MWM2
experts in luisteren

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

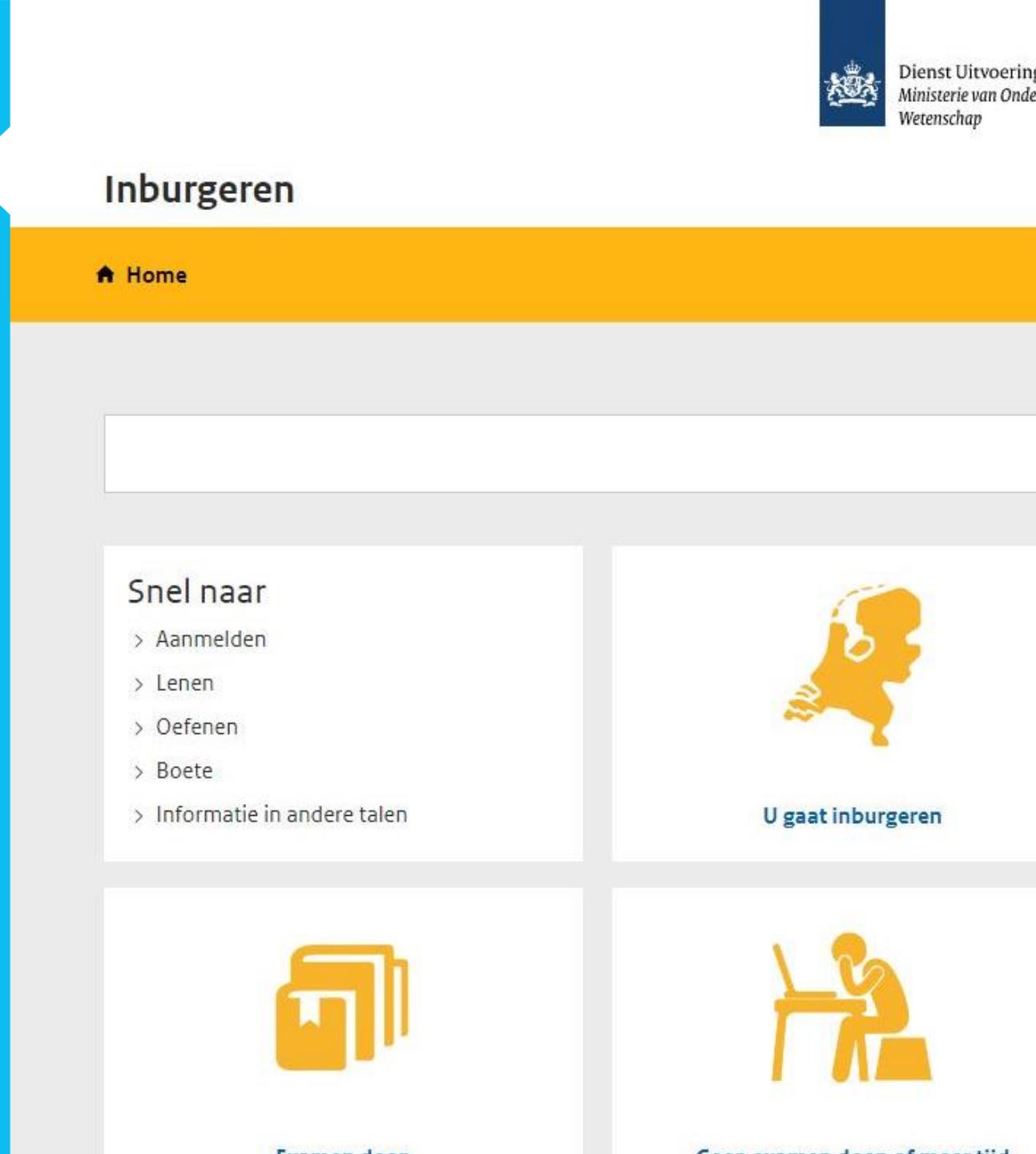
Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Website evaluatie *inburgeren.nl (DUO)* en *ikwilinburgeren.nl (Blik op Werk)*

Rapportage van het kwalitatieve onderzoek onder inburgeraars en begeleiders naar hun ervaringen met de online informatievoorziening omtrent de inburgering

Auteurs MWM2:

Manon van de Schilde, MSc | Mees Daalder, MSc



Inhoudsopgave

H1 Achtergrond & doelstellingen	**Pagina**	**3**
H2 Methode en opzet	**Pagina**	**6**
H3 Conclusies	**Pagina**	**10**
H4 Resultaten	**Pagina**	**14**
• H4.1 Context	Pagina	16
• H4.2 Inburgeren.nl	Pagina	22
• H4.3 Ikwilinburgeren.nl	Pagina	33
H5 Aanbevelingen	**Pagina**	**51**
H6 Bijlage	**Pagina**	**59**

H1 Achtergrond & doelstellingen

Overzicht organisatiedoelstelling, onderzoeksdoelstelling en onderzoeksvragen

H1 | Achtergrond & doelstellingen

Achtergrond onderzoek

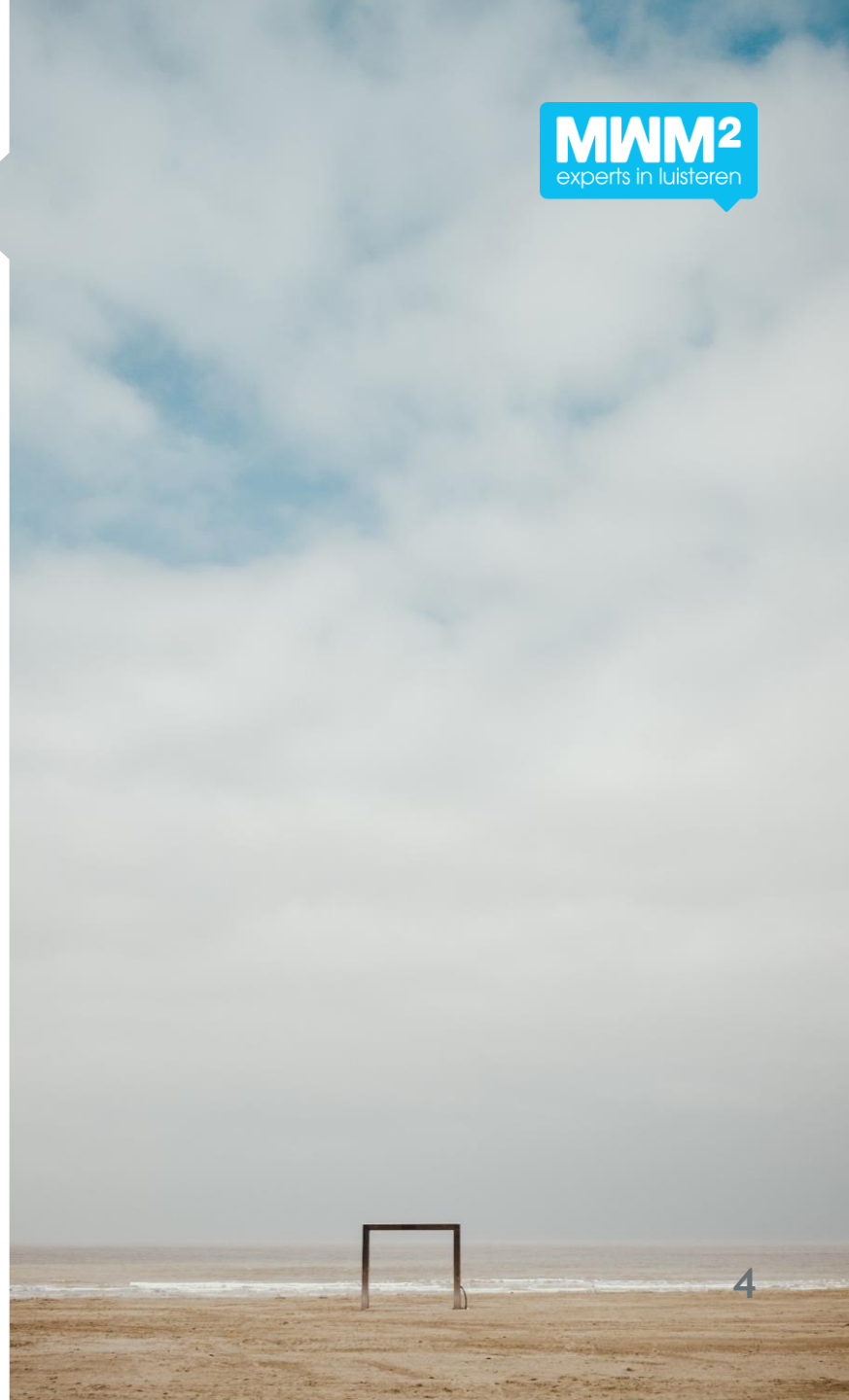
In opdracht van Dienst Uitvoering Onderwijs en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, heeft MWM2 onderzoek uitgevoerd naar de online informatievoorziening rondom de inburgeringsprocedure. Er is ingezoomd op de websites *inburgeren.nl* en *ikwilinburgeren.nl*.

Aanleiding onderzoek

Inburgeraars kunnen zich via *inburgeren.nl (DUO)* oriënteren op hun rechten en plichten en via *ikwilinburgeren.nl (Blik op Werk)* zoeken naar informatie over scholen en andere opleiding gerelateerde zaken. Het is voor Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) belangrijk dat inburgeraars gemakkelijk toegang hebben tot kwalitatief goede informatie.

DUO en SZW weten dat de informatievoorziening aan inburgeraars op punten verbetering behoeft (dit bleek uit eerdere onderzoeken van de AR en MWM2). De websites zijn daarom in 2017 aangepast met het oog op gebruiksvriendelijkheid.

Op dit moment is er behoefte aan inzicht in het gebruiksgemak van de beide websites (navigatie en interactie) en ook of inburgeraars antwoord op hun vragen vinden (begrip en content). Vanwege de op handzijde stelselwijziging, is ook aangegeven dat het onderzoek een breder inzicht moet geven in algemene wensen en behoeften ten aanzien van gebruiksgemak. Zo krijgen DUO en SZW aanknopingspunten voor de ontwikkeling van toekomstige communicatie.



H1 | Achtergrond & doelstellingen

Doelstellingen onderzoek

Focus van het onderzoek

Met dit onderzoek brengen we in kaart wat inburgeraars vinden van *inburgeren.nl* en *ikwilinburgeren.nl* (status quo), én geven we handvatten voor de ontwikkeling van toekomstige websites. Dit is gedaan door het vergaren van kwalitatieve inzichten (beleving en behoeften) vanuit inburgeraars en hun begeleiders.

De doelstellingen en vragen voor dit onderzoek zijn hiernaast weergeven.

Organisatiedoelstelling

- Toegankelijk maken van kwalitatief goede informatie voor inburgeraars.

Onderzoeksdoelstelling

- In kaart brengen hoe inburgeraars de websites van DUO (*inburgeren.nl*) en *ikwilinburgeren.nl* beoordelen in termen van gebruiksgemak en informatievoorziening.

Onderzoeksvragen

- Hoe scoren de websites op gebruiksgemak: kunnen inburgeraars (goed en snel) vinden wat ze zoeken?
- In hoeverre sluit de geboden content aan op de informatiebehoefte van inburgeraars?
- Welke lessen zijn er te trekken over de online informatievoorziening aan inburgeraars?

H2 Methode en opzet

Kwalitatief onderzoek naar ervaringen van inburgeraars en professionals

H2| Methode en opzet
Kwalitatief onderzoek

Het onderzoek is kwalitatief uitgevoerd onder n=19 inburgeraars en n=7 begeleiders. In het onderzoek hebben we niet alleen aandacht voor technische functionaliteiten (zoals de navigatie), maar staan we ook stil bij de vragen van inburgeraars en of ze op de betreffende sites vinden wat ze nodig hebben. Zo zijn er inzichten opgedaan over de beleving en behoeften van de doelgroep. Voordeel van een kwalitatieve aanpak is dat diepgaande informatie verzameld wordt. Kwalitatieve inzichten zijn richtinggevend. Om vast te kunnen stellen of de inzichten voor de bredere groep gelden is kwantitatief vervolgonderzoek noodzakelijk

- Onder **inburgeraars** is gekozen voor kwalitatief onderzoek in de vorm van één-op-één *User Experience* (UX) interviews. In gesprekken van 60 minuten zijn de inburgeraars enkele contextuele vragen voorgelegd. Vervolgens hebben zij verschillende taken gekregen, die zij hebben uitgevoerd op de desktop of op mobiel.
- Onder **begeleiders** is gekozen voor telefonische interviews van 45 minuten. Het voordeel van kwalitatief onderzoek in deze vorm is dat het een laagdrempelige manier is voor deze doelgroep om deel te nemen. Men neemt ‘tussen de bedrijven door’ deel aan het onderzoek. Omdat het onderzoek niet op één locatie wordt georganiseerd, kunnen professionals uit alle delen van het land worden betrokken bij het onderzoek.

H2| Methode en opzet
Inburgeraars

Het onderzoek is uitgevoerd onder n=19 inburgeraars.

- **Doelgroep:** Asielmigranten en/of gezinsmigranten met een spreiding op land van herkomst en leerniveau.
- **Methode:** 19 één-op-één UX interviews.
- **Werving:** DUO heeft verschillende bestanden beschikbaar gesteld voor de werving van deze doelgroep. Om genoeg inburgeraars te kunnen spreken is ervoor gekozen onderzoek uit te voeren verspreid door het land (Amsterdam, Groningen & Eindhoven). De inburgeraars die op redelijke reisafstand van de onderzoeklocaties wonen (maximaal 1 uur) zijn door DUO benaderd met een e-mail met daarin de aankondiging van het onderzoek. De doelgroep werd met deze e-mail ook de mogelijkheid geboden zich aan of af te melden voor het onderzoek. MWM2 heeft hen daarna telefonisch benaderd met een definitieve uitnodiging.
- **Spreiding:** Binnen elke doelgroep is, voor zover mogelijk, spreiding aangebracht naar herkomstland, leeftijd en naar type migrant (n=13 asielmigranten en n=6 gezinsmigranten). Voor een geanonimiseerde deelnemerslijst zie de bijlage.
- **Data, tijden & locatie:** De één-op-één interviews hebben plaatsgevonden op 17 juni 2019 in de onderzoekstudio's van MWM2 in Amsterdam, op 20 juni 2019 op het hoofdkantoor van DUO en op 25 juni in DUO's vestiging in Eindhoven.
- **Checklist:** De gesprekken zijn, afhankelijk van de voorkeur van de respondent, in het Nederlands of Engels gevoerd aan de hand van een checklist. Deze checklist is opgesteld in samenspraak met contactpersonen vanuit DUO.
- **Devices:** De respondenten hebben de keuze gekregen om de desktop (n=13) of mobiele (n=6) website te gebruiken.

H2| Methode en opzet
Begeleiders

Daarnaast is het onderzoek uitgevoerd onder n=7 professionals.

- **Doelgroep:** Studiebegeleiders en docenten van inburgeraars.
- **Methode:** 7 telefonische interviews van 45 minuten.
- **Werving:** DUO heeft een bestand beschikbaar gesteld voor de werving van deze doelgroep. MWM2 heeft de deelnemers daarna telefonisch benaderd voor de definitieve uitnodiging.
- **Data, tijden & locatie:** De interviews hebben plaatsgevonden in juni & juli 2019 op een tijdstip dat de professional het beste uitkwam.
- **Checklist:** De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een checklist. Deze checklist is opgesteld in samenspraak met contactpersonen vanuit DUO.

H3 Conclusies

Overzicht van de belangrijkste inzichten

H3| Conclusies 1/3

Inburgeraars gebruiken verschillende informatiekanalen

Inburgeraars wensen zekerheid, voorkeur ligt bij fysieke informatiebron

- Inburgeraars ervaren het inburgeren als een complex proces. Er leven dan ook veel vragen. Omdat het inburgeren voor hen van groot belang is, is zekerheid op het vergaren van correcte informatie cruciaal.
- De voorkeur gaat daarom uit naar het vergaren van informatie via fysieke personen. Dit vergroot het gevoel van zekerheid over de gekregen antwoorden.
  - → *Asielmigranten* gebruiken casemanagers van het COA en taaldocenten als primaire informatiebron.
  - → *Gezinsmigranten* zoeken antwoorden bij hun partner of familieleden.
  - → Overige bronnen zijn taalklasgenoten, vrienden en bekenden verder in het inburgeringstraject.

Online informatievoorziening weinig benut

- De online informatievoorziening voldoet in termen van inhoud, maar is voor (beginnende) inburgeraars niet altijd te begrijpen. Men is terughoudend om websites te gebruiken vanwege de volgende zaken:
  - → *Taalbarrière*: Inburgeraars zijn de Nederlandse taal niet machtig genoeg om met zekerheid antwoord te vinden op hun vragen.
  - → *Digitale begaafdheid*: Niet iedereen heeft de benodigde computervaardigheden om online informatie op te zoeken.
  - → *Onbekendheid relevante websites*: Inburgeraars weten niet waar zij online terecht kunnen voor welke vragen. Er wordt op dit moment door inburgeraars een ‘richtingaanwijzer’ gemist. Hierdoor leven aan het begin van het inburgeringstraject veel vragen waar men terecht kan om zaken te vragen/regelen.

H3| Conclusies 2/3

Ruimte voor meer ondersteuning inburgeraars binnen websites

Overzichtelijke en beknopte informatie gewaardeerd

- Omdat inburgeraars vaak onzeker zijn over hun kennis van de Nederlandse taal, wordt de optie om de website te vertalen erg gewaardeerd.
- Ook het gebruik van bondige teksten en visuele elementen om deze teksten te ondersteunen, helpt hen bij het overwinnen van de taalbarrière.
- Inburgeraars geven aan dat wanneer hier aan voldaan wordt, zij in staat zijn de verschillende online informatiebronnen beter te gebruiken en begrijpen.

Gebruiksgemak en content *Inburgeren.nl* positief beoordeeld, ruimte voor verbetering *ikwilinburgeren.nl*

- *Inburgeren.nl* scoort goed in termen van gebruiksgemak. De website is overzichtelijk en goed te begrijpen door de inburgeraars. Ook de geboden informatie wordt als relevant ervaren.
- De geboden functionaliteiten op *ikwilinburgeren.nl* sluiten aan op de behoefte van de inburgeraars. De website is bij hun echter niet bekend. Daarnaast is de website niet gemakkelijk in gebruik. De inhoud wordt niet altijd begrepen door de inburgeraars en het geheel ervaren inburgeraars als onoverzichtelijk.
- Op de volgende pagina wordt verder ingegaan op het gebruiksgemak van de websites. Dit aan de hand van de vier usability pijlers: *begrip & doel*, *content*, *vormgeving* en *navigatie & interactie*.

H3| Conclusies 3/3

Inburgeren.nl positief beoordeeld, *ikwilinburgeren.nl* behoeft verbetering

Usability pijler	*inburgeren.nl*		*ikwilinburgeren.nl*	
Begrip & doel		Men is bekend met *inburgeren.nl*. Inburgeraars gebruiken de site voornamelijk voor praktische zaken (e.g. examens, leningen), en zijn niet op de hoogte van *inburgeren.nl* als bron van inburgering gerelateerde informatie.		Bijna niemand is bekend met de website Blik op Werk. Voor de inburgeraar is het moeilijk om snel een beeld te vormen van het doel van de website. Dit komt door de grote hoeveelheid aan (irrelevante) informatie. Wanneer het concept landt, waardeert men de hulp bij het zoeken van een school.
Content		De inhoud en schrijfstijl sluiten aan op de behoefte van de inburgeraars. Korte, bondige koppen en zinnen maken het voor de inburgeraar gemakkelijk om informatie tot zich te nemen, en de inhoud van de website vast te stellen.		Geboden functionaliteiten worden gewaardeerd (hulp bij zoeken, kaart view). Deze worden echter niet gelijk gevonden en begrepen door de moeilijk scanbare teksten met lange zinnen en moeilijke woorden.
Vormgeving		Het minimale design zorgt voor overzicht. De tegels met toptaken geven een helder beeld van alles wat er te vinden is op de website. Het gebruik van visuele elementen ondersteunt de inburgeraar bij het begrip van de teksten.		De inburgeraar heeft een beperkt overzicht vanwege de grote hoeveelheid aangeboden informatie. De kern van de website wordt hierdoor ondergesneeuwd. De website oogt rommelig, wat de betrouwbaarheid niet ten goede komt.
Navigatie & interactie		Informatie is gemakkelijk te vinden door informatiestructuur. De '*Snel naar*'- en top taak-ingangen zijn een prettige manier van navigeren.		Informatie wordt niet gelijk gevonden. De navigatie wordt over het hoofd gezien, en de navigatie-items dekken de lading van de pagina's niet of worden niet begrepen.

- *Zie hoofdstuk 5 voor de aanbevelingen*

H4 Resultaten

Bevindingen oordeel informatievoorziening en gebruiksgemak *inburgeren.nl* en *ikwilinburgeren.nl*

Dienst Uitvoering O
Ministerie van Onderwi
Wetenschap

Inburgeren

Home

Ik wil inburgeren

- Ik wil inburgeren
- Bij mij in de buurt
- Help mij met zoeken
- Lijst met scholen
- Zoek op (plaats)naam
- Nederlands, English, العربية, ትግርኛ

Snel naar

- Aanmelden
- Lenen
- Oefenen
- Boete
- Informatie in andere talen

U gaat inburgeren

Examen doen

Geen examen doen of meer tijd

U wilt inburgeren en zoekt een school. Op deze w
scholen die door Blik op Werk gecontroleerd zijn.
van goede kwaliteit. Alleen voor een cursus op ee
Blik op Werk Keurmerk kunt u geld lenen bij DUO
over inburgeren en geld lenen is te vinden op de v

**Online uren tellen in 2019 niet meer mee & overg
2018 gestarte trajecten**

Vanaf 1 januari 2019 tellen de online gegeven cursusuren
niet meer mee voor de ONA-vrijstelling en de 600-uren n
voor het inburgeringsexamen. Vanaf heden worden allee
uren meegeteld voor deze normen. In 2018 gegeven curs
mee.

Verder is het inburgeringsscholen ook niet toegestaan o
alfabetiseringscursussen online te geven.

**Voor contracten die in 2018 zijn afgesloten met scholen o
verzorgen is besloten een overgangsregeling te treffen.**

De uren die gemaakt worden bij leren op afstand vanuit o
aangegaan voor 1 januari 2019 tellen tot 1 juni 2019 mee

H4| Resultaten | Leeswijzer

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken. Het perspectief van inburgeraars staat daarbij centraal. Het perspectief van professionals komt secundair aan bod.

Dit resultatenhoofdstuk is opgedeeld in drie paragrafen:

1. **Context:** In deze paragraaf beschrijven we de belangrijkste contextuele informatie die is opgehaald tijdens het onderzoek. Hierin wordt ingegaan op de huidige (online) informatiekanalen die worden gebruikt en de problemen waar inburgeraars in het proces van informatievergaring tegenaan lopen.

2. ***Inburgeren.nl*:** In deze paragraaf bespreken we de vergaarde inzichten omtrent de *usability* van de website. Usability gaat over gebruiksvriendelijkheid en of gebruikers efficiënt, effectief en naar tevredenheid hun doelen behalen. Om de resultaten te behandelen steunen we op vier pijlers: **begrip & doel** *(In hoeverre begrijpt men de toegevoegde waarde van het product?)*, **content** *(In hoeverre sluit de inhoud aan op de informatiebehoeften?)*, **vormgeving** (*Hoe wordt de opmaak van de website ervaren?*) en **navigatie & interactie** (*Hoe beweegt men zich over de website?*).

3. ***Ikwilinburgeren.nl*:** In deze paragraaf gaan we, naast de hierboven genoemde usability pijlers, ook verder in op de usability van de individuele pagina's.

De resultaten worden ondersteund door quotes van de inburgeraars en professionals. Quotes worden weergegeven in een blauw omkaderde tekstballon (zie voorbeeld hiernaast). Achter iedere quote staat weergegeven of het om een uitspraak van een inburgeraar gaat (inclusief beheerste taalniveau en land van herkomst) of een professional (inclusief functie).

Voorbeeld quote

"Deze site [ikwilinburgeren.nl] ken ik helemaal niet, maar was wel erg handig geweest toen ik een school zocht." (Inburgeraar, B1, Syrië)

"Het is allemaal super handig. Maar het is allemaal in het Nederlands! Dan ga je er vanuit dat de begeleidende groep iedereen gaat begeleiden. Daar heb ik helemaal geen tijd voor!" (Begeleider, COA)

H4.1 Context

Resultaten over het huidige gebruik van informatiekanalen en verschillen tussen de doelgroepen

H4.1 | Context
Informatiekanalen (1/2)

Zekerheid juiste informatie van groot belang

Inburgeraars zien het inburgeringstraject als een complex proces. Er moeten tal van stappen worden doorlopen en er zijn allerlei regels waar men zich aan dient te houden.

Men geeft aan veel informatie voorgeschoteld te krijgen wanneer ze net in Nederland zijn aangekomen. Deze grote hoeveelheid informatie wordt als complex ervaren.

De ‘cultural gap’, die zich voornamelijk uit in de taalbarrière en computervaardigheden, maakt het echter moeilijk om al deze informatie te begrijpen. Er leven tijdens het inburgeringsproces dan ook veel vragen bij inburgeraars.

Het is van groot belang voor hun toekomst om dit proces correct te doorlopen. Daarom is het voor hen cruciaal om er zeker van te zijn dat de juiste informatie tot zich wordt genomen en de juiste stappen worden gezet. Indien zaken verkeerd worden geïnterpreteerd kan dit erge gevolgen hebben voor hun toekomst in Nederland.

"De onzekerheid is te groot. Daarom willen ze altijd hulp.“ (Begeleider, taaldocent)

H4.1 | Context
Informatiekanalen (2/2)

Voorkeur ligt bij een fysiek contactpersoon

Inburgeraars geven aan dat de voorkeur uit gaat naar het vergaren van informatie via fysieke personen. Dit vergroot het gevoel van zekerheid, omdat men denkt een grotere kans te hebben op het vergaren van de correcte informatie. Hun contactpersonen beheersen de taal immers beter, en hebben ervaring met het inburgeringsproces. Ook vinden ze het gemakkelijker dan het opzoeken van dergelijke informatie op Nederlandstalige websites die vanwege de taalbarrière niet altijd worden begrepen. Huidige informatiebronnen zijn:

- Door asielmigranten worden casemanagers van het COA en taaldocenten het meest genoemd als vraagbaak. Casemanagers bespreken hun vragen tijdens de ingeplande voortgangsgesprekken. Taaldocenten hebben hier echter geen vaste momenten voor waardoor het beantwoorden van de vragen ten koste van lestijd gaat.
- Andere veelgenoemde bronnen zijn taalklasgenoten, vrienden en bekenden die zich verder in het inburgering traject bevinden.
- Gezinsmigranten geven aan hulp te zoeken bij hun partner of familieleden die ofwel de Nederlandse taal beheersen, of het inburgeringsproces in het verleden hebben doorlopen.

“Mijn ervaring is dat als ze hoogopgeleid zijn dan zoeken ze het zelf op. Bij gezinsvormers zijn het partners die helpen, asielmigranten die krijgen hulp van vluchtelingenwerk. En expats die zoeken het zelf uit omdat ze Engelstalig zijn.“ (Begeleider, COA)

"Het is allemaal super handig. Maar het is allemaal in het Nederlands! Dan ga je er vanuit dat de begeleidende groep iedereen gaat begeleiden. Daar heb ik helemaal geen tijd voor!" (Begeleider, taaldocent)

"Ze hebben het liefste dat ik het voor ze regel. Ze zijn onzeker door de taalbarrière en de ‘cultural gap’. Hun familie zit onveilig in hun moederland, zoveel druk op hun psyche.“ (Begeleider, COA)

*"Voor elke website, hoe mooi dan ook, hebben ze [*inburgeraars*] begeleiding nodig. Vrienden, wij of mensen van Humanitas.“* (Begeleider, COA)

H4.1 | Context

Online informatievoorziening (1/2)

Online informatievoorziening over inburgeren weinig benut

Kijkend naar vraagstukken over inburgering, is het een kleine groep die gebruik maakt van *online* informatievoorziening. Dit komt door:

- **Taalbarrière:** Mensen aan de start van het traject hebben het meeste behoefte aan informatie over het inburgerproces. Zij beheersen de Nederlandse taal ook het minst goed en zijn niet in staat om de Nederlandse teksten op de verschillende overheidswebsites goed te lezen. Men is bang teksten verkeerd te interpreteren en zo fouten te maken. Door deze onzekerheid is er met name in de beginfase van het inburgeren erg veel terughoudendheid om Nederlandstalige websites te bekijken.
- **Gebrek aan computervaardigheden:** We zien een duidelijk verschil in digitale vaardigheid tussen de inburgeraars. Hierbij spelen cultuur en leeftijd een rol. Inburgeraars uit Syrië, Oost-Europa en Noord-Afrika zijn bekwaam met digitale informatievoorziening. Andere groepen, zoals Eritreeërs, zijn echter niet gewend aan het werken met technologie. Door dit gebrek aan computervaardigheden is het voor deze groep inburgeraars moeilijk om de websites te gebruiken.

"Het gaat weer allemaal uit van mensen die kunnen lezen. Dat is een groot manco. Je moet Nederlands leren, prima, maar houd er rekening mee dat mensen dat niet kunnen." (Begeleider, COA)

"Vooral oudere mensen… wij zijn opgegroeid met de computer, ouderen hebben daar niet veel kaas van gegeten." (Begeleider, COA)

"Ze kennen de taal niet, en ze weten helemaal niet hoe de computer werkt. Dat is al 5 stappen te ver. Die moeten daar helemaal in begeleid worden." (Begeleider, ---)

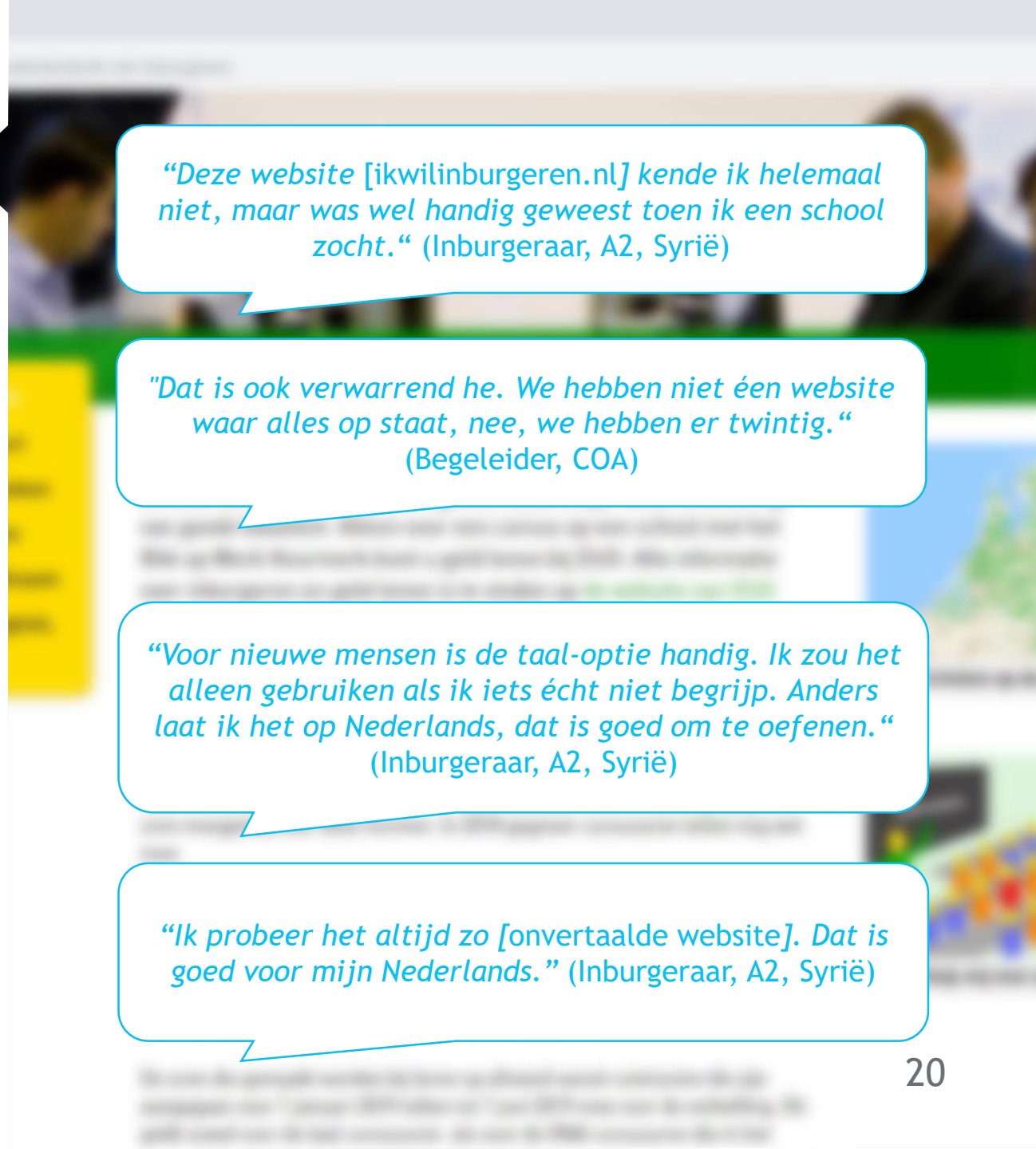
H4.1 | Context

Online informatievoorziening (2/2)

- **Onbekendheid relevante websites:** Inburgeraars weten niet waar zij online terecht kunnen voor welke vragen. Ze missen een algemene 'richtingaanwijzer' met instructies waar inburgeraars wat en wanneer kan vinden. Hierdoor zijn inburgeraars niet bekend met een website zoals ikwilinburgeren.nl.

Verder in het proces ziet men het lezen van Nederlandse informatie juist als een oefening

Inburgeraars verder in het proces ervaren het lezen van informatie in het Nederlands juist als een uitdaging. Het is voor hen een goede oefening om de Nederlandse taal beter te beheersen. Als het om het vinden van een antwoord op een belangrijke vraag gaat, kiest men er voor de pagina alsnog te vertalen of om hun bevinding te controleren bij iemand die de taal beter beheerst. Dit doet men vanwege de onzekerheid over de eigen taalkennis.



"Deze website [ikwilinburgeren.nl*] kende ik helemaal niet, maar was wel handig geweest toen ik een school zocht."* (Inburgeraar, A2, Syrië)

"Dat is ook verwarrend he. We hebben niet één website waar alles op staat, nee, we hebben er twintig." (Begeleider, COA)

"Voor nieuwe mensen is de taal-optie handig. Ik zou het alleen gebruiken als ik iets écht niet begrijp. Anders laat ik het op Nederlands, dat is goed om te oefenen." (Inburgeraar, A2, Syrië)

*"Ik probeer het altijd zo [*onvertaalde website*]. Dat is goed voor mijn Nederlands."* (Inburgeraar, A2, Syrië)

H4.1 | Context
Devices

Keuze voor device hangt af van moment en beschikbaarheid

Tijdens het onderzoek is men gevraagd welk device zij normaliter gebruiken om informatie op te zoeken over inburgeren (smartphone of desktop/laptop). Men geeft aan deze keuze te maken op basis van het moment en de context waarin zij zich bevinden.

- Voor uitgebreidere vragen geniet de laptop de voorkeur. Het biedt een beter overzicht en vergroot de leesbaarheid. Daarnaast is het voor de inburgeraar gemakkelijk om op laptop de content te vertalen.
- Omdat men hun mobiel altijd op zak heeft, is het mogelijk om op elk moment en waar dan ook informatie op te zoeken. Zo worden er bijvoorbeeld taaloefeningen gedaan in de bus onderweg naar de taalschool.

“Ik gebruik liever mijn laptop. Dan kan ik alles kopiëren en makkelijk vertalen.“ (Inburgeraar, A2, Marokko)

“Soms zoek ik dingen op mijn mobiel, in de trein of bus bijvoorbeeld.” (Inburgeraar, A2, Syrië)

H4.2 Evaluatie *Inburgeren.nl*

Inzichten* inburgeren.nl *gecategoriseerd op de vier verschillende usability pijlers

"Het is al zóóó veel malen beter dan twee jaar geleden. Het is echt al gigantisch verbeterd." (Begeleider, COA)

H4.2 | *Inburgeren.nl*
Begrip en doel (1/3)

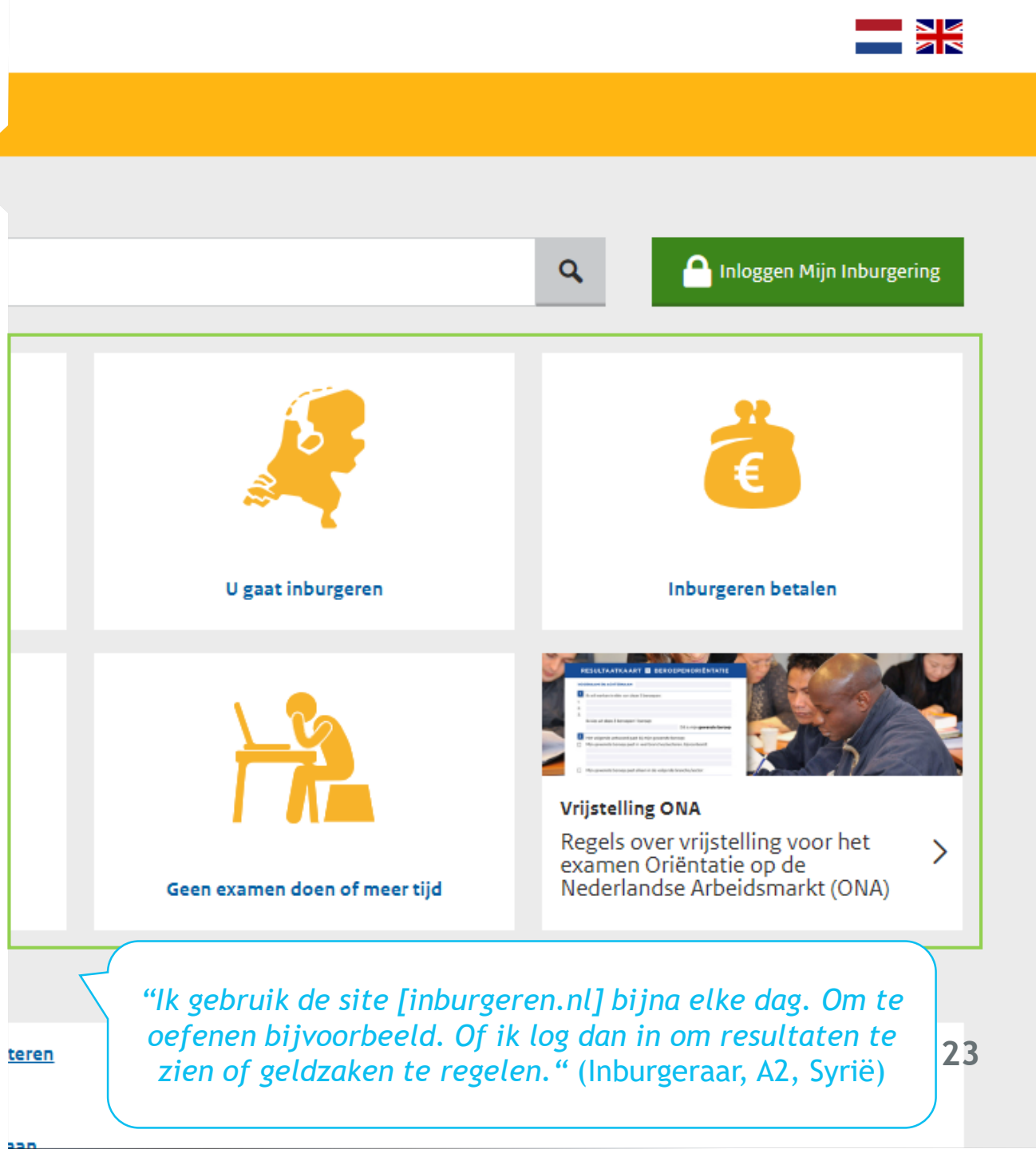
Site bekend voor praktische zaken

Alle geïnterviewde inburgeraars zijn bekend met *inburgeren.nl*. Wanneer gevraagd welke informatie er te vinden is op de site, richt het merendeel zich op de praktische zaken die geregeld kunnen worden achter de inlog optie (zoals het aanvragen van een lening en het inplannen van een examen). Ook de oefentoetsen is een functionaliteit die frequent wordt benoemd.

Tijdens het onderzoek ontdekt een deel van de inburgeraars pas dat de website hen meer informatie kan bieden. Het feit dat er algemene informatie over het inburgeringsproces te vinden is, is bij hun onbekend.

Inburgeraars begrijpen het doel van de website

Inburgeraars hebben niet lang nodig om de inhoud en het doel van de website vast te stellen. Dit komt door de overzichtelijke hoofdpagina. De aandacht wordt gelijk getrokken naar de tegels met ‘toptaken’: de ingangen naar de belangrijkste pagina’s van de website. Deze vertellen de gebruiker kort en bondig wat er allemaal te vinden is op de website.



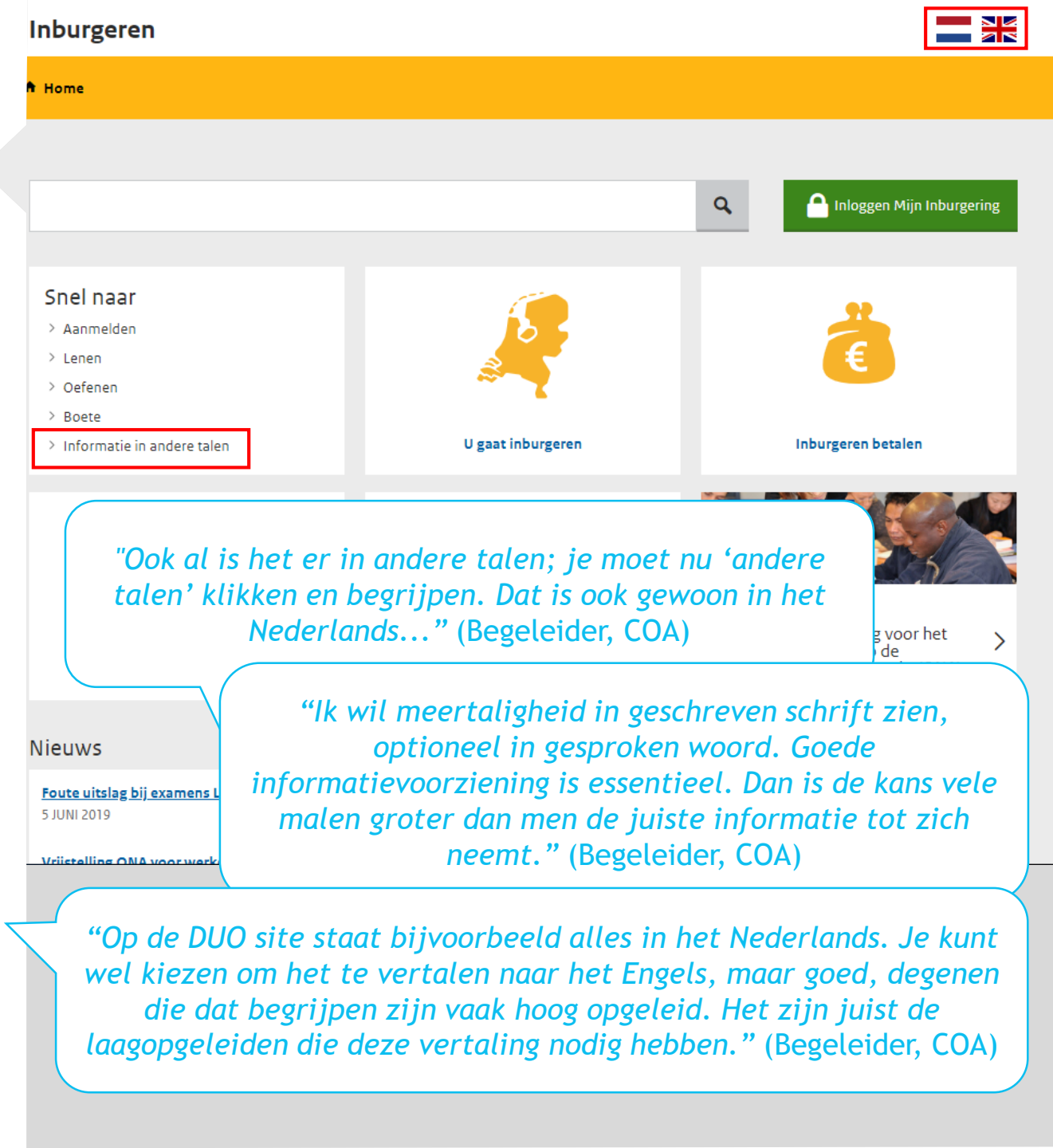
“Ik gebruik de site [inburgeren.nl] bijna elke dag. Om te oefenen bijvoorbeeld. Of ik log dan in om resultaten te zien of geldzaken te regelen.“ (Inburgeraar, A2, Syrië)

H4.2 | *Inburgeren.nl*
Begrip en doel (2/3)

Taalinstellingen cruciaal voor begrip

Zeker wanneer men de Nederlandse taal nog niet machtig is, wordt de taalinstelling functionaliteit gewaardeerd.

- De huidige website biedt enkel een Engelse vertaling aan. Degenen die de vertaal functionaliteit echter het meest nodig hebben, zijn vaak laag opgeleiden die ook de Engelse taal niet beheersen. Zij zijn gebaat bij een vertaaloptie naar hun moedertaal. Omdat zij niet in staat zijn de website zelfstandig te lezen en begrijpen, zijn ze genoodzaakt hulp in te schakelen. Dit vergroot hun gevoel van afhankelijkheid.
- Een deel van de informatie wordt elders wel in andere talen aangeboden in de vorm van vertaalde folders. Deze zijn te vinden binnen het '*Snel naar*' menu onder de link '*Informatie in andere talen*'. Om hier zelfstandig naartoe te kunnen navigeren, moet de inburgeraar in staat zijn deze titel te begrijpen. Dit is echter niet altijd het geval. Indien men wel in staat is deze titel te lezen en begrijpen, leven er andere verwachtingen bij deze functionaliteit. Men verwacht met deze optie de gehele pagina te kunnen vertalen.



"Ook al is het er in andere talen; je moet nu 'andere talen' klikken en begrijpen. Dat is ook gewoon in het Nederlands..." (Begeleider, COA)

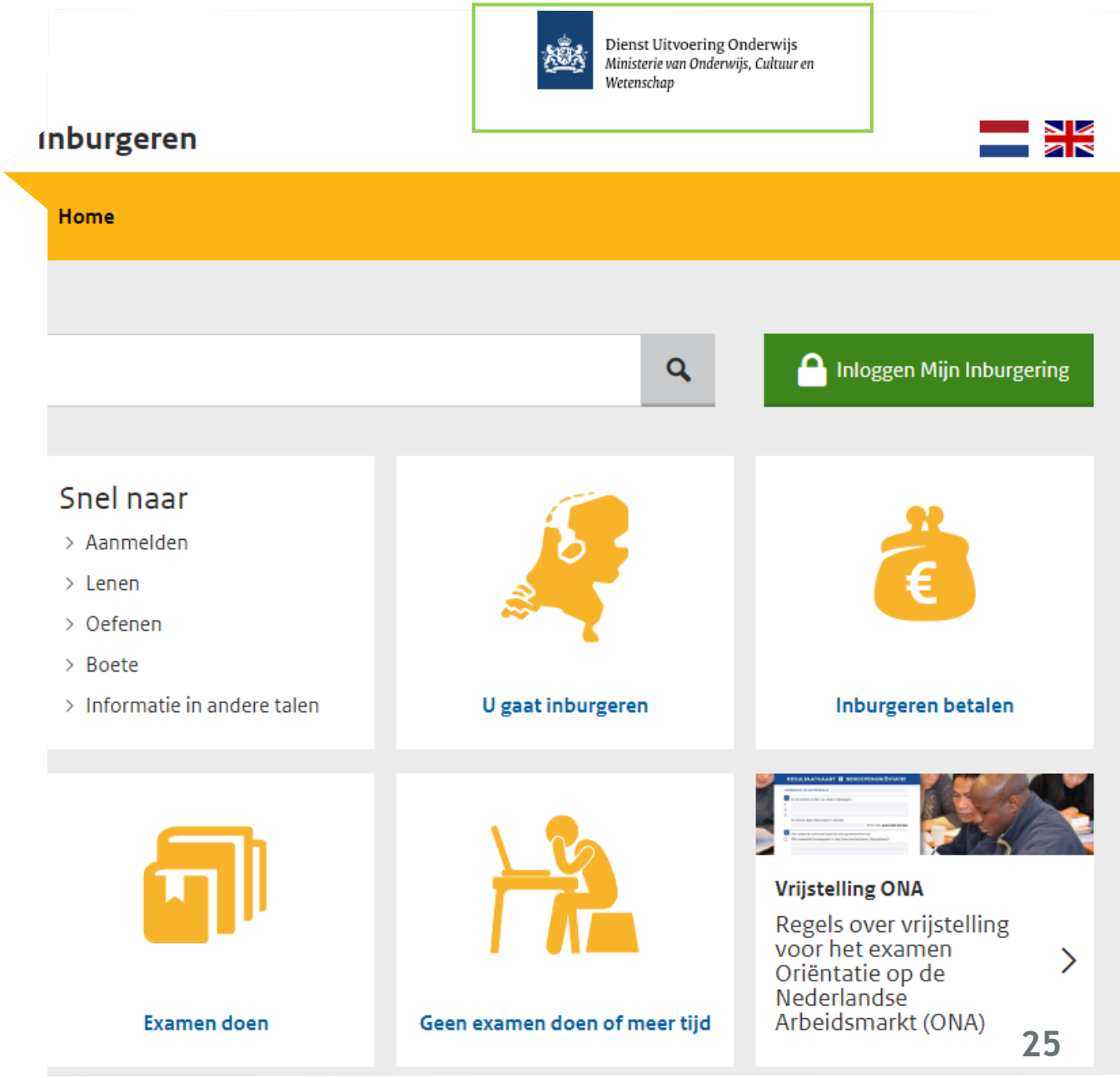
"Ik wil meertaligheid in geschreven schrift zien, optioneel in gesproken woord. Goede informatievoorziening is essentieel. Dan is de kans vele malen groter dan men de juiste informatie tot zich neemt." (Begeleider, COA)

"Op de DUO site staat bijvoorbeeld alles in het Nederlands. Je kunt wel kiezen om het te vertalen naar het Engels, maar goed, degenen die dat begrijpen zijn vaak hoog opgeleid. Het zijn juist de laagopgeleiden die deze vertaling nodig hebben." (Begeleider, COA)

H4.2 | *Inburgeren.nl*
Begrip en doel (3/3)

Komt betrouwbaar over door overheidskeurmerk

Het overheidslogo bovenaan de pagina wordt gezien door de inburgeraars. Deze zijn zij al eerder tegen gekomen in officiële brieven en andere communicatiemiddelen. Deze herkenning zorgt ervoor dat men de website ziet als een betrouwbare bron van informatie. Tevens zijn velen al in aanraking gekomen met de website via een taalschool of een andere door hen vertrouwde instantie.



H4.2 | *Inburgeren.nl*
Content (1/2)

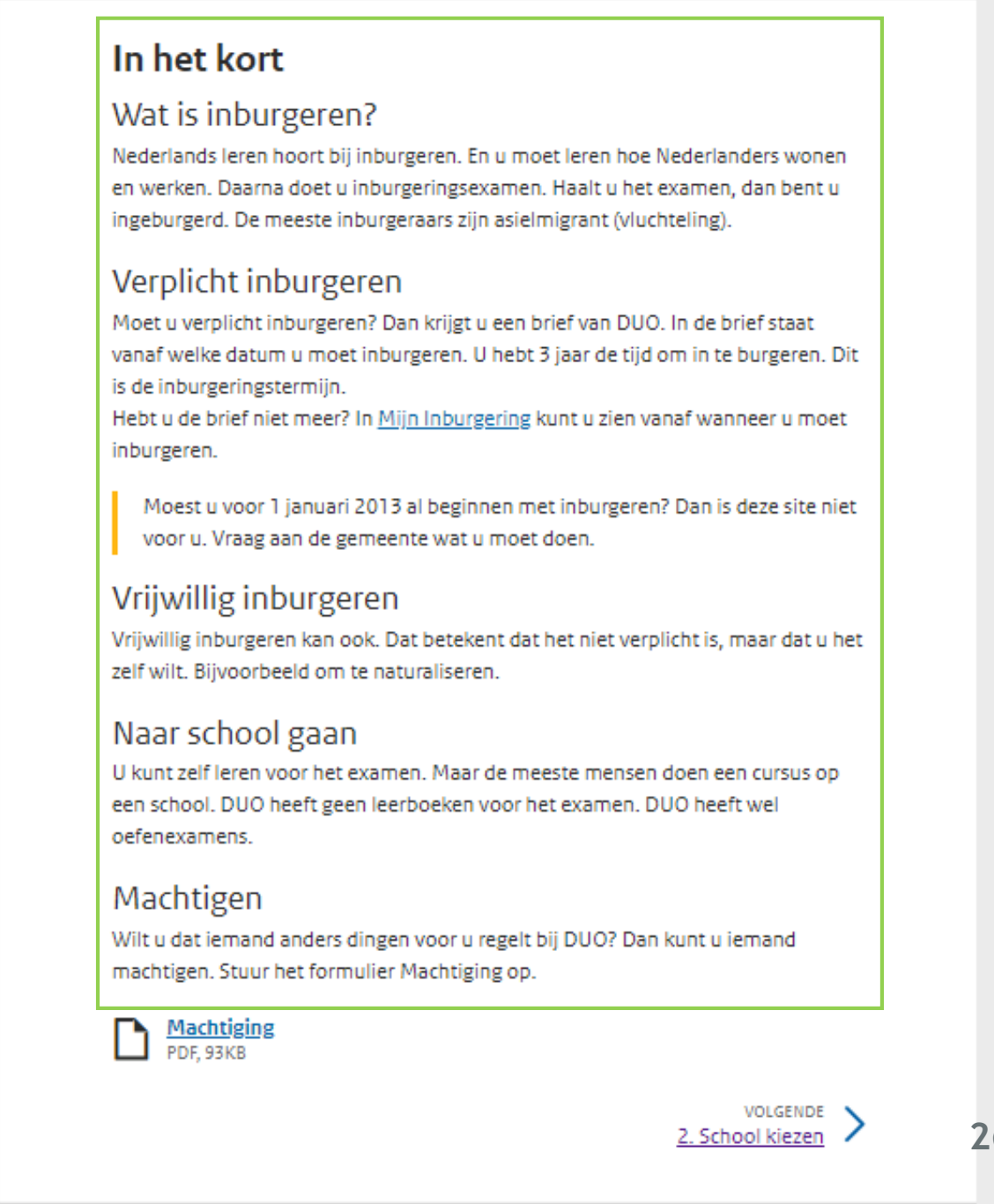
Goed te begrijpen door bondige titels en zinnen zonder moeilijke woorden

Over het algemeen omvat de website goed te begrijpen teksten voor inburgeraars die reeds begonnen zijn met een Nederlandse taalcursus (niveau A2). De teksten zijn niet te lang en bevatten weinig moeilijke woorden. Dit draagt bij aan het begrip van de site. Daarnaast dragen de vele korte subtitels bij aan de scanbaarheid van de pagina's.

Content sluit aan op informatiebehoefte inburgeraar

Wanneer men rond heeft gekeken op de website en beter bekend is met de aangeboden informatie, is men tevreden over de inhoud van de website en de volledigheid daarvan.

De content sluit aan op de informatiebehoefte. Het geeft antwoord op de vragen waarmee men vaak op anderen af stapt. Denk aan vragen als *'Hoe lang heb ik voor het inburgeringsproces?'* en *'Hoe vraag ik een examen aan?'*.



In het kort

Wat is inburgeren?

Nederlands leren hoort bij inburgeren. En u moet leren hoe Nederlanders wonen en werken. Daarna doet u inburgeringsexamen. Haalt u het examen, dan bent u ingeburgerd. De meeste inburgeraars zijn asielmigrant (vluchteling).

Verplicht inburgeren

Moet u verplicht inburgeren? Dan krijgt u een brief van DUO. In de brief staat vanaf welke datum u moet inburgeren. U hebt 3 jaar de tijd om in te burgeren. Dit is de inburgeringstermijn.
Hebt u de brief niet meer? In Mijn Inburgering kunt u zien vanaf wanneer u moet inburgeren.

> Moest u voor 1 januari 2013 al beginnen met inburgeren? Dan is deze site niet voor u. Vraag aan de gemeente wat u moet doen.

Vrijwillig inburgeren

Vrijwillig inburgeren kan ook. Dat betekent dat het niet verplicht is, maar dat u het zelf wilt. Bijvoorbeeld om te naturaliseren.

Naar school gaan

U kunt zelf leren voor het examen. Maar de meeste mensen doen een cursus op een school. DUO heeft geen leerboeken voor het examen. DUO heeft wel oefenexamens.

Machtigen

Wilt u dat iemand anders dingen voor u regelt bij DUO? Dan kunt u iemand machtigen. Stuur het formulier Machtiging op.

Machtiging
PDF, 93KB

VOLGENDE
2. School kiezen

H4.2 | *Inburgeren.nl*
Content (2/2)

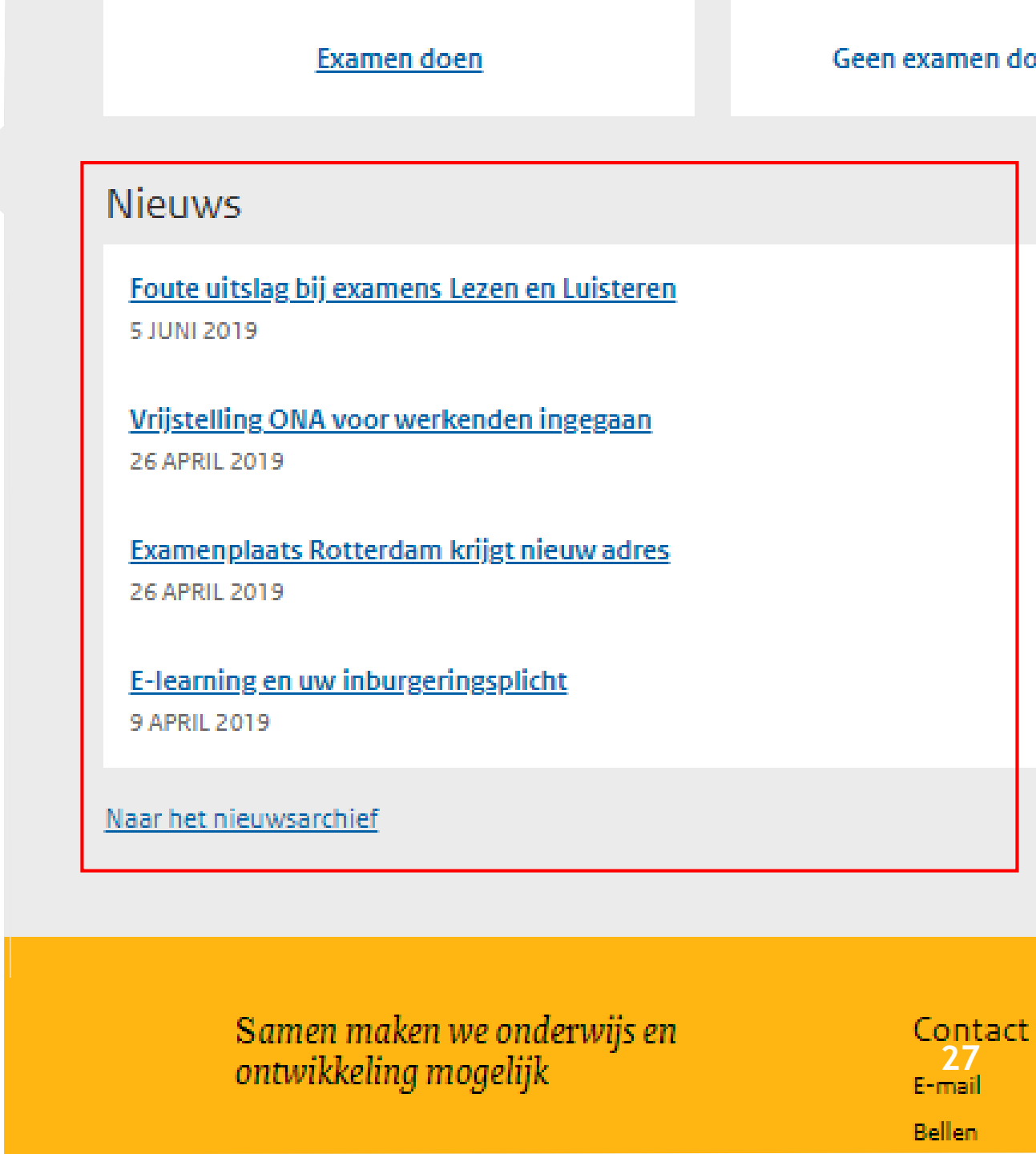
Nieuws zelden gezien of gelezen

Het onderdeel '*Nieuws*' wordt door de inburgeraars zelden opgemerkt. Dit komt onder andere door de plek waar deze informatie wordt aangeboden: laag op de hoofdpagina waar niet snel naartoe wordt gescrold. Daarnaast is het lezen van dergelijke nieuwsberichten geen primaire behoefte van de bezoeker.

Een enkele begeleider geeft aan dit onderdeel met regelmaat te bekijken om zo op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen. Dit is een inzicht om mee te nemen voor de zakelijke website: het prominent aanbieden van nieuws.

"Nieuws is voor mij nu niet interessant. Het is me te moeilijk. Misschien als ik beter Nederlands kan…" (Inburgeraar, Syrië, A2)

"Nieuws bijvoorbeeld: als er veranderingen zijn denk ik niet dat ze [inburgeraars] dat op de site lezen, maar in de klas of van anderen horen." (Begeleider, Intaker)



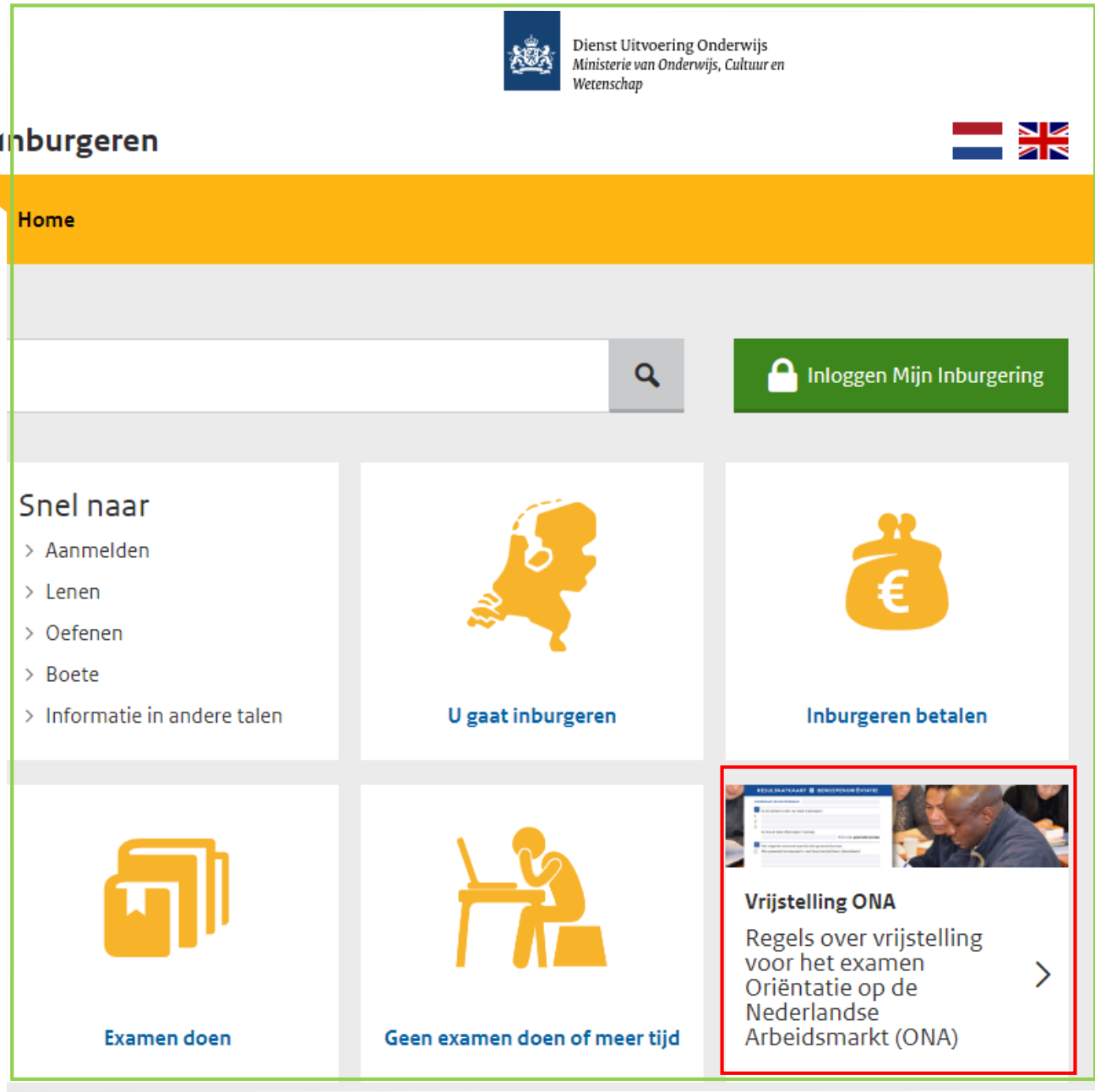
H4.2 | *Inburgeren.nl*
Vormgeving (1/2)

Overzichtelijk geheel

De hoeveelheid aangeboden informatie op het eerste gezicht is behapbaar. Dit komt door de gebruikte tegels en de korte, bondige teksten.

> *"Het is overzichtelijk zo. Je ziet alle belangrijke informatie in één keer."* (A2, Marokko)

Het enige element dat buiten de boot valt is het '*Vrijstelling ONA*' blok. Naast een onduidelijke afbeelding en een afwijkende vormgeving, is ook de bijbehorende tekst moeilijk te begrijpen voor inburgeraars.

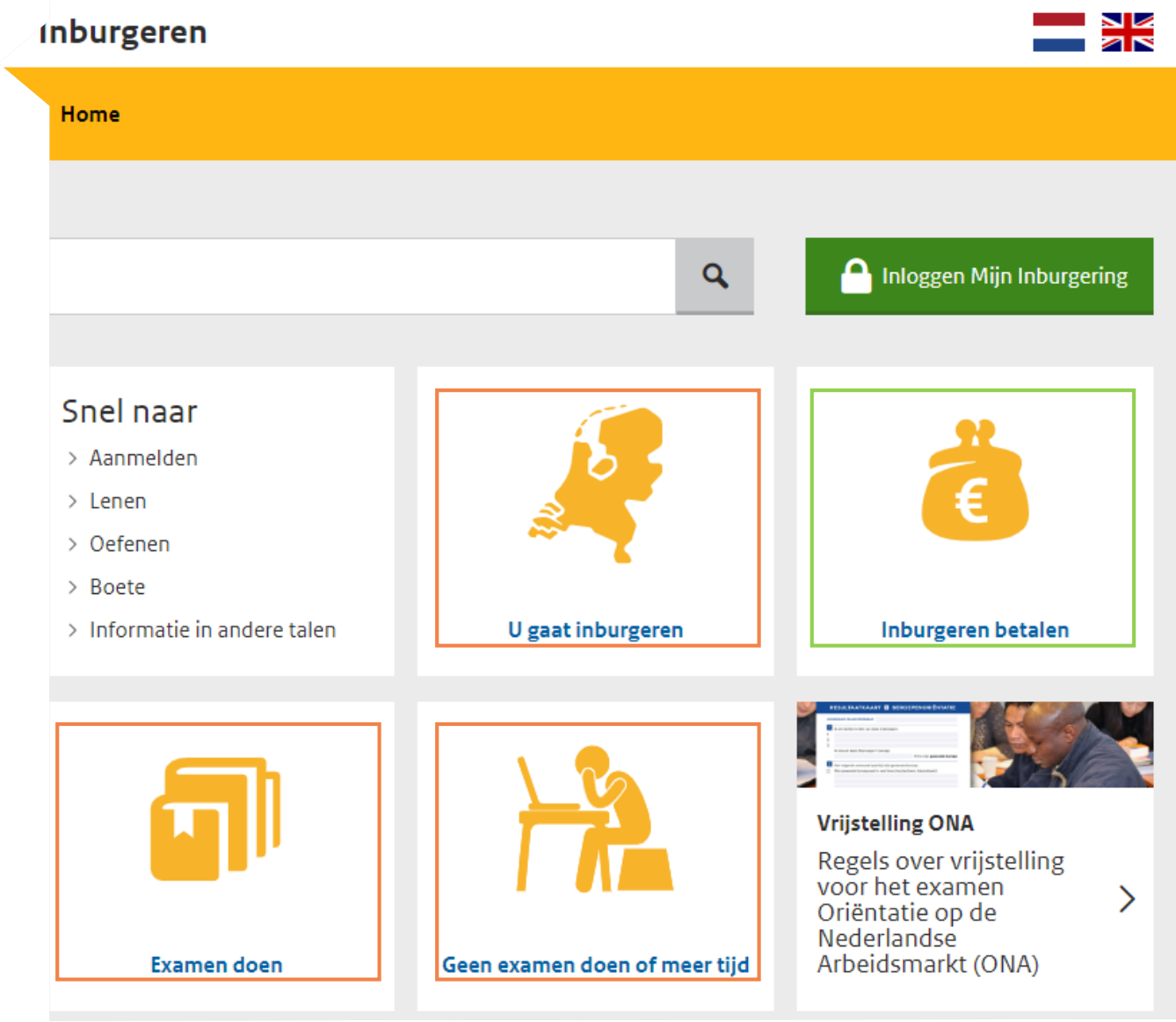


H4.2 | *Inburgeren.nl*
Vormgeving (2/2)

Iconen helpen bij begrip teksten

- De iconen hebben een ondersteunende rol bij de begripsvorming van de onderstaande teksten.
- De iconen op zich zelf vertellen nog niet gelijk wat er precies achter deze tegel schuilt. Ze dragen echter wel bij aan de begrijpelijkheid van de tekst, en worden gezien als ‘zekerheidsstempel’. Veel inburgeraars zijn onzeker over hun Nederlandse taalkennis. Wanneer hun interpretatie van de teksten overeen komt met de iconen, is dit een bevestiging dat hun interpretatie juist was.
- Het ‘*Inburgeren betalen*’ icoon is helder. Door de portemonnee is het gelijk duidelijk dat deze link gaat over geldzaken. De overige iconen worden minder snel begrepen.

“Als ik de baas was van deze website, zou andere iconen kiezen. Dit is een boek, maar dat betekent toch geen examen.” (Inburgeraar, A2, Syrië)



H4.2 | *Inburgeren.nl*

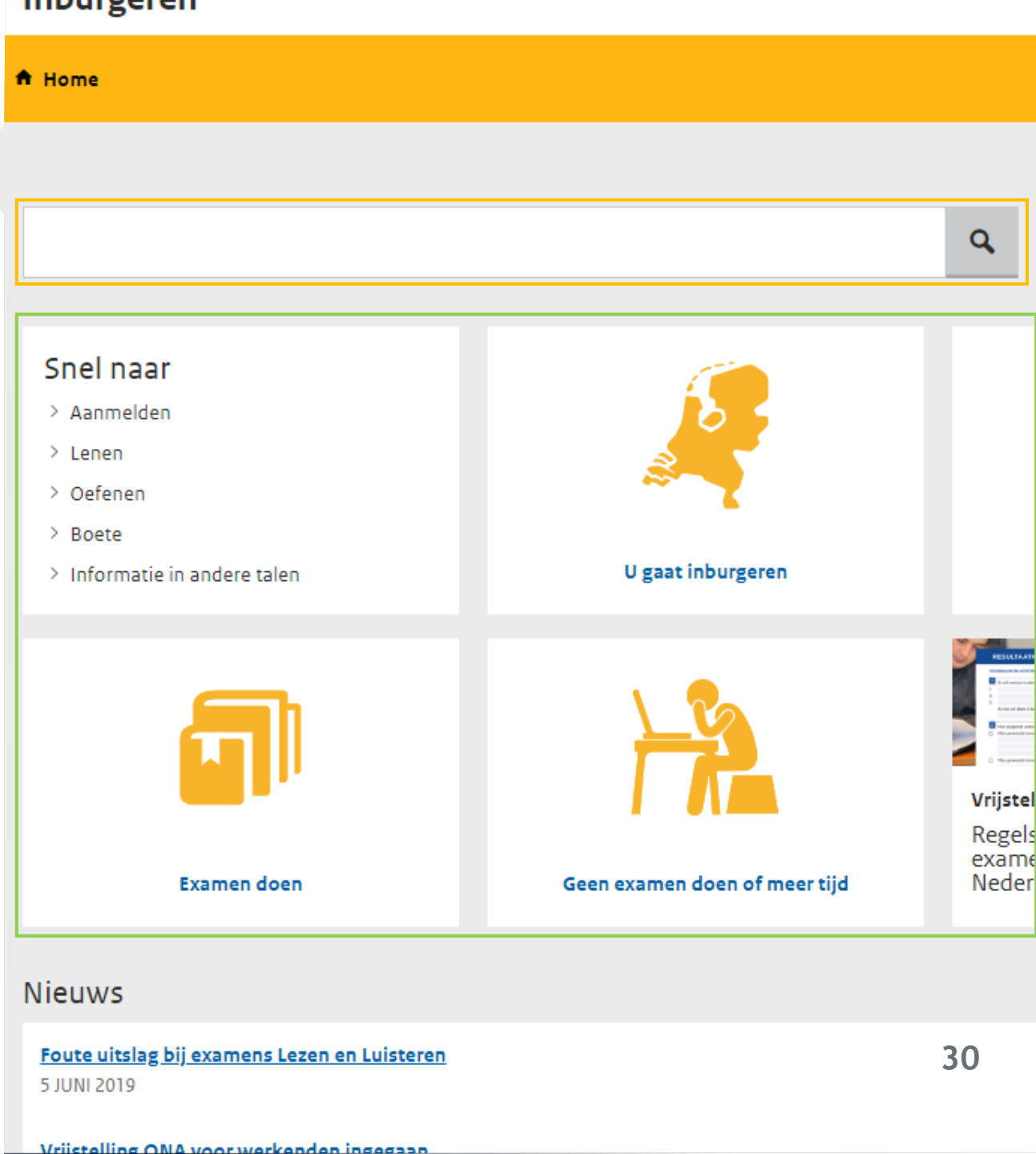
Navigatie en interactie (1/3)

Antwoord op vragen wordt snel gevonden

De informatiestructuur zorgt ervoor dat informatie gemakkelijk vindbaar is. De belangrijkste vragen die leven bij inburgeraars zijn snel beantwoord via ofwel de '*top taak tegels*' of de '*Snel naar*' links.

Zoekbalk zelden gebruikt

Ondanks dat de zoekbalk een prominente plek heeft op de hoofdpagina, wordt deze zelden gebruikt. De taalbarrière speelt hierin een rol. Men heeft nog moeite om zelf specifieke zoektermen te bedenken. Het is voor hen dan ook gemakkelijker om door het menu te navigeren en zo antwoord te vinden op hun vraag.



H4.2 | *Inburgeren.nl*

Navigatie en interactie (2/3)

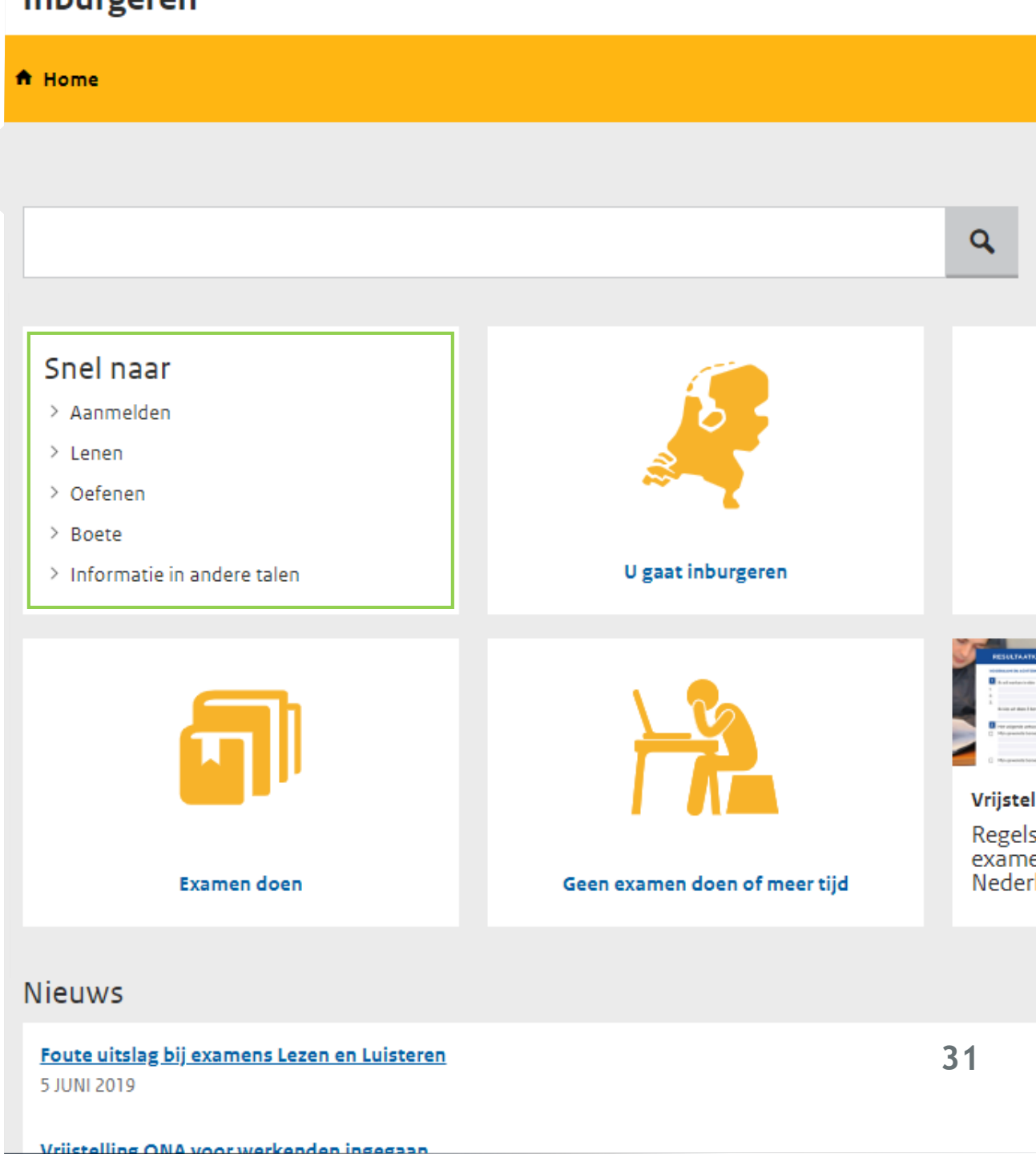
'Snel naar' ingangen prettige manier van navigatie

De '*Snel naar*' links worden als praktische ingangen ervaren naar de achterliggende informatiepagina's. Niet alle titels zijn echter helder.

- Zo bestaat er onduidelijkheid over wat er achter de '*Aanmelden*' link te vinden is. 'Waarvoor kan ik me hier aanmelden?', 'Is dit voor examens, of voor een school?'.
- Ook de term '*boete*' wordt zonder context niet door alle inburgeraars begrepen.

'*Oefenen*' is een functionaliteit die door veel inburgeraars wordt benoemd en gebruikt. Deze is van dusdanig belang dat het op zijn plaats is hier een gehele tegel aan te wijden, zodat deze nog meer opvalt en gemakkelijker te bereiken is.

> *"Iedere dag ga ik hier naartoe om te oefenen."*
> (Inburgeraar, A2, Syrië)



H4.2 | *Inburgeren.nl*

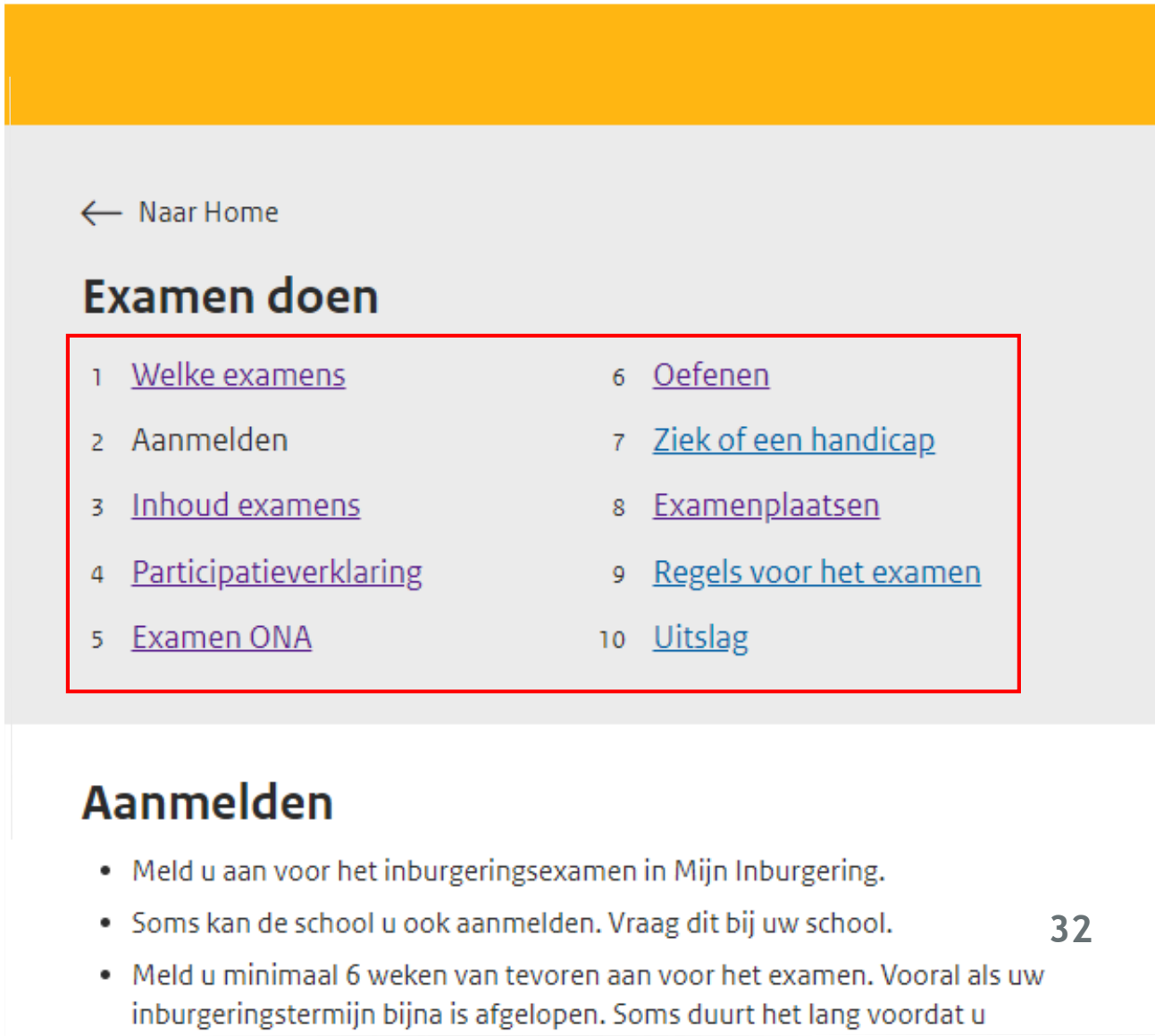
Navigatie en interactie (3/3)

Verdiepende informatie pagina's over het hoofd gezien

Na het klikken op een van de tegels op de hoofdpagina, komt men op de informatiepagina's terecht.

Hier scrolt men vaak gelijk naar beneden om de tekst te lezen. Hierbij worden de verschillende kopjes bovenaan over het hoofd gezien. Hierdoor blijft het gros van de informatie verborgen.

Wanneer de gebruiker informatie niet gelijk kan vinden en er nogmaals extra secuur wordt gekeken, worden de links uiteindelijk wel opgemerkt.



H4.3.1 Evaluatie *Ikwilinburgeren.nl*

Inzichten ikwilinburgeren.nl gecategoriseerd op de vier verschillende usability pijlers

Ik wil inburgeren

- Ik wil inburgeren
- Bij mij in de buurt
- Lijst met scholen
- Zoek op (kaart)naam
- Nederlands, English, العربية, ትግርኛ

U wil inburgeren en zoekt een school. Op deze website vindt u scholen die door Blik op Werk gecontroleerd zijn. Deze scholen zijn van goede kwaliteit. Alleen voor een cursus op een school met het Blik op Werk Keurmerk kunt u geld lenen bij DUO. Alle informatie over inburgeren en geld lenen is te vinden op de website van DUO

Online uren tellen in 2019 niet meer mee & overgangsregeling voor in 2018 gestarte trajecten

Vanaf 1 januari 2019 tellen de online gegeven cursusuren/e-learning cursusuren niet meer mee voor de ONA-vrijstelling en de 600-uren norm voor de ontheffing voor het inburgeringsexamen. Vanaf heden worden alleen klassikaal gegeven uren meegeteld voor deze normen. In 2018 gegeven cursusuren tellen nog wel mee.

Verder is het inburgeringsscholen ook niet toegestaan om alfabetiseringscursussen online te geven.

Voor contracten die in 2018 zijn afgesloten met scholen die leren op afstand verzorgen is besloten een overgangsregeling te treffen.

De uren die gemaakt worden bij leren op afstand vanuit contracten die zijn aangegaan voor 1 januari 2019 tellen tot 1 juni 2019 mee voor de ontheffing. Dit

Scholen op de kaart

Education

Help mij met zoeken

H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*

Begrip en doel (1/2)

Ikwilinburgeren.nl maar bij een enkeling bekend

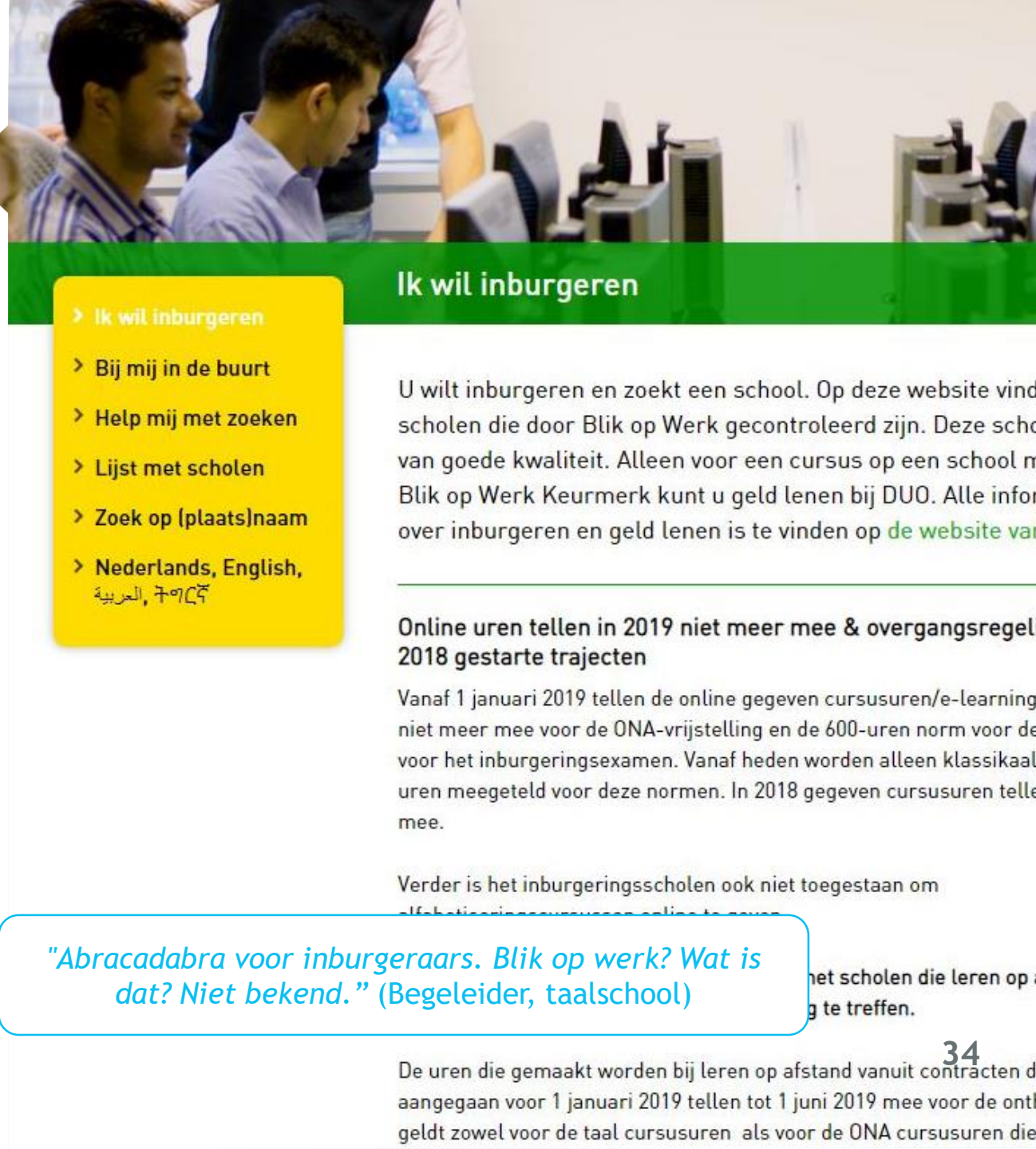
Van de 19 geïnterviewde inburgeraars die wij hebben gesproken, waren er twee op de hoogte van het bestaan van *ikwilinburgeren.nl*. Ook intakers van taalscholen zijn beperkt bekend met deze informatiebron.

Alhoewel iedere inburgeraar een brief heeft ontvangen van DUO waarin *ikwilinburgeren.nl* wordt genoemd, kan een enkeling dit zich nog herinneren. Men krijgt op het moment van ontvangen van de brief zo veel belangrijke informatie tot zich, dat *ikwilinburgeren.nl* wordt ondergesneeuwd door overige informatie.

Doel van de website onduidelijk

Wanneer de inburgeraar op de hoofdpagina terecht komt, is het hen onduidelijk wat de insteek van de website is. Hierin spelen de volgende zaken een rol:

- Door de grote hoeveelheid tekst is het onduidelijk waar te beginnen met lezen.



"Abracadabra voor inburgeraars. Blik op werk? Wat is dat? Niet bekend." (Begeleider, taalschool)

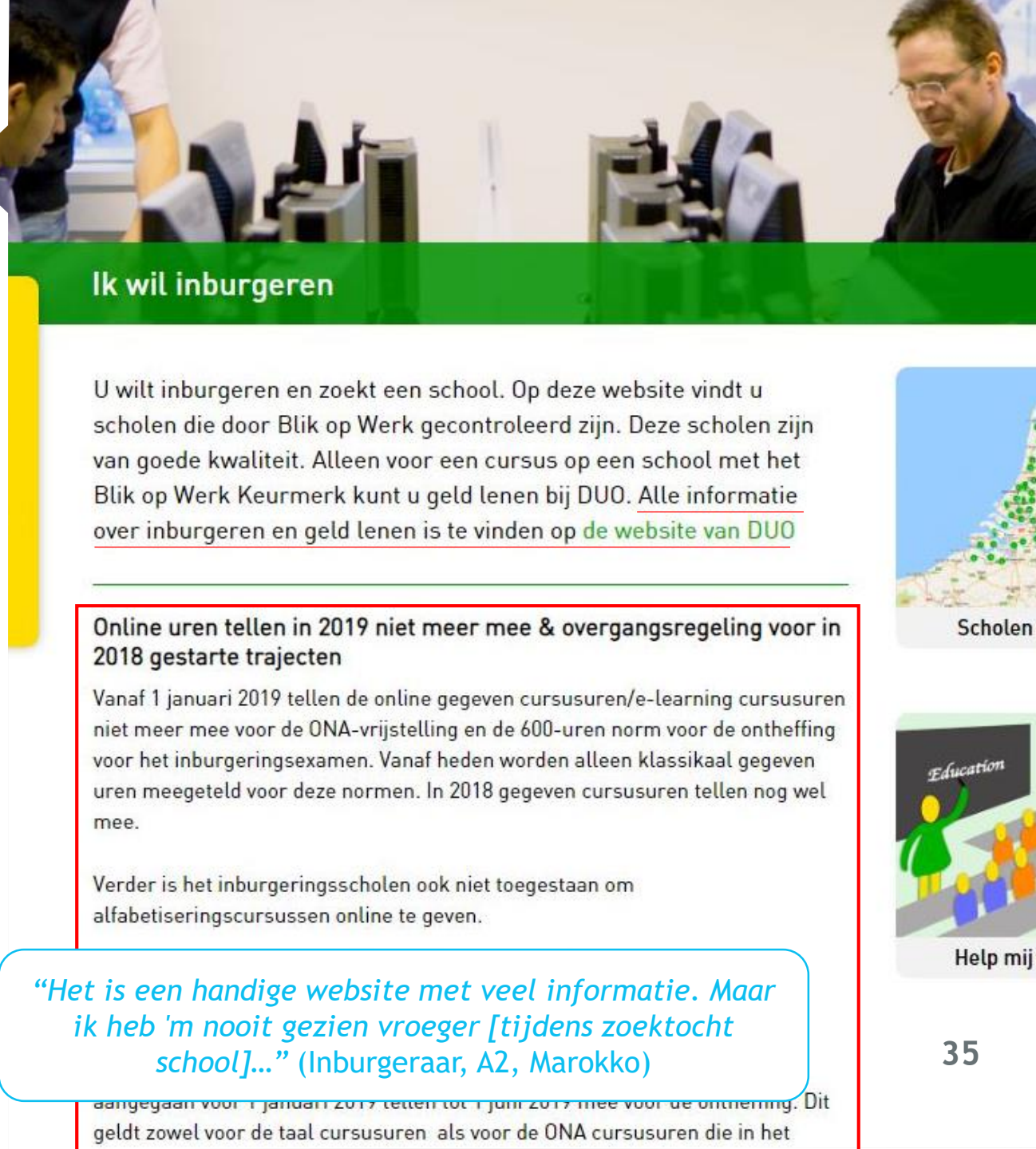
H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*

Begrip en doel (2/2)

- Er wordt content getoond op een prominente plek die niet direct relevant is voor het begrip van de website, en enkel voor verwarring zorgen (zoals de veranderde overgangsregelingen).
- Men scant vaak over de tekst heen, waarbij enkel de laatste zin van de introducerende alinea wordt gelezen (*'Alle informatie over inburgeren en geld lenen is te vinden op de website van DUO'*). Men denkt dat dit betrekking heeft op deze website, waardoor een verkeerde verwachting van de content ontstaat.

Relevantie gezien, maar men is niet bekend met de website op het goede moment

Wanneer de insteek van de website is begrepen, geeft men aan de toegevoegde waarde ervan te zien. Ze ervaren de site als een mogelijk hulpmiddel bij de oriëntatie naar een taalschool. Men is echter onbekend met *ikwilinburgeren.nl* op het moment dat deze voor hen relevant is: tijdens de zoektocht naar een taalschool aan de start van het inburgeringstraject.



"Het is een handige website met veel informatie. Maar ik heb 'm nooit gezien vroeger [tijdens zoektocht school]…" (Inburgeraar, A2, Marokko)

H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*
Content (1/4)

Moeilijk te begrijpen teksten

De inburgeraars zijn niet in staat de teksten te scannen, zoals ze graag zouden doen. Dit komt door de lange zinnen en tussenkoppen. Ook het gebruik van voor de doelgroep moeilijke woorden (zoals *overgangsregeling*, *ontheffing*, *cursusuren* & *alfabetiseringscursussen*) maken de teksten lastig te begrijpen.

> *"Sorry dat het zo lang duurt… Ik weet niet wat dat betekent. Er staan veel woorden die ik niet begrijp."*
> (Inburgeraar ,A2 , Syrië)

U wilt inburgeren en zoekt een school. Op deze website vindt u scholen die door Blik op Werk gecontroleerd zijn. Deze scholen zijn van goede kwaliteit. Alleen voor een cursus op een school met het Blik op Werk Keurmerk kunt u geld lenen bij DUO. Alle informatie over inburgeren en geld lenen is te vinden op de website van DUO

Online uren tellen in 2019 niet meer mee & overgangsregeling voor in 2018 gestarte trajecten

Vanaf 1 januari 2019 tellen de online gegeven cursusuren/e-learning cursusuren niet meer mee voor de ONA-vrijstelling en de 600-uren norm voor de ontheffing voor het inburgeringsexamen. Vanaf heden worden alleen klassikaal gegeven uren meegeteld voor deze normen. In 2018 gegeven cursusuren tellen nog wel mee.

Verder is het inburgeringsscholen ook niet toegestaan om alfabetiseringscursussen online te geven.

Voor contracten die in 2018 zijn afgesloten met scholen die leren op afstand verzorgen is besloten een overgangsregeling te treffen.

De uren die gemaakt worden bij leren op afstand vanuit contracten die zijn aangegaan voor 1 januari 2019 tellen tot 1 juni 2019 mee voor de ontheffing. Dit geldt zowel voor de taal cursusuren als voor de ONA cursusuren die in het kader van een inburgeringscursus zijn gevolgd.

Mocht u verder nog vragen hebben kunt u altijd contact opnemen met Blik op

H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*
Content (2/4)

Belangrijkste criteria bij het kiezen van een school

Inburgeraars geven aan dat de belangrijkste criteria voor het kiezen van een school de volgende zijn (op belang gesorteerd):

1. *Locatie*: Niet te ver reizen naar de school is van groot belang.

> *"Hij* [de taalschool*] moet wel in de buurt zijn*. Ik wil niet uren moeten reizen elke dag." (Inburgeraar, A1, Marokko)

2. *Ervaringen van bekenden*: Een groot deel van de inburgeraars zegt een school gekozen te hebben op aanraden van bekenden.

> *"Waar ik nu zit heb ik gehoord van een vriend van het AZC."* (Inburgeraar, A2, Marokko)

3. *Docenten*: Men vind het belangrijk te weten wie er lessen geeft. Informatie als afkomst, opleidingsniveau en jaren ervaring wordt gezocht.

1221CN Hilversum
0356246355 - info@fairfieldcollege.nl

PAIR ★★★★
Kanaalweg 15 G-L
3526 KL Utrecht
0687964862 - info@pair-taal.nl
keurmerkhouder 9,5

De Taalvraag ★★★★
Oostzeedijk 232
3063 BP Rotterdam
0636043870 - marilene@detaalvraag.nl
keurmerkhouder 9,4

Oxford Opleidingen B.V. ★★★★
Vechtensteinlaan 12 E
3555 XS Utrecht
088-0666136 - info@oxfordopleidingen.nl
> 1 andere vestigingen
keurmerkhouder 9,4

De Vrije Taal ★★★★
Schermerweg 43
1821 BE Alkmaar
06 44 10 87 71 - devrijetaal@gmail.com
> 2 andere vestigingen
keurmerkhouder 9,3

Basten Trainingen ★★★★
Stichting Ik Wil - Barrierweg 180
5622 CR EINDHOVEN
+31620998707 - mbasten@bastentrainingen.nl
> 2 andere vestigingen
keurmerkhouder 9,2

I&I Training en Opleiding ★★★★
Europaplein 2
6602 GV WIJCHEN
024 6411991 - jeannetteverdonk@inburgering-integratie.nl
keurmerkhouder 9,2

Kameleon Trainingen & Advies ★★★★

H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*
Content (3/4)

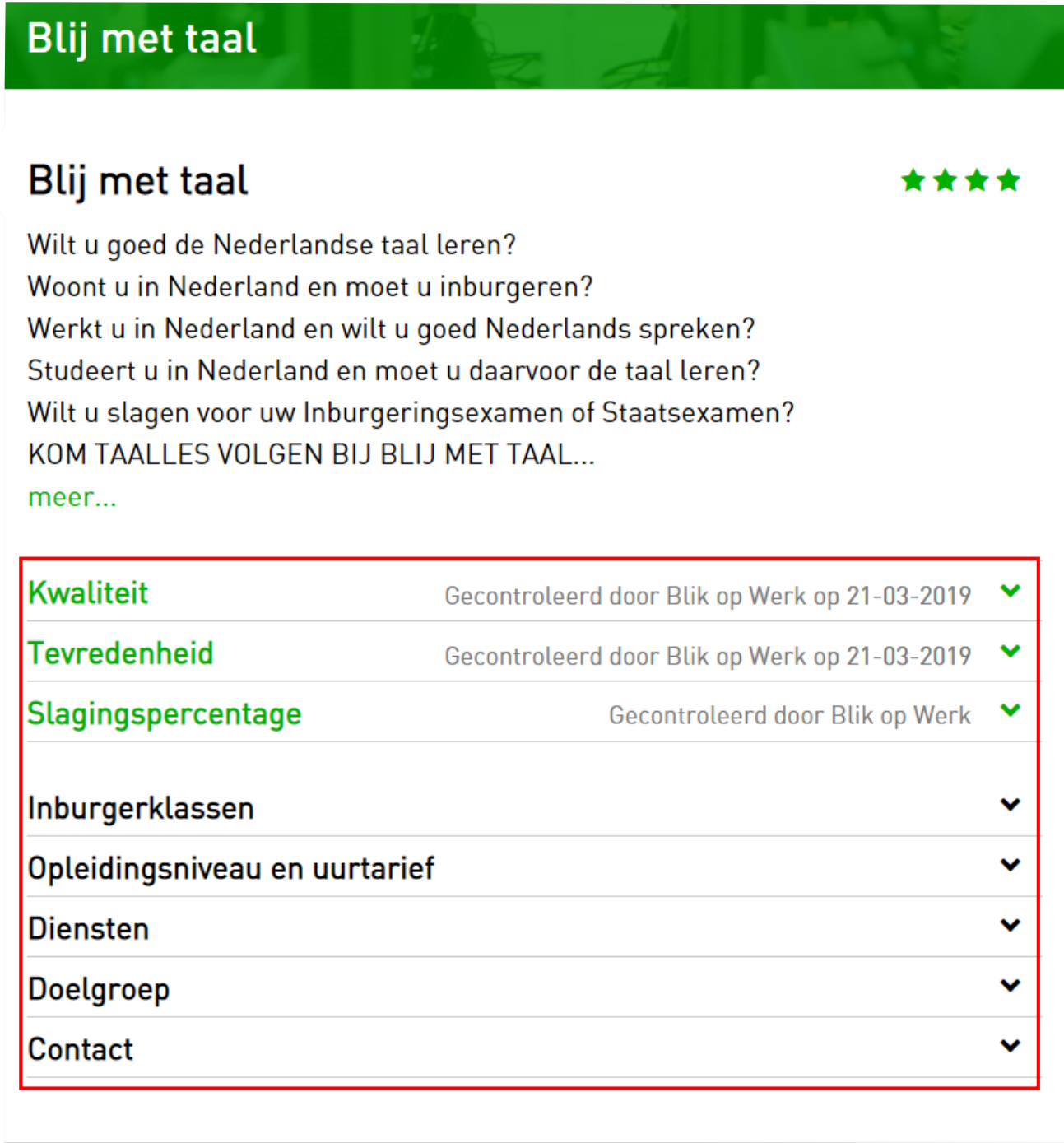
4. *Reviews*: Het online lezen van ervaringen van anderen en ratings geven een goed beeld van de kwaliteit van de school en vergroten de betrouwbaarheid.

> *"Normaal kijk ik altijd op Google hoeveel sterren het heeft. Handig dat je dat hier ook ziet."* (Inburgeraar, B1, Marokko)

5. *Tarieven per uur:* Alhoewel dit geen primair criterium is en de kwaliteit van het onderwijs bij de meesten voorop staat, zoekt men de prijs vaak toch op.

De belangrijkste keuzecriteria zijn snel te vinden. De locatie en reviews staan al vermeld in de lijst met scholen. De tarieven staan op de verdiepingspagina, maar worden niet altijd gevonden.

Wanneer men op de pijltjes klikt, klapt een scherm over met meer informatie over het desbetreffende onderwerp. Het verbergen van informatie in een dergelijk '*accordeon menu*' wordt echter niet door iedereen begrepen. Het gebrek aan computervaardigheden en de bekendheid met online conventies zorgt er dan ook voor dat sommigen niet in staat zijn deze informatie te vinden.



H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*
Content (4/4)

Aanbieden van website in andere taal is van groot belang

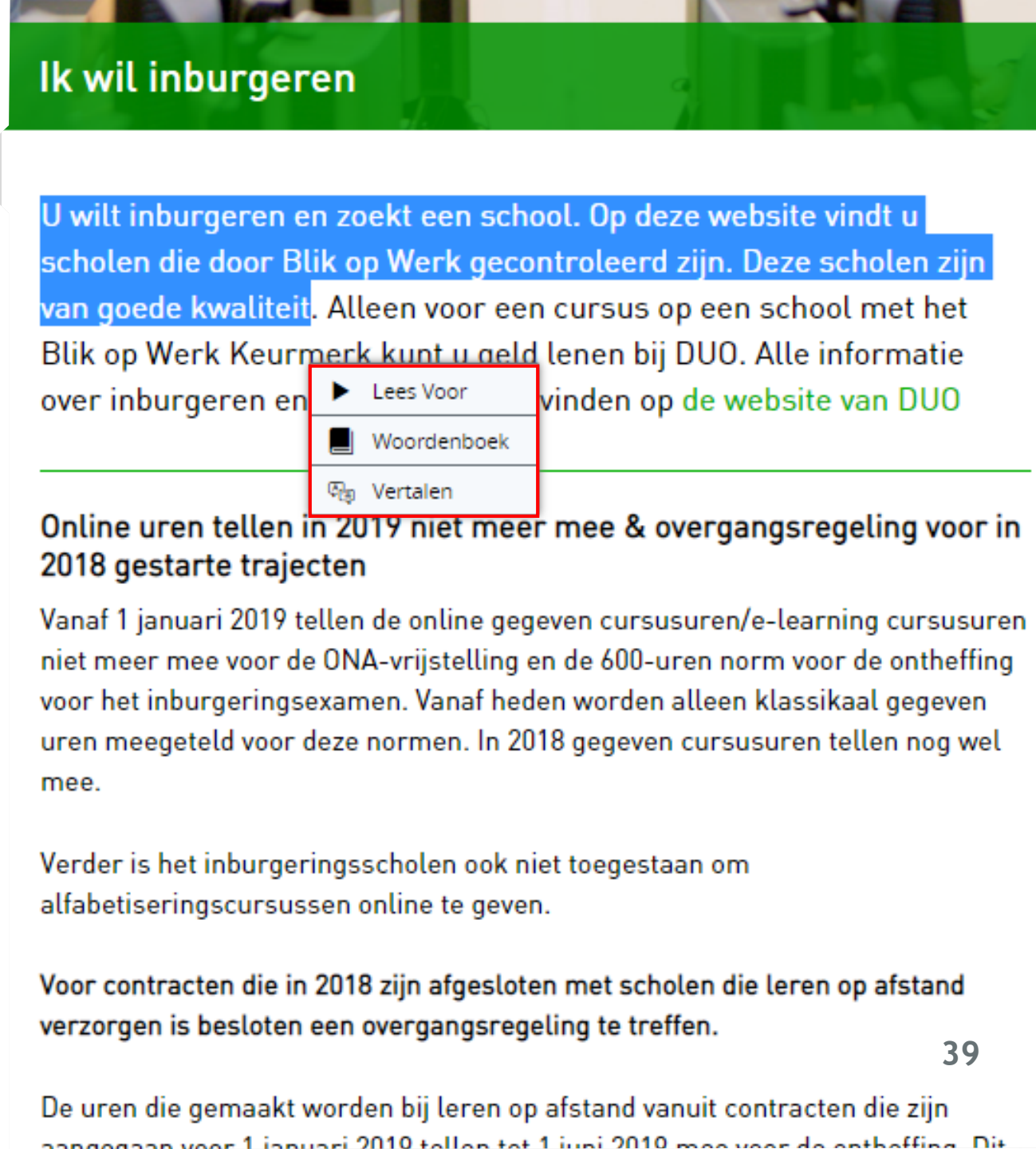
De mogelijkheid om de website aan te bieden in een andere taal is noodzakelijk. *Ikwilinburgeren.nl* is namelijk vooral relevant op het moment dat inburgeraars op zoek zijn naar een taalschool. In deze fase van het inburgeren is de kennis van de Nederlandse taal nog niet voldoende om de teksten op de website te lezen.

Vertaaltool niet gebruikt

Wanneer een deel van de tekst wordt geselecteerd verschijnt de optie om de tekst voor te lezen, woorden op te zoeken in het woordenboek of om een vertaling te maken.

Geen van de respondenten ziet deze optie echter, waardoor de functie niet wordt gebruikt. Ieder heeft hier echter een eigen oplossing: men gebruikt bijvoorbeeld de vertaaloptie uit het menu, of een externe tool als Google Translate.

De getoonde pop-up zit geen van de respondenten in de weg bij het gebruik van de website.



H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*
Vormgeving

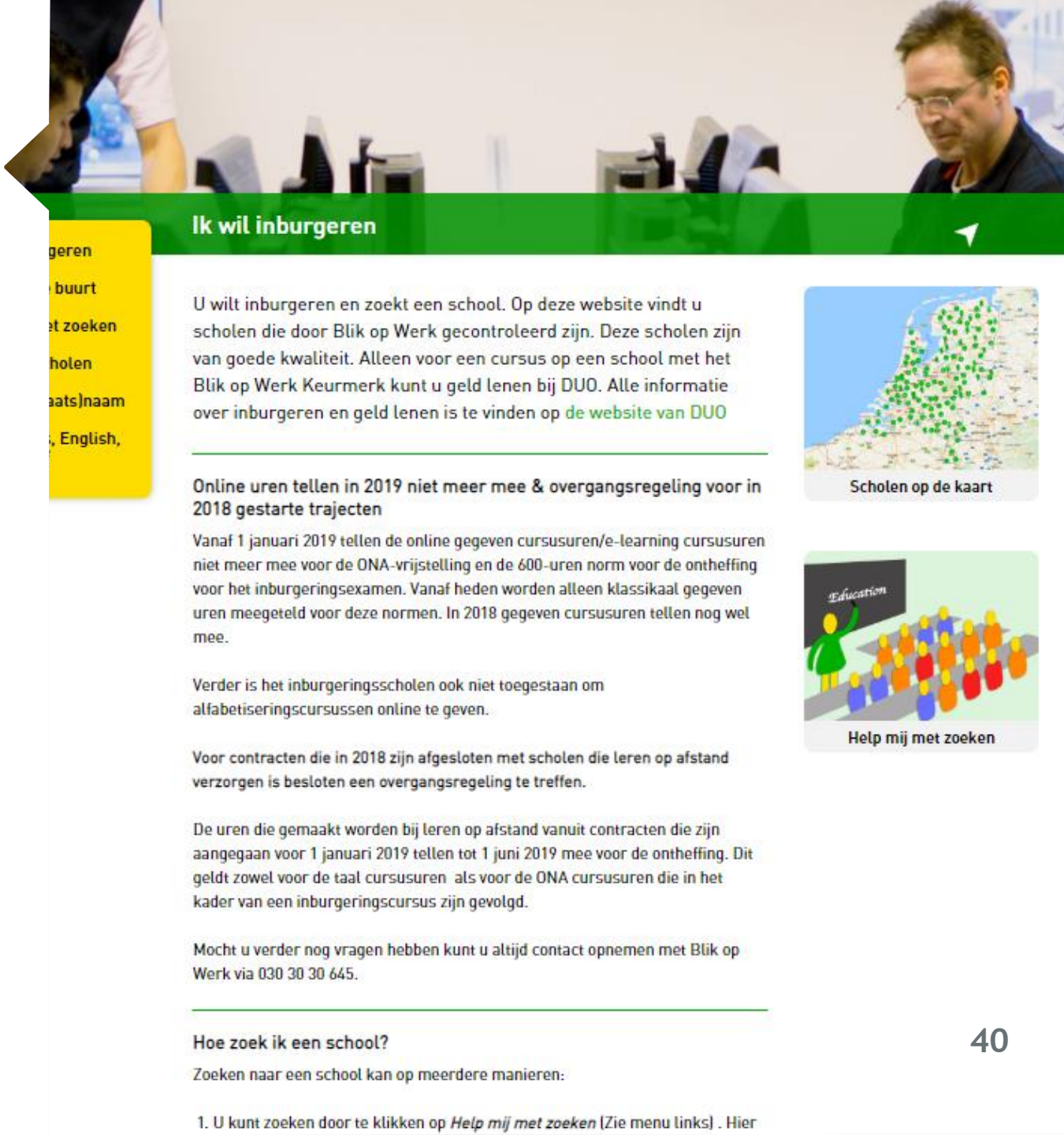
Overzicht ontbreekt

De bezoeker heeft een beperkt overzicht. Door de grote hoeveelheid informatie, heeft men het gevoel overweldigd te worden. De aandacht wordt getrokken door de centraal geplaatste tekst, waarbij de overige elementen geheel over het hoofd worden gezien.

Onbetrouwbaar gevoel door rommeligheid

De hoofdpagina komt onoverzichtelijk over en men is niet bekend met het Blik op Werk keurmerk. Hierdoor is de afzender van de website onduidelijk, en ontbreekt het gevoel van vertrouwen dat op *inburgeren.nl* wel wordt gewekt door het overheidslogo.

"Als je naar ikwilinburgeren.nl gaat, zien ze zo veel informatie, dan haken ze gelijk af!" (Begeleider, taaldocent)



H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*

Navigatie en interactie (1/2)

Aandacht getrokken door de tekst, waardoor men de navigatie over het hoofd ziet

Zoals eerder vermeld wordt de aandacht van de bezoeker gelijk getrokken door de grote hoeveelheid centraal geplaatste tekst op de hoofdpagina. Hierdoor wordt het menu aan de linker kant van de pagina over het hoofd gezien.

Navigatie items niet helder

Het is voor inburgeraars niet helder wat achter de verschillende navigatie-opties schuilt. Zo weet men niet wat er verwacht kan worden na het klikken op *'Help mij met zoeken'* of *'Ik wil inburgeren'*. Dit heeft te maken met de formulering van de navigatie-opties. Door het gebrek aan begrip van het doel van de website, mist de bezoeker contextuele informatie om deze formuleringen te begrijpen. Hierdoor is men terughoudend de navigatie te gebruiken.

"En wat is dat dan? 'Help mij met zoeken'? Waarvan?"
(Inburgeraar, B1, Syrië)

H4.3.1 | *Ikwilinburgeren.nl*

Navigatie en interactie (2/2)

Het mobiele menu wordt niet gezien

Op de mobiele website wordt het menu-icoon geheel over het hoofd gezien. Door de grote hoeveelheid aan iconen en andere informatie rondom dit icoon valt deze niet voldoende op.

Foutieve verwijzingen in tekst scheppen verwarring

In de tekst wordt verwezen naar het *'menu links'* en *'het plaatje rechts'*. Op de desktop versie is dit correct, op de mobiele website staan deze items echter bovenaan de pagina.

H4.3.2 Evaluatie *Ikwilinburgeren.nl (2/2)*

Inzichten ikwilinburgeren.nl per pagina

https://www.ikwilinburgeren.nl/nederlands/ik-wil-inburgeren

BLIK OP WERK .NL

Ik wil inburgeren

- Ik wil inburgeren
- Bij mij in de buurt
- Lijst met scholen
- Nederlands, English, العربية, ትግርኛ

U wil inburgeren en zoekt een school. Op de website vindt u scholen die door Blik op Werk gecontroleerd zijn. Deze scholen zijn van goede kwaliteit. Alleen voor een cursus op een school met het Blik op Werk keurmerk kunt u geld lenen bij DUO. Alle informatie over inburgeren en geld lenen is te vinden op de website van DUO

Scholen op de kaart

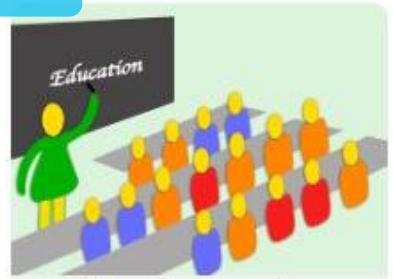
Online uren tellen in 2019 niet meer mee & overgangsregeling voor in 2018 gestarte trajecten

Vanaf 1 januari 2019 tellen de online gegeven cursusuren/e-learning cursusuren niet meer mee voor de ONA-vrijstelling en de 600-uren norm voor de ontheffing voor het inburgeringsexamen. Vanaf heden worden alleen klassikaal gegeven uren meegeteld voor deze normen. In 2018 gegeven cursusuren tellen nog wel mee.

Verder is het inburgeringsscholen ook niet toegestaan om alfabetiseringscursussen online te geven.

Voor contracten die in 2018 zijn afgesloten met scholen die leren op afstand verzorgen is besloten een overgangsregeling te treffen.

De uren die gemaakt worden bij leren op afstand vanuit contracten die zijn aangegaan voor 1 januari 2019 tellen tot 1 juni 2019 mee voor de ontheffing. Dit



Help mij met zoeken

H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

Scholen op de kaart (1/2)

Visueel overzicht gewaardeerd

Inburgeraars waarderen het visuele overzicht van de scholen op de Nederlandse kaart. Dit maakt het beeldend welke scholen er bij hen in de buurt zitten. De link vanaf de hoofdpagina naar deze pagina, wordt echter vaak over het hoofd gezien.

> *"Zo zie je in één keer alle scholen in de buurt. Hé, ik wist niet dat er hier ook eentje zat."* (Inburgeraar, B1, Syrië)

Navigatie door de kaart onduidelijk

De manier van inzoomen en bewegen over de kaart behoeft aanpassingen. Momenteel is het alleen mogelijk in te zoomen via het +-icoon rechts onder, of door dubbel te klikken op de kaart. Door gewenning van andere sites, probeert een groot deel echter te scrollen, de pijltjes toetsen te gebruiken of control-+ te gebruiken. Dit leidt niet tot het gewenste resultaat, waardoor de bruikbaarheid van deze gewaarde functionaliteit niet ten volle wordt benut.

H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

Scholen op de kaart (2/2)

Locatie pijltje door niemand gezien of begrepen

Men heeft de behoefte aan een optie om snel naar hun huidige locatie te navigeren. De witte pijl die rechtsboven in het scherm staat, wordt echter zelden gezien. Wanneer deze wel wordt gezien is het de gebruiker niet duidelijk wat de achterliggende functionaliteit is, waardoor deze functie niet wordt gebruikt.

> *"Misschien zouden ze hier ook GPS kunnen gebruiken. Dat je gelijk kunt zien waar je bent."* (Inburgeraar, B1, Syrië)

H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

Zoek op (plaats)naam

Locatie is voor het merendeel van de inburgeraars het belangrijkste criterium om hun schoolkeuze te baseren. De mogelijkheid om een school op plaatsnaam te zoeken sluit dan ook aan op een levende behoefte.

Verwarrende teksten

Inburgeraars navigeren naar deze pagina met het doel scholen te zoeken in of rondom hun woonplaats. Eenmaal op de pagina aangekomen werken de teksten echter verwarrend. Deze wekken de suggestie dat de gebruiker naar een specifieke school moet zoeken (begeleidende tekst noemt '*Weet je al welke school je zoekt? …*', en de zoekbalk toont '*Zoek een school*'). Door deze teksten denkt men '*Zoek op (plaats)naam*' verkeerd geïnterpreteerd te hebben, en zet men de zoektocht naar scholen in de buurt elders op de website voort.

Zoekfunctie werkt niet optimaal

De zoekfunctie levert incorrecte resultaten op. De zoekterm '*Amsterdam*' toont bijvoorbeeld ook scholen uit andere steden.

Weet je al welke school je zoekt? Zoek naar hun pagina op de site. Hier stellen de scholen zich kort voor en vind je de resultaten van onze controles.

Zoek een school | ZOEK

"Bij huisbezorgd vul je je postcode of plaatsnaam in, en dan zie je gelijk bam bam bam alle restaurants in de buurt. Dat zou hier ook goed zijn." - Inburgeraar, --, --

H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

Help mij met zoeken (1/2)

Dergelijke filteroptie handig voor initiële selectie

Inburgeraars waarderen de insteek van de tool. Zij vinden het handig om op basis van enkele eisen een initiële selectie te kunnen maken van geschikte scholen, in plaats alle scholen uit de lijst te moeten doorlopen.

Usability problemen doorlopen stappenplan

Tijdens het doorlopen van de flow worden niet alle vragen juist geïnterpreteerd. Zo denkt men bij *opleidingsniveau* dat hier wordt gevraagd naar de huidige kennis van de Nederlandse taal. Het is hier niet duidelijk dat het om het opleidingsniveau van de inburgeraar uit het land van herkomst dient te gaan. De bovenstaande teksten helpen echter bij het begrip van de vragen.

> *"Ik weet niet wat ik hier [*opleidingsniveau*] dan moet invullen... Ik heb mijn taalcursus nog niet afgerond."*
> (Inburgeraar, A2, Somalië)

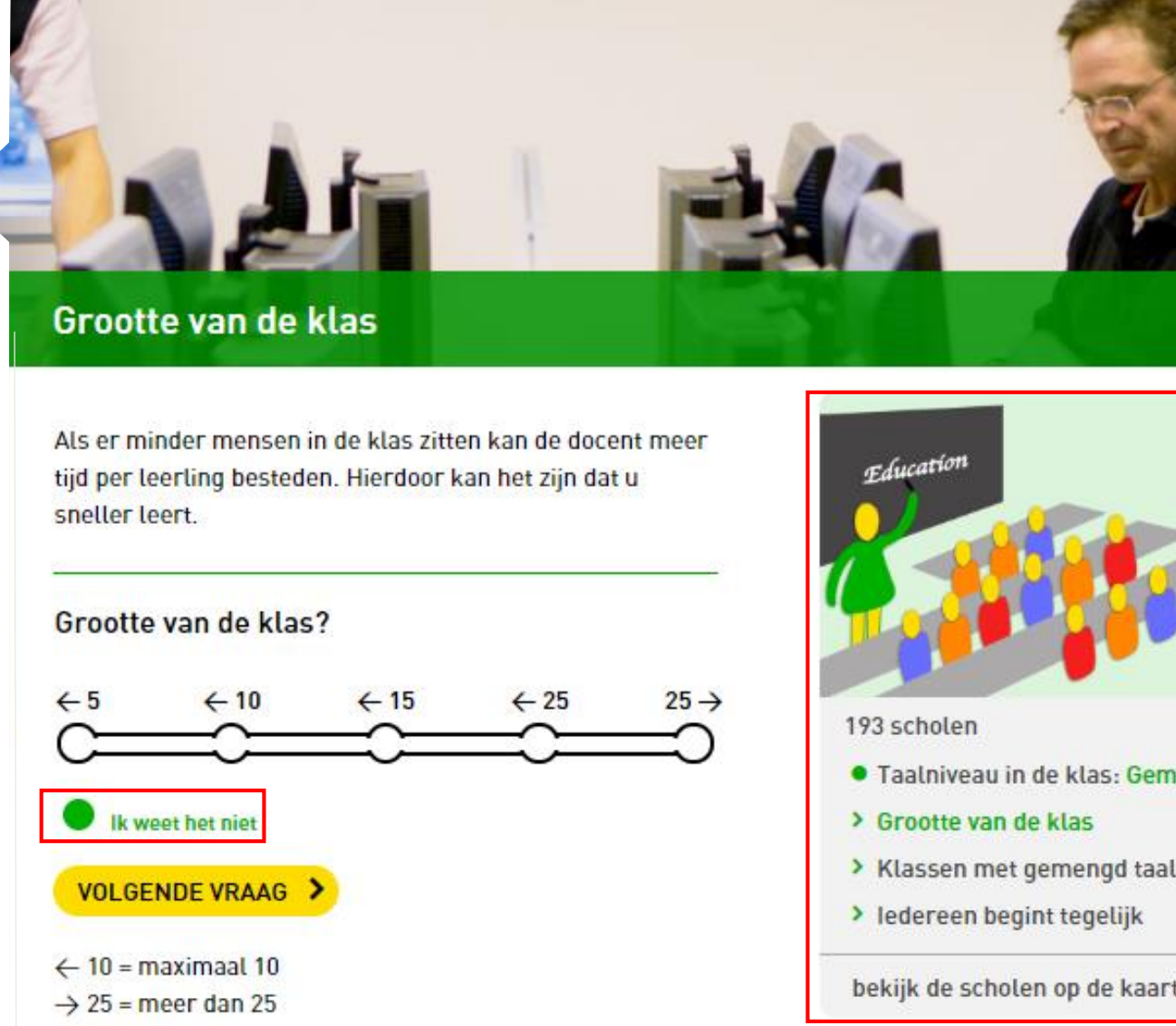
H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

Help mij met zoeken (2/2)

Resultaten voldoen niet aan verwachtingen

Wanneer elk van de vragen is beantwoord, blijven er in de meeste gevallen geen tot een zeer beperkt aantal scholen over. Hiervan is er dikwijls geen één in de buurt, waardoor de tool de inburgeraar geen toegevoegde waarde biedt. Dit wordt veroorzaakt door:

- De *'Ik weet het niet'* optie ziet men over het hoofd. Hierdoor vult men, ook al is er geen duidelijke voorkeur, altijd een antwoord in op de vragen.
- Het rechts getoonde stappenplan wordt over het hoofd gezien. Hierdoor is het niet duidelijk wat de invloed van een antwoord is op het aantal overgebleven scholen.



H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

Lijst met scholen (1/2)

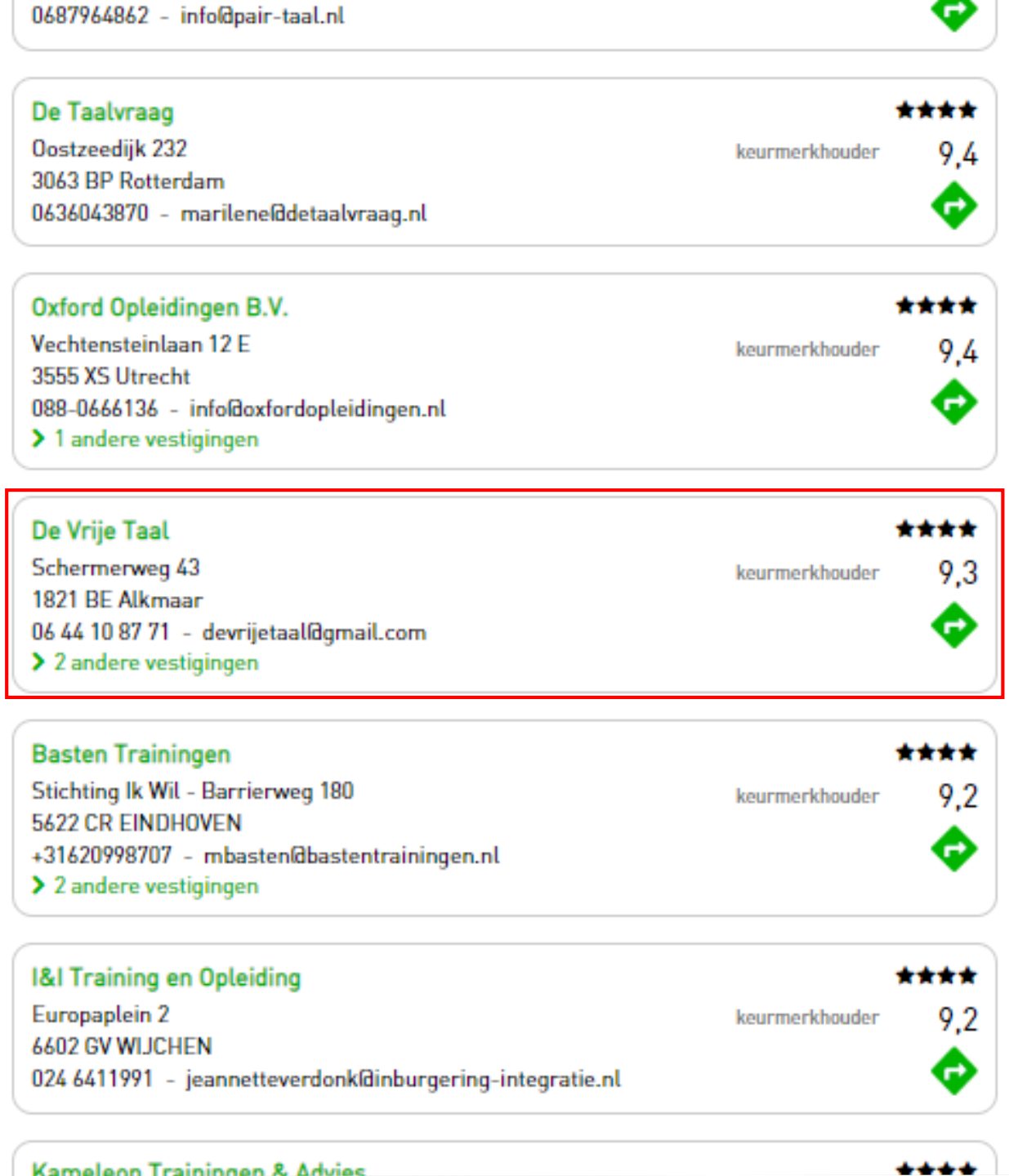
Officiële lijst met scholen wordt gewaardeerd

Het feit dat er een lijst bestaat met alle officiële scholen wordt als prettig ervaren. Dit neemt de angst weg dat een school over het hoofd wordt gezien bij de zoektocht.

Navigatie door de lijst laat te wensen over

Het is de inburgeraar onduidelijk hoe de navigatie dient te verlopen. Zij vinden het te veel werk om overal doorheen te scrollen, een probleem dat nog groter is op mobiele devices. Een manier om te filteren om een eerste selectie te maken ontbreekt dan ook op deze pagina.

Indien de inburgeraar meer wenst te lezen over een school uit de lijst, zien we enkele usability problemen zich voordoen. Om op de school informatiepagina te raken, dient op de schoolnaam geklikt te worden. Velen klikken echter op de witte box (zonder resultaat), op het mailadres (waarna een mailprogramma opent) of op het groene pijltje (Google maps opent zich). Deze doorlinks naar externe websites en applicaties zorgen voor irritatie.



H4.3.2 | *Ikwilinburgeren.nl*

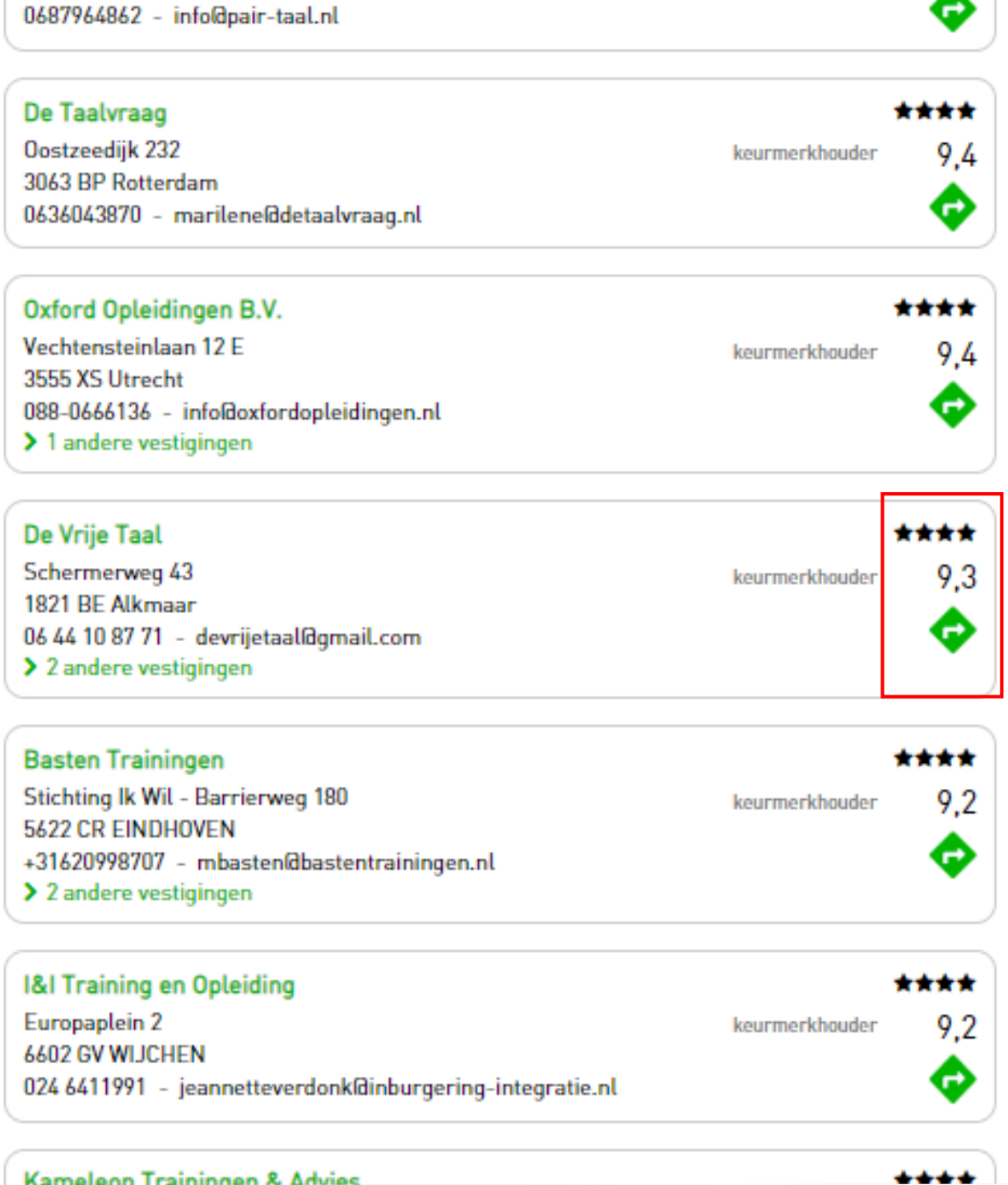
Lijst met scholen (2/2)

Verschil cijfer en sterren onduidelijk

Omdat reviews en ervaringen van anderen een belangrijk criterium zijn bij het kiezen van een school, waardeert men dat deze binnen het overzicht zijn weergeven.

Het tonen van zowel de sterren als het cijfer zorgt echter voor verwarring. Het tonen van zowel de ster-rating als het cijfer boven het routebeschrijving icoon, zorgt ervoor dat enkelen verwachten dat het cijfer de afstand tot de school is. Waar de score precies op is gebaseerd is ook onduidelijk.

"Ah die heeft dus vier sterren en is 9,3km hier vandaan. Dat is niet heel ver." (Inburgeraar, A2, Sovjetunie)



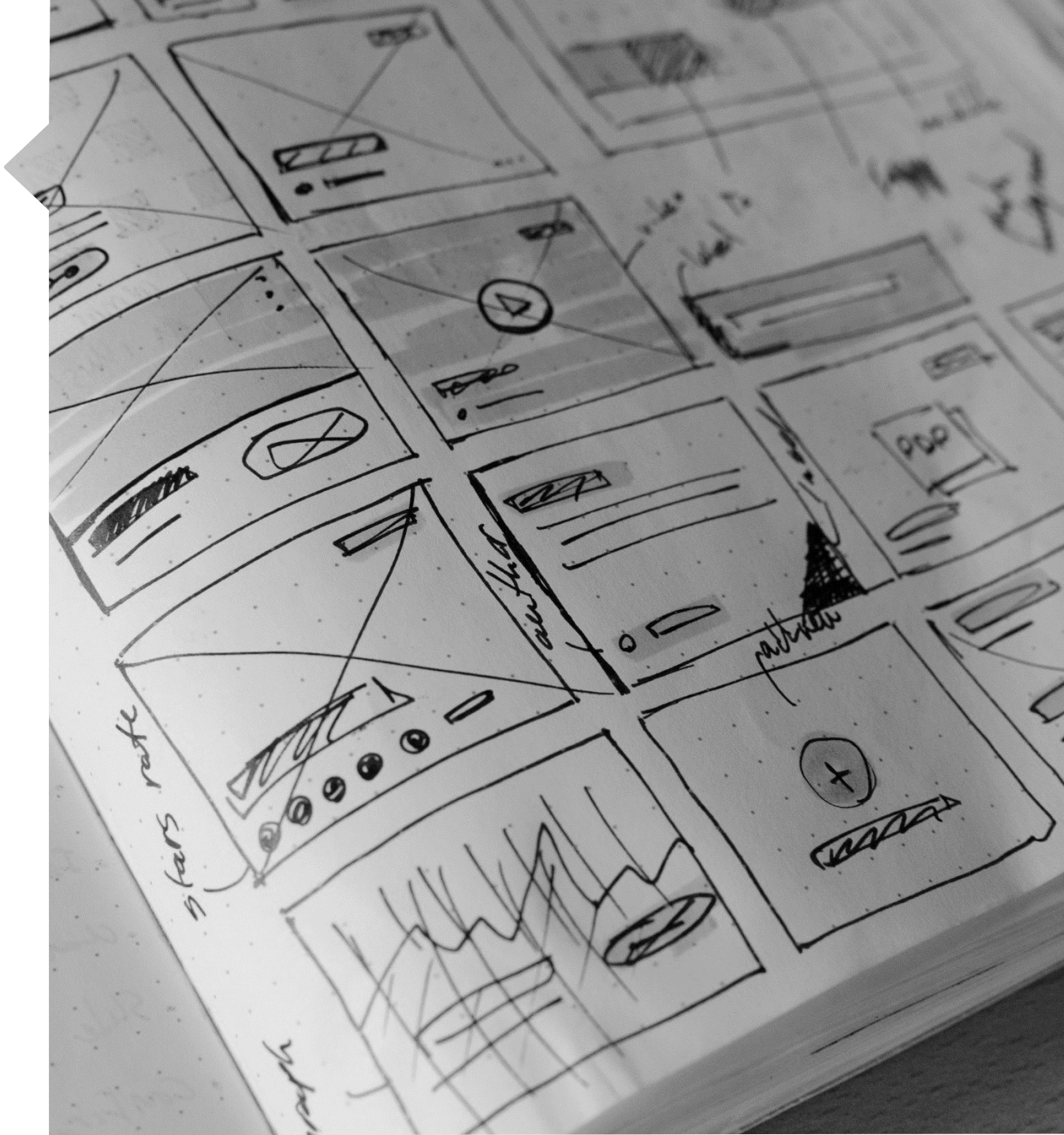
H5 AANBEVELINGEN

Overzicht van de belangrijkste inzichten

H5.1 | Aanbevelingen

Dit hoofdstuk zoomt in op de verbeterkansen voor *Inburgeren.nl* en *ikwilinburgeren.nl*. Deze zijn opgesteld aan de hand van de resultaten uit het vorige hoofdstuk en onze ervaringen als usability experts in de digitale wereld.

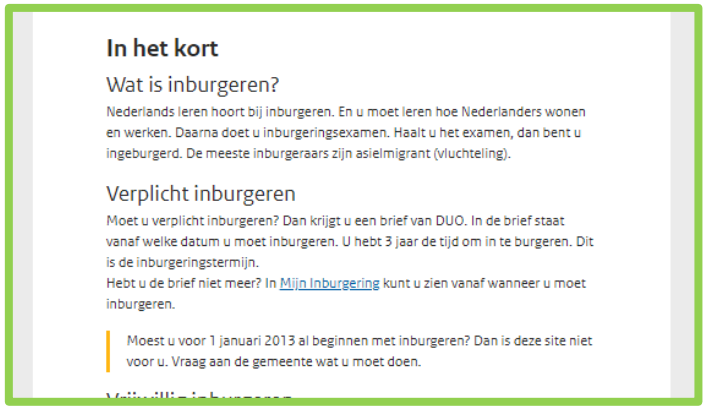
- **5.2)** Allereerst worden er overkoepelende inzichten gepresenteerd in de vorm van handvatten om toekomstige digitale informatievoorziening op de doelgroep te laten aansluiten.
- **5.3)** Daarna worden tekstuele aanbevelingen gegeven voor *inburgeren.nl*. Deze zijn gecategoriseerd op basis van de vier usability pijlers, die ook de indeling vormen van het resultaten hoofdstuk.
- **5.4)** Vervolgens worden er visuele aanbevelingen gegeven voor *ikwilinburgeren.nl* op pagina niveau. Dit is gedaan in de vorm van *wireframes*: schematische weergaven van mogelijke herontwerpen van de specifieke pagina's. Deze wireframes worden ondersteund door een tekstuele uitleg.



H5.2 | Handvatten doorontwikkeling

Geef de vertaalopties in meerdere talen een prominente plek op de website.

Gebruik visuele elementen om teksten te ondersteunen.



Gebruik korte, bondige koppen en zinnen.

Overlaadt de gebruiker niet met informatie. Houdt het simpel, en biedt informatie in kleine, hapklare porties aan.

Video & audio prettige manier van informatie vergaren. Maak hier meer gebruik van (zie uabc.nl).

H5.3 | *Inburgeren.nl*

Inburgeren.nl wordt positief beoordeeld op gebruiksgemak en informatievoorziening. Er valt nog winst te behalen op detail niveau.

Usability pijler	Aanbeveling
Begrip & doel	✓ Biedt de vertaaloptie in meer talen aan dan enkel het Engels. Voeg het modern Arabisch (Syrië) en Tigrinya (Eritrea) toe om zo meer mensen te bereiken. ✓ Geef, wanneer informatie in andere talen wordt aangeboden, deze mogelijkheid visueel weer. Hier kan worden gedacht aan vlaggen iconen. Verander tevens de '*Informatie in andere talen*' link naar bijvoorbeeld '*Informatie folders in andere talen*', om onduidelijkheid te voorkomen. ✓ Overweeg vervolgonderzoek in te zetten voor het achterhalen van de mogelijkheden van het vervlechten van inburgeren.nl en ikwilinburgeren.nl. ✓ Overweeg om op contentpagina's tooling in te zetten zodat bezoekers kunnen aangeven of zij antwoord hebben gekregen op hun vraag. Hiermee wordt de compleetheid van informatie getoetst.
Content	✓ Maak een '*Oefenen*'-tegel (bijvoorbeeld in plaats van de ONA-tegel). ✓ Plaats de ONA-tekst onder '*Examens*'. ✓ Vergroot het contrast van de koppen bovenaan de informatiepagina's zodat deze minder snel over het hoofd worden gezien.
Vormgeving	✓ Heroverweeg de icoon-keuze op de hoofdpagina.
Navigatie & interactie	✓ '*Snel naar*' links behoeven duidelijkere beschrijving van de achterliggende pagina (denk bijvoorbeeld aan '*aanmelden inburgeringsexamen*' in plaats van '*aanmelden*'). ✓ Maak een duidelijke verwijzing naar de website ikwilinburgeren.nl van Blik op Werk. Toon onder '*Aanmelden*' ook direct de mogelijkheid om voor een school te kiezen met een doorlink naar ikwilinburgeren.nl.

H5.4 | *Ikwilinburgeren.nl* Hoofdpagina

Inburgeraars zijn onbekend met *ikwilinburgeren.nl* en zijn niet in staat snel het doel van de website te achterhalen.

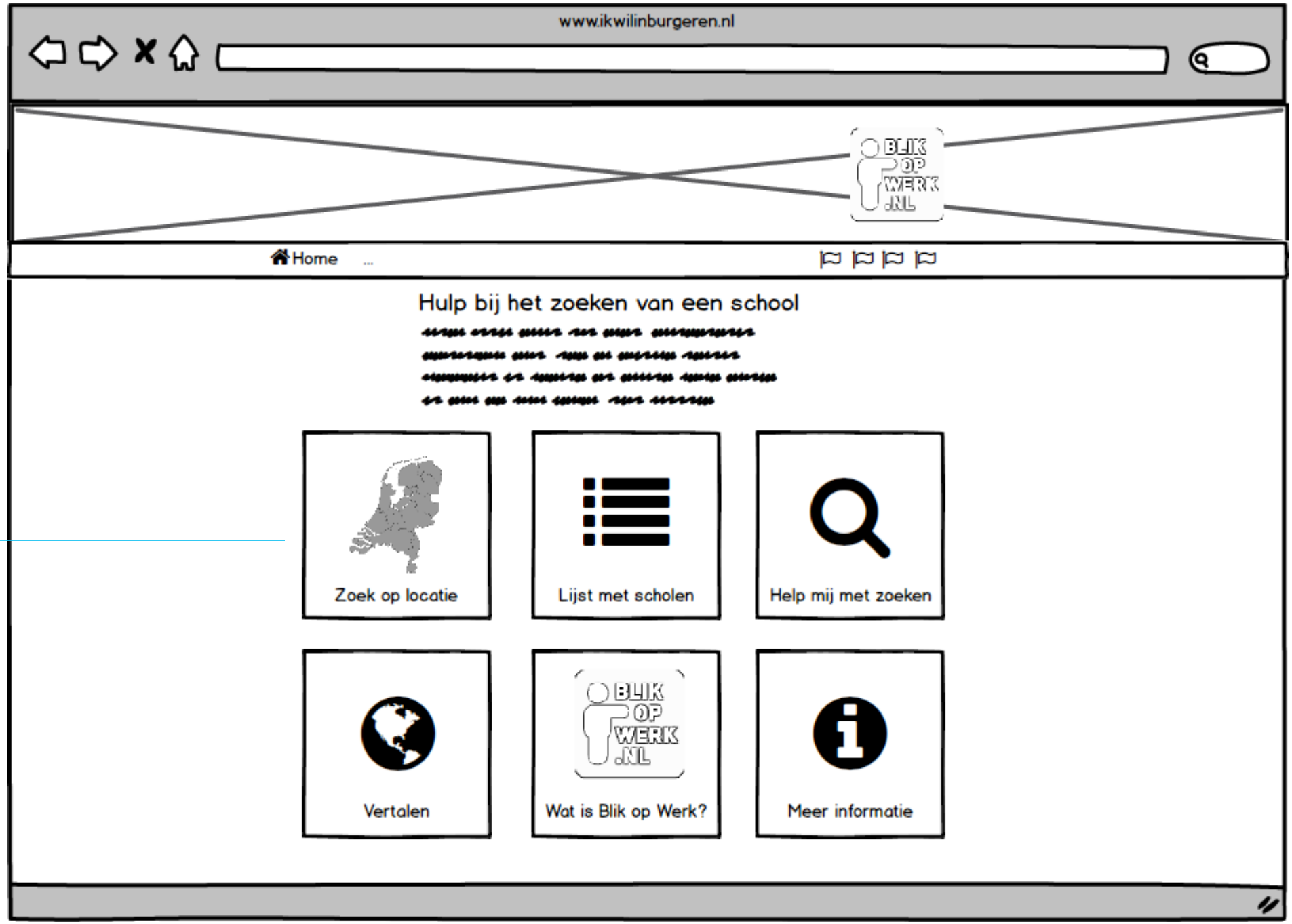
Daarnaast zijn er veel winkansen wat betreft het gebruiksgemak binnen de verschillende functionaliteiten van *de website*.

Begrip & doel: Geef op de hoofdpagina van de mobiele website een duidelijke ingang om de website te vertalen. Gebruik hier iconen van vlaggen voor of geef de optie in verschillende talen zodat de taalbarrière hierin geen blokkade vormt.

Content: Beperk de getoonde informatie tot de kern. Korte titel die het doel van de website verduidelijkt. Ondersteunt dit door een bondige tekst over wat er te vinden is en een korte uitleg over Blik op Werk.

Vormgeving: Deze ‘tegels’ vervangen het huidige gele navigatie blok. De belangrijkste ingangen naar informatie is hier te vinden. De titels worden ondersteunt door iconen. (ter inspiratie: zie inburgeren.nl en uabc.nl).

H5.4 | *Ikwilinburgeren.nl*
Hoofdpagina

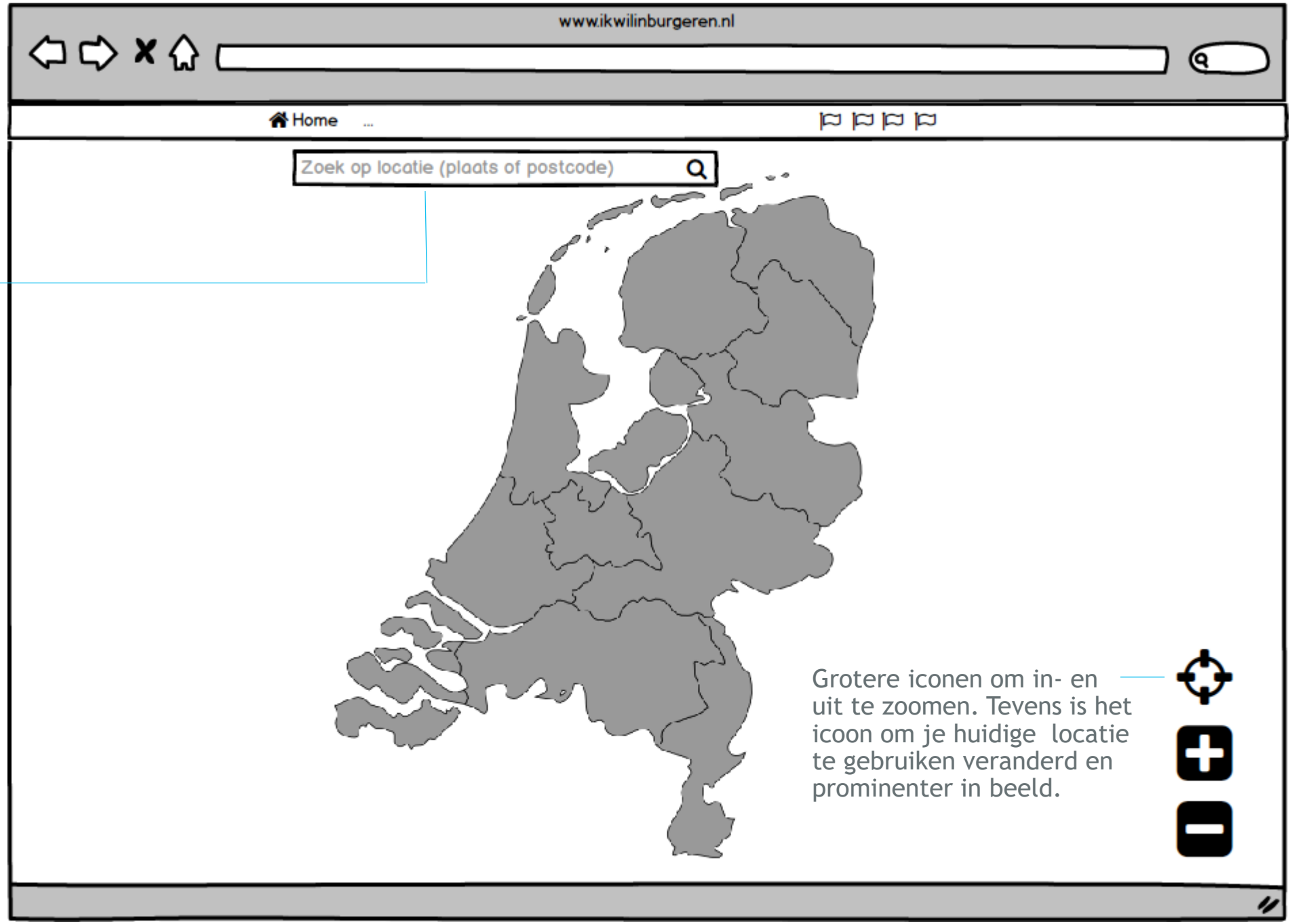


Navigatie & interactie: Evenals mobiele versie staan de ingangen naar de belangrijkste pagina's van de website hier.

Content: Wegens het belang van de vertaaloptie staat deze ook hier vermeld. De informatieve teksten (over bijvoorbeeld DigiD en nieuws-updates) zijn te vinden onder '*Meer informatie*'.

H5.4 | *Ikwilinburgeren.nl*
Ik zoek een school

Navigatie & interactie:
Zoekbalk geeft de mogelijkheid om op een plaats in te zoomen. Deze functionaliteit vervangt, samen met de optie om te zoeken binnen de lijst met scholen, de huidige '*Zoek op (plaats)naam*' pagina.



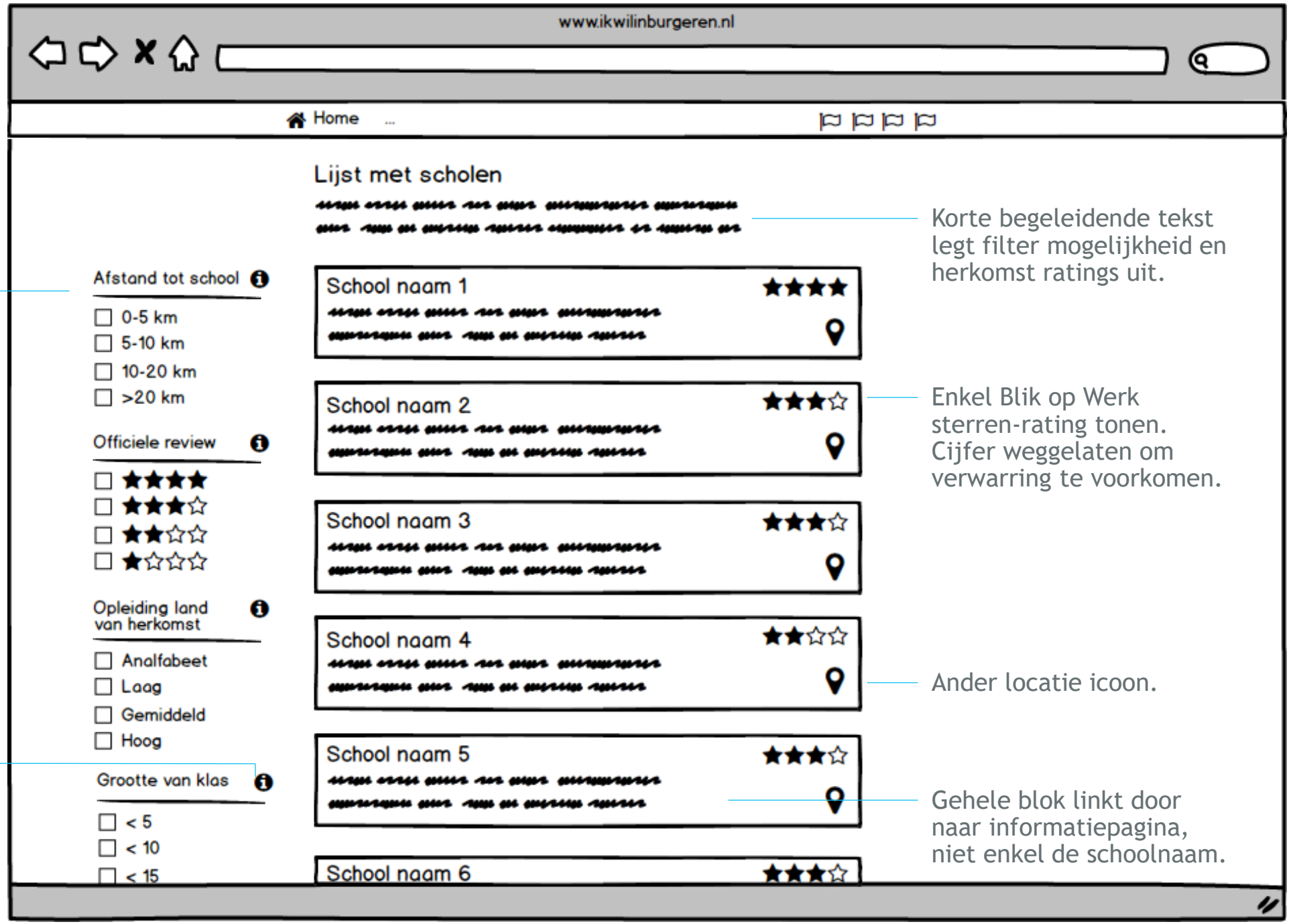
Grotere iconen om in- en uit te zoomen. Tevens is het icoon om je huidige locatie te gebruiken veranderd en prominenter in beeld.

H5.4 | *Ikwilinburgeren.nl*
Lijst met scholen

Navigatie & interactie: Filter systeem geïnspireerd op webshops. Geeft live feedback. Inburgeraar ziet hoe veel scholen er over blijven op basis van aangevinkte criteria.

Mogelijkheden gebaseerd op belangrijkste criteria school keuze.

Content: i-tje geeft de mogelijkheid meer informatie te bekijken over de filter.



Korte begeleidende tekst legt filter mogelijkheid en herkomst ratings uit.

Enkel Blik op Werk sterren-rating tonen. Cijfer weggelaten om verwarring te voorkomen.

Ander locatie icoon.

Gehele blok linkt door naar informatiepagina, niet enkel de schoolnaam.

H6 Bijlage

Geanonimiseerde deelnemerslijsten

H6 | Bijlage

Geanonimiseerde deelnemerslijst (1)

Inburgeraars: Veldwerkdag 1, Amsterdam	Type migrant	M/V	Lft	Device	Taalniveau	Beroep in herkomstland	Opleiding in herkomstland	Land van herkomst
	Gezinsmigrant	V	24	Mobiel	A2 begonnen	Student	WO	Marokko
	Gezinsmigrant	V	26	Desktop	B1 afgerond	Docent	HBO	Marokko
	Asielmigrant	M	26	Desktop	B1 begonnen	Student	WO	Syrie
	Gezinsmigrant	V	30	Desktop	A2 begonnen	Overheids medewerker	HBO	Sovjetunie
	Asielmigrant	M	34	Desktop	A2 begonnen	Landbouw medewerker	WO	Ethiopie
	Asielmigrant	M	20	Desktop	A2 begonnen	Student	MBO	Syrie

Inburgeraars: Veldwerkdag 2, Groningen								
	Asielmigrant	M	21	Desktop	A2 begonnen	Student	MBO	Syrie
	Gezinsmigrant	V	35	Mobiel	A2 afgerond	Kapster	MBO	Marokko
	Asielmigrant	V	29	Desktop	A2 afgerond	Student	MBO	Somalie
	Asielmigrant	M	21	Desktop	A2 begonnen	Barman	WO	Syrie
	Asielmigrant	M	31	Mobiel	NT2 afgerond	Ontwerper	HBO	Syrie
	Asielmigrant	M	29	Desktop	B1 afgerond	Hotel medewerker	HBO	Syrie

H6 | Bijlage

Geanonimiseerde deelnemerslijst (2)

Inburgeraars: Veldwerkdag 3, Eindhoven	Type migrant	M/V	Lft	Device	Taalniveau	Beroep in herkomstland	Opleiding in herkomstland	Land van herkomst
	Asielmigrant	M	32		A2 begonnen	Ingenieur	WO	Syrie
	Asielmigrant	M	23		A2 afgerond	Student	MBO	Syrie
	Gezinsmigrant	V	24		A2 afgerond	Student	WO	Marokko
	Asielmigrant	M	19		A2 afgerond	Student	MB	Eritrea
	Gezinsmigrant	V	22		A2 begonnen	Student	MBO	Marokko
	Asielmigrant	M	22		A2 begonnen	Student	MBO	Syrie
	Asielmigrant	V	54		A2 begonnen	Pedagoog	WO	Sovjetunie

Telefonische interviews begeleiders	Functie	Organisatie	M/V
	Intaker	ROC Amsterdam	V
	Intaker	ROC Mondriaan	V
	Intaker	Alfa college Groningen	M
	ONA docent	ROC Noorderpoort	V
	Casemanager	COA	M
	Casemanager	COA	V
	Casemanager	COA	V

MWM2 experts in luisteren

Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Tot ziens bij MWM2!

Manon van de Schilde, MSc
m.vandeschilde@mwm2.nl

Mees Daalder, MSc
m.daalder@mwm2.nl