

25 januari 2008

E-ZINE editie gemeenten

E-zine is de digitale nieuwsbrief van de IB-Groep voor relaties en intermediairs bij gemeenten

Inburgeringsnieuws

- Resultaten klanttevredenheidsonderzoek
- Veelgestelde vragen op HANDIG
- Wel of niet inburgeringsplichtig
- Nogmaals wel of niet inburgeringsplichtig
- 2007 in cijfers
- Extra portaltrainingen in maart

RMC-nieuws

- Aangesloten regio's en RMC's
- Format en bestandsnaam gewijzigd

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

Het laatste kwartaal van 2007 heeft onderzoeksbureau Ergo een klanttevredenheidsonderzoek onder gemeenten uitgevoerd. Met 36 medewerkers van 28 verschillende gemeenten is een diepte-interview gehouden. Vervolgens is een webenquête uitgezet onder al onze contactpersonen. Daaraan namen 397 personen deel, verdeeld over 235 gemeenten en 15 overige uitvoerende instanties.

Het onderzoeksrapport is in de tweede week van januari opgeleverd. Gemiddeld waardeert u onze dienstverlening met een 6,8. Wat ons betreft een mooi cijfer voor een eerste jaar, maar u geeft ook een aantal verbeterpunten aan. De analyse van het BPI-bestand roept bij een aantal gemeenten vragen op en er zijn diverse wensen met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid en mogelijkheden van de Portal. Voor wat betreft dat laatste punt hebben we een aantal wensen met de introductie van de nieuwe Portal in december 2007 inmiddels verwerkt. De overige wensen nemen we mee in het gebruikersoverleg met gemeenten.

Het complete rapport wordt donderdag 31 januari gepubliceerd op www.inburgeren.nl/gemeenten. (zie: <http://www.inburgeren.nl/gemeente/gemeenten.asp>)

We zullen komend jaar aan de slag gaan met de uitkomst van dit onderzoek en bedanken u voor uw deelname.

Ook zonder klanttevredenheidsonderzoek kunt u ons overigens altijd suggesties aan de hand doen ter verbetering van onze dienstverlening. Dat kan via sci@ib-groep.nl of door te bellen met onze helpdesk Inburgering voor gemeenten: 050-5999191.

Veelgestelde vragen op HANDIG

Op de portalbijeenkomsten worden altijd veel vragen gesteld. Dat is natuurlijk ook de bedoeling van deze bijeenkomsten; het uitwisselen van informatie over de Portal en de Wet inburgering. De vragen die gesteld worden, kunnen ook voor diegenen die niet bij de Portalbijeenkomsten zijn geweest, een waardevolle bron van informatie zijn. Daarom kunt u de vragen die tijdens de bijeenkomsten worden gesteld nu downloaden via de homepage van HANDIG. (zie: <http://www.handreikinginburgeringgemeenten.nl/index-template.asp>) Iedere keer als er een Portalbijeenkomst is geweest, wordt dit document bijgewerkt.

Wel of niet inburgeringsplichtig

Op het moment dat een inburgeringsplichtige zijn diploma heeft gehaald, wordt de status van deze persoon in de portal *gewezen inburgeringsplichtig*. Dit gebeurt automatisch, hier hoeft u niets voor te doen.

Toch komt het nog regelmatig voor dat de status van personen die hun inburgeringsdiploma hebben gehaald, handmatig door de gemeente wordt gewijzigd. Bij het veld inburgeringsplicht wordt de status dan handmatig veranderd in *nee*. Dit is echter niet de bedoeling. Dit veld is specifiek bedoeld om aan te geven of iemand inburgeringsplichtig is geweest en wijzigt dus niet als iemand het inburgeringsdiploma heeft gehaald.

Nogmaals wel of niet inburgeringsplichtig

Soms is het lastig om te bepalen of iemand als inburgeringsplichtig opgevoerd moet worden. Het kan namelijk voorkomen dat een inburgeringsplichtige al aan zijn verplichtingen heeft voldaan voordat zijn indicatie in ISI is verwerkt.

Een voorbeeld: een inburgeringsplichtige heeft zich alvast opgegeven voor het onderdeel KNS en is hiervoor geslaagd. Voor het onderdeel taal heeft hij recht op een vrijstelling. Wanneer u hem nu in ISI gaat verwerken lijkt het logisch om hem als *niet inburgeringsplichtig* op te voeren. Dit is echter niet juist. Deze persoon is gewoon inburgeringsplichtig, alleen heeft hij al aan zijn inburgeringsplicht voldaan. Hij heeft dus recht op het inburgeringsdiploma.

Zou u hem als *niet inburgeringsplichtig* opvoeren met als reden *persoon is volledig vrijgesteld* dan vult u onjuiste gegevens in en krijgt deze persoon geen diploma.

2007 in cijfers

Op 1 januari van het vorig jaar trad de nieuwe Wet inburgering in werking en ging het Servicecentrum Inburgering van de IB-Groep officieel van start. Het afgelopen jaar heeft u als gemeente, maar ook individuele inburgeringsplichtigen, de weg naar de IB-Groep al goed kunnen vinden. Hieronder ziet u een overzicht van het jaar 2007 in cijfers.

telefoon

Inburgeringsplichtigen:	60.000 telefoontjes
Gemeenten:	15.000 telefoontjes

e-mail

Inburgeringsplichtigen:	4500 mailtjes
Gemeenten:	5750 mailtjes

baliebezoek

De inburgeringsplichtigen bezochten regelmatig de servicekantoren in Nederland, in totaal zo'n 1.800 keer.

aanvragen

Er kwamen vorig jaar ongeveer 17.000 aanvragen voor het afnemen van een examen binnen. Ieder examen is daarbij afzonderlijk geteld. Als iemand zich via één formulier heeft opgegeven voor de drie centrale examens, dan zijn dat voor de telling drie examens.

afgenomen examens

Toets Gesproken Nederlands:	3.400
Kennis van de Nederlandse samenleving:	3.421
Elektronisch Praktijkexamen:	3.483
Korte Vrijstellingstoets:	1.829

Extra Portaltrainingen in maart

De belangstelling voor de trainingen van de nieuwe versie van de Portal blijft aanhouden. Daarom zijn er nog twee extra trainingen gepland in maart. Meer details over de Portaltraining vindt u op de site (zie: <http://www.inburgeren.nl/gemeente/Portal/Algemeen.asp>) Daar leest u ook hoe u zich kunt aanmelden.

Aangesloten regio's en RMC's

In oktober konden we u melden dat er in totaal 375 gemeenten en 32 RMC-regio's aangesloten waren op de gegevenslevering voortijdig schoolverlaten in het kader van RMC. Op dit moment zijn dat in totaal 383 gemeenten. Er hebben zich geen nieuwe regio's aangemeld.

Format en bestandsnaam gewijzigd

Zoals wij u in de E-zine van 21 december 2007 (zie: http://www.ib-groep.nl/Images/E-zine%20gemeenten%2021%20december%202007_tcm7-8980.htm) hebben gemeld, is de bestaande gegevenslevering voortijdig schoolverlaten uitgebreid. Door deze aanpassing is het format van de bestanden gewijzigd.

Tot 1 mei 2008 ontvangt u de leveringen zowel volgens het oude als het nieuwe format. De bestanden volgens het oude format kunt u herkennen aan het woord OUD, dat aan het begin van de bestandsnaam staat.