanbieders hebben betrekking op de voorwaarden en eisen die het keurmerk stelt. Voor zover zij dat wel doen, worden de klachten onderzocht en, indien nodig, opgetreden. Voorbeelden van klachten die consequenties voor het behoud van het keurmerk zouden kunnen hebben, zijn de inzet van vrijwilligers in plaats van gekwalificeerde docenten bij door de inburgeraar betaalde lessen of het werven van cursisten onder valse voorwendsels. Tot op heden zijn er bij klachten van aanbieders over aanbieders, bij onderzoek, geen situaties aangetroffen die aanleiding hebben gegeven het keurmerk in te trekken.

Bij de overige klachten probeert Blik op Werk het gesprek aan te gaan met de beschuldigde partij of beide partijen. Soms leidt dit tot een (tijdelijke) oplossing. De ervaring leert echter dat het niet zelden voorkomt dat een eerder geuite en onderzochte klacht na verloop van tijd via een andere aanbieder weer opduikt.

Publieke en private uitvoerders

Met de wetwijziging van 2013 is er voor gekozen om van inburgering een vorm van contractonderwijs te maken. De nieuwkomer is weliswaar verplicht in te burgeren, maar dient het daarvoor benodigde onderwijs zelf in te kopen. In de daaraan voorafgaande periode werd de plicht tot inburgering opgelegd door de gemeente van vestiging, die vervolgens ook verantwoordelijk was voor de inkoop en de kwaliteit van de inburgeringscursussen. Bij welke aanbieder de gemeente inkocht, behoorde tot het domein van de gemeentelijke beleidsvrijheid. Bij de aanbestedingen door gemeenten speelde het keurmerk een belangrijke rol. Na de wetwijziging dient de inburgeringsplichtige zijn of haar eigen cursus in te kopen. Voor hen die het niet zelf kunnen bekostigen en door middel van een lening bij DUO een beroep moet worden gedaan op publieke middelen, is de kwaliteit van het aanbod gewaarborgd door de bepaling dat slechts met een lening kan worden ingekocht bij aanbieders die het keurmerk van de onafhankelijke stichting hebben.

Daarnaast is de stichting gevraagd om via de website transparantie te bieden aan alle (verplichte) inburgeraars, onder de voorwaarde - destijds - dat dit slechts in het Nederlands zou gebeuren.

Contractonderwijs kan worden aangeboden door particuliere organisaties en publiek gefinancierde organisaties die deze activiteit in een particuliere rechtspersoonlijkheid hebben ondergebracht. In de onderstaande tabel is aangegeven wat de verhouding is tussen de in hoofdzakelijk publiek gefinancierde en strikt private aanbieders.

Tabel 2: Het relatieve aandeel van de ROC' s, hogescholen en universiteiten onder keurmerkhouders dienst inburgeren

Handleiding	ROC	hogeschool/universiteit	overig	
2010	34,7%	6,7%	58,7%	
2011	32,5%	10,0%	57,5%	
2012	31,0%	8,0%	60,9%	
2013	26,0%	5,0%	69,0%	
2014	24,3%	4,7%	71,0%	
2015*	22,4%	8,0%	69,9%	

*Het percentage 2015 is een voorlopig percentage. Een deel van de deels publiek gefinancierde organisaties geeft de privaat gefinancierde activiteiten vorm in particuliere rechtspersonen met eigen namen. Een definitieve relatieve verdeling over 'echte' marktpartijen en die welke verbonden zijn met een publiek gefinancierde onderwijsinstelling kan dus pas gegeven worden als de audits van alle organisaties, ook die waarvoor de toetsingsperiode loopt van 1 juli 2015 tot 1 juli 2016 zijn afgerond. Dit zal naar verwachting na 1 november 2016 zijn.

Bron: Blik op Werk 2016/08/01

Het beeld dat tabel 2 geeft, is dat in de periode van handleiding 2011 tot en met die van 2014 het aandeel van met publiek gefinancierde verbonden aanbieders van inburgering daalt. Het percentage loopt terug van ruim 40% tot onder de 30%. In de periode dat de handleiding 2012 van kracht was (van 1 januari 2012 tot 1 juli 2013), lijkt zich een trendbreuk af te tekenen. Het aandeel van de met publiek gefinancierde verbonden aanbieders daalt drastisch. Deze trend zet zich in de volgende handleidingsperiode versneld door. ROC's, hogescholen en universiteiten, trekken zich terug van de markt. Bij de hogescholen en universiteiten wordt dit met name veroorzaakt door de (verwachte) afname van het aantal hoger opgeleide inburgeringsplichtigen. ROC's trekken zich vooral terug vanwege de totale daling van het aantal inburgeringsplichtigen. Klaarblijkelijk vinden zij de kosten en risico's enerzijds en de opbrengsten anderzijds niet langer tegen elkaar opwegen.

Vanaf de handleidingsperiode 2015 is weer een stijging zichtbaar: ROC's, hogescholen en universiteiten melden zich weer aan voor het keurmerk. De grootste stijging doet zich daarbij vooralsnog voor bij instituten die verbonden zijn met hogescholen en universiteiten.

Spreiding

Een vraag die regelmatig aan de orde komt, is of het aanbod wel een voldoende spreiding kent. In figuur 1 is grafisch weergegeven hoe de keurmerkhouders van Blik op Werk voor de dienst inburgering gespreid zijn over Nederland. Daarbij past een kanttekening. Er zijn ook aanbieders die zich mogelijk kunnen richten op al dan niet verplichte inburgeraars die geen gebruik wensen te maken van een lening van DUO. Zij kunnen hun aanbod doen buiten het keurmerk en vallen, indien zij dit wensen, noodzakelijkerwijs buiten de scope van Blik op Werk. Het kan daarbij gaan om strikt vrijwillige initiatieven tot daadwerkelijk volstrekt commerciële. De consequentie van het

besluit van het Parlement om van de plicht tot inburgering een consumentenmarkt te maken is dat over die delen van de markt, waarin inburgeraars geen gebruik wensen te maken van overheidsfaciliteiten, nauwelijks gegevens bekend zijn. De enige gegevens die op dat punt beschikbaar zijn, berusten bij DUO en hebben betrekking op de aantallen verplichte inburgeraars die binnen de daarvoor vereiste termijn aan hun verplichting hebben voldaan of deze hebben overschreden.

Een inburgeringstraject wordt in 475 vestigingen aangeboden, alfabetiseringstrainingen in 351. Het staatsexamen programma I kan op 441 gevolgd worden, dat voor staatsexamen II op 393. Een taaltraject ten slotte is te vinden op 301 locaties. In figuur 1 is weergegeven, wat de spreiding van de verschillende locaties over Nederland is.

Figuur 1: Spreiding van vestigingen van keurmerkhouders inburgering over Nederland



Bron: Blik op Werk 2016/01/08

Wat in het kader van de inburgering in Nederland te volgen is, is zeker niet het enige interessante gegeven. Minstens van even groot belang is op welk niveau inburgeraars hun cursus kunnen krijgen. Het zou immers zo maar kunnen dat de inburgeringsbedrijven zich vooral richten op de relatief gemakkelijk in te burgeren personen met een relatief hoge koopkracht (de hoger opgeleiden) en net op de moeilijker groep van laaggeletterden veelal afhankelijk van een uitkering. Om hier inzicht in te krijgen heeft Blik op Werk ook een uitsplitsing gemaakt naar vestigingen, waar een aanbod is naar opleidingsniveau van betrokkene. Voor analfabeten is er op 422 locaties een aanbod, voor laagopgeleiden op 497, voor middelbaar opgeleiden op 522 en ten slotte voor hoogopgeleiden voor 525. Uit de cijfers blijkt dat naarmate het opleidingsniveau hoger is, het aanbod groter wordt. Dat leidt tot de vraag in hoeverre de bereikbaarheid van vestigingen, voor laagopgeleiden, in het bijzonder analfabeten, voldoende is. In figuur 2 is weergegeven hoe de spreiding van locaties voor een aanbod voor analfabeten of laaggeletterden gespreid is over Nederland.

Figuur 2: Spreiding van vestigingen van keurmerkhouders met een aanbod voor analfabeten



Bron: Blik op Werk 2016/08/01

Op grond van de geografische spreiding van vestigingen van keurmerkhouders met aanbod voor analfabete en laaggeletterde (verplichte) inburgeraars lijkt er voldoende en over het algemeen goed bereikbaar aanbod. Dat neemt niet weg dat er, als het om bereikbaarheid gaat er sommige 'zorgregio's' zijn. Voor (verplichte) inburgeraars op de Wadden- en Zuid-Hollandse eilanden, in oost-Gelderland, het noord-westen, midden van de IJsselmeerpolders, in delen van oost-Groningen, het grensgebied van Brabant en Limburg kunnen afstanden een probleem zijn om de inburgeringscursussen op locatie te volgen.

Slagingspercentages

Een belangrijk criterium voor het behouden van het keurmerk is het behalen van de norm voor het slagingspercentage. De norm wordt bepaald door het gemiddelde slagingspercentage van de afgelopen drie jaar. Daar mag 5% van worden afgeweken. Het slagingspercentage, zoals dat voor het keurmerk wordt berekend, wijkt af van dat wat door DUO wordt bekend gemaakt. Het berekende slagingspercentage door de stichting Blik op Werk is gebaseerd op maximaal twee pogingen per deexamen van de kandidaat. Het slagingspercentage van DUO is berekend het totaal van alle examenonderdelen van de kandidaat. De reden dat de stichting Blik op Werk uitgaat van het resultaat van maximaal twee pogingen per deexamen is deels historisch en deels praktisch. Voor de wetwijziging van 2013 waren gemeentes de eerst verantwoordelijke en bekostiger van de inburgering in Nederland. Vergoeding door het Rijk vond plaats, nadat het eerste examen had plaats gevonden. Nogal wat gemeentes verplichtten dienstverleners op het gebied van inburgering cursisten vroegtijdig examen te laten doen, omdat zij de gemaakte kosten (vergoedingen) vanaf dat moment aan het Rijk konden declareren. Na het eerste examen van de inburgeraar bestond deze perverse prikkel niet meer. Om de lat voor inburgeringsinstellingen hoog, maar niet onredelijk hoog te leggen, is door het toenmalige bestuur van BoW besloten de norm van het slagingspercentage op maximaal twee pogingen vast te stellen. Omdat de norm, waaraan een instelling voor het slagingspercentage moet voldoen gebaseerd is op een driejaarlijks gemiddelde is in de handleiding 2013 besloten deze systematiek niet te wijzigen. Per slot van rekening, de wet kan wijzigen, maar voor een deel van de oude populatie blijven in het kader van het overgangsregime de oude regels gelden. Overigens betekent dit voor de aanbieders wel, dat, ondanks een extra kans die hun kandidaten hebben om het deexamen te halen, zij ook op een hogere norm voor het slagingspercentage worden beoordeeld. Gemiddeld zal immers de kans van slagen van twee pogingen hoger zijn dan die van een, dus komt dit tot uitdrukking in een hogere gemiddelde score.

Ten slotte, sinds de wetwijziging die per 1 januari 2013 is ingegaan, is het de verantwoordelijkheid van de inburgeraar zelf, wanneer het (deel)examen wordt aangevraagd. Indien dit te vroeg is, bijvoorbeeld als gevolg van zelfoverschatting, kan dit de aanbieder moeilijk aangerekend worden. Bij de tweede poging zullen de effecten van een eventuele zelfoverschatting minder zijn en dus een zuiverder beeld geven van de prestaties van de aanbieder.

Tabel 3: Het norm voor het slagingspercentage naar opleidingsniveau

handleiding	analfabeet	laag	midden	hoog
2015	63%	63%	72%	69%
2014	63%	63%	72%	69%
2013	63%	63%	72%	69%
2012	64%	68%	77%	75%

Het daadwerkelijk gemiddelde slagingspercentage na twee examenpogingen op deel examens ligt 5% lager.

Afwijzingen

Keurmerkhouders worden jaarlijks beoordeeld of zij nog aan de, soms op grond van de signalen uit het veld, aangescherpte eisen en of de prestatienormen voldoen die het keurmerk stelt. Dat leidt ook jaarlijks tot een percentage afwijzingen (zie tabel 4). In een deel van de gevallen kunnen de onvolkomenheden worden opgelost, waarna, al dan niet na een periode van schorsing, het keurmerk alsnog verkregen kan worden.

Tabel 4: Aantal aanvragen en afwijzingen voor het keurmerk dienst inburgeren

Handleiding ²	aanvragers	goedgekeurd	afgewezen ³	percentage
2013	113	89	24	21%
2014	128	97	31	24%
2015	141	-*	-*	-*

* De beoordeling van de groep, waarbij de beoordelingsperiode loopt van juli 2015 tot juli 2016 is op dit moment nog bezig en zal medio 1 november 2016 afgerond. Dan is ook het definitieve percentage van toekenning over de handleidingsperiode 2015 beschikbaar.

Bron: Blik op Werk 2016

² De handleiding wordt van kracht in het daaropvolgende jaar. Het treedt voor de aanbieder in werking op 1 januari of 1 juli, afhankelijk van het jaarlijkse meetmoment voor de desbetreffende aanbieder.

³ Afwijzen betekent het niet verkrijgen van het keurmerk, verlies van het keurmerk of schorsing voor een periode van tenminste drie maanden om geconstateerde gebreken te herstellen.



Niet alle vragen om informatie over het verkrijgen van het keurmerk of zelfs pogingen om het keurmerk te verkrijgen leidt tot een definitieve doorzetting van de aanvraag. De helpdesk van Blik op Werk schat op basis van ervaringsgegevens dat circa 70% van de eerste aanvragen voor het keurmerk (de aspirant-status) niet in eerste aanleg tot een positieve beoordeling komt. De redenen kunnen daarvoor zeer divers zijn: een onvoldoende score op de kwaliteitscriteria, onvoldoende kwalificaties, niet genoeg gekwalificeerd personeel, onvolledige informatie, het niet hebben van een leerplan dan wel een combinatie hiervan. Het genoemde schattingspercentage is exclusief het aantal organisaties en zelfstandigen dat wel informatie opvraagt, maar vervolgens op grond daarvan afziet van een daadwerkelijke keurmerkaanvraag.

Fraude

Een nieuw fenomeen, waarmee de stichting Blik op Werk recent geconfronteerd wordt, is dat er enkele keren (2 maal) melding is gemaakt van het vermoeden van fraude. In beide gevallen gaat het om mogelijke onrechtmatigheden met declaraties. De meldingen zijn ook bekend bij DUO.⁴

Hoewel fraudeonderzoek wezenlijk iets anders is dan het toetsen van normen voor een keurmerk, heeft de stichting Blik op Werk onmiddellijk een externe deskundige in de arm genomen om de meldingen te onderzoeken. Geconstateerde fraude is immers een reden om het keurmerk direct in te trekken. Over de uitkomsten van het onderzoek naar de mogelijke fraudezaken zal uw Ministerie separaat worden geïnformeerd. Naar verwachting zullen de onderzoeken en rapportages medio september zijn afgerond. De stichting Blik op Werk treedt graag met u in overleg over, waar welke verantwoordelijkheid ligt bij dit soort meldingen.

⁴ De praktijk van DUO is in dit geval dat de betrokkene wordt geadviseerd naar de politie te gaan en aangifte te doen.

2. Docenten

De vraag naar de kwalificatie van docenten die lesgeven aan de (verplichte) inburgeraars is vanaf het begin van het keurmerk voor de dienst inburgering door de stichting Blik op Werk van groot belang geacht. Goede en gekwalificeerde docenten zijn immers bepalend voor de kwaliteit van het aanbod. Bovendien dienen er voldoende docenten te zijn om wachtlijsten of, erger nog, lange wachttijden te vermijden⁵. Uit het oogpunt van snelle inburgering is dit immers onwenselijk en met name verplichte inburgeraars kunnen daardoor, vanwege de voor hen geldende termijnen, in problemen komen. Om die reden zijn, in overleg met het toenmalig verantwoordelijke ministerie, eisen in het keurmerk opgenomen over de docenten, waarmee aanbieders dienen te werken.

Docenteneis inburgering

Tenminste 80% van de lessen ten behoeve van inburgertrajecten wordt verzorgd door docenten die competenties bezitten zoals vastgelegd in de wet BIO (Beroepen In het Onderwijs).

Docenten kunnen op diverse manieren aantonen dat zij voldoen aan de competentie-eisen in de wet BIO en de competentie-eisen van het profiel Competent NT2-docent. Daartoe dient een geldig diploma van een relevante opleiding [Opleidingen Nt2-docent VU, Radboud Into languages, Fontys Hogeschool, Hogeschool van Utrecht, Hogeschool van Amsterdam, Leergang NT2 UvA] die voldoet aan de Dublindescriptoren, of een EVC-traject, zoals bijvoorbeeld die van BVNT2

Een voorbeeld van het voldoen van een persoon aan deze eis is een docent met een onderwijsbevoegdheid die is aangevuld met NT2 op minimaal post-Hbo-niveau. Een ander voorbeeld van een persoon die aan deze eis voldoet is een docent met een afgeronde hbo/wo-opleiding – bijvoorbeeld logopedie, tolk-vertaler, culturele antropologie, moderne vreemde talen- die deze opleiding heeft aangevuld met een NT2 docentenopleiding op minimaal post-bachelor niveau via een van de bovengenoemde opleidingen of de BVNT2 EVC-procedure.

Dienstverleners dienen aantoonbaar een opleidingsplan te hebben om het aantal gecertificeerde docenten op peil te houden.

Bron: Handleidingen Keurmerk Dienst Inburgeren, Blik op Werk vanaf 2012

⁵ Een wachtlijst met veel personen erop is een indicatie van de maatschappelijke vraag of bereik. Wanneer de wachttijd kort is, de betrokkenen snel bediend worden, betekent dit een effectief aanbod. (Daarbij hoort wel de vraag beantwoord te worden wat een aanvaardbare wachttijd is.) Geen wachtlijst of wachttijd - met uitzondering van acute situaties - duidt over het algemeen op overcapaciteit. Lange, (te lange), wachttijden zijn vrijwel een altijd een indicatie voor een capaciteitstekort.)

Vrijwilligers

Het is voor keurmerkhouders *niet* toegestaan om vrijwilligers in te zetten voor lessen die door de inburgeraar zijn ingekocht. Slechts in uitzonderlijke situaties, zoals plotselinge ziekte van docenten, onverwacht disfunctioneren of niet voorzien vertrek kan hier een uitzondering op gemaakt worden. De beslissingsbevoegdheid als zich dat voordoet en of dit wel of geen consequenties heeft voor het behoud van het keurmerk ligt bij het bestuur van Blik op Werk en kan of mag niet door een medewerker worden afgehandeld.

Aanbieders kunnen vrijwilligers *wel* inzetten bij taken die de lessen ondersteunen, zoals huiswerkklassen of conversatiegroepen. Dergelijke vormen van ondersteuning kunnen de kwaliteit van het aanbod verbeteren en het inburgeringsproces versnellen.

Schaarste

Op dit moment zijn bij Blik op Werk beperkte signalen bekend dat er een tekort zou zijn aan gekwalificeerde docenten NT2. Dit beperkt zich echter tot enkele scholen. Dergelijke signalen kunnen betekenen dat zich een absoluut tekort aan docenten, te weinig docenten ten opzichte van het aantal nieuwkomers dat moet inburgeren, voordoet. Zij kunnen echter ook voortkomen uit de groei van het aantal aanbieders op het terrein van inburgering. Het feit dat het signaal op dit moment slechts afkomstig is van een beperkt aantal aanbieders en uit bepaalde regio's, wijst erop dat er geen sprake is van een structureel tekort aan gekwalificeerde docenten.

Niettemin blijft het van belang de ontwikkeling op dit gebied te monitoren. Bij een snel stijgende vraag naar inburgeringscursussen, bijvoorbeeld door een snel stijgend aantal statushouders en/of een verscherpte handhaving van de inburgeringsplicht, zou immers een absoluut tekort kunnen optreden. Het kwalificeren van docenten door een Post HBO opleiding NT2 of een EVC-traject kost nu eenmaal tijd. Een opleiding duurt een jaar, waarbij ook nog 160 uur leservaring moet worden opgedaan en het doorlopen van een EVC-traject bij de BV NT2 neemt zo'n 3-6 maanden in beslag.⁶

Nieuwe kwalificatie-eis

Docenteisen voor de, per 1 januari 2015 aan het traject naar het inburgeringsexamen, toegevoegde onderdeel Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA) zijn ontwikkeld. Duidelijk is dat dit onderdeel aparte expertise vraagt die niet zonder meer van een NT2-docent verwacht kan worden.

⁶ De BV NT2 hanteert bij het in behandeling nemen van een EVC-aanvraag een toelatingseis die verschilt van de norm die in het keurmerk geldt als het om gekwalificeerde docenten gaat. In het kader van het EVC-traject worden diploma's behaald voor 1997 niet (meer) erkend. In het kader van de toekenning van het keurmerk worden deze wel erkend, omdat naar de mening van Blik op Werk het niet geldig verklaren van eerder behaalde diploma's juridisch niet houdbaar is.

Per 1 januari 2017 zullen de kwalificatie-eisen voor ONA-docenten zijn vastgesteld en verplicht worden voor keurmerkhouders. Gezien de periode van ingroei van twee jaar verwacht Blik op Werk vooralsnog dat er voldoende deskundigheid zal zijn om aan deze nieuwe eis van het keurmerk te kunnen voldoen.

Arbeidsvoorwaarden

De afgelopen jaren is Blik op Werk verschillende malen benaderd met de vraag of de stichting iets zou kunnen doen aan de arbeidsvoorwaarden, met name de beloning, van docenten die als zzp-er voor de aanbieders van inburgering werken. Blik op Werk acht zich niet in de positie om in het keurmerk eventueel de beloningstarieven voor te schrijven. Dit valt immers buiten de taakopdracht van de stichting: het bewaken van een basiskwaliteit voor het aanbod van inburgeringstrajecten en het bieden van transparantie over de markt aan inburgeraars als (deels verplichte) consumenten, overheid en aanbieders.

Niettemin acht Blik op Werk de discussie over de arbeidsvoorwaarden van ZZP-docenten onwenselijk en wel om de volgende redenen. In de eerste plaats gaat het om de ethische discussie welke redelijke voorwaarden bij een te leveren arbeidsprestatie horen. In de tweede plaats weten wij al sinds activiteiten van de taskforce inburgering dat de beste garantie voor een goed resultaat op het gebied van inburgering goed gekwalificeerde en gemotiveerde docenten zijn. De parlementaire enquête van de commissie Blok naar de inburgering in Nederland bevestigt dit beeld. Een structurele discussie over de rechtvaardigheid van de beloning van een deel van de docenten op het gebied van inburgering zal de kwaliteit dus niet ten goede komen. Bovendien, in de tweede plaats, leiden structureel te lage tarieven, voor zover van toepassing, tot druk op docenten om toch vooral voldoende betaalde uren te maken. Dit kan ten koste gaan van de benodigde voorbereidingstijd en aandacht van de individuele vragen van de inburgeraar. Ook dit komt de kwaliteit niet ten goede. In de derde plaats, ten slotte, kan de arbeidsvoorwaardelijke discussie op termijn leiden tot een acuut probleem van beschikbare docenten. Daarom zal Blik op Werk na de zomer het initiatief nemen om instellingen en vertegenwoordigers van docenten samen te brengen om te komen tot een gedragscode goed werkgeverschap in het aanbod van inburgeringsonderwijs. Indien dit initiatief slaagt en voldoende draagvlak heeft, kan een dergelijke code voorgeschreven worden in het keurmerk.

3. Vragen veranderen

Jaarlijks dienen de tevredenheidscijfers aangeleverd te worden van de cursisten. Het onderzoek wordt gedaan door een extern bureau, Panteia. Het gemiddelde cijfer voor tevredenheid dient tenminste een 6,5 te zijn⁷. Om de mate van tevredenheid vast te stellen benadert het bureau alle cursisten digitaal, telefonisch en per post. De enquête wordt vervolgens telefonisch of digitaal gehouden. Bij de kleinere aanbieders worden alle cursisten die bereid zijn mee te werken bevroegd. Bij de grotere wordt gestopt na vijftig, omdat verdere uitvraag geen statistische meerwaarde oplevert. In de jaarlijkse audit, uitgevoerd door een onafhankelijke certificerende instelling (CI) wordt gecontroleerd of ook daadwerkelijk alle cursisten zijn aangeleverd en geen selectie. De tevredenheidscijfers worden op de site van Blik Op Werk gepubliceerd. In twee situaties krijgt de aanbieder de aanduiding van niet publicabel, namelijk als er sprake is van een startende aanbieder en dus geen kandidaten voor het tevredenheidsonderzoek kan aanleveren of als te weinig cursisten bereid waren om aan het onderzoek mee te werken.

Traditioneel zijn de tevredenheidscijfers bij inburgering hoog. Dit blijkt ook uit de gemiddelde cijfers.

Tabel 5: Gemiddelde tevredenheidscijfers dienst inburgeren

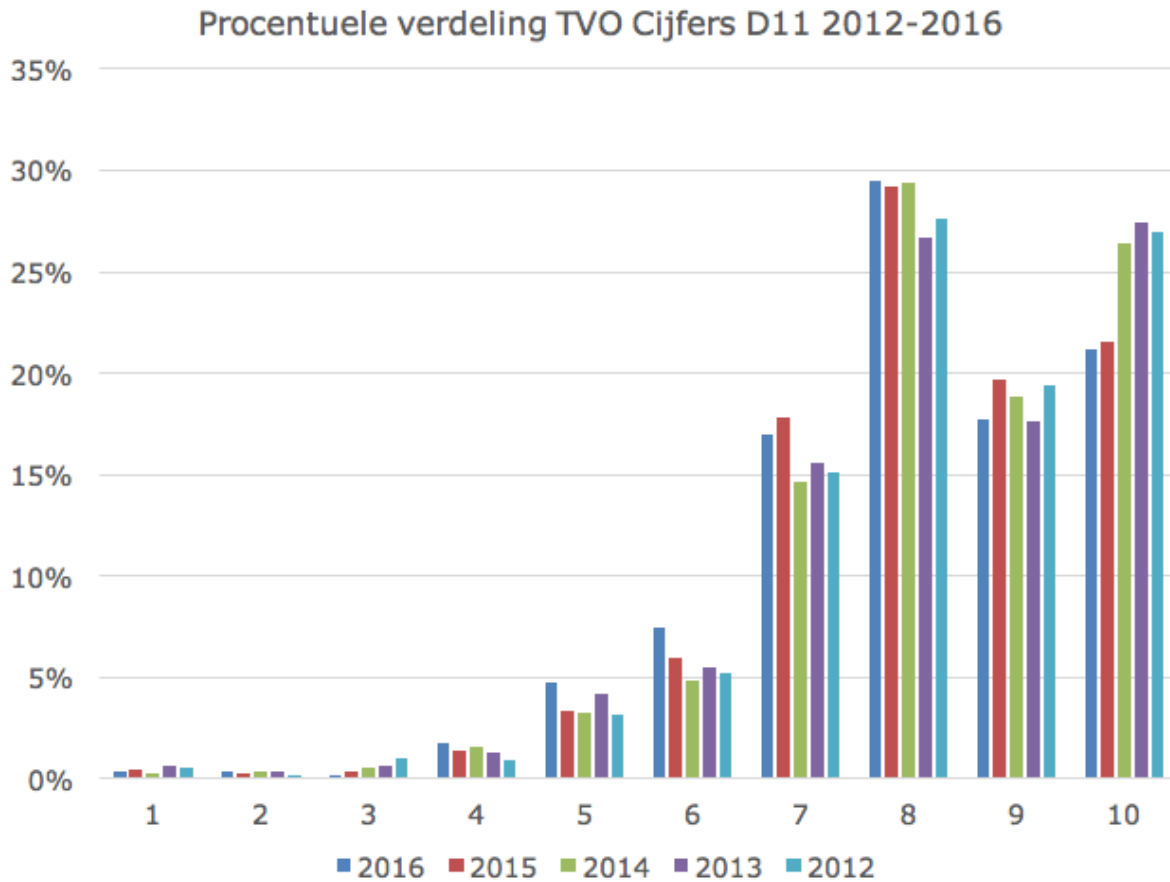
Jaar	2012	2013	2014	2015	2016*
cijfer	8,25	8,19	8,24	8,12	8,04
N	2378	3378	2320	2338	731

*Het betreft hier een voorlopig cijfer, omdat een deel van de tevredenheidsenquêtes en audits, namelijk van die aanbieders, waarvan de meetperiode loopt van 1 juli 2015 tot 30 juni 2016, nog wordt uitgevoerd. Bron: Blik op Werk 2016

Er lijkt sprake te zijn van een licht dalende tendens in de tevredenheid van inburgeraars over hun onderwijs. Dit komt ook tot uitdrukking als naar de relatieve verdeling van de gegeven cijfers gekeken wordt. Het voorlopige signaal (de definitieve cijfers over 2016 worden immers nu nog onderzocht) lijken een lichte daling te bevestigen. Daarbij moet wel worden gezien dat de aantallen inburgeraars waar het om gaat en de doorlooptijd die met het behalen van het inburgeringsexamen gemoeid is, veranderingen in de kwantitatieve gegevens slechts met vertraging zichtbaar worden.

⁷ Slechts in uitzonderlijke gevallen kan daar, indien sprake is van bijzondere omstandigheden van tijdelijke aard, van worden afgeweken.

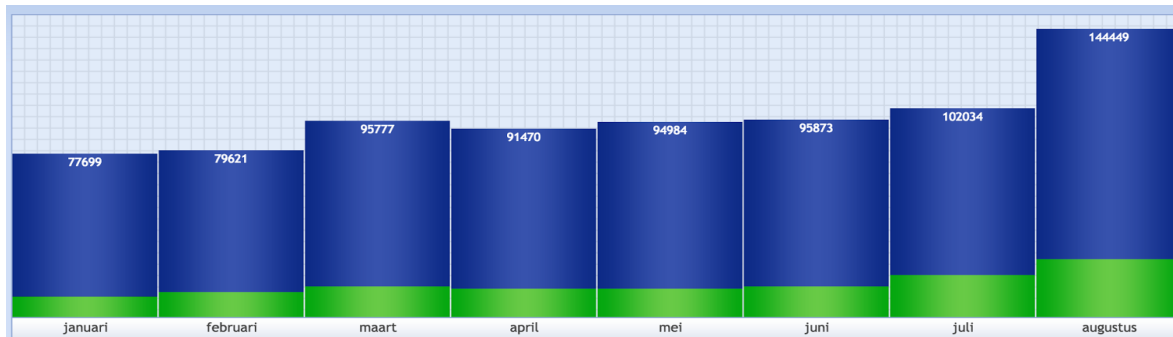
Figuur 3: De relatieve verdeling van de gegeven tevredenheidscijfers dienst inburgeren



Bron: Blik op Werk 2016

Uit analyse van het bezoek aan de site van Blik op Werk blijkt dat inburgeraars of hun vertegenwoordigers de informatie over het algemeen goed weten te vinden. In de onderstaande grafiek zijn de aantallen bezoekers van de site inburgering van de afgelopen maanden weergegeven.

Figuur 4: Het aantal hits in de afgelopen maanden op de site inburgering van de stichting Blik op Werk



Bron: Blik op Werk 2016

Kwalitatieve gegevens over wat er aan de vraagkant van de inburgering gebeurt, zijn buitengewoon interessant. Zij kunnen immers een voorbode zijn van veranderingen in de markt van inburgering. Anders gezegd: kwantitatieve gegevens kijken terug, kwalitatieve gegevens tonen mogelijk de schaduw van de toekomst.

Uit het veld wordt gemeld en in praktijk merkt de stichting Blik op Werk op dat de nieuwe generatie inburgeraars andere vragen en andere eisen stelt aan de inburgeringscursussen, waaruit zij kunnen kiezen. Verschillende taalaanbieders melden dat zij kritischer staan tegenover het geboden onderwijs. Aanbieders verklaren dit deels uit het feit dat de nieuwe generatie inburgeraars meer en vaker afkomstig is uit regio's, waar men bekend is met het volgen van onderwijs. Voor een ander deel wordt de verklaring gezocht in het hogere opleidingsniveau. De derde genoemde reden is dat men gewend is aan een andere inrichting van het onderwijs in het land van herkomst, bijvoorbeeld meer klassikaal en minder gericht op zelfwerkzaamheid. De vraag om zelf iets uit te zoeken of te doen, wordt dan al snel uitgelegd als onvermogen of onvoldoende kennis van de docent. Bij alle genoemde verklaringen kan men zich iets voorstellen. Anderzijds moet ook niet uitgesloten worden, zeker gezien het aantal nieuwkomers aan de aanbiederskant van de inburgeringsmarkt, dat er problemen kwalitatieve tekortkomingen zijn. Om die reden worden er drie vernieuwingen in de handleiding voor keurmerkhouders doorgevoerd, namelijk de invoering van een College van Arbitrage, dat bindende uitspraken in geval van klachten kan doen, naast de gebruikelijke intredetoets bij een (her)nieuw(d)e voor het keurmerk een inspectie op locatie en een periodieke onderwijsinhoudelijke toets (in voorbereiding).

De kritischer opstelling van de nieuwe generatie inburgeraars leidt tot nog een verandering aan de vraagkant. Verschillende taalaanbieders melden dat de inburgeraar eerder geneigd is van aanbieder te wisselen. Dat heeft als consequentie dat uit het oogpunt van de keuzevrijheid van de inburgeraar, waar hij of zij het onderwijs inkoop, langlopende contracten minder wenselijk zijn. In de tweede plaats lijkt men ook sneller geneigd om een klacht in te dienen. Ter illustratie: in de voorgaande jaren ontving de stichting Blik op Werk slechts één gedocumenteerde klacht, in de periode januari tot mei 2016 waren dit er twaalf (waaronder overigens ook een aantal klachten van aanbieders over aanbieders).

Als reactie op deze ontwikkelingen heeft het keurmerk Blik op Werk op de dienst inburgeren een aantal aanpassingen gepleegd. Ten eerste is in twee fases de toegestane duur, waarin dienstverleners inburgeraars contractueel aan zich mogen verbinden verkort. Kende het keurmerk in zijn oorspronkelijke opzet nog geen beperking van de contractduur (overigens wel expliciet geformuleerde voorwaarden voor ontbinding), in de nieuwe eisen, waaraan de keurmerkhouders dienen te voldoen, is de maximale contractduur aanvankelijk teruggebracht tot een jaar. Inmiddels is deze periode verkort tot zes maanden.

Ten tweede is een klachtenlijn inburgering geopend voor klachten die niet door de (volgens via het keurmerk verplichte) interne klachtenprocedure van de aanbieders kan worden opgelost. Daarnaast is een College van Arbitrage in het leven geroepen. Keurmerkhouders zijn met ingang van 1 juli 2016 verplicht zich aan de uitspraken van College van Arbitrage, dat het sluitstuk vormt van deze klachtenprocedure, te binden houden op straffe van verlies van het keurmerk. Ten slotte zullen keurmerkhouders aan inburgeraars kenbaar moeten maken dat, indien de interne klachtenprocedure niet tot een bevredigende oplossing leidt, er een beroep gedaan kan worden op de klachtenprocedure bij Blik op Werk.

Sinds 1 juli is deze klachtenlijn operationeel. Sinds de start zijn 17 klachtmeldingen ontvangen. De meeste klagers zijn door DUO doorverwezen naar de klachtenlijn. Vervolgens wordt de feitelijke klacht over het algemeen door partner of begeleider ingediend. In tabel 6 is de aard van de klachten weergegeven.

tabel 6: Aard en omvang van de ingediende klachten per 26-8-2016

klacht	Facturatie	Kwaliteit	Gedane beloftes	Contract	Overig
frequentie	7	3	1	3	3

Bron: Blik op Werk 2016



Een eerste analyse van de aard van de klachten op basis van gesprekken met de klagers of hun vertegenwoordigers lijkt te wijzen op een aantal knelpunten. Daar waar het de afgesloten contacten betreft is het een knelpunt dat betrokkenen niet weten, wat zij tekenen. Een vertaling of tolk is niet bij het tekenen aanwezig. Als het om de facturen gaat, laten veel aanbieders bij het afsluiten van de contracten bij het afsluiten van de facturen op voorhand tekenen. Later, wanneer de facturen bij DUO ingediend worden, weet men niet meer dat men getekend heeft, twijfelt men over de juistheid van de declaratie of mist de inburgeraar de relatie tussen de ingediende declaratie en genoten lessen. In de derde plaats wordt er geklaagd over de kwaliteit over het onderwijs. Echter, men lijkt niet bereid om daar een formele klacht van te maken, omdat de inburgeraar zich zorgen maakt over het vervolg zijn van of haar inburgeringstraject naar het examen.

4. Tot slot: chronologisch overzicht van aanpassingen aan het keurmerk

Veranderende omstandigheden en inzicht vragen om veranderingen in het keurmerk. Daarbij gaat het om veranderingen aan de aanbodzijde, om wettelijke veranderingen, de kwalificatie-eisen aan docenten en andere vragen van de inburgeraars. In het onderstaande overzicht geeft stichting Blik op Werk de belangrijkste veranderingen en aanpassingen weer die het keurmerk dienst inburgeren de afgelopen periode heeft doorgemaakt:

a) *ontkoppeling van bestuurslidmaatschap van het bestuur en vertegenwoordiging van de branche;*

In de oorspronkelijke opzet van het keurmerk dienst inburgering had de branche een bestuurlijke vinger in de pap. Deze is in drie fasen afgebouwd. In de oorspronkelijke opzet van de stichting Blik op Werk had de branchevereniging, die mede de belangen van de aanbieders van diensten op het gebied van inburgering vertegenwoordigde, een zetel in het algemeen bestuur. Met de organisatorische ontvlechting van de Raad voor Werk en Inkomen in 2010 heeft de brancheorganisatie deze kwaliteitszetel verloren en had nog slechts het recht een lid in het bestuur voor te dragen, zonder dat het voorgedragen lid tot taak had de specifieke belangen van de branche in het bestuur te vertegenwoordigen. Sinds 2012 hebben geen branchevertegenwoordigers meer zitting in het bestuur of Raad van Toezicht en handelen alle leden zonder last of ruggespraak,

b) *de norm voor opdrachtgeverstevredenheid niet meer van toepassing;*

Dat deze eis niet langer van toepassing is, vloeit direct voort uit de wetwijziging van 2013. Het opdrachtgeverschap van de gemeenten in het kader van de inburgering kwam daarmee te vervallen en de relatie tussen inburgeraar en aanbieder werd daarmee direct en onbemiddeld. Deze norm van het keurmerk heeft voor verplichte inburgeraars daarmee zijn inhoud en betekenis verloren.

c) *de invoering van nieuwe normen, zoals verlies of schorsing van het keurmerk bij niet-keurmerkwaardig gedrag, de kwalificatie-eis aan docenten, het aantal gekwalificeerde docenten dat dient te worden ingezet bij de door de inburgeraar ingekochte lessen en de mogelijkheid tot bezoek in de klassen, indien uit de keurmerkaanvraag en de daarbij behorende toetsing twijfel is over de kwaliteit van het geboden onderwijs;*

Het vervallen van het opdrachtgeverschap van gemeenten en de daarbij behorende kwaliteitstoets die zij vanwege hun opdrachtgeverschap dienden te vervullen, al dan niet in de rol van subsidiënt, inkoper of aanbesteder, maakte het met de wetwijziging van 2013 noodzakelijk om een aantal nieuwe criteria voor het keurmerk te ontwikkelen.

Bovenstaande normen zijn in dat kader toegevoegd aan de eisen voor het keurmerk. De eis van keurmerkwaardig gedrag is - mede op verzoek van het toenmalige ministerie - toegevoegd, nadat een van de aanbieders uit protest tegen het nieuwe wettelijke regiem van inburgering de antwoorden en op de vragen van het onderdeel schrijven van het inburgeringsexamen aan zijn kandidaten en op de site openbaar maakte. De invoering van deze nieuwe eisen zijn gedaan in de handleiding 2013.

d) beperking van de duur waarvoor aanbieders contracten met de inburgeraars mogen afsluiten;

In 2014 is voor het eerst de duur van het contract gemaximaliseerd omdat aanbieders contracten aanboden voor 3 jaar. Op basis van signalen uit de markt is toen een maximale contractduur ingesteld van 1 jaar. Afgelopen voorjaar bleek dat dit voor sommige inburgeraars nog te lang was. Nu is de maximale contractduur 6 maanden. Er dient hier sprake te zijn van een zeker evenwicht. De inburgeraar moet weg kunnen als het onderwijs om welke reden dan ook niet bevalt. Aan de andere kant, een te korte contractduur kan leiden tot het om de paar maanden wisselen van school, waardoor de pedagogische opbouw verloren gaat. Daarnaast is het voor de aanbieder van belang dat er enige zekerheid geboden wordt in tijd. Er moeten immers docenten worden aangenomen.

Naast het maximaliseren van de contractduur zijn er een aantal andere voorwaarden, waaronder dat het contract kan worden opgezegd, of in het voordeel van de inburgeraar kan worden gewijzigd.

e) optimaliseren van de informatie aan de inburgeraar;

Bij de opzet van de zoekmachine voor inburgering in 2011 was het de uitdrukkelijke wens van het ministerie dat de informatie slechts in het Nederlands zou mogen worden aangeboden. Dat geldt dus ook voor de instructie over hoe de zoekmachine het meest optimaal gebruikt kan worden. Voor een deel van de (verplichte) inburgeraars blijkt dat lastig. Dat is zeker het geval, waar ondersteuning in de vorm van familie of begeleiding ontbreekt. Daarom is sinds 1 mei 2016 een Engelstalig instructiefilmpje toegevoegd. Er wordt gewerkt aan ondertiteling in het Frans, Spaans en Arabisch.

Om het zoeken te vergemakkelijken zijn een aantal filters toegevoegd, zodat gericht gezocht kan worden naar de gewenste groepsgrootte, voor welk opleidingsniveau het aanbod geldt, of de groepen al dan niet van een gemengd opleidingsniveau zijn en of er tussentijdse instroom is van nieuwe inburgeraars.

Daarnaast wordt er momenteel in samenwerking met de COA gewerkt aan een pilot, om een informatiemarkt op meerdere locaties te organiseren, waar taalaanbieders op het gebied van inburgering zich aan statushouders kunnen presenteren.

Daarmee komt de verplichte inburgeraar vroegtijdig in aanraking met het aanbod en krijgen aanbieders de gelegenheid te laten zien, wat zij kunnen aanbieden. Op deze wijze kan ook voorkomen worden dat sommige aanbieders zich een voorsprong verschaffen boven anderen door zich bijvoorbeeld vroegtijdig te melden op asielzoekerscentra.

f) klachtenlijn en arbitrage

Volgens de handleiding van het keurmerk moeten aanbieders over een klachtenprocedure beschikken. In het verleden leek dit voldoende als het ging om het oplossen van eventuele klachten van inburgeraars ging. Gezien de stijging van het aantal klachten sinds begin van dit jaar is er behoefte aan een aanvullende procedure. Per 1 juli is er een klachtenlijn operationeel. Inburgeraars met klachten (of hun vertegenwoordigers) kunnen daar in het Nederlands, Spaans, Frans, Engels en Arabisch terecht. Voor die klachten die niet naar genoegdoening van de klager kunnen worden opgelost in de klachtenprocedure van de aanbieder is een College van Arbitrage ingericht. De aanbieder is verplicht zich aan de uitspraken van dit College te committeren.

g) standaardinspectie op locatie bij nieuwe aanvragen;

Jaarlijks worden keurmerkhouders bezocht door een onafhankelijke auditor. Tussentijds bezoek was vanaf het begin van het keurmerk mogelijk, indien daar een aanleiding toe was. Gezien de stijging van het aantal nieuwkomers aan de aanbiederkant, waarvan een deel nog niet bekend is bij Blik op Werk is besloten dat, naast alle andere eisen, waaraan voldaan moet worden, per 1 januari 2017 iedere nieuwe aanvrager van het keurmerk een inspectie op locatie krijgt, waarbij onder meer naar de aanwezige faciliteiten zal worden gekeken. Prioriteit ligt bij de werkelijk nieuwe aanmelders voor het keurmerk. De reeds bekende (terugkeerders) zullen in eerste instantie worden ontzien, tenzij uit eerdere gegevens (tevredenheidsonderzoeken, audits of klachten) blijkt dat er een contra-indicatie is. Datzelfde geldt voor aanbieders die verbonden zijn met publiek gefinancierde instellingen,

h) Nadere onderwijsinhoudelijke en didactische toetsing;

Mede op verzoek van de Tweede Kamer is besloten de onderwijsinhoudelijke en didactische toetsing van de kwaliteit aan te scherpen. In eerste instantie richt de vraag zich op een mogelijke rol van de onderwijsinspectie. Mocht dit geen begaanbare weg blijken, heeft Blik op Werk een tweetal offertes aangevraagd bij organisaties die een alternatief zouden kunnen vormen. Uitgangspunt is dat iedere aanbieder tenminste eens in de vier jaar bezocht zal worden. Daar waar signalen zijn over risico's zullen eerdere audits worden uitgevoerd.



Deze toetsing zal gefaseerd worden uitgevoerd, waarbij prioriteit zal worden gegeven aan die organisaties, waar uit signalen uit tevredenheidsonderzoeken, audits of klachten sprake is van uitzonderlijke situaties en aan aanbieders die nog niet eerder bekend waren als keurmerkhouders bij Blik op Werk.

i) Fraudepreventie

De recente meldingen van mogelijke fraude maken het noodzakelijk om ook op het terrein van fraudepreventie een aantal maatregelen te nemen. In de eerste plaats wordt er een intern protocol voor medewerkers van Blik op Werk opgesteld over hoe te handelen bij meldingen van mogelijke fraude (afgerond september 2016). In de tweede plaats zullen keurmerkhouders vanaf september aan een aantal extra eisen moeten voldoen. De aanvullingen zijn mede op advies van de forensisch accountant die de stichting naar aanleiding van de meldingen in de arm had genomen, tot stand gekomen. Van iedere les zal er een door de docent handgeschreven aanwezigheidslijst moeten zijn en deze moet door de inburgeraars geparafeerd zijn. Tevens dient er te allen tijde een vooraf opgesteld rooster te zijn, waarin duidelijk is waar, wanneer en voor welke groep lessen gegeven zullen worden en duidelijk vermeld wordt, waar en wanneer lessen vervallen zijn. Tot slot zal het niet meer toegestaan zijn om als zaakwaarnemer van de inburgeraar richting DUO op te treden, ook niet als de inburgeraar in kwestie daar toestemming voor verleent of om verzoekt.

Bij onderzoek naar en bestrijding van fraude zullen duidelijke afspraken moeten worden gemaakt over de rollen en verantwoordelijkheden van respectievelijk de stichting Blik op Werk, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, dan wel hun inspectie en DUO.

j) Docenteneis voor de module Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA)

De kwalificatie-eis voor docenten voor het examenonderdeel ONA is inmiddels opgesteld. Per 1 januari 2017 zal deze voor keurmerkhouders gelden.

Stichting Blik op Werk

September 2016