

# SAMENVATTING

## Aanleiding

- Voorgenomen stelselherziening van de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
- Klachten van inburgeraars
- Signalen van instanties en belangenorganisaties

## Doel onderzoek

- Inzicht geven in behoorlijke inburgering vanuit het perspectief van de inburgeraar
- Aandachtspunten en handvatten bieden voor de overheid, centraal en decentraal

## De opzet van het onderzoek

- Literatuuronderzoek
- Inventarisatie van klachten
- Interviews met inburgeraars
- Interviews met ambtenaren van ministeries, gemeenten, DUO, IND, COA
- Interviews met belangenorganisaties en experts

## Resultaten van het onderzoek

Burgers missen dienstverlening op maat. De overheid vraagt veel van inburgeraars en faciliteert te weinig. Dat is een gemiste kans. Inburgeraars die nu inburgeren of die dat de komende tijd nog doen onder het huidige falende stelsel kunnen geen goede start maken.

## Conclusies

- De ombudsman juicht toe dat de minister in het nieuwe stelsel maatwerk en hulp aan de inburgeraar centraal wil stellen
- Een stelselherziening is niet genoeg, hulp en maatwerk krijgt vorm in de praktijk door de manier waarop de overheid haar dienstverlening inricht
- De overheid stelt regels te veel centraal in plaats van wat de inburgeraar nodig heeft
- Organisaties moeten investeren in een andere grondhouding voor dienstverlening. Medewerkers moeten daar vertrouwen en ruimte voor krijgen
- SZW moet per direct aan de slag met de tienduizenden inburgeraars die onder het huidige tekortschietende stelsel moeten inburgeren

## Oproep

Oproep aan de minister van SZW, aan DUO, aan colleges van burgemeester en wethouders, aan gemeenteraadsleden, aan alle ambtenaren en aan alle inburgeraars.

Uitgangspunten voor behoorlijke inburgering:

- Zie inburgering niet als gunst, maar als duurzame investering
- Geef inhoud aan maatwerk
- Breng met de inburgeraar eerst de basis op orde
- Wees ambitieus in de informatievoorziening
- Benut de kracht van een klacht