

Monitor

Inburgeringsexamen

Buitenland

december 2006

Ministerie van Justitie
Immigratie- en Naturalisatiedienst
Stafdirectie Uitvoeringsbeleid
IND Informatie- en Analysecentrum (INDIAC)

Samenvatting

In deze monitor kan het volgende worden geconstateerd:

Basisexamen Inburgering:

- Er zijn van 1.436 examens gegevens uit het Inburgeringsexamen Biometrie Systeem (IEBS) ontvangen. Deze examens zijn afgelegd in de periode vanaf 15 maart tot en met 30 september 2006. Deze gegevens zijn afkomstig van 77 Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigingen in het buitenland (verder: posten). De 1.436 examens zijn uitgevoerd door 1.370 examenkandidaten.
- Uit deze examengegevens is gebleken dat van de examenkandidaten die de eerste keer examen doen 89% slaagt en 7% zakt. De overige 4% wacht aan het eind van de rapportageperiode nog op de herbeoordeling van het examenresultaat. Van de examenkandidaten die voor de tweede keer examen doen slaagt 43%, zakt 28% en wacht 29% aan het eind van de rapportageperiode nog op de herbeoordeling van het examenresultaat.
- Van de examenkandidaten die de eerste keer examen doen is 43% man en 56% vrouw. Van de mannen slaagt 90% in één keer en zakt 6%. Van de vrouwen slaagt 88% in één keer en zakt 7%.
- De meeste examenkandidaten die de eerste keer examen doen bevinden zich in de leeftijdscategorie 26 tot en met 35 jaar (49%), gevolgd door de leeftijdscategorie 16 tot en met 25 jaar (31%). In de eerste categorie slaagt 88% van de examenkandidaten in één keer en zakt 8%.
- De meeste examenkandidaten die de eerste keer examen doen hebben een gemiddeld opleidingsniveau (55%), gevolgd door een hoog opleidingsniveau (24%). Van de examenkandidaten met een gemiddeld opleidingsniveau slaagt 90% in één keer en zakt 5%.
- De meeste examenkandidaten die de eerste keer examen doen hebben de Turkse nationaliteit (20%), gevolgd door de Marokkaanse (19%) en de Chinese (10%). Van de examenkandidaten met de Turkse nationaliteit slaagt 90% in één keer en zakt 9%.
- De meeste examens worden afgelegd in Rabat (18%), gevolgd door Ankara (14%) en Istanboel (6%).
- Er is in de rapportageperiode geen fraude geconstateerd door het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Voorlichting:

- De vragen over de Wib die in de periode vanaf mei tot en met oktober 2006 bij Postbus 51 binnenkwamen betroffen voor het merendeel algemene vragen met betrekking tot de voorbereiding op het examen (40%) en algemene vragen over het examen (38%).
- De vragen over de Wib die in de periode vanaf april tot en met oktober 2006 bij de publieksvoorlichting van de IND binnenkwamen betroffen vooral algemene vragen over de Wib (51%).

Voorbereiding kandidaat:

- De examenkandidaten kunnen ter voorbereiding van het examen gebruik maken van oefenpakketten met onder andere drie oefenexamens Toets Gesproken Nederlands (TGN). Er zijn in de periode van 15 maart tot en met 31 oktober 10.962 oefenpakketten door ThiemeMeulenhoff verkocht aan de diverse boekhandels. De “ongekuiste” dvd “Naar Nederland” (alle talen) is het meest verkocht.
- Er is tot op heden bij ThiemeMeulenhoff niet geklaagd over de oefenpakketten.
- Tot en met 9 november 2006 zijn 4.433 oefenexamens afgelegd. Hiervan zijn 3.871 toetsen voltooid (87%) en hiervan zijn 562 toetsen voortijdig afgebroken en daarmee niet geheel afgerond (13%).

Registratie:

- De posten hebben in de periode vanaf 15 maart tot en met 30 september 2006 een aantal keren verzocht om ondersteuning door de ICT-helpdesk van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Klanttevredenheid:

- Voor zover bekend is het aantal klachten aangaande het basisexamen inburgering die binnenkomen bij de diverse betrokken organisaties gering. Bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken zijn in de periode vanaf 15 maart tot en met 30 september 2006 vijftien klachten binnengekomen.

Inhoudsopgave

1.	<i>Inleiding</i>	1
1.1	<i>Achtergrond</i>	1
1.2	<i>Indeling van het rapport</i>	1
2.	<i>Probleemstelling en opzet</i>	2
2.1	<i>Probleemstelling</i>	2
2.2	<i>Onderzoeksopzet</i>	2
2.3	<i>Onderzoeksverantwoording</i>	2
3.	<i>Voorlichting</i>	4
3.1	<i>Publieksvoorlichters</i>	4
4.	<i>Vorbereiding kandidaat</i>	6
4.1	<i>Oefenpakketten</i>	6
4.2	<i>Afgelegde oefenexamens</i>	7
4.3	<i>Problemen oefenexamens</i>	7
5.	<i>Registratie</i>	8
5.1	<i>Gebruikersgemak examensysteem</i>	8
6.	<i>Basisexamen inburgering</i>	9
6.1	<i>Resultaat examens</i>	9
6.2	<i>Kenmerken examenkandidaten</i>	10
6.3	<i>Fraude</i>	15
7.	<i>Klanttevredenheid</i>	16
7.1	<i>Klachten</i>	16

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage van de Monitor Inburgeringsexamen Buitenland (MIEB). Deze rapportage is tot stand gekomen in december 2006 en bevat de meest recente gegevens aangaande het basisexamen inburgering sinds de invoering van de Wet inburgering in het buitenland (Wib) op 15 maart 2006. De rapportage is opgemaakt door het Informatie- en Analysecentrum van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (INDIAC) in opdracht van de Directie Coördinatie Integratie Minderheden (DCIM)/Project Modernisering Inburgering (PMI) en bestaat voornamelijk uit kwantitatieve informatie, afkomstig uit het Inburgeringsexamen Biometrie Systeem van het Ministerie van Justitie (IEBS).

1.1 Achtergrond

Vanaf 15 maart 2006 is de Wib¹ van kracht geworden. Onder deze wet dienen vreemdelingen in de leeftijd van 16 tot 65 jaar, die voor gezinshereniging of gezinsvorming dan wel voor verblijf als geestelijk voorganger/bedienaar of godsdienstleraar naar Nederland komen, in het land van herkomst het basisexamen inburgering af te leggen.

Het succesvol behalen van het basisexamen inburgering – waarin kennis van de Nederlandse taal en samenleving wordt getoetst – is een nieuw vereiste om een machtiging tot voorlopig verblijf (MVV) te verkrijgen. Een MVV is een visum voor een verblijf van langere duur dat bepaalde vreemdelingen nodig hebben om in Nederland een verblijfsvergunning regulier voor bepaalde tijd (VVR) te verkrijgen.

Om zicht te krijgen op het verloop van het basisexamen inburgering in de praktijk, is het van belang gegevens te verzamelen over de kandidaten en de door hen afgelegde examenonderdelen en hierover periodiek te rapporteren.

Deze monitor draagt bij aan het signaleren van eventuele problemen in de uitvoering van de Wib en vormt daarmee één van de instrumenten op basis waarvan het inburgeringsbeleid kan worden verantwoord.

1.2 Indeling van het rapport

De rapportage is als volgt opgebouwd.

Na deze inleiding wordt in hoofdstuk twee ingegaan op de probleemstelling, de onderzoeksoepzet en de verantwoording van de monitor.

Het derde hoofdstuk gaat over de voorlichting rond het basisexamen inburgering. Hoofdstuk vier gaat in op de voorbereiding van de kandidaat voor het basisexamen inburgering. Het vijfde hoofdstuk behandelt de registratie van het examen. Hoofdstuk zes betreft het basisexamen inburgering, waarbij onder meer aandacht wordt besteed aan examenresultaten, kenmerken van de examenkandidaten en fraude. Hoofdstuk zeven gaat in op de klanttevredenheid.

¹Kamerstukken, Tweede Kamer, vergaderjaar 2003-2004, 29 700, nrs. 1-3

2. *Probleemstelling en opzet*

2.1 *Probleemstelling*

De monitor dient bij te dragen aan de beantwoording van de volgende centrale vraag:

- Hoe verloopt het basisexamen inburgering in de praktijk?

Daarnaast dienen de volgende deelvragen te worden beantwoord:

- Wat zijn de kenmerken van de aanvragers van het basisexamen inburgering?
- Wat zijn hun behaalde resultaten?
- Hoe is het examenverloop?
- Welke knelpunten komen bij de uitvoering aan het licht?

2.2 *Onderzoeksopzet*

De centrale vragen en deelvragen uit paragraaf 2.1 worden beantwoord door naar verschillende onderwerpen als voorlichting, voorbereiding op het examen, het examen, klanttevredenheid, vrijstellingen en ontheffingen te kijken.

De Commissie monitoring basisexamen inburgering (ingesteld bij besluit van de minister voor Vreemdelingenzaken en Integratie van 10 april 2006, nr. 5414591/06, gepubliceerd in de Staatscourant van 20 april 2006, nr. 77/pag. 11), zal de monitor gebruiken ter voorbereiding van haar adviezen aan de minister.

2.3 *Onderzoeksverantwoording*

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende informatiesystemen met eigen specifieke kenmerken. De voornaamste methode die wordt gebruikt om gegevens uit deze informatiesystemen te ontsluiten is kwantitatieve data analyse. In deze paragraaf passeren de belangrijkste informatiesystemen voor die data analyse de revue.

Voor hoofdstuk zes is gebruikt gemaakt van het Inburgeringsexamen Biometrie Systeem van het Ministerie van Justitie (IEBS). Het IEBS wordt gebruikt door Nederlandse diplomatieke vertegenwoordigingen in het buitenland (verder: posten) om de persoonsgegevens en vingerafdrukken van examenkandidaten te registreren alvorens zij overgaan tot deelname aan het basisexamen inburgering en om de einduitslag te vermelden. Met de informatie uit het IEBS is het mogelijk om een beeld te krijgen van de kenmerken van de examenkandidaten.

Van het totaal van 134 posten zijn van 77 posten IEBS gegevens ontvangen (zie paragraaf 6.1.1 voor een specificatie van deze 77 posten). Van 41 van de 134 posten is bericht ontvangen dat er in de betreffende periode geen examens zijn

afgenomen en van 16 van de 134 posten is geen (goede) of is niet tijdig informatie ontvangen.

De van de posten ontvangen gegevens zijn vervolgens gefilterd aan de hand van een methode waarbij het casenummer en de aanvraagdatum de uitgangspunten vormen.² De filtering wordt toegepast om onzuiverheden uit het IEBS te verwijderen.³

Na filtering zijn van 1.436 examens gegevens uit het Inburgeringsexamen Biometrie Systeem (IEBS) ontvangen. Deze examens zijn allen afgelegd in de periode vanaf 15 maart tot en met 30 september 2006.

Verder is gebruik gemaakt van registratiegegevens van DCIM/PMI, de diverse publieksvoorlichters, verkoopcijfers van Thieme Meulenhoff, gegevens over oefentoetsen van het Centrum voor innovatie van opleidingen (Cinop), gegevens uit diverse klachtenregistratiesystemen en informatie van de ICT Helpdesk van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

In de monitor worden percentages afgerond op hele getallen. Dit heeft tot gevolg dat optellingen van percentages in tabellen of grafieken kunnen afwijken van 100%.

² Het casenummer bestaat uit drie letters, twee cijfers voor het jaartal en 5 cijfers voor het volgnummer, bijvoorbeeld ANK0600001. Casenummers zonder die drie letters worden niet meegenomen, omdat dit erop wijst dat het om een oefening door de posten gaat. Eveneens worden casenummers met een afwijkende datum niet meegenomen, alsmede casenummers waaruit direct blijkt dat het een oefening betreft.

³ De onzuiverheden worden veroorzaakt doordat het personeel van de posten op het IEBS oefent. De posten hebben de opdracht om deze oefeningen te verwijderen. Het is echter niet uit te sluiten dat het IEBS enige onzuiverheden blijft bevatten.

3. Voorlichting

3.1 Publieksvoorlichters

De voorlichting rond het basisexamen inburgering is grotendeels verdeeld over een drietal publieksvoorlichters, te weten Postbus 51, publieksvoorlichting van de IND en het Front Office Inburgering (FOI) van de Projectdirectie Modernisering Inburgering (PMI) van het Ministerie van Justitie.

Voor de voorlichting wordt gebruik gemaakt van internet en folders. Verder zijn er informatielijnen waar naast telefonische vragen ook schriftelijke vragen (gesteld per brief of e-mail) worden beantwoord.

3.1.1 Aantal en soort vragen om voorlichting

Bij Postbus 51 komen er dagelijks veel vragen binnen over verschillende onderwerpen. Deze vragen komen zowel telefonisch als via e-mail of de website van Postbus 51 binnen. Om antwoord te geven op deze vragen raadplegen de voorlichters een database. Dit raadplegen wordt in geval van een telefonische vraag of een via de e-mail binnengekomen vraag geregistreerd.

In de periode vanaf mei 2006 tot en met oktober 2006 zijn er in totaal 17.985 vragen bij Postbus 51 binnengekomen die over onderwerpen van het Ministerie van Justitie gaan. Van deze vragen ging het in 5% (873) van de gevallen om vragen over de Wib. Deze vragen betroffen voor het merendeel algemene vragen met betrekking tot de voorbereiding op het examen (40%) en algemene vragen over het examen (38%). De vragen die binnenkomen via de website worden thans nog niet geregistreerd. In tabel 3.1 is de registratie door Postbus 51 weergegeven.

Tabel 3.1 – Vragen Postbus 51

	apr-06	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Totaal aantal vragen over Justitie	3.543	3.165	2.516	2.930	2.832	3.000				17.986
% Aantal vragen over de Wib	3%	4%	5%	6%	6%	5%				5%
	apr-06	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Totaal aantal vragen over de Wib	110	139	133	163	165	163				873
% Algemene vragen over de Wib	19%	8%	10%	3%	5%	7%				8%
% Algemene vragen examen	27%	41%	44%	45%	35%	33%				38%
% Algemene vragen voorbereiding examen	36%	38%	37%	35%	45%	44%				40%
% Overige vragen	17%	13%	9%	17%	15%	16%				14%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%

Bron: Postbus 51

Bij de publieksvoorlichting van de IND komen er dagelijks ook veel vragen binnen over verschillende onderwerpen. Deze vragen worden zowel telefonisch als via de e-mail gesteld. De vragen worden geteld, maar niet de aard van alle vragen wordt geregistreerd. Hierdoor is het niet mogelijk om uit het totaal aantal vragen het exacte aantal vragen over de Wib te filteren. Om hierover toch een indicatie te krijgen is besloten om op meetmomenten te turven en deze resultaten te extrapoleren.

In de periode vanaf april 2006 tot en met oktober zijn er in totaal 115.682 vragen bij de publieksvoorlichting van de IND binnengekomen. Na extrapolatie middels meetmomenten ging het in 5% (5.459) van de gevallen om vragen over de Wib. Deze vragen betroffen vooral algemene vragen over de Wib (51%). In tabel 3.2 is de registratie door de publieksvoorlichting van de IND weergegeven.

Tabel 3.2 – Vragen publieksvoorlichting IND

	apr-06	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
Totaal aantal vragen aan IND	15.054	16.591	14.538	16.771	17.200	15.611	19.917			115.682
% Aantal vragen over de Wib	5%	4%	2%	7%	9%	11%	7%			5%
% Algemene vragen over de Wib	55%	60%	52%	43%	30%	58%	31%			51%
% Algemene vragen examen	17%	11%	17%	18%	10%	4%	20%			14%
% Algemene vragen voorbereiding examen	14%	12%	14%	15%	17%	4%	18%			14%
% Overige vragen	14%	16%	17%	25%	43%	33%	31%			21%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%

Bron: IND

FOI is, na Postbus 51, een tweedelijns informatiebron die vooral is opgezet voor gemeenten met vragen over de inburgering in Nederland. In de maanden vóór de invoering en de eerste maanden na de invoering van de Wib heeft FOI veel vragen gekregen over het basisexamen inburgering. Exacte cijfers van het aantal vragen zijn niet bekend. De mensen die contact opnemen worden doorverwezen naar de "veelgestelde vragen" (FAQ's) op de website en lijken hiermee vaak geholpen te zijn. Wanneer vragen niet direct beantwoord kunnen worden, worden de mensen doorverwezen naar Postbus 51, de IND of het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

4. Voorbereiding kandidaat

De examenkandidaat kan zich voorbereiden op het basisexamen inburgering. Voor deze voorbereiding zijn speciale oefenpakketten met de titel "Naar Nederland" samengesteld.

4.1 Oefenpakketten

De oefenpakketten worden door ThiemeMeulenhoff verspreid. Er zijn zeven verschillende pakketten. Alle pakketten bevatten een audio-cd, een fotoboek, een handleiding inclusief 100 vragen en drie TIN-codes voor het afleggen van drie oefenexamens Toets Geproken Nederlands (TGN).

De verschillen tussen de pakketten zijn:

- de inhoud van de film: 'gekuiste' (GK) of 'ongekuiste' versie (OGK);⁴
- de drager: dvd of video (VI);
- de taal (alleen voor video).

De pakketten worden door ThiemeMeulenhoff verkocht aan de diverse boekhandels. Particulieren kopen de pakketten in boekhandels.

4.1.1 Verkoopcijfers

In tabel 4.1 zijn de verkoopcijfers van de oefenpakketten aan de boekhandels weergegeven. De 'ongekuiste' dvd "Naar Nederland" (alle talen) is het meest verkocht.

Tabel 4.1 - Verkoopcijfers oefenpakketten per maand

titel	inhoud	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	totaal
NAARNED1:DVD GK ALLE	Gekuiste versie, alle beschikbare talen + NL	493	345	313	512	296	324	295	310			2.888
NAARNED2:DVD OGK ALL	Ongekuiste versie, alle beschikbare talen + NL	1.248	1.216	543	839	617	796	814	632			6.705
NAARNED3:VI GK MAROK	Gekuiste versie, Marokkaans, Arabisch + NL	66	76	53	53	43	28	22	31			372
NAARNED4:VI GK TARIF	Gekuiste versie, Rifgebergte + Berber + NL	9	6	7	1	2	5	4	3			37
NAARNED5:VI GK TURKS	Gekuiste versie, Turks + NL	62	61	49	47	64	45	1	36			365
NAARNED6 VI GK KURMA	Gekuiste versie, Koerdisch + NL	4	-1	4	4	1	0	3	3			18
NAARNED7:VI GK ENGLS	Gekuiste versie, Engels + NL	38	43	55	57	38	33	25	25			314
NAARNED EXTRA TIN+HL	Tincodes + Handleiding	39	17	22	42	25	38	37	43			263
totaal		1.959	1.763	1.046	1.555	1.086	1.269	1.201	1.083			10.962

Bron: ThiemeMeulenhoff

4.1.2 Klachten met betrekking tot de oefenpakketten

ThiemeMeulenhoff meldt dat er tot en met 30 september 2006 geen klachten zijn ontvangen over de oefenpakketten.

⁴ In de gekuiste versie ontbreken een aantal mogelijk aanstootgevende scènes die op de ongekuste versie wel te zien zijn.

4.2 *Afgelegde oefenexamens*

4.2.1 Status oefenexamens

In tabel 4.2 zijn de aantallen voltooide en onvoltooide oefenexamens TGN die door ThiemeMeulenhoff bij Cinop (Centrum voor innovatie van opleidingen) ingekocht zijn TGN weergegeven. Een oefenpakket bevat drie van deze oefenexamens TGN.

Tot en met 9 november van dit jaar zijn 4.433 oefenexamens afgelegd. Hiervan zijn 3.871 toetsen voltooid, een percentage van 87%. 562 toetsen (13% van het totaal) zijn voortijdig afgebroken en daarmee niet geheel afgerond.

Tabel 4.2 – Status oefenexamens tot en met 9 november 2006

Status	Aantal	%
Voltooid	3.871	87%
Onvoltooid	562	13%
Totaal	4.433	100%

Bron: Cinop

4.3 *Problemen oefenexamens*

4.3.1 Aantal en soort problemen oefenexamens

Er is een drietal klachten binnengekomen over moeilijkheden met het inbellen van de oefentoets. Deze klachten waren afkomstig uit respectievelijk Wit-Rusland, Oekraïne en Kaliningrad (Russische Federatie) en hielden in dat er na het invoeren van de TIN-code geen toets volgt. De toets is naar verwachting wel via internet af te leggen.

5. Registratie

5.1 Gebruikersgemak examensysteem

5.1.1 Aantal en soort supportverzoeken bij de ICT Helpdesk

Medewerkers van de posten kunnen bij technische problemen met het IEBS, de telefoonlijn of de betalingsapplicatie een supportverzoek indienen bij de ICT Helpdesk van het Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken meldt over de periode vanaf 15 maart tot en met 30 september 2006 dertien supportverzoeken voor wat betreft het IEBS. Deze betroffen éénmaal een foutieve instelling van de biodatabase, éénmaal een nieuwe harddisk en een aantal gebruikersproblemen zoals een vergeten wachtwoord.

Daarnaast meldt het Ministerie over de betreffende periode acht supportverzoeken aangaande de telefoonlijn, hetgeen in twee gevallen ging om een fout in de centrale van het Ministerie (BZ-centrale) en éénmaal om de aarding van de bij het examen benodigde interface.

Verder waren er in de betreffende periode zeven supportverzoeken aangaande de betalingsapplicatie. Deze betroffen dubbele aanmeldingen vanwege een netwerkstoring of gebruikersproblemen.

6. *Basisexamen inburgering*

Het basisexamen inburgering bestaat uit twee onderdelen, te weten de Toets Gesproken Nederlands (TGN) en de Toets Kennis van de Nederlandse Samenleving (KNS). De examenkandidaat dient voor beide onderdelen te slagen om het examen te halen.

Het basisexamen inburgering wordt afgenomen via een telefoonlijn die in directe verbinding staat met een spraakherkenningscomputer in de Verenigde Staten. Nadat er verbinding met deze computer is gemaakt hoort de examenkandidaat via een hoofdtelefoon vragen die de computer stelt. De kandidaat dient daarop antwoord te geven via de microfoon die aan de hoofdtelefoon vast zit.

De deelnemers aan het basisexamen inburgering krijgen indien ze volgens de computer onvoldoende hebben gescoord, voorlopig ook nog een beoordeling door examinatoren. Komen de examinatoren tot de conclusie dat de kandidaat toch is geslaagd, dan telt deze uitslag.

6.1 *Resultaat examens*

6.1.1 Aantallen afgelegde examens en het aantal examenkandidaten

Na filtering zijn de IEBS-gegevens van 1.436 afgelegde examens ontvangen. Dit betreft de gegevens van in totaal 77 posten⁵. Zie paragraaf 2.3 voor een toelichting op de filtering.

In het IEBS krijgt elke examenkandidaat een eigen casnummer, gekoppeld aan zijn of haar biometrische kenmerken. De examens en de herexamens worden gekoppeld aan het casnummer. Hierdoor is na te gaan hoe vaak een kandidaat examen heeft gedaan. Gebleken is dat de 1.436 examens zijn afgelegd door 1.370 unieke kandidaten.

6.1.2 Slagingspercentage

Van deze 1.370 kandidaten slaagde 89% voor het eerste examen en zakte er 7%. De overige 4% van deze kandidaten wachtte aan het eind van de voornoemde periode nog op de herbeoordeling van het examenresultaat. In tabel 6.1 zijn deze examenresultaten weergegeven.

Van de 60 kandidaten die meer dan één keer een examen heeft gedaan slaagden 43% en zakten 28% voor het tweede examen. De overige kandidaten wachtten

⁵ Het ging hierbij om gegevens van de volgende posten:

Abuja, Accra, Addis Abeba, Algiers, Amman, Ankara, Antwerpen, Asmara, Bamako, Bangkok, Barcelona, Beiroet, Belgrado, Benin, Boekarest, Bogota, Brasilia, Buenos Aires, Caracas, Colombo, Cotonou, Dakar, Dar es Salaam, Dubai, Dhaka, Damascus, Dusseldorf, Frankfurt, Guangzhou, Havanna, Ho Chi Min city, Islamabad, Istanbul, Jakarta, Kaapstad, Kairo, Kiev, Kigali, Kuala Lumpur, Kinshasa, La Paz, Lissabon, Luanda, Luxemburg, Madrid, Manilla, Mexico, Milaan, Moskou, Montevideo, Nairobi, New Delhi, Ouagadougou, Parijs, Peking, St Petersburg, Pretoria, Paramaribo, Rabat, Rio de Janeiro, Rome, Sao Paulo, Seoel, Shanghai, Singapore, San Jose, Skopje, Santo Domingo, Santiago, Sofia, Tbilisi, Teheran, Tel Aviv, Toronto, Tunis, Warschau, Zagreb.

aan het eind van de voornoemde periode nog op de herbeoordeling van het examenresultaat. Zes kandidaten legden meer dan twee keer een examen af.

Tabel 6.1 - Examenresultaten

Examen/Resultaat		Examen	%	TGN	%	KNS	%
Eerste examen	Geslaagd	1.217	89%	1.259	92%	1.266	92%
	Gezakt	93	7%	58	4%	59	4%
	Overig	60	4%	53	4%	45	3%
Totaal		1.370		1.370		1.370	

Bron: IEBS

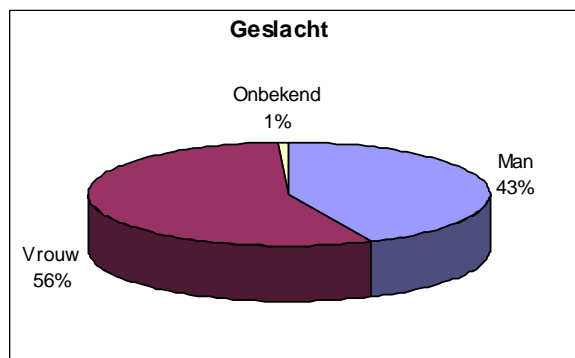
6.2 Kenmerken examenkandidaten

In deze paragraaf wordt gerapporteerd over de kenmerken van de 1.370 examenkandidaten en over het resultaat van hun eerste examen.

6.2.1 Examenresultaten naar geslacht

In grafiek 6.1 is het percentage mannelijke en vrouwelijke examenkandidaten weergegeven. Uit de grafiek blijkt dat de meeste examenkandidaten van het vrouwelijke geslacht zijn.

Grafiek 6.1 - Examenkandidaten naar geslacht



Bron: IEBS

In tabel 6.2 zijn de examenresultaten afgezet naar het geslacht van de examenkandidaten. Benadrukt dient te worden dat een examenkandidaat voor zowel het examenonderdeel TGN alsmede het examenonderdeel KNS moet slagen eer men geslaagd is voor het gehele examen. Uit de tabel blijkt dat 90% van de mannen en 88% van de vrouwen slaagt voor het eerste examen en dat 6% van de mannen en 7% van de vrouwen zakt voor het eerste examen. De categorie 'overig' betreft examenkandidaten die aan het eind van de voornoemde periode nog op de herbeoordeling van het examenresultaat wachten.

In de tabel worden tevens de resultaten van de afzonderlijke examenonderdelen weergegeven.

Tabel 6.2 - Examenresultaten naar geslacht

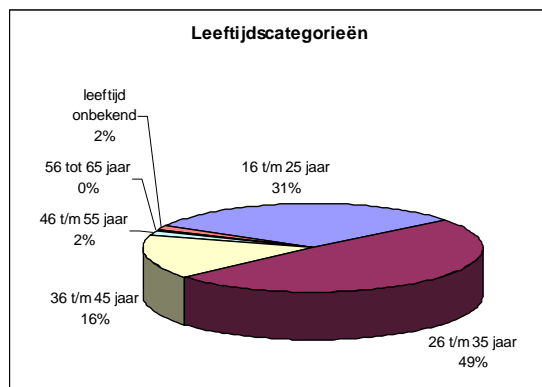
Geslacht/Resultaat		Examen	%	TGN	%	KNS	%
Man	Geslaagd	530	90%	550	93%	546	92%
	Gezakt	35	6%	20	3%	25	4%
	Overig	27	5%	22	4%	21	4%
	Subtotaal	592	100%	592	100%	592	100%
Vrouw	Geslaagd	677	88%	699	91%	709	92%
	Gezakt	57	7%	37	5%	34	4%
	Overig	33	4%	31	4%	24	3%
	Subtotaal	767	100%	767	100%	767	100%
Onbekend	Geslaagd	10	91%	10	91%	11	100%
	Gezakt	1	9%	1	9%	0	0%
	Overig	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotaal	11	100%	11	100%	11	100%
Totaal		1.370		1.370		1.370	

Bron: IEBS

6.2.2 Examenresultaten naar leeftijd

In grafiek 6.2 het aantal examenkandidaten naar leeftijdscategorie weergegeven. Uit de grafiek blijkt dat de leeftijdscategorie 26 t/m 35 jaar (49%) het meest voor komt, gevolgd door de leeftijdscategorie 16 t/m 25 jaar (31%). Er waren vier examenkandidaten in de leeftijdscategorie 56 tot 65 jaar.

Grafiek 6.2 - Examenkandidaten naar leeftijd



Bron: IEBS

In tabel 6.3 zijn de examenresultaten afgezet naar de leeftijd van de examenkandidaten. Uit de tabel blijkt onder andere dat 88% van de examenkandidaten in de meest voorkomende leeftijdscategorie 26 t/m 35 jaar slaagt voor het eerste examen en dat 8% zakt voor het eerste examen. In de tabel worden tevens de resultaten van de overige leeftijdscategorieën en de afzonderlijke examenonderdelen weergegeven.

Tabel 6.3 - Examenresultaten naar leeftijd

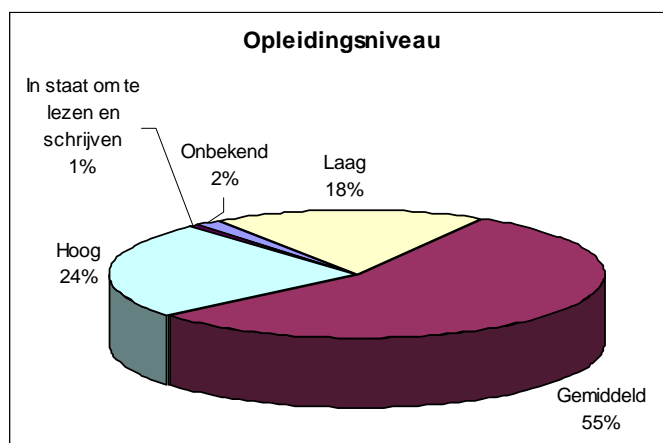
Leeftijd/Resultaat	Examen	%	TGN	%	KNS	%	
16 t/m 25 jaar	Geslaagd	380	90%	390	92%	393	93%
	Gezakt	25	6%	16	4%	17	4%
	Overig	17	4%	16	4%	12	3%
	Subtotaal	422	100%	422	100%	422	100%
26 t/m 35 jaar	Geslaagd	599	88%	622	92%	622	92%
	Gezakt	51	8%	33	5%	33	5%
	Overig	28	4%	23	3%	23	3%
	Subtotaal	678	100%	678	100%	678	100%
36 t/m 45 jaar	Geslaagd	197	89%	206	93%	207	93%
	Gezakt	15	7%	7	3%	9	4%
	Overig	10	5%	9	4%	6	3%
	Subtotaal	222	100%	222	100%	222	100%
46 t/m 55 jaar	Geslaagd	20	87%	20	87%	20	87%
	Gezakt	0	0%	0	0%	0	0%
	Overig	3	13%	3	13%	3	13%
	Subtotaal	23	100%	23	100%	23	100%
56 tot 65 jaar	Geslaagd	3	75%	3	75%	4	100%
	Gezakt	1	25%	1	25%	0	0%
	Overig	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotaal	4	100%	4	100%	4	100%
leeftijd onbekend	Geslaagd	18	86%	18	86%	20	95%
	Gezakt	1	5%	1	5%	0	0%
	Overig	2	10%	2	10%	1	5%
	Subtotaal	21	100%	21	100%	21	100%
Totaal	1.370		1.370		1.370		

Bron: IEBS

6.2.3 Examenresultaten naar opleidingsniveau

In grafiek 6.3 is het opleidingsniveau van de examenkandidaten weergegeven. Het opleidingsniveau “gemiddeld” komt het meest voor, gevolgd door het opleidingsniveau “hoog”.

Grafiek 6.3 - Examenkandidaten naar opleidingsniveau



Bron: IEBS

In tabel 6.4 zijn de examenresultaten van de examenkandidaten afgezet naar het opleidingsniveau van de examenkandidaten. Uit de tabel blijkt onder andere dat 90% van de examenkandidaten met een gemiddelde opleiding slaagt voor het eerste examen en dat 5% zakt voor het eerste examen. In de tabel worden tevens de resultaten van de overige opleidingsniveaus en de afzonderlijke examenonderdelen weergegeven.

Tabel 6.4 - Examenresultaten naar opleidingsniveau

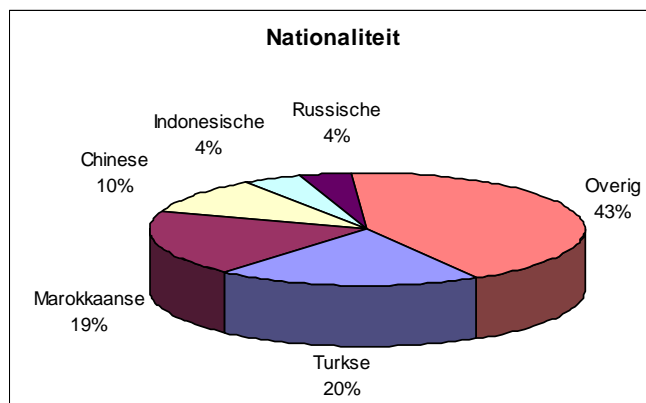
Opleidingsniveau/Resultaat		Examen	%	TGN	%	KNS	%
Onbekend	Geslaagd	22	92%	23	96%	22	92%
	Gezakt	1	4%	0	0%	1	4%
	Overig	1	4%	1	4%	1	4%
	Subtotaal	24	100%	24	100%	24	100%
Laag	Geslaagd	193	79%	210	86%	210	86%
	Gezakt	39	16%	24	10%	25	10%
	Overig	12	5%	10	4%	9	4%
	Subtotaal	244	100%	244	100%	244	100%
Gemiddeld	Geslaagd	687	90%	701	92%	713	94%
	Gezakt	41	5%	30	4%	24	3%
	Overig	32	4%	29	4%	23	3%
	Subtotaal	760	100%	760	100%	760	100%
Hoog	Geslaagd	311	93%	320	96%	316	94%
	Gezakt	10	3%	3	1%	8	2%
	Overig	14	4%	12	4%	11	3%
	Subtotaal	335	100%	335	100%	335	100%
In staat om te lezen en schrijven	Geslaagd	4	57%	5	71%	5	71%
	Gezakt	2	29%	1	14%	1	14%
	Overig	1	14%	1	14%	1	14%
	Subtotaal	7	100%	7	100%	7	100%
Totaal		1.370		1.370		1.370	

Bron: IEBS

6.2.4 Examenresultaten naar nationaliteit

In grafiek 6.4 is de top vijf van nationaliteiten van de examenkandidaten weergegeven. Uit de grafiek blijkt dat de meeste examenkandidaten van Turkse nationaliteit (20%) zijn, gevolgd door de Marokkaanse nationaliteit (19%) en de Chinese nationaliteit (10%).

Grafiek 6.4 - Examenkandidaten naar nationaliteit



Bron: IEBS

In tabel 6.5 zijn de examenresultaten afgezet naar de nationaliteit van de examenkandidaten. Uit de tabel blijkt onder andere dat 90% van de Turkse examenkandidaten slaagt voor het eerste examen en dat 9% zakt voor het eerste examen. In de tabel worden tevens de resultaten van de overige vier meest voorkomende nationaliteiten en de examenonderdelen weergegeven.

Tabel 6.5 - Examenresultaten naar nationaliteit

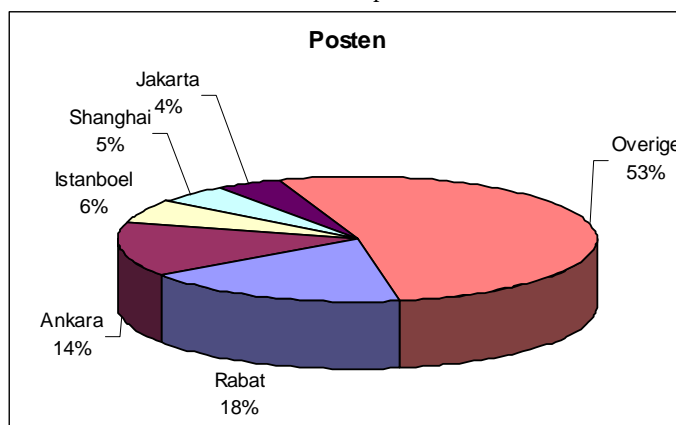
Top 5 Nationaliteit/Resultaat		Examen	%	TGN	%	KNS	%
Turkse	Geslaagd	245	90%	252	93%	253	93%
	Gezakt	24	9%	17	6%	18	7%
	Overig	2	1%	2	1%	0	0%
	Subtotaal	271	100%	271	100%	271	100%
Marokkaanse	Geslaagd	228	88%	237	92%	241	93%
	Gezakt	19	7%	11	4%	12	5%
	Overig	12	5%	11	4%	6	2%
	Subtotaal	259	100%	259	100%	259	100%
Chinese	Geslaagd	115	82%	122	87%	120	86%
	Gezakt	10	7%	5	4%	10	7%
	Overig	15	11%	13	9%	10	7%
	Subtotaal	140	100%	140	100%	140	100%
Indonesische	Geslaagd	57	95%	59	98%	58	97%
	Gezakt	3	5%	1	2%	2	3%
	Overig	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotaal	60	100%	60	100%	60	100%
Russische	Geslaagd	50	94%	50	94%	50	94%
	Gezakt	0	0%	0	0%	0	0%
	Overig	3	6%	3	6%	3	6%
	Subtotaal	53	100%	53	100%	53	100%
Overig	Geslaagd	522	89%	539	92%	544	93%
	Gezakt	37	6%	24	4%	17	3%
	Overig	28	5%	24	4%	26	4%
	Subtotaal	587	100%	587	100%	587	100%
Totaal		1.370		1.370		1.370	

Bron: IEBS

6.2.5 Examenresultaten naar post

In grafiek 6.5 is de spreiding van de examenkandidaten over de grootste zes posten weergegeven. Uit de grafiek blijkt dat de meeste examenkandidaten hun examen in Rabat afleggen, gevolgd door Ankara en Istanboel.

Grafiek 6.5 - Examenkandidaten naar post



Bron: IEBS

In tabel 6.6 zijn de examenresultaten van de examenkandidaten afgezet naar de grootste zes posten. Uit de tabel blijkt onder andere dat in Rabat 88% van de examenkandidaten slaagt voor het eerste examen en dat 7% zakt voor het eerste examen. In de tabel worden tevens de resultaten over vijf andere posten en de examenonderdelen weergegeven.

Tabel 6.6 - Examenresultaten naar post

Posten/Resultaat		Examen	%	TGN	%	KNS	%
Rabat	Geslaagd	217	88%	226	91%	229	93%
	Gezakt	18	7%	10	4%	12	5%
	Overig	12	5%	11	4%	6	2%
	Subtotaal	247	100%	247	100%	247	100%
Ankara	Geslaagd	174	90%	179	92%	181	93%
	Gezakt	18	9%	13	7%	13	7%
	Overig	2	1%	2	1%	0	0%
	Subtotaal	194	100%	194	100%	194	100%
Istanboel	Geslaagd	74	93%	76	95%	75	94%
	Gezakt	6	8%	4	5%	5	6%
	Overig	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotaal	80	100%	80	100%	80	100%
Shanghai	Geslaagd	54	77%	56	80%	59	84%
	Gezakt	5	7%	3	4%	5	7%
	Overig	11	16%	11	16%	6	9%
	Subtotaal	70	100%	70	100%	70	100%
Jakarta	Geslaagd	56	95%	58	98%	57	97%
	Gezakt	3	5%	1	2%	2	3%
	Overig	0	0%	0	0%	0	0%
	Subtotaal	59	100%	59	100%	59	100%
Moskou	Geslaagd	43	93%	43	93%	43	93%
	Gezakt	0	0%	0	0%	0	0%
	Overig	3	7%	3	7%	3	7%
	Subtotaal	46	100%	46	100%	46	100%
Overige	Geslaagd	599	89%	621	92%	622	92%
	Gezakt	43	6%	27	4%	22	3%
	Overig	32	5%	26	4%	30	4%
	Subtotaal	674	100%	674	100%	674	100%
Totaal		1.370		1.370		1.370	

Bron: IEBS

6.3 *Fraude*

6.3.1 Tijdelijke uitsluiting examens

Het Ministerie van Buitenlandse Zaken meldt dat er geen fraude is geconstateerd. Er zijn dan ook geen kandidaten (tijdelijk) uitgesloten van het examen.

7. Klanttevredenheid

Onderhavig hoofdstuk gaat in op de klanttevredenheid. Hierbij wordt gekeken naar de klachten die binnenkomen bij de diverse organisaties die bij de uitvoering van het basisexamen inburgering betrokken zijn.

7.1 Klachten

Volgens de algemene Algemene wet bestuursrecht (Awb) ontbreekt een definitie van het begrip 'klacht' (Awb, Hoofdstuk 9 Klachtbehandeling). Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan en dit maakt het onderscheid tussen een vraag enerzijds en een klacht anderzijds lastig. In deze paragraaf gaat het om alle mondelinge en schriftelijke correspondentie die niet geschaard kan worden onder de vragen bij voorlichting, zoals bovenstaand opgesomd.

7.1.1 Aantal en aard klachten: Projectdirectie Modernisering Inburgering

PMI heeft vanaf maart 2006 tot heden ongeveer 45 schriftelijke burgervragen / klachten ontvangen. Deze vragen/ klachten hadden een zeer uitlopende strekking, van vragen over omvang van het oefenpakket tot aan een voorstel voor verbetering van de inhoud van het basisexamen inburgering. Kort na inwerkingtreding van de Wib was er een aantal vragen over het slagingspercentage en over het aantal afgenomen examens. Daarnaast zijn in de eerste vier maanden met name veel vragen binnengekomen over de inhoud van zowel het oefenpakket als het basisexamen zelf.

Uit de aard van de vragen en klachten is – vanwege de diversiteit – vooralsnog geen trend te ontdekken.

7.1.2 Aantal en aard klachten: de Immigratie- en Naturalisatiedienst

De klachten die bij de IND binnenkomen worden geregistreerd in KUBIS. KUBIS voorziet thans niet in de mogelijkheid om klachten te registreren op een zodanig niveau dat duidelijk wordt dat het gaat om een klacht over het basisexamen inburgering.

7.1.3 Aantal en aard klachten: het Ministerie van Buitenlandse Zaken

In totaal zijn in de periode vanaf 15 maart tot 30 september 2006 dertien klachten ontvangen door het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Drie hiervan hadden betrekking op gedragingen van medewerkers van de posten. Drie klachten hadden betrekking op de omstandigheden dan wel de omgeving waarin het examen wordt afgenomen. Vier klachten betroffen de technische problemen voor of tijdens het examen. De

overige drie klachten hadden betrekking op diverse overige omstandigheden.

7.1.4 Aantal klachten over het betalingsproces

Het Ministerie van Buitenlandse zaken meldt dat er een klacht is binnengekomen waarbij verkeerde informatie van de post is ontvangen, waardoor het geld op de rekening van de IND ten behoeve van MVV aanvragen terecht kwam. Verder is er nog een klacht ontvangen waarbij de ambassade aangaf geen examengeld te hebben ontvangen, terwijl dit wel degelijk tijdig was overmaakt.