

## University of Groningen

### Integratie in actie

Heikamp, Eline; Hansen, Nina

**IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.**

*Document Version*

Publisher's PDF, also known as Version of record

*Publication date:*

2021

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*

Heikamp, E., & Hansen, N. (2021). *Integratie in actie: Taal en contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers. Een sociaalpsychologische analyse van het project 'Kletsmaatjes' voor de stichting Het Begin Met Taal.* University of Groningen.

#### Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

#### Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.



rijksuniversiteit  
groningen

faculteit gedrags- en  
maatschappijwetenschappen

psychologie

# Integratie in actie: Taal en contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers

Een sociaalpsychologische analyse van het project  
'Kletsmaatjes'

**- Eindrapport -**

Eline Heikamp & Nina Hansen

Rijksuniversiteit Groningen  
December 2021

## Te citeren als:

Heikamp, E. & Hansen, N. (2021). Integratie in actie: Taal en contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers. Een sociaalpsychologische analyse van het project 'Kletsmaatjes' voor de stichting Het Begint met Taal. *Final report. University of Groningen, the Netherlands*. ISBN: 978-94-034-2949-6



**KLETSMAATJES**

# Inhoudsopgave

Dankwoord .....	3
Samenvatting .....	4
Summary .....	5
1 Inleiding .....	6
1.1 Wetenschappelijke achtergrond .....	7
1.2 Dit rapport .....	9
2 Onderzoeksmethode.....	10
2.1 Studiedesign en Steekproef .....	10
2.2 Procedure .....	10
2.3 Metingen .....	10
3 Ervaringen met Kletsmaatjes .....	13
3.1 Hoe ervaren vrijwilligers en deelnemers het contact met hun Kletsmaatje? .....	13
3.2 Over welke onderwerpen praten vrijwilligers en deelnemers met hun Kletsmaatje? ..	14
4 Leereffecten van Kletsmaatjes.....	17
4.1 Wat leren vrijwilligers en deelnemers van hun Kletsmaatje? .....	17
4.2 Verandert de beeldvorming omtrent vluchtelingen onder vrijwilligers? .....	18
4.3 Wat is het effect van deelname aan Kletsmaatjes op de integratie van deelnemers? .....	20
5 Matching binnen Kletsmaatjes .....	24
5.1 Wat is de huidige manier van matchen binnen Kletsmaatjes? Wat zijn de matchingsvoorkeuren van deelnemers en vrijwilligers?.....	24
6 Discussie .....	27
6.1 Inzichten op basis van het onderzoek .....	27
6.2 Praktische aanbevelingen voor Kletsmaatjes en vergelijkbare initiatieven.....	29
6.3 Beperkingen en vervolgonderzoek .....	30
6.4 Afsluitende opmerkingen.....	30
Referenties.....	32
Bijlage 1. Gesprekonderwerpen en Taalactiviteiten .....	34
Bijlage 2. Uitwisseling tussen vrijwilligers en deelnemers .....	40
Bijlage 3. Correlaties tussen studievariabelen .....	45
Bijlage 4. Regressietabellen .....	46

## Dankwoord

Dit onderzoek was niet mogelijk geweest zonder een aantal samenwerkingen. Teamwerk was essentieel voor het schrijven van dit rapport. Ten eerste willen we stichting Het Begint met Taal ([www.hetbegintmettaal.nl/](http://www.hetbegintmettaal.nl/)), en in het bijzonder Sylvia de Groot Heupner en Bastiaan Weldring bedanken voor hun steun en interesse om meer te willen leren over de effecten van hun taalcoachingsprogramma 'Kletsmaatjes'. Ook dank aan Renée Heiting, coördinator bij Kletsmaatjes, voor haar feedback op de vragenlijst en haar input om de vragenlijst op A2-niveau af te stemmen. Verder gaat onze dank uit naar zeven gemotiveerde studenten van de bachelor Psychologie aan de Rijksuniversiteit Groningen. In het kader van hun bachelorthese hebben Vera van den Bosch, Andreas Ebert, Verena Graage, Alice McCreary, Nantke Neumann en Sara Odding bijgedragen aan het ontwikkelen van de vragenlijst en het analyseren van de data. Greta Grossek heeft geholpen om de open vragen te coderen en heeft tevens haar bachelorthese over dit project geschreven.

We willen alle vrijwilligers en deelnemers van Kletsmaatjes extra bedanken die vrijwillig aan dit onderzoek hebben deelgenomen. Ontzettend bedankt voor jullie tijd en moeite om de vragenlijst in te vullen, en de openheid die jullie daarbij hebben laten zien.

Eline Heikamp en Nina Hansen

## Samenvatting

**Introductie.** Deelname aan (online) taalmaatjesprogramma's kan een belangrijke bijdrage leveren aan de integratie van nieuwkomers. Naast formeel taalonderwijs bieden informele taalinitiatieven nieuwkomers de kans om alledaagse taal te oefenen via sociaal contact met een vrijwilliger. Het project 'Kletsmaatjes' is een voorbeeld van een dergelijk informeel taalinitiatief. Nieuwkomers voeren een half jaar lang regelmatig een online gesprek met een Nederlandstalige vrijwilliger waaraan zij gekoppeld zijn. Hierdoor krijgen nieuwkomers de kans om hun spreekvaardigheid te verbeteren en de Nederlandse cultuur beter te leren kennen. Dit rapport beschrijft een onderzoek naar het project 'Kletsmaatjes'. Hieronder worden de hoofdbevindingen op basis van drie vragen samengevat.

**Methode.** In totaal hebben 331 vrijwilligers en 167 nieuwkomers deelgenomen aan een online vragenlijst met gesloten en open vragen. De vrijwilligers waren gemiddeld 48 jaar oud (83% vrouwen). Een meerderheid heeft nog geen ervaring als taalcoach (68%). De nieuwkomers waren gemiddeld 36 jaar oud (52% vrouwen), en de meerderheid kwam uit Turkije (34%) of Syrië (13%).

### Hoofdbevindingen.

#### 1. *Wat zijn de ervaringen van vrijwilligers en nieuwkomers met hun Kletsmaatje?*

Vrijwilligers en nieuwkomers zijn allebei tevreden met hun gesprekspartner en evalueren het contact als positief. Daarnaast hebben vrijwilligers en nieuwkomers het over een reeks aan verschillende gespreksonderwerpen, zoals dagelijks leven, cultuur en culturele verschillen, en vrije tijd, hobby's en interesses. Ze doen samen diverse taalspecifieke oefeningen, bijvoorbeeld aan de hand van materiaal (SpreekTaal, Gezonde Taal) of teksten.

#### 2. *Wat zijn de leereffecten van deelname aan Kletsmaatjes op vrijwilligers en nieuwkomers?*

Vrijwilligers en nieuwkomers leren met name over elkaars cultuur. Een derde van de vrijwilligers kreeg een positiever beeld van vluchtelingen. Wat betreft de integratie van nieuwkomers: nieuwkomers die positief contact hebben met hun vrijwilligers geven zichzelf hogere scores op vier integratie-aspecten (taalvaardigheid, kennis van de Nederlandse cultuur, sociaal netwerk en *sense of belonging*). De kwaliteit van contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers is daarmee relevant voor integratie.

#### 3. *Hoe zien de huidige koppels van vrijwilligers en nieuwkomers er uit? Welke voorkeuren hebben vrijwilligers en nieuwkomers met betrekking tot hun Kletsmaatje?*

Op dit moment worden vrijwilligers en nieuwkomers met name gekoppeld op basis van hun *geslacht* en *gedeelde interesses*. Vrijwilligers en nieuwkomers geven de voorkeur aan een Kletsmaatje waarmee ze interesses delen. Daarnaast hebben vrouwelijke vrijwilligers en nieuwkomers voorkeur voor een Kletsmaatje van hetzelfde geslacht, en hebben jonge vrijwilligers en nieuwkomers voorkeur voor iemand van dezelfde leeftijd.

### Conclusies

1. Positief contact tussen vrijwilligers en nieuwkomers is essentieel.
2. Informeel taalcontact stimuleert taalontwikkeling en culturele uitwisseling.
3. Het maken van koppels op basis van bepaalde kenmerken is relevant voor vrijwilligers en nieuwkomers: zij laten bepaalde voorkeuren zien.

### Adviezen

1. Aangezien positief contact tussen vrijwilligers en nieuwkomers essentieel is, is het belangrijk om het opbouwen van een vriendschappelijke relatie tussen vrijwilligers en nieuwkomers te stimuleren.
2. Koppel op gedeelde interesses, maar houd ook rekening met individuele voorkeuren.

## Summary

**Introduction.** Participating in (online) language buddy programs can make a significant contribution to the integration of newcomers. Alongside formal instruction, informal language initiatives offer newcomers the opportunity to practice everyday language through social contact with a volunteer. The project 'Kletsmaatjes' is an example of such an informal language initiative. For six months, newcomers have regular online conversations with a Dutch-speaking volunteer which enables them to improve their speaking skills and to get to know the Dutch culture. This report describes a study about the project 'Kletsmaatjes'. The main findings based on three questions are summarized below.

**Method.** 331 volunteers and 167 newcomers have participated in an online questionnaire with closed and open questions. The volunteers were on average 48 years (83% women). A majority did not have previous experience as a language buddy (68%). The newcomers were on average 36 years (52% women), and a majority came from Turkey (34%) or Syria (13%).

### Main findings.

1. *What are the experiences of volunteers and migrant newcomers with their Kletsmaatje?*

Volunteers and migrant newcomers are both satisfied with their conversation partner and evaluate the contact as positive. In addition, volunteers and migrant newcomers talk about a range of different topics, such as their daily life, the culture and cultural differences, and free time, hobbies and interests. They engage in different language specific activities, for example by using practice material (SpreekTaal, Gezonde Taal) or texts.

2. *What are learning effects on volunteers and migrant newcomers by participating in Kletsmaatjes?*

Volunteers and migrant newcomers learned about each other's culture. One third of the volunteers gained a more positive view of refugees. Regarding the integration of migrant newcomers: those who have positive contact with their volunteers give themselves higher scores on four integration aspects (language proficiency, knowledge of Dutch culture, social network and sense of belonging). The quality of contact between migrant newcomers and volunteer is therefore relevant for integration.

3. *How are the pairs of volunteers and migrant newcomers currently made? What preferences do they have regarding their Kletsmaatje?*

Currently, volunteers and participants are matched in terms of gender and shared interests. Volunteers and participants prefer to talk to a Kletsmaatje who has similar interests. In addition, female volunteers and participants prefer a Kletsmaatje who is also female, and young volunteers and participant prefer someone of the same age.

### Conclusions

1. Positive contact between volunteers and migrant newcomers is essential.
2. Informal language contact stimulates language development and cultural exchange.
3. Making pairs based on certain characteristics is relevant for volunteers and migrant newcomers: they display certain preferences.

### Recommendations

1. Since positive contact between volunteers and migrant newcomers is essential, it is important to stimulate the development of a close and friendly relationship between volunteers and migrant newcomers.
2. Make pairs based on shared interests, but also take individual preferences into account.

# 1 Inleiding

**Dit rapport beschrijft de ervaringen van vrijwilligers en nieuwkomers<sup>1</sup> met het project ‘Kletsmaatjes’. Deze inleiding gaat kort in op het belang van taal en contact voor integratie, en biedt een overzicht van de inhoud van deze publicatie.**

Het leren van de taal in een nieuw land is essentieel voor integratie in en deelname aan de samenleving. Het spreken van de lokale taal geeft namelijk de mogelijkheid om contact te leggen met anderen en elkaar te begrijpen. Het is niet verwonderlijk dat taalvaardigheid wordt gezien als een van de grootste barrières van succesvolle integratie (e.g. Ager & Strang, 2008; Morrice et al., 2021). Onderzoek wijst verder uit dat nieuwkomers die de lokale taal spreken meer contact hebben met lokale bevolking, en dat dit op zijn beurt het welzijn van de nieuwkomers vergroot (Tip et al., 2019). Het spreken van de taal is daarnaast onder andere gerelateerd aan het verkrijgen van een baan (Cheung & Phillimore, 2014).

In Nederland speelt taal onder andere een belangrijke rol in de inburgering: inburgeringsplichtigen moeten de Nederlandse taal leren spreken op A2 niveau (volgens het CEFR kader<sup>2</sup>). Naast formeel taalonderwijs zijn er in Nederland ook andere manieren om de taal te oefenen, zoals het meedoen aan taalmaatjesprojecten en taalcafés. Binnen deze informele taalinitiatieven gaan nieuwkomers en vrijwilligers die Nederlands als moedertaal beheersen samen het gesprek aan. De nadruk ligt op gespreksvaardigheid en het oefenen van taal die in alledaagse situaties nodig is. Het contact met moedertaalsprekers draagt daarmee bij aan de taalvaardigheid van nieuwkomers (Van Niejenhuis et al., 2015). Zodoende leveren informele taalinitiatieven een belangrijke aanvulling op het formele taalonderwijs.

Een voorbeeld van een dergelijk initiatief is Kletsmaatjes. Kletsmaatjes is een online taalcoachingsproject van stichting Het Begint met Taal (zie kader ‘Kletsmaatjes in het kort’), waarbij nieuwkomers en vrijwilligers met elkaar in contact worden gebracht om wekelijks een gesprek te voeren. Het doel van Kletsmaatjes is om nieuwkomers de gelegenheid te geven hun taal te ontwikkelen, hun zelfvertrouwen te vergroten en hun sociale netwerk uit te breiden. Het project is begonnen in maart 2020, toen voor nieuwkomers dagelijkse contacten wegvielen en reguliere taalcoaching stopte door de toen geldende COVID-19 maatregelen.

## KLETSMAATJES IN HET KORT

- Online vorm van taalcoaching.
- Een of meerdere keren per week contact tussen vrijwilliger en nieuwkomer.
- Ontmoetingen alleen online, bijvoorbeeld via Whatsapp of Skype.
- Samen oefenen en kletsen is goed voor taalontwikkeling, zelfvertrouwen en netwerk.
- Getrainde coördinatoren houden intakes, matchen vrijwilligers en nieuwkomers, monitoren koppels en evalueren de trajecten samen met koppels.
- Vrijwilliger heeft toegang tot extranet voor e-learning, materiaal en tips.
- Nieuwkomer krijgt na 26 weken een Certificaat van Deelname.

Bron: [www.hetbegintmettaal.nl/kletsmaatjes/](http://www.hetbegintmettaal.nl/kletsmaatjes/)

<sup>1</sup> Het begrip nieuwkomer is breed en verwijst naar verschillende migrantengroepen, zoals asielzoekers, statushouders, arbeidsmigranten, expats, etc. In de context van Kletsmaatjes wordt het begrip nieuwkomers gebruikt voor mensen die de Nederlandse taal willen oefenen (‘deelnemers’).

<sup>2</sup> Common European Framework of Reference for Languages, zie <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages/level-descriptions>

Vrijwilligers en nieuwkomers die geïnteresseerd zijn in deelname aan Kletsmaatjes melden zich online aan. Zij worden door een getrainde coördinator van het project uitgenodigd voor een intake. Vervolgens zoekt de coördinator naar een geschikt Kletsmaatje voor de vrijwilliger of nieuwkomer. Het proces waarbij vrijwilligers en nieuwkomers met elkaar gekoppeld worden heet ook wel 'matchen'. Daarna spreken de koppels zelfstandig af en bepalen zij samen waar ze over spreken.

Dit rapport beschrijft de resultaten van een onderzoek naar het project 'Kletsmaatjes'. Enerzijds wordt er gekeken naar de ervaring van vrijwilligers en nieuwkomers met hun gekoppelde Kletsmaatje, anderzijds wordt er ingegaan op de leereffecten die deelname aan het project 'Kletsmaatjes' heeft op vrijwilligers en nieuwkomers.

## 1.1 Wetenschappelijke achtergrond

Integratie is een term waarvoor veel verschillende definities bestaan. Binnen het beleidsdomein verwijst integratie vaak naar wettelijke procedures voor de toelating tot en vestiging van nieuwkomers in de samenleving. Duurzame integratie vraagt om een aanpak die gekenmerkt wordt door "tweerichtingsverkeer" (Carrera & Faure Atger, 2011; Strang & Ager, 2010), waarbij zowel de nieuwkomers als de partijen in de ontvangende samenleving elkaar leren kennen, zich bekwamen en samenwerken. In de wetenschappelijke literatuur wordt integratie van nieuwkomers vaak gedefinieerd aan de hand van verschillende indicatoren of dimensies (e.g. Ager & Strang, 2008; Harder et al., 2018). Dit rapport focust op het spreken van de taal en het hebben van sociale contacten met Nederlanders als belangrijke stap in de integratie van nieuwkomers.

Het uitgangspunt van dit onderzoek is dat het spreken van de Nederlandse taal én sociaal contact tussen nieuwkomers en Nederlanders cruciaal zijn voor succesvolle integratie. Deze twee aspecten van integratie komen samen in informele taalinitiatieven zoals Kletsmaatjes. Onder informeel taalleren verstaan we "alle activiteiten die een tweedetaal-spreker (on)bewust neemt om zijn/haar communicatievaardigheden te vergroten, buiten formele instructie om" (Dressman, 2021, p.4). Informele taalinitiatieven geven nieuwkomers de kans om de Nederlandse taal te oefenen door het contact met een Nederlandse vrijwilliger. Via de vrijwilliger hebben nieuwkomers tevens de mogelijkheid om de Nederlandse cultuur en de Nederlandse samenleving te leren kennen. De verwachting is dat deelname aan informele taalinitiatieven van belang is voor verschillende integratie-uitkomsten, zoals taalvaardigheid, culturele kennis en het sociale netwerk van nieuwkomers. In dit onderzoek kijken we of dit voor Kletsmaatjes inderdaad zo is.

Interacties tussen nieuwkomers en Nederlandse vrijwilligers vormen de kern van informele taalinitiatieven. Deze interacties vinden plaats in de context van intergroepscontact, aangezien nieuwkomers en Nederlanders vaak een verschillende (culturele) achtergrond hebben. Uit onderzoek naar intergroepscontact is bekend dat met name positieve interacties belangrijk zijn voor bijvoorbeeld het verminderen van vooroordelen en het verbeteren van intergroepsrelaties (e.g. Allport, 1954; Pettigrew & Tropp, 2006, Paolini et al. 2014). Het gaat hierbij niet alleen om de hoeveelheid contact (e.g. Davies et al., 2011), maar juist om de kwaliteit van het contact. We verwachten dat positieve interacties met Nederlanders ook belangrijk zijn voor de integratie van nieuwkomers. Daarom onderzoeken we hoe nieuwkomers en vrijwilligers het contact met hun Kletsmaatje ervaren. Op basis van wetenschappelijk onderzoek hebben we gekeken naar vijf belangrijke aspecten van de



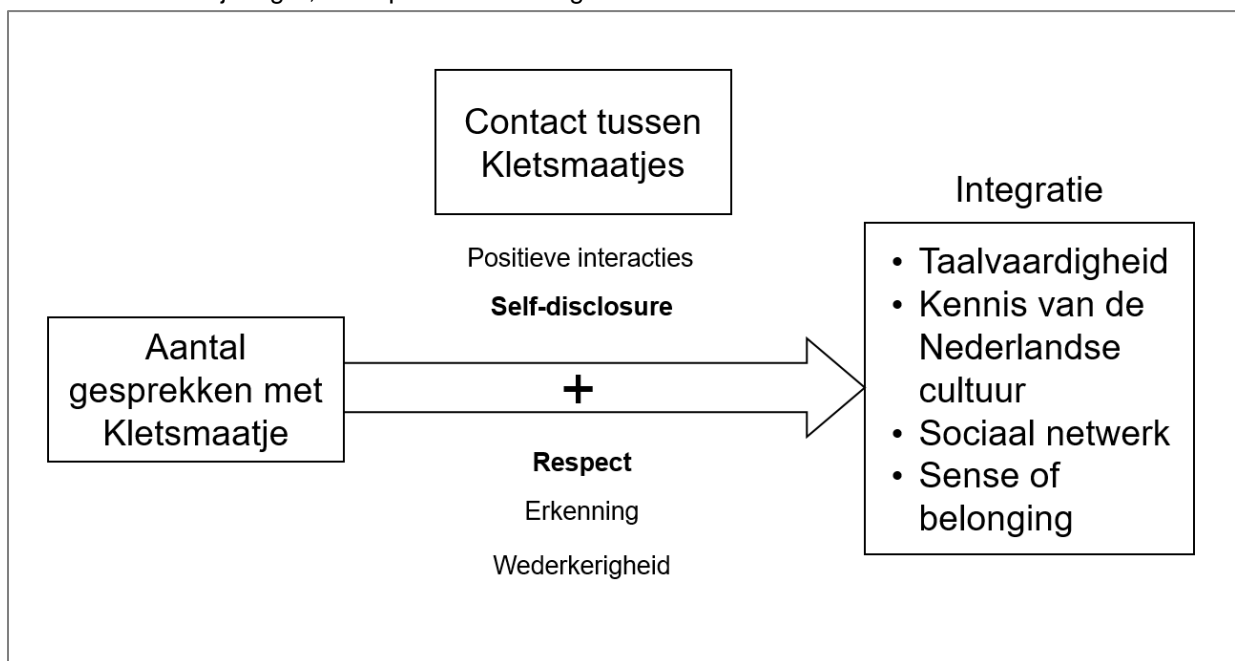
kwaliteit van contact, namelijk plezier, het delen van persoonlijke informatie als teken van vertrouwen, respect voor elkaar, erkenning en wederkerigheid.

Om de kwaliteit van het contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers te stimuleren is het binnen informele taalinitiatieven gebruikelijk om nieuwkomers en vrijwilligers met elkaar te matchen aan de hand van bepaalde demografische kenmerken, zoals leeftijd, gender en gemeenschappelijke interesses. Coördinatoren maken koppels op basis van deze kenmerken en informatie uit een intake. We hebben in dit onderzoek gekeken op welke kenmerken vrijwilligers en nieuwkomers op dit moment gematcht zijn, en welke voorkeuren zij zelf hebben met betrekking tot matching.

### Huidig onderzoek

Op basis van bovenstaande wetenschappelijke achtergrond hebben we een model opgesteld dat het uitgangspunt vormt voor dit onderzoek. Dit model is gevisualiseerd in Figuur 1. Het algemene idee achter informele taalinitiatieven is dat het contact tussen vrijwilligers en nieuwkomers effect heeft op verschillende integratie-uitkomsten: hoe vaker vrijwilligers en nieuwkomers met elkaar afspreken, hoe beter nieuwkomers de taal leren spreken, hoe meer ze de Nederlandse cultuur en maatschappij leren kennen, hoe groter hun sociale netwerk wordt en hoe makkelijker ze het gevoel krijgen onderdeel te zijn van de Nederlandse samenleving (*sense of belonging*). Het aantal afspraken tussen Kletsmaatjes is daarmee van belang voor deze integratie-uitkomsten: hoe meer gesprekken deelnemers voeren met hun vrijwilliger, hoe meer tijd en ruimte er is om kennis en vaardigheden te ontwikkelen. Daarnaast beargumenteren wij dat het tevens belangrijk is hoe vrijwilligers en deelnemers het contact tijdens deze gesprekken ervaren. Het gaat niet alleen om de kwantiteit van het contact, maar juist om de kwaliteit van het contact: met name positieve interacties faciliteren de leereffecten die van belang zijn voor de integratie van nieuwkomers. Dit model heeft als leidraad gediend bij het analyseren van de resultaten.

Figuur 1. Visualisatie van de samenhang tussen deelname aan Kletsmaatjes, contact tussen nieuwkomer en vrijwilliger, en aspecten van integratie voor nieuwkomers.



Noot. Met *self-disclosure* wordt het delen van persoonlijke informatie bedoeld.

## 1.2 Dit rapport

In het kader van dit onderzoek vulden 331 Nederlandse vrijwilligers en 167 nieuwkomers die deelnamen aan het Kletsmaatjes-project een online enquête in met gesloten en open vragen (N.B. in het vervolg van dit rapport zullen we de term 'deelnemers' gebruiken voor nieuwkomers die deelnamen aan Kletsmaatjes). Dit rapport heeft als doel om drie vragen te beantwoorden:

1. Wat zijn de ervaringen van vrijwilligers en deelnemers met hun Kletsmaatje?
2. Wat zijn de leereffecten van deelname aan Kletsmaatjes op vrijwilligers en deelnemers?
3. Hoe ziet de huidige matching eruit? Welke voorkeuren hebben vrijwilligers en deelnemers met betrekking tot matching?

Dit rapport doet verslag van de resultaten van het onderzoek. In hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksmethode besproken. In hoofdstuk 3 staan de ervaringen van vrijwilligers en deelnemers met Kletsmaatjes centraal. In hoofdstuk 4 bespreken we de resultaten over de leereffecten door deelname aan het project 'Kletsmaatjes'. In hoofdstuk 5 gaan we nader in op de matching van vrijwilligers en deelnemers binnen het project. Tot slot bediscussiëren we in hoofdstuk 6 de implicaties van de resultaten, en geven we een aantal aanbevelingen.

## 2 Onderzoeksmethode

**In dit hoofdstuk staat een korte beschrijving van de onderzoeksmethode. Het studiedesign en de respondenten van het onderzoek worden kort beschreven, net als de gevolgde procedure en de gestelde vragen.**

### 2.1 Studiedesign en Steekproef

Dit onderzoek betreft een online vragenlijst die vrijwilligers en deelnemers van Kletsmaatjes invulden. In totaal vulden 331 vrijwilligers en 167 deelnemers de vragenlijst met gesloten en open vragen in. Voor de statistische analyses zijn alleen de vragenlijsten meegenomen die volledig waren ingevuld (318 vrijwilligers, 119 deelnemers). Bij de open vragen zijn alle reacties meegenomen in de kwalitatieve analyses.

De 318 vrijwilligers waren gemiddeld 48 jaar oud ( $SD^3 = 16,66$ ; spreiding: 18-87 jaar) en de meerderheid was vrouw (83%). Ongeveer de helft van de vrijwilligers werkte fulltime (25%) of parttime (23%), terwijl één op de zes vrijwilligers gepensioneerd was. Het opleidingsniveau van de vrijwilligers was hoog: 42% heeft een opleiding op het hbo afgerond, en 43% heeft onderwijs aan de universiteit gevolgd. Opvallend is dat er veel 'nieuwe' vrijwilligers zijn: 68% gaf aan geen eerdere ervaring te hebben als taalcoach.

Alle deelnemers hebben ten minste één keer met hun Kletsmaatje afgesproken. Gemiddeld waren zij 36 jaar oud ( $SD = 7,54$ ; spreiding: 22-58 jaar). De helft van de deelnemers was vrouw (52%). De deelnemers kwamen uit meer dan 35 verschillende landen, waarvan de twee grootste groepen uit Turkije (34%,  $n = 42$ ) en Syrië (13%,  $n = 16$ ). Andere landen van herkomst waren bijvoorbeeld Brazilië, Jemen, Indonesië, India, Polen en Colombia. De gemiddelde verblijfsduur in Nederland was ongeveer 3 jaar (range: 1 maand – 16 jaar) en meer dan twee derde van de deelnemers schatte hun eigen Nederlandse taalniveau in op A2 (34%,  $n = 40$ ) of B1 (34%,  $n = 40$ ) (volgens het CEFR referentiekader). Verder waren de deelnemers relatief hoogopgeleid: 90% gaf aan een opleiding aan de universiteit in het land van herkomst te hebben afgerond.

### 2.2 Procedure

Alle respondenten waren via een informatiemail, verstuurd door de projectleider, uitgenodigd om een online vragenlijst in te vullen. De dataverzameling vond eind maart en begin april 2021 plaats, tijdens de tweede lockdown in Nederland vanwege de COVID-19 pandemie.

Dit onderzoek is goedgekeurd door de Ethische Commissie Psychologie van de Rijksuniversiteit Groningen. Gemiddeld duurde het invullen van de vragenlijst 25 minuten. De vragen zijn op een A2-taalniveau geformuleerd, om ervoor te zorgen dat alle deelnemers de vragenlijst in konden vullen. Hieronder worden de vragen beschreven, in de volgorde waarin respondenten ze beantwoordden.

### 2.3 Metingen

**Demografische gegevens.** De respondenten kregen een aantal vragen over o.a. hun leeftijd, gender, opleidingsniveau en dagelijkse bezigheden. Deelnemers beantwoordden tevens vragen over hun land van herkomst, verblijfsduur in Nederland en Nederlandse taalniveau.

---

<sup>3</sup>  $SD$  staat voor standaarddeviatie.

**Deelname aan Kletsmaatjes.** De vragen over de deelname aan Kletsmaatjes betroffen o.a. de motivatie om mee te doen, het aantal keer dat men met hun Kletsmaatje had gesproken en de modus van het contact (on/offline). Vrijwilligers kregen daarnaast vragen over hun ervaring met taalcoaching en hun voorbereiding op het contact met de deelnemer.

**De match met het Kletsmaatje.** Respondenten gaven aan of hun Kletsmaatje overeenkomst vertoont op de volgende vier kenmerken: leeftijd, geslacht, woonplaats en gedeelde interesses. Respondenten konden 'ja' of 'nee' selecteren. De overeenkomsten tussen de respondenten en hun Kletsmaatje geeft een indicatie van de kenmerken waarop respondenten gematcht zijn door de coördinator. Verder konden respondenten aangeven welke twee kenmerken zij belangrijk vinden in een Kletsmaatje. Hieruit valt de voorkeur voor bepaalde matchingscriteria af te leiden.

**Kwaliteit van Contact.** De kwaliteit van het contact tussen deelnemers en vrijwilligers werd gemeten met 12 items op een 5-punts Likertschaal (1 = oneens, 5 = eens), net als de vragen over integratie. Op basis van een kort literatuuronderzoek zijn vijf subdomeinen geïdentificeerd die samen de kwaliteit van het contact omvatten: positieve interacties, *self-disclosure* (e.g. het delen van persoonlijke informatie met anderen), respect, erkenning en wederkerigheid. In de statistische analyses zijn zowel de totale kwaliteit van contact (alle 12 items) als de individuele subdomeinen onderzocht.

*Positieve interacties.* De twee vragen over positieve interacties gingen over het plezier die deelnemers en vrijwilligers ervaren: "Ik vind het leuk om met mijn Kletsmaatje te praten".

*Self-disclosure.* Dit subdomein bestond uit drie vragen, zoals: "Ik praat over mijn problemen en zorgen met mijn Kletsmaatje" en "Ik praat over mijn dagelijkse leven met mijn Kletsmaatje". Het delen van persoonlijke informatie kan opgevat worden als een teken van vertrouwen (e.g. Davies et al., 2011).

*Respect.* De mate van respect tussen de Kletsmaatjes werd bevraagd aan de hand van de volgende vragen: "Ik heb respect voor mijn Kletsmaatje" en "Mijn Kletsmaatje heeft respect voor mij".

*Erkenning*<sup>4</sup>. De mate waarin de gesprekspartner de ander erkent, is gemeten met onder andere de vraag "Mijn Kletsmaatje stelt vragen over mij (en mijn familie)".

*Wederkerigheid.* Wederkerigheid is een signaal waarmee gesprekspartners aangeven dat ze betrokken zijn bij een relatie. Een van drie vragen binnen dit subdomein was: "Mijn Kletsmaatje en ik stellen allebei gespreksonderwerpen voor".

Naast de 12 items over de kwaliteit van contact hebben vrijwilligers en deelnemers hun Kletsmaatje een rapportcijfer gegeven op een schaal van 1 tot 10.

**Integratie.** De vragen over het leven van de deelnemers in Nederland hadden betrekking op een vier relevante aspecten van het integratieproces: het spreken van de Nederlandse taal, het onderhouden van contacten met Nederlanders, het leren kennen van de Nederlandse cultuur en maatschappij en een *sense of belonging* (i.e. het gevoel deel uit te (kunnen) maken van de Nederlandse samenleving). Deelnemers vulden deze vragen voor zichzelf in, terwijl vrijwilligers een inschatting gaven van de situatie waarin hun gekoppelde deelnemer zich bevindt. Onderstaande voorbeeldvragen zijn geformuleerd vanuit het deelnemersperspectief (eerste persoon); voor het vrijwilligersperspectief werd de derde persoon gebruikt.

---

<sup>4</sup> Dit subdomein werd alleen aan de deelnemers gevraagd. Er werd verondersteld dat erkenning met name belangrijk is voor deelnemers, omdat zij als tweedetaalsprekers veelal een minderheidsgroep uitmaken binnen de Nederlandse samenleving.

*Taalvaardigheid.* De vaardigheid waarmee deelnemers de Nederlandse taal gebruiken werd gemeten aan de hand van vijf vragen. De meeste vragen hadden betrekking op alledaagse situaties buiten Kletsmaatjes om. Bijvoorbeeld: “Ik durf Nederlands te spreken met Nederlanders” en “Ik praat Nederlands in mijn dagelijks leven”.

*Sociaal contact met Nederlanders.* Binnen dit integratie-aspect werd onderscheid gemaakt tussen de daadwerkelijke contacten met Nederlanders die een deelnemer heeft, alsook de bereidheid om sociaal contact te hebben met Nederlanders. Voor dit rapport is gekozen om alleen te kijken naar de bereidheid om contact te leggen, aangezien daadwerkelijke contacten beperkt waren vanwege de geldende COVID-19 maatregelen begin 2021. Een van de twee vragen was: “Ik zoek naar activiteiten om Nederlanders te leren kennen”.

*Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij.* De twee vragen over de mate waarin deelnemers kennis opdeden over de Nederlandse cultuur en maatschappij waren als volgt: “Ik leer veel van mijn Kletsmaatje over de Nederlandse cultuur.” en “Ik leer veel van mijn Kletsmaatje over het leven in Nederland.”.

*Sense of belonging*<sup>5</sup>. Een *sense of belonging* kan gedefinieerd worden als het gevoel deel uit te maken van de Nederlandse samenleving, of de verwachting dat dit in de toekomst mogelijk is. Belangrijke gevoelens die geassocieerd zijn met een *sense of belonging* zijn ‘je thuis voelen’ en ‘erbij horen’ (e.g. Chen & Schweizer, 2019; Huizinga & van Hoven, 2018). In totaal werden er vier vragen gesteld over de *sense of belonging*. Twee voorbeeldvragen zijn: “Ik denk dat ik me thuis kan voelen in Nederland” en “Ik denk dat ik bij de Nederlandse samenleving hoor”.

## **Open vragen**

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van deelnemers en vrijwilligers met Kletsmaatjes en de leereffecten als gevolg van deelname aan Kletsmaatjes zijn er drie open vragen gesteld. Respondenten konden vrijuit op deze vragen reageren door een korte tekst te typen. Elke vraag bevatte een richting of voorbeeld, waarmee respondenten aangemoedigd werden om de vraag te beantwoorden.

1. “Welke (online) activiteiten vind je leuk om samen met je Kletsmaatje te doen? Bijvoorbeeld: over welke onderwerpen praten jullie samen?”.
2. “Wat heb je van je Kletsmaatje geleerd? Bijvoorbeeld: Wat heb je geleerd over de cultuur van je Kletsmaatje?”.
3. “Is jouw beeld van vluchtelingen door deel te nemen aan Kletsmaatjes veranderd? Kan je dat kort beschrijven?”. Deze vraag werd alleen aan vrijwilligers gesteld.

De antwoorden van deze vragen zijn geanalyseerd door middel van thematische codering.

---

<sup>5</sup> De vragen over de *sense of belonging* zijn alleen gevraagd aan deelnemers. Vanwege de persoonlijke aard van dit gevoel, verwachten wij dat vrijwilligers geen goede inschatting kunnen maken over de mate waarin hun gekoppelde deelnemers een *sense of belonging* ervaren.

### 3 Ervaringen met Kletsmaatjes

Dit hoofdstuk gaat over de ervaringen van respondenten met het project 'Kletsmaatjes'. We gaan in op het contact tussen vrijwilligers en deelnemers en hun Kletsmaatje, en beschrijven waar vrijwilligers en deelnemers met hun Kletsmaatje over praten.

#### 3.1 Hoe ervaren vrijwilligers en deelnemers het contact met hun Kletsmaatje?

##### Vrijwilligers

Vrijwilligers geven het contact met hun Kletsmaatje een gemiddelde rapportcijfer van 8,5. Over het algemeen zijn vrijwilligers het eens met stellingen die een hoge kwaliteit van contact uitdrukken: de gemiddelde score op een 5-puntsschaal de totale kwaliteit van contact is  $M = 4,22$  ( $SD = 0,52$ ). Dit is een zeer hoge score die laat zien dat vrijwilligers over het algemeen een hoge kwaliteit van contact ervaren.

Ook op elk van de subdomeinen geven vrijwilligers relatief hoge scores. Wat opvalt is dat de score op het subdomein self-disclosure lager is dan de scores op de andere subdomeinen. Dit komt met name doordat vrijwilligers het meestal (een beetje) oneens zijn met de stelling 'Ik praat over mijn problemen en zorgen met mijn Kletsmaatje'. Gezien de rol van de vrijwilliger als taalcoach is dat ook niet verwonderlijk. Vrijwilligers zijn het vaak volledig eens met stellingen over het subdomein *respect* ( $M = 4,86$ ,  $SD = 0,37$ ).

**Tabel 1.**

*Gemiddelde Kwaliteit van Contact-scores van vrijwilligers en deelnemers (totaal en per subdomein)*

Variabele	Vrijwilligers	Deelnemers
	Gemiddelde (standaarddeviatie)	Gemiddelde (standaarddeviatie)
Kwaliteit van Contact (totaal)	4,22 (0,52)	4,51 (0,58)
Positieve interacties	4,56 (0,57)	4,51 (0,68)
Self-disclosure	3,59 (0,75)	4,33 (0,77)
Respect	4,86 (0,37)	4,88 (0,56)
Wederkerigheid	4,21 (0,75)	4,47 (0,70)
Erkenning	nvt	4,48 (0,81)

*Noot.* Respondenten van de vragenlijst gaven op een schaal van 1 (oneens) en 5 (eens) aan in welke mate zij het (on)eens zijn met een bepaalde stelling over de kwaliteit van het contact met hun Kletsmaatje (e.g. "Ik vind het leuk om met mijn Kletsmaatje te praten").

##### Deelnemers

Deelnemers zijn nog positiever over de kwaliteit van het contact met hun Kletsmaatje en geven een gemiddelde rapportcijfer van 9,1. Over het algemeen zijn deelnemers het eens met stellingen die een hoge kwaliteit van contact uitdrukken: de gemiddelde score op de totale kwaliteit van contact is  $M = 4,51$  ( $SD = 0,58$ ). Dit is een zeer hoge score die laat zien dat deelnemers over het algemeen een hoge kwaliteit van contact ervaren.

Ook op elk van de subdomeinen geven deelnemers hoge scores. Wat verder opvalt is dat deelnemers het vaakst eens zijn met stellingen over *respect* ( $M = 4,88$ ,  $SD = 0,56$ ): 92% van de deelnemers geeft hierop de allerhoogste score ('5').

**Conclusie:** Vrijwilligers en deelnemers zijn allebei tevreden met hun gesprekspartner en ervaren over het algemeen een hoge kwaliteit van contact. Wat opvalt is dat vrijwilligers en deelnemers een hoge mate van wederzijds respect ervaren. Ook hebben zij plezier in de gesprekken. Verder delen vrijwilligers en deelnemers persoonlijke informatie met elkaar.

### 3.2 Over welke onderwerpen praten vrijwilligers en deelnemers met hun Kletsmaatje?

#### Gespreksonderwerpen

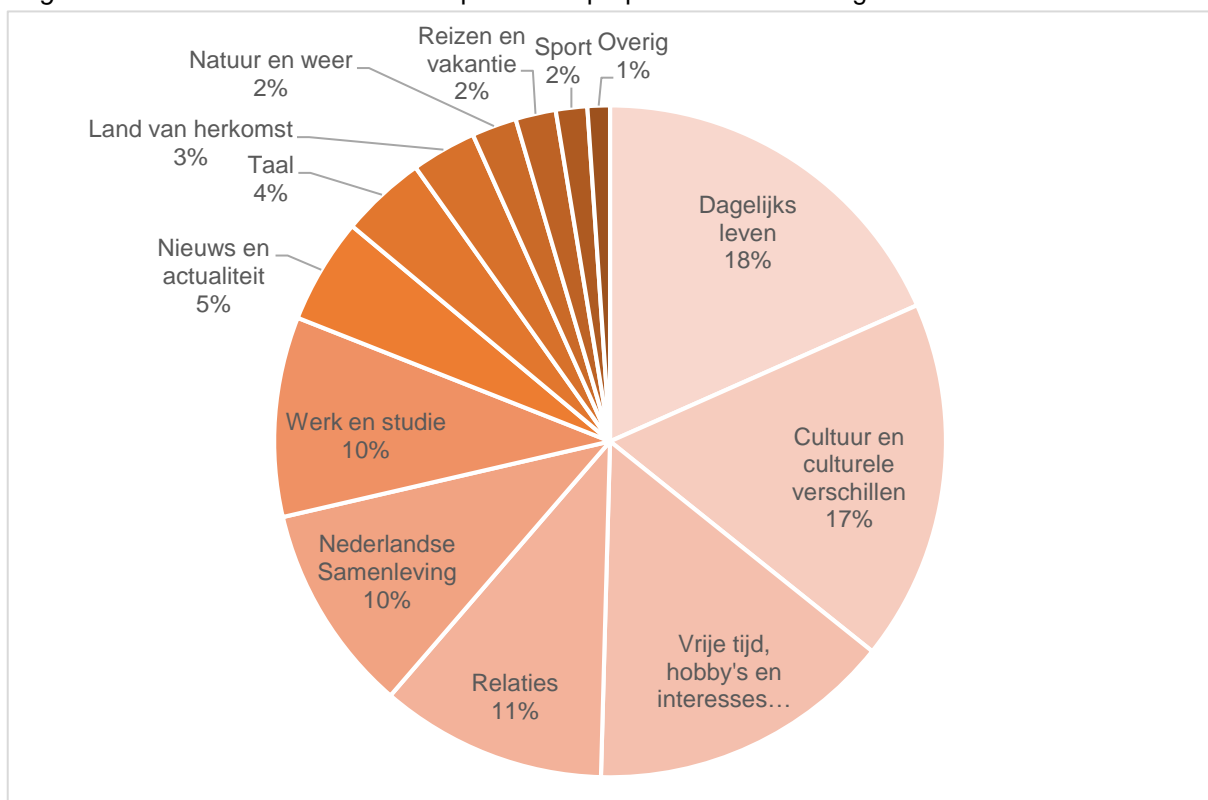
We onderzochten welke onderwerpen veel voorkomen in de gesprekken tussen vrijwilligers en deelnemers.

##### Vrijwilligers

282 van de 331 vrijwilligers hebben antwoord gegeven op de vraag welke gespreksonderwerpen aan bod komen. De antwoorden leverden 926 codes op, die we vervolgens categoriseerden in 13 verschillende thema's (zie Figuur 2 voor een overzicht van alle thema's en de proportie waarmee ze genoemd werden). We lichten hieronder de vijf meest voorkomende thema's uit.

Het meest voorkomende thema was het *dagelijkse leven* van de vrijwilligers en deelnemers (18%,  $n = 170$ ). Dit thema omhelsde bijvoorbeeld wat de gesprekspartners de afgelopen week hadden gedaan. Daarnaast was *cultuur en culturele verschillen* een tweede frequent gespreksonderwerp (17%,  $n = 161$ ). Vrijwilligers en deelnemers bespraken cultuur zowel in algemene termen, alsmede specifieke cultuurverschillen tussen Nederland en het land van herkomst van de deelnemer. Verder praatten Kletsmaatjesduo's vaak over *vrije tijd, hobby's en interesses* (15%,  $n = 136$ ), *relaties* (11%,  $n = 101$ ) en *de Nederlandse samenleving* (10%,  $n = 93$ ). Raadpleeg tabel 2 (in bijlage 1A) voor een gedetailleerdere beschrijving van elke categorie en een aantal quotes van de vrijwilligers.

Figuur 2. Overzicht van alle onderwerpen en de proportie waarmee ze genoemd werden.



## Deelnemers

125 van de 167 deelnemers hebben de vraag beantwoord. De top vijf meest voorkomende thema's die deelnemers noemden verschilde niet van de top vijf onder vrijwilligers. Daarom is er voor gekozen om de antwoorden van de deelnemers hier niet te presenteren. De volledige analyse over gespreksonderwerpen vanuit het deelnemersperspectief is opgenomen in bijlage 1A.

**Conclusie:** Vrijwilligers en deelnemers hebben het over een reeks aan verschillende gespreksonderwerpen. De thema's *dagelijks leven, cultuur en culturele verschillen* en *vrije tijd, hobby's en interesses* worden het vaakst genoemd door zowel vrijwilligers als deelnemers.

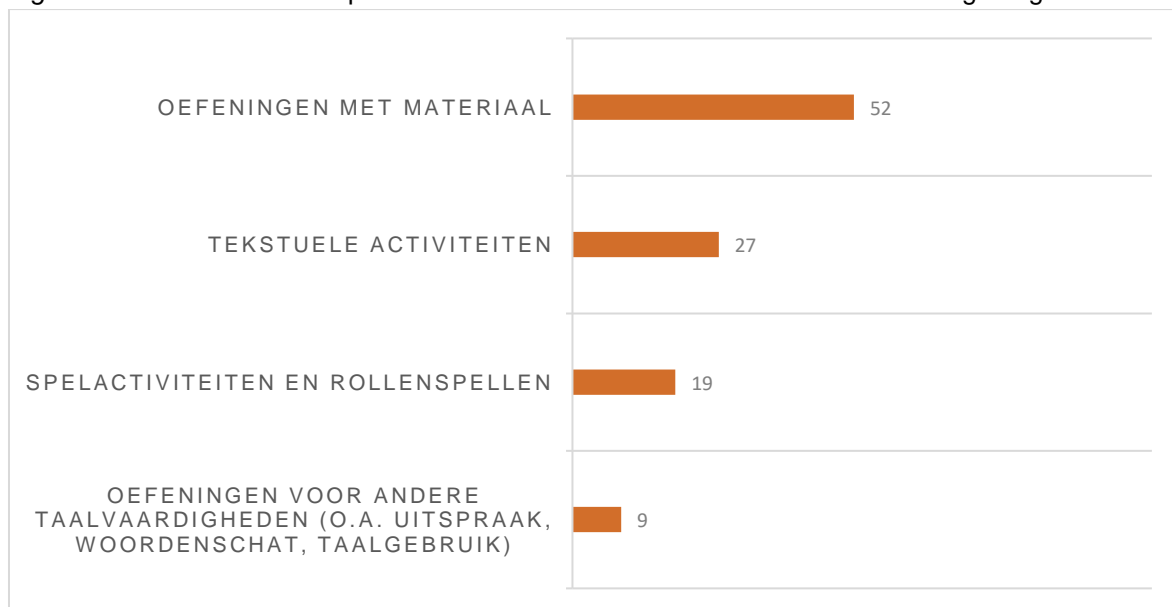
## Taalspecifieke activiteiten

Naast gespreksonderwerpen onderzochten we welke (online) activiteiten vrijwilligers en deelnemers samen ondernemen. In de analyse hebben we ons gefocust op doe-activiteiten, waarbij deelnemers zelf actief bezig zijn met de taal.

### Vrijwilligers

80 vrijwilligers hebben codeerbare antwoorden gegeven over taalspecifieke activiteiten. Dit leverde 107 codes op, die we indeelden in vier verschillende categorieën (zie Figuur 3 voor een overzicht van de categorieën en het aantal keer dat ze genoemd werden). Ongeveer de helft van alle taalspecifieke activiteiten waren *oefeningen met materiaal*. Hierbij maakten vrijwilligers gebruik van allerlei oefenmateriaal, zoals SpreekTaal, Gezonde Taal of voorbeeldtoetsen van het inburgerings- of staatsexamen. Vrijwilligers deden daarnaast vaak *tekstuele activiteiten* met deelnemers, zoals het lezen en bespreken van een nieuwsartikel, het voorlezen van een verhaal of het bespreken van de tekst van Nederlandstalige liedjes. Andere activiteiten die vrijwilligers noemden waren het doen van (*rollen*)*spellen* en oefeningen die betrekking hebben op *overige taalvaardigheden* (o.a. *uitspraak, woordenschat, taalgebruik*). Raadpleeg tabel 4 (in bijlage 1B) voor een gedetailleerdere beschrijving van elke categorie en een aantal quotes.

Figuur 3. Overzicht van taalspecifieke activiteiten en het aantal keer dat een categorie genoemd werd.





### *Deelnemers*

25 deelnemers hebben 27 codeerbare antwoorden gegeven over taalspecifieke activiteiten. In vergelijking met de vrijwilligers kwamen er geen nieuwe categorieën naar boven. Ook de relatieve hoeveelheid waarmee de categorieën genoemd werden is vergelijkbaar. Daarom is ervoor gekozen om de antwoorden van de deelnemers hier niet te presenteren. De volledige analyse over taalspecifieke activiteiten vanuit het deelnemersperspectief is opgenomen in bijlage 1B.

**Conclusie:** Vrijwilligers en deelnemers doen samen activiteiten waarbij deelnemers actief bezig zijn met het oefenen van de Nederlandse taal. Deze taalspecifieke oefeningen worden bijvoorbeeld gedaan aan de hand van *materiaal* (SpreekTaal, Gezonde Taal, etc.) of *teksten*, maar duo's doen ook *(rollen)spellen* en *oefeningen voor andere taalvaardigheden*.

**“Het was even zoeken voordat we gezellig aan de klets raakten. Maar beiden gemotiveerd komen we tot leuke uurtjes. We praten over actuele onderwerpen of de proefexamens van de inburgering.”**

[Vrijwilliger, vrouw, 54 jaar]

**“Ik vind mijn Kletsmaatje erg aardig en goed! Ze helpt mij veel. Ze wordt als mijn vriendin!”**

[Deelnemer, vrouw, 22 jaar]

## 4 Leereffecten van Kletsmaatjes

In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de leereffecten die het project 'Kletsmaatjes' heeft op deelnemers en vrijwilligers. Eerst kijken we naar de uitwisseling van informatie tussen deelnemers en vrijwilligers. Ten tweede willen we weten of de beeldvorming omtrent nieuwkomers verandert onder vrijwilligers als gevolg van hun deelname. Als derde gaan we in op een aantal relevante aspecten van integratie voor nieuwkomers.

### 4.1 Wat leren vrijwilligers en deelnemers van hun Kletsmaatje?

#### *Vrijwilligers*

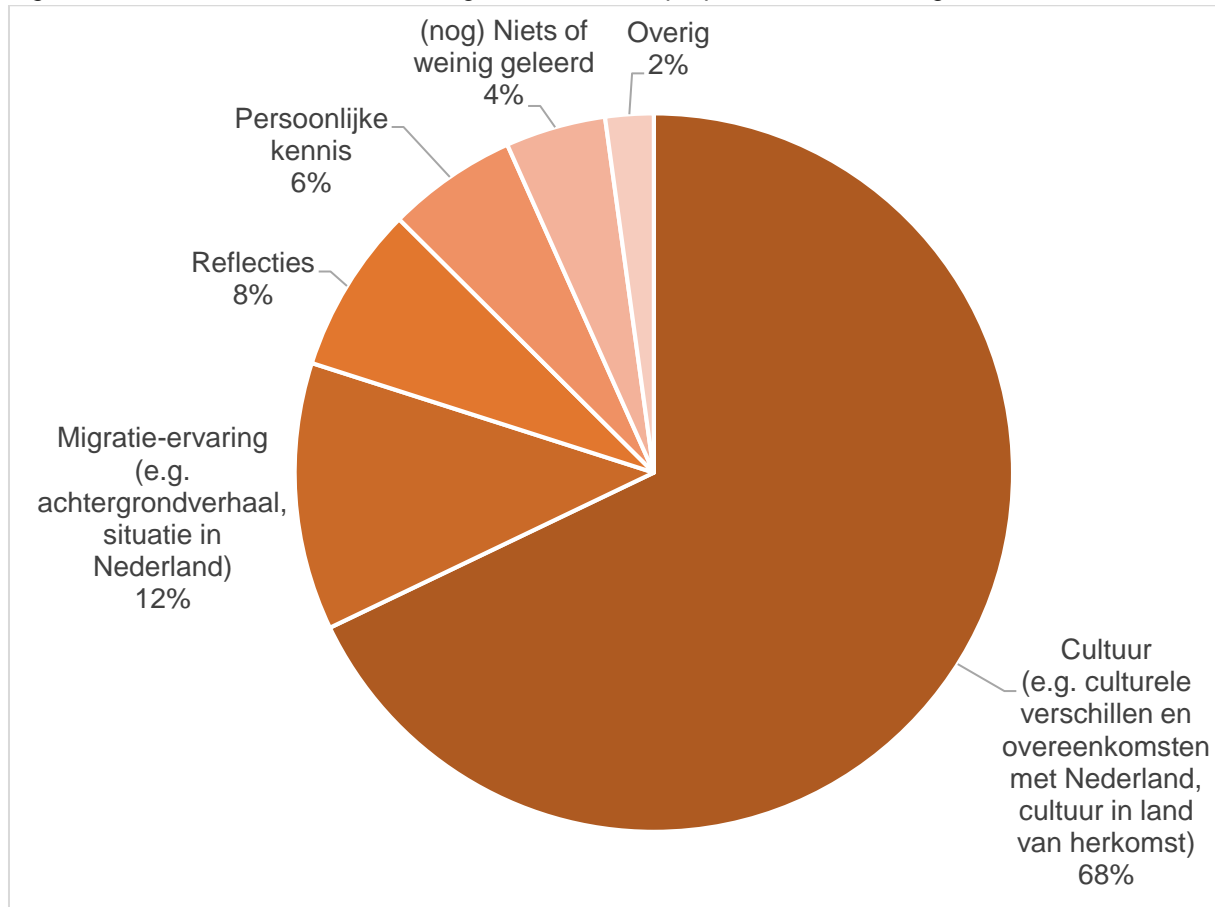
295 van de 331 vrijwilligers hebben codeerbare antwoorden gegeven op de vraag wat ze van hun Kletsmaatje hebben geleerd. De antwoorden leverden 598 codes op, die we vervolgens categoriseerden in 4 hoofdthema's met verschillende subthema's (zie Figuur 4 voor een overzicht van alle hoofdthema's en de proportie waarmee ze genoemd werden). We lichten hieronder de hoofdthema's kort uit.

Het meest voorkomende thema was *cultuur* (68%,  $n = 406$ ). Dit is niet verwonderlijk, gezien de formulering van de vraag. Vrijwilligers gaven aan dat ze de cultuur van hun gesprekspartner beter hadden leren kennen, net als het land van herkomst en de daarin heersende normen, waarden en tradities. Het tweede thema was de *migratie-ervaring* (12%,  $n = 72$ ); vrijwilligers kregen meer inzicht in het achtergrondverhaal van vluchtelingen en de situatie van nieuwkomers in Nederland. Daarnaast gaven vrijwilligers verschillende *reflecties* (8%,  $n = 45$ ), bijvoorbeeld hoe het contact met een Kletsmaatje hun eigen kijk op de Nederlandse cultuur of Nederlandse taal had veranderd. Ook leerden de vrijwilligers hun Kletsmaatje beter kennen op *persoonlijk vlak* (6%,  $n = 35$ ). Een aantal vrijwilligers gaf aan *niets of weinig* te hebben geleerd van hun Kletsmaatje (4%,  $n = 27$ ). Hiervoor werden verschillende redenen gegeven, bijvoorbeeld de korte duur van het traject, de beperkte taalvaardigheid van de deelnemer of het feit dat al veel over de cultuur bekend was. Raadpleeg tabel 6 (in bijlage 2) voor een gedetailleerdere beschrijving van elk (sub)thema en een aantal quotes van vrijwilligers.

#### *Deelnemers*

104 van de 167 deelnemers hebben codeerbare antwoorden gegeven op de vraag wat ze van hun Kletsmaatje hebben geleerd. Dit leverde 185 codes op. De thema's die deze codes opleveren komen grotendeels overeen met de thema's bij de vrijwilligers. Deelnemers gaven aan dat ze de *Nederlandse cultuur* beter leerden kennen (64%,  $n = 117$ ), zoals verschillende normen, waarden, feestdagen en tradities in Nederland. Vanzelfsprekend leerden deelnemers ook aspecten over de *Nederlandse taal* (21%,  $n = 39$ ), zoals nieuwe woorden en uitdrukkingen en de juiste uitspraak. Een klein aantal deelnemers gaf aan (*nog*) *niets* geleerd te hebben van hun gesprekspartner (6%,  $n = 11$ ). Tot slot leerden deelnemers hun gesprekspartner ook op *persoonlijk vlak* beter kennen (5%,  $n = 9$ ). De volledige analyse over gespreksonderwerpen vanuit het deelnemersperspectief is opgenomen in bijlage 2.

Figuur 4. Overzicht van alle uitwisselingsthema's en de proportie waarmee ze genoemd werden.



**Conclusie:** Vrijwilligers en deelnemers praten over verschillende thema's en leren met name over elkaars *cultuur*. Daarnaast leren vrijwilligers hoe het is om als nieuwkomer in Nederland te zijn (de *migratie-ervaring*). Deelnemers kunnen de *Nederlandse taal* oefenen. Ook op *persoonlijk vlak* vindt er uitwisseling plaats.

**Conclusie:** Kletsmaatjes stimuleert taalontwikkeling en culturele uitwisseling.

**“Ik denk dat dit initiatief een grote impact heeft op taalverbetering en samenleven door een beter begrip van de verschillende culturen.”**

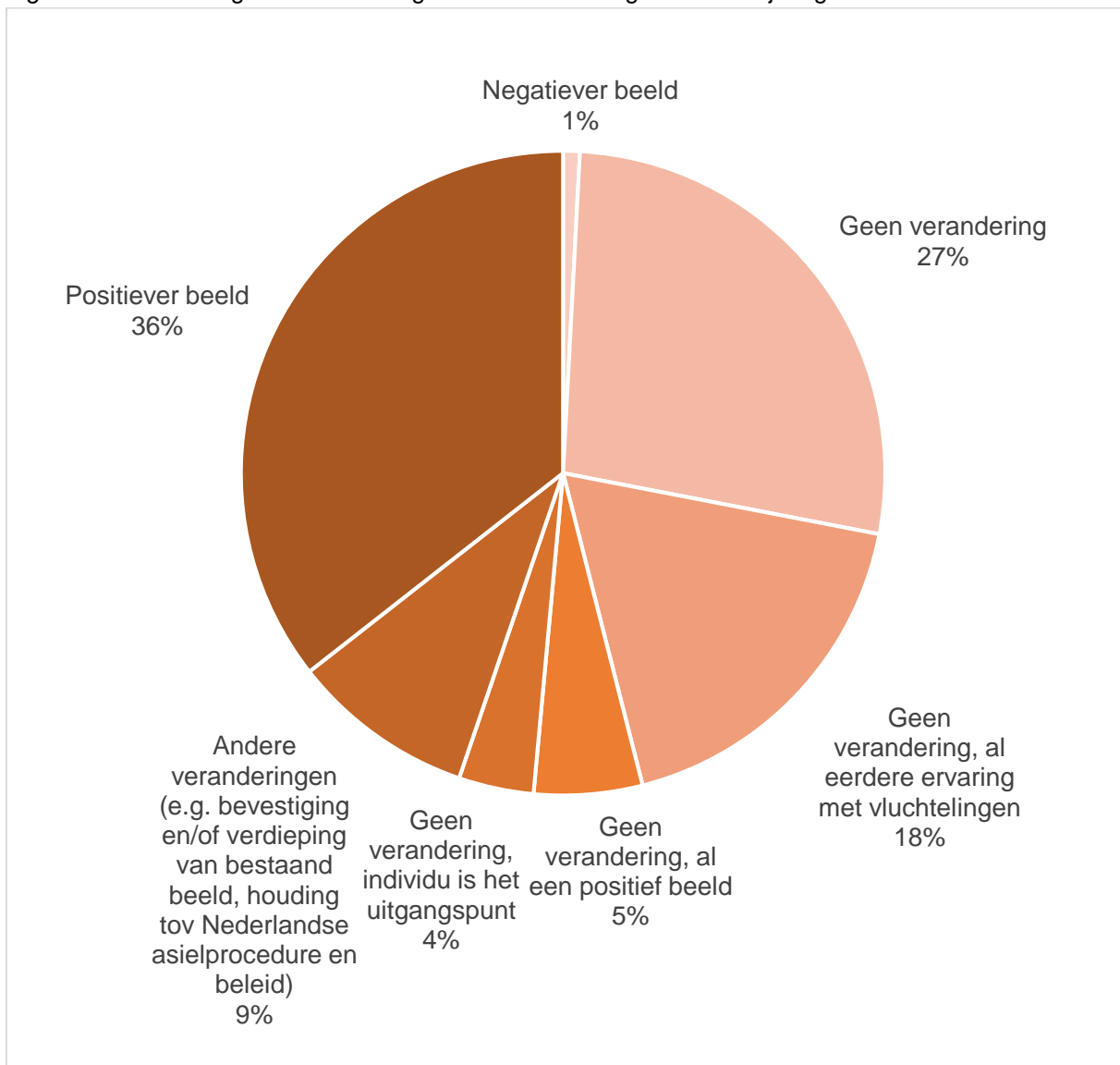
[Deelnemer, man, 23 jaar]

#### 4.2 Verandert de beeldvorming omtrent vluchtelingen onder vrijwilligers?

Van de 331 vrijwilligers die deelnamen aan de vragenlijst, hebben 239 vrijwilligers de vraag beantwoord of hun beeld omtrent vluchtelingen is veranderd door deelname aan Kletsmaatjes. Ruim een derde van de vrijwilligers (36%) gaf aan dat zij een *positiever beeld* van vluchtelingen hadden gekregen. Ongeveer de helft van de vrijwilligers gaf aan dat er *geen verandering* had plaatsgevonden, maar bij nadere inspectie ligt dit beeld toch iets genuanceerder. Vaak hadden de vrijwilligers al eerdere ervaring met vluchtelingen (18%), hadden ze al een positief beeld van vluchtelingen (5%) of gaan ze uit van het individu (4%).

Negen procent van de vrijwilligers gaf aan dat niet per se hun beeld van vluchtelingen was veranderd, maar dat er wel andere veranderingen hadden plaatsgevonden. Zie Figuur 5 voor een verdeling van alle antwoorden.

Figuur 5. Verandering in beeldvorming omtrent vluchtelingen onder vrijwilligers



De positieve verandering die bij de vrijwilligers plaatsvond had vaak te maken met het verkrijgen van meer respect en meer begrip voor nieuwkomers en de situatie waarin zij zich bevinden. De volgende quotes illustreren een dergelijke positieve verandering:

“Ik heb nog meer bewondering en respect gekregen voor mensen die de stap zetten om hun vertrouwde omgeving achter te laten en hier een heel nieuwe start maken. Ik ben me vaker bewust van de enorme frustratie die het niet goed kunnen spreken met zich meebrengt; [...]. Het is een verrijking van mijn leven!” [Vrouw, 64 jaar]

“Ik heb wel veel respect gekregen voor mijn Kletsmaatje. Met name zijn vastberadenheid en doorzettingsvermogen om goed te integreren in de Nederlandse samenleving vind ik zeer bewonderenswaardig.” [Vrouw, 27 jaar]

“Ik had niet verwacht dat ze zo intensief bezig zou zijn met het leren van de Nederlandse taal en met zoveel veerkracht en motivatie bezig is om een mooi bestaan hier op te bouwen. Ook had ik niet verwacht dat ze niemand anders hier zou kennen. Vrienden wonen vaak in het buitenland en hier in Nederland zijn ze echt zo'n beetje alleen.” [Vrouw, 26 jaar]

Andere veranderingen die plaatsvonden hadden vaak te maken met een bevestiging of verdieping van het bestaande beeld die vrijwilligers hadden. Tevens kregen ze meer inzicht in de persoonlijke verhalen. Daarnaast noemden vrijwilligers dat ze anders gingen kijken naar de Nederlandse asielprocedure en het inburgeringsbeleid. De volgende quotes zijn daar voorbeelden van:

“Mijn Kletsmaatje heeft me wel een andere kant van het Nederlandse systeem laten zien (bijv. bureaucratische rompslomp, de verwarrende regelgeving en toelatingseisen).” [Man, 24 jaar]

“Mijn beeld van vluchtelingen is niet veranderd; wel is mijn beeld van de asielprocedure en hoe slopend dat kan zijn, veranderd.” [Vrouw, 27 jaar]

**Conclusie:** Een derde van de vrijwilligers kreeg een positiever beeld van vluchtelingen; zij kregen meer respect en meer begrip. Daarnaast merkten vrijwilligers op dat zij zich meer bewust worden van de uitdagingen waar vluchtelingen in Nederland mee te maken krijgen. De helft van de vrijwilligers merkt geen verandering op: een groot deel van deze vrijwilligers had al eerdere ervaring met vluchtelingen en/of had al een positief beeld.

**Conclusie:** Kletsmaatjes draagt bij aan een ontvangende samenleving die openstaat voor vluchtelingen.

#### 4.3 Wat is het effect van deelname aan Kletsmaatjes op de integratie van deelnemers?

Een andere mogelijk effect van het project ‘Kletsmaatjes’ is de bijdrage aan de integratie van nieuwkomers in de Nederlandse maatschappij. In dit onderzoek keken we naar vier relevante aspecten van integratie, namelijk: taalgebruik, kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij, sociaal netwerk en *sense of belonging* (d.w.z. het gevoel deel uit te (kunnen) maken van de Nederlandse samenleving).

##### Scores op de vier integratie-aspecten

Allereerst rapporteren we de scores die deelnemers zichzelf geven op de vier integratie-aspecten. Deelnemers zijn over het algemeen een beetje eens met de stellingen die blijkt geven van hun integratie. De gemiddelde scores per integratieaspect zijn te vinden in tabel 8. Voor taalvaardigheid is de score het laagst. Deze score betekent dat deelnemers hun taalvaardigheid als middelmatig inschatten. Deelnemers zijn het over het algemeen eens met

de stelling dat ze veel van hun Kletsmaatje leren over de Nederlandse cultuur en het leven in Nederland. Ook zijn deelnemers bereid om contact te leggen met Nederlanders. Ten slotte zijn deelnemers het een beetje eens met de stellingen die een *sense of belonging* uitdrukken.

**Tabel 8.**

*Scores op Integratie-aspecten van deelnemers*

Variabele	Gemiddelde (standaarddeviatie)
Taalvaardigheid	3,48 (0,87)
Kennis van Nederlandse cultuur en maatschappij	4,34 (0,89)
Sociaal Netwerk	4,30 (0,89)
Sense of Belonging	4,10 (0,90)

*Noot.* Respondenten van de vragenlijst gaven op een schaal van 1 (oneens) en 5 (eens) aan in welke mate zij het (on)eens zijn met een bepaalde stelling over hun leven in Nederland (e.g. 'Ik praat Nederlands in mijn dagelijks leven.').

Er moet echter wel een belangrijke kanttekening bij deze resultaten geplaatst worden. Deze resultaten laten alleen zien hoe deelnemers op het moment van het onderzoek naar hun leven in Nederland en deze daarbij behorende integratie kijken. De specifieke invloed van deelname aan Kletsmaatjes op bovenstaande variabelen is hierbij niet onderzocht. Het is echter een goed teken dat deelnemers over het algemeen redelijk positief lijken te zijn over deze vier aspecten die relevant zijn voor integratie.

**Conclusie:** Over het algemeen lijken deelnemers redelijk positief te zijn over hun eigen taalvaardigheid, hun kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij, hun bereidheid om contact te leggen met Nederlanders en hun gevoel bij de Nederlandse samenleving te horen (*sense of belonging*).

### Samenhang tussen Kwaliteit van contact en Integratie-aspecten voor deelnemers

We hebben op twee manieren gekeken naar de samenhang tussen de kwaliteit van het contact (hoe positief deelnemers de interacties met hun vrijwilliger ervaren), en de scores op de integratie-aspecten. Als eerste hebben we gekeken naar de correlaties tussen deze variabelen. Voor alle integratie-aspecten geldt dat hogere scores op kwaliteit van contact met de vrijwilliger samengaan met hogere scores op de integratie-aspecten: er is een significant, positief relationeel verband tussen kwaliteit van het contact en de scores op de integratie-aspecten (Taalvaardigheid,  $r = .27$ ,  $p = .003$ ; Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij,  $r = .74$ ,  $p < .001$ ; Sociaal netwerk,  $r = .46$ ,  $p < .001$ ; Sense of belonging,  $r = .43$ ,  $p < .001$ ). In andere woorden, nieuwkomers die een goede kwaliteit van contact ervaren met hun vrijwilligers, geven zichzelf ook hogere scores op de vier aspecten van integratie. Tabel 9 in bijlage 3 (p. 45) geeft een overzicht van de correlaties tussen alle variabelen in dit onderzoek.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Correlaties geven aan of twee variabelen met elkaar samenhangen. Ze drukken geen oorzaak-gevolg relaties uit. Daarvoor is een andere aanpak nodig (e.g. experiment of een longitudinaal onderzoek).

**Conclusie:** Nieuwkomers die een goede kwaliteit van contact ervaren met hun vrijwilligers, geven zichzelf hogere scores op de vier aspecten van integratie. De kwaliteit van het contact met de vrijwilliger is daarmee relevant voor integratie.

In de tweede stap waren we geïnteresseerd in de manier waarop de kwaliteit van contact samenhangt met de integratie-aspecten. We zoomen hierbij nader in op de verschillende subdomeinen van de kwaliteit van contact (i.e. positieve interacties, respect, self-disclosure, erkenning en wederkerigheid). We kijken welke subdomeinen van het contact het sterkst correleren met elk van de vier integratie-aspecten.

Van alle subdomeinen is self-disclosure het sterkst gecorreleerd met Taalvaardigheid: deelnemers die in hogere mate over zichzelf praten, geven zichzelf hogere scores op hun taalvaardigheid. Wederkerigheid heeft de hoogste correlatie met Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij. Positieve interacties en wederzijds respect is het belangrijkste voor de bereidheid van deelnemers om hun sociaal netwerk uit te breiden. Wederzijds respect vertoont ook voor een *sense of belonging* de hoogste correlatie.

**Conclusie:** De subdomeinen van kwaliteit van contact dragen op verschillende manieren bij aan elk van de vier aspecten van integratie.

Ten slotte wilden we proberen om inzicht te krijgen in het effect die deelname aan het programma heeft op de integratie van deelnemers. We willen hier nogmaals benadrukken dat het eigenlijk niet mogelijk is om te spreken over “impact” vanwege de cross-sectionele en correlatieve onderzoeksopzet (zie Beperkingen en vervolgonderzoek, p.30): we hebben niet gekeken naar de individuele ontwikkeling van deelnemers over tijd. Wat wel mogelijk is, is om deelnemers met elkaar te vergelijken die verschillen in het aantal keer dat ze hebben afgesproken. We kijken daarmee naar de samenhang tussen het aantal afspraken die deelnemers met hun Kletsmaatje hebben gehad, en de taalvaardigheid en Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij van de deelnemers (zie Figuur 1 voor een visualisatie van het model).<sup>7</sup> We verwachtten dat deelnemers die vaker met hun Kletsmaatje hebben afgesproken, hoger scoren op taalvaardigheid en Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij.

We hebben twee lineaire regressieanalyses uitgevoerd om bovenstaande verwachting te testen: een voor elk integratie-aspect (zie bijlage 4 voor beide regressietabellen). We hebben daarbij gecontroleerd voor het taalniveau van de deelnemers en de tijd die deelnemers in Nederland zijn. Uit de regressieanalyses blijkt dat er geen significante samenhang is tussen het aantal afspraken en Taalvaardigheid,  $B = -0.06$ ,  $t(103) = -0.99$ ,  $p = .327$ . Op zich is dit niet verwonderlijk: het verbeteren van de taalvaardigheid in een tweede taal kost meer tijd dan het half jaar waarin Kletsmaatjes elkaar maximaal gesproken hebben. Er is wel een significante samenhang tussen het aantal afspraken en de Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij,  $B = 0.125$ ,  $t(104) = 2.05$ ,  $p = .043$ . Dit betekent dat deelnemers die vaker met hun Kletsmaatje hebben afgesproken, ook meer geleerd hebben over de Nederlandse cultuur en maatschappij. Dit komt overeen met resultaten over de gespreksonderwerpen waarover koppels met elkaar spreken en de leereffecten door deelname aan Kletsmaatjes die we eerder in dit rapport hebben samengevat.

---

<sup>7</sup> We kijken alleen naar Taalvaardigheid en Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij, omdat de voorgaande analyse van antwoorden van de leereffecten het duidelijkst wijzen op ontwikkeling van deze twee integratie-aspecten.

**Conclusie:** Het aantal afspraken dat deelnemers met hun Kletsmaatje hebben gehad, hangt samen met de Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij die ze opdoen.

**“Het gaat prima. Er is van beide zijden respect, plezier en de wil te leren.”**

[Vrijwilliger, man, 68 jaar]

**“Ik ben blij met mijn taalmaatje. Ik voel me gemotiveerd om mijn Nederlands te verbeteren.”**

[Deelnemer, vrouw, 42 jaar]



## 5 Matching binnen Kletsmaatjes

Dit hoofdstuk gaat in op de matching van deelnemers en vrijwilligers binnen het project 'Kletsmaatjes'. Er wordt gekeken naar de huidige manier van matchen en matchingsvoorkeuren die deelnemers en vrijwilligers hebben.

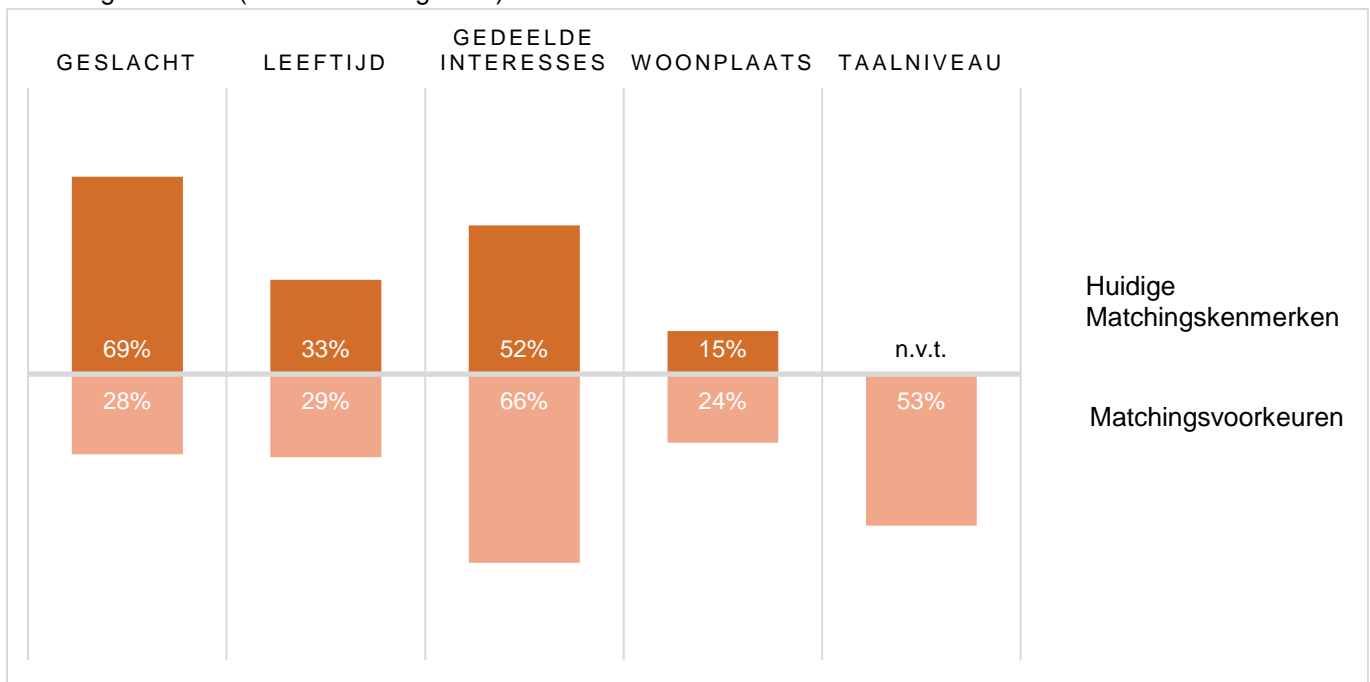
### 5.1 Wat is de huidige manier van matchen binnen Kletsmaatjes? Wat zijn de matchingsvoorkeuren van deelnemers en vrijwilligers?

#### Vrijwilligers

Ruim twee derde van de vrijwilligers is gekoppeld aan een deelnemer waarmee ze één kenmerk of twee kenmerken delen. Het kenmerk dat het vaakst overeenkwam was *geslacht*: 69% van de vrijwilligers gaf aan hetzelfde geslacht te hebben als hun Kletsmaatje. Dit laat zien dat de huidige manier van matchen binnen Kletsmaatjes met name op koppels van hetzelfde geslacht is gericht.

Qua matchingsvoorkeuren<sup>8</sup> gaf 66% van de vrijwilligers aan dat zij het liefst op *gedeelde interesses* worden gematcht. Daarnaast bleken de vrijwilligers ook een voorkeur te hebben voor een Kletsmaatje met *een bepaald taalniveau* (53%). Zie Figuur 6 voor een overzicht van huidige matchingskenmerken en matchingsvoorkeuren onder vrijwilligers.

Figuur 6. Percentage vrijwilligers dat aangaf a) op het moment van het onderzoek een kenmerk te delen met hun deelnemer (bovenste deel grafiek) en b) een voorkeur te hebben voor een bepaald matchingskenmerk (onderste deel grafiek).



<sup>8</sup> Een aantal vrijwilligers merkten aan het eind van de vragenlijst op dat zij geen voorkeur hebben voor een bepaald Kletsmaatje, maar dat zij de vraag niet konden overslaan. Waar mogelijk zijn de antwoorden van deze vrijwilligers uit de analyses gelaten.

De matchingsvoorkeuren zijn verder geanalyseerd om te kijken of er verschillen zijn tussen mannen en vrouwen, en tussen jongere en oudere vrijwilligers (leeftijdsgroepen zijn gecreëerd op basis van de gemiddelde leeftijd). Hierbij valt op dat met name oudere vrijwilligers vaker de voorkeur hebben voor een deelnemer met een bepaald taalniveau. Jongere vrijwilligers hebben vaker een voorkeur voor een deelnemer met ongeveer dezelfde leeftijd. De voorkeur voor iemand met hetzelfde geslacht is voor vrouwelijke vrijwilligers belangrijk. Er is geen verschil in geslacht of leeftijdsgroep met betrekking tot de voorkeur voor gedeelde interesses.

**Conclusie Vrijwilligers:** het kenmerk waarop vrijwilligers en hun deelnemer het vaakst overeenkomen is *geslacht*, terwijl vrijwilligers vaker de voorkeur geven voor deelnemers waarmee zij *interesses delen* of deelnemers met een *bepaald taalniveau*. De matchingsvoorkeuren verschillen per geslacht en leeftijdsgroep:

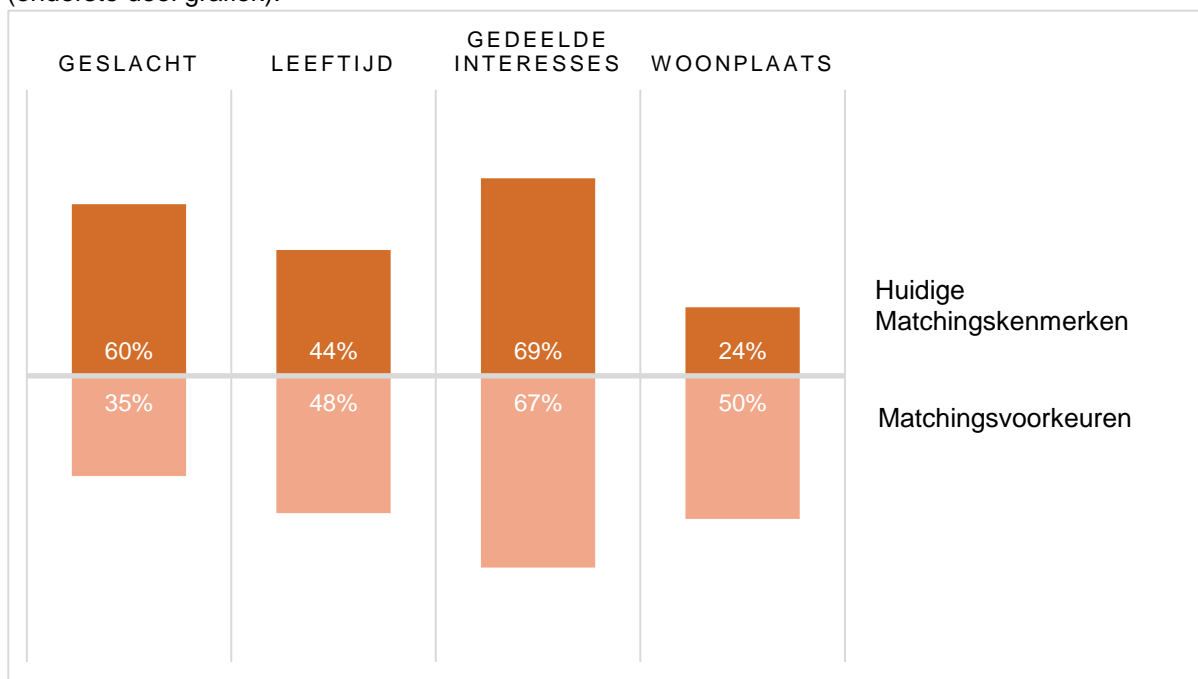
- oudere vrijwilligers hebben voorkeur voor een deelnemer met een bepaald taalniveau.
- voor jongere vrijwilligers is leeftijd van belang.
- vrouwelijke vrijwilligers hebben voorkeur voor iemand met hetzelfde geslacht.

#### Deelnemers

De meeste deelnemers zijn gekoppeld aan een vrijwilliger die ten minste twee kenmerken met hen deelt. De kenmerken die het vaakst overeenkwamen waren *gedeelde interesses* (69%) en *geslacht* (60%). Dit laat zien dat de huidige manier van matches binnen Kletsmaatjes met name op koppels met dezelfde interesses en hetzelfde geslacht is gericht.

Qua matchingsvoorkeuren gaven deelnemers aan dat zij het liefst op *gedeelde interesses* worden gematcht (67%). Wat verder opvalt, is dat de helft van de deelnemers de voorkeur heeft voor een Kletsmaatje in dezelfde woonplaats, ondanks dat het om een online project gaat. Zie Figuur 7 voor een overzicht van huidige matchingskenmerken en matchingsvoorkeuren onder deelnemers.

Figuur 7. Percentage deelnemers dat aangaf a) op het moment van het onderzoek een kenmerk te vrijwilliger (bovenste deel grafiek) en b) een voorkeur te hebben voor een bepaald matchingskenmerk (onderste deel grafiek).



De matchingsvoorkeuren zijn verder geanalyseerd om te kijken of er verschillen zijn tussen mannen en vrouwen, en tussen jongere en oudere deelnemers (leeftijdsgroepen zijn gecreëerd op basis van de gemiddelde leeftijd). Wat opvalt, is dat de voorkeur voor een vrijwilliger met ongeveer dezelfde leeftijd van belang is voor jongere en mannelijke deelnemers. Verder zijn het met name vrouwelijke deelnemers die voorkeur hebben voor een vrijwilliger met hetzelfde geslacht. Er is geen verschil in geslacht of leeftijdsgroep met betrekking tot de voorkeur voor gedeelde interesses.

**Conclusie Deelnemers:** de twee kenmerken waarop deelnemers en hun vrijwilligers het vaakst overeenkomen zijn *gedeelde interesses* en *geslacht*. *Gedeelde interesses* is ook het kenmerk waarop deelnemers het liefst gematcht worden. De matchingsvoorkeuren verschillen per geslacht en leeftijdsgroep:

- vrouwelijke deelnemers geven de voorkeur aan een vrouwelijke vrijwilliger.
- voor jongere deelnemers en mannelijke deelnemers is leeftijd van belang.

**“Wat belangrijk is, is klikken. Als je klikt met je Kletsmaatje dan gaat alles goed.”**

[ Deelnemer, man, 28 jaar]

**“De - niet vanzelfsprekende - match gaat toch goed. Mijn maatje heeft brede interesse en we hebben goede gesprekken.”**

[Vrijwilliger, vrouw, 64 jaar]

## 6 Discussie

In dit hoofdstuk lichten we de betekenis van de resultaten toe. We geven zeven inzichten en vier aanbevelingen op basis van de hoofdbevindingen.

### 6.1 Inzichten op basis van het onderzoek

We noemen hier drie belangrijke inzichten die aansluiten bij de centrale vragen van dit rapport. Daarnaast geven we nog vier andere inzichten die zijn opgedaan tijdens het onderzoek.

#### 1. Positief contact tussen deelnemers en vrijwilligers is cruciaal.

Vrijwilligers en deelnemers ervaren het contact als zeer positief. De kwaliteit van contact die deelnemers ervaren hangt samen met hun taalvaardigheid, kennis van Nederlandse cultuur en maatschappij, sociale netwerk en *sense of belonging*. Dit impliceert het belang van een goede relatie tussen deelnemers en vrijwilligers voor de integratie van de deelnemers.

#### 2. Informeel taalcontact stimuleert taalontwikkeling en culturele uitwisseling.

Deelnemers leren de Nederlandse cultuur en Nederlandse dagelijkse leefgewoonten steeds beter kennen door de gesprekken. Ze zijn in staat om hun Nederlandse taalvaardigheid te ontwikkelen: ze leren onder andere nieuwe woorden en uitdrukkingen, en correcte zinsopbouw en uitspraak. Niet alleen deelnemers, maar ook vrijwilligers halen voordeel uit de deelname aan het project. Zo leren ze over verschillende culturen en hoe het is om als nieuwkomer in Nederland te integreren. Daarnaast krijgt een derde van de vrijwilligers een positiever beeld omtrent vluchtelingen.

#### 3. Matching is relevant voor deelnemers en vrijwilligers.

Matching is relevant voor deelnemers en vrijwilligers van het project. Beiden hebben namelijk voorkeuren voor bepaalde kenmerken waarop zij gematcht willen worden. Voor een goede start van het contact tussen Kletsmaatjes is het dus belangrijk om rekening te houden met individuele voorkeuren.

Naast de inzichten die aansluiten bij de drie centrale vragen van dit onderzoek, zijn er nog vier andere inzichten opgedaan.

#### 4. Informele taalinitiatieven hebben op twee manieren een positieve effect op de integratie van nieuwkomers.

Door deelname aan informele taalinitiatieven worden nieuwkomers in staat gesteld de Nederlandse taal te oefenen en de Nederlandse samenleving te leren kennen. Nederlandse vrijwilligers, die de ontvangende samenleving representeren, ontdekken verschillende culturen en staan meer open voor diversiteit.

Deze resultaten (zie ook inzicht 2) benadrukken het belang van informele taalinitiatieven voor de integratie van nieuwkomers, zowel vanuit het nieuwkomersperspectief als de ontvangende samenleving. Dit komt overeen met een visie op integratie als 'tweerichtingsverkeer' (e.g.; Carrera & Faure Atger, 2011; Strang & Ager, 2010): voor de integratie van nieuwkomers is inspanning en aanpassing van zowel nieuwkomers als de ontvangende samenleving nodig.

## Box 1. Hoofdbevindingen van dit rapport

Wat zijn de ervaringen van vrijwilligers en deelnemers met hun Kletsmaatje?

- Vrijwilligers en deelnemers zijn tevreden met hun gesprekspartner.
- Zij ervaren over het algemeen een hoge kwaliteit van contact, en met name veel wederzijds respect.
- Vrijwilligers en deelnemers hebben het over een reeks aan verschillende gespreksonderwerpen (o.a. dagelijks leven, cultuur en culturele verschillen, en vrije tijd, hobby's en interesses).
- Vrijwilligers en deelnemers doen samen taalactiviteiten, bijvoorbeeld aan de hand van oefenmateriaal (SpreekTaal, Gezonde taal, etc.) of teksten.

Wat zijn de leereffecten van deelname aan Kletsmaatjes op vrijwilligers en deelnemers?

- Vrijwilligers en deelnemers leren over elkaars cultuur en elkaars persoonlijke leven.
- Daarnaast leren vrijwilligers hoe het is om als nieuwkomer in Nederland te zijn (de *migratie-ervaring*); Deelnemers kunnen de *Nederlandse taal* oefenen.
- Een derde van de vrijwilligers kreeg een positiever beeld van vluchtelingen (o.a. meer respect en meer begrip).
- Vrijwilligers worden zich tevens meer bewust van de uitdagingen waar vluchtelingen in Nederland mee te maken krijgen.
- Deelnemers zijn redelijk positief over hun eigen taalvaardigheid, hun kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij, hun bereidheid om contact te leggen met Nederlanders en hun *sense of belonging*.
- Deelnemers die een goede kwaliteit van contact ervaren met hun vrijwilligers, geven zichzelf hogere scores op de vier aspecten van integratie.
- De subdomeinen van kwaliteit van contact dragen op verschillende manieren bij aan elk van de vier aspecten van integratie.
- Het aantal afspraken dat deelnemers met hun Kletsmaatje hebben gehad, hangt samen met de Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij die ze opdoen.

Hoe ziet de huidige matching er uit? Welke voorkeuren hebben vrijwilligers en deelnemers met betrekking tot matching?

- Vrijwilligers en deelnemers worden het vaakst gekoppeld op basis van geslacht en gedeelde interesses.
- Vrijwilligers en deelnemers hebben de voorkeur voor een Kletsmaatje waarmee zij interesses delen.
- Over het algemeen hebben vrouwelijke vrijwilligers en deelnemers een voorkeur voor een Kletsmaatje met hetzelfde geslacht, en hebben jongere deelnemers voorkeur voor iemand met ongeveer dezelfde leeftijd.

### **5. Praktijk van contact tussen deelnemers en vrijwilligers komt overeen met de beoogde aanpak van Kletsmaatjes.**

Kletsmaatjes brengt nieuwkomers en vrijwilligers met elkaar in contact, zodat ze samen de Nederlandse taal kunnen oefenen op een informele manier, door middel van kletsen. Gezien de gespreksonderwerpen waarover deelnemers en vrijwilligers praten (o.a. dagelijks leven, cultuur en culturele verschillen, en vrije tijd, hobby's en interesses), lijkt de praktijk van de koppels overeen te komen met de insteek van het project.

### **6. Vrijwilligers maken gebruik van het aangeboden materiaal, maar zijn ook vindingrijk met andere materialen om gesprekken te ondersteunen.**

Vrijwilligers maken gebruik van het door Het Begint Met Taal aangeboden oefenmateriaal, zoals SpreekTaal en Gezonde Taal. Daarnaast laten vrijwilligers vindingrijkheid zien bij het vinden van ander oefenmateriaal waarmee ze de gesprekken ondersteunen, zoals diverse spelletjes en boeken, (nieuws)artikelen en andere teksten.

### **7. Deelnemers zijn blij met online aspect van taalcoaching, maar hebben ook behoefte aan fysiek taalcontact.**

Deelnemers waren blij dat ze, ondanks de lockdown, contact konden hebben met een Nederlandse vrijwilliger. Kletsmaatjes maakte dit mogelijk door online taalcoaching aan te bieden. Wat opvalt is dat veel deelnemers bij de opmerkingen aangeven dat ze behoefte hebben aan fysiek taalcontact zodra deze mogelijkheid er weer is ( $n = 18$ , 62% van alle opmerkingen). Dit komt ook overeen met de matchingsvoorkeuren van deelnemers: de helft van de deelnemers geeft aan voorkeur te hebben voor een Kletsmaatje uit dezelfde woonplaats, ondanks dat het gaat om een online project.

## **6.2 Praktische aanbevelingen voor Kletsmaatjes en vergelijkbare initiatieven**

Op basis van de gerapporteerde onderzoeksresultaten en literatuur volgen hieronder vier aanbevelingen voor het project 'Kletsmaatjes' en andere vergelijkbare initiatieven waar taal en contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers centraal staan.

### **1. Stimuleer het opbouwen van een relatie tussen deelnemers en vrijwilligers**

Gezien het belang van goed contact tussen deelnemers en vrijwilligers voor de integratie van de deelnemers, is het belangrijk om als taalcoachingsproject de relatie tussen deelnemers en vrijwilligers te stimuleren. Dit kan bijvoorbeeld door het trainen van vrijwilligers. Een belangrijk beginpunt is het delen van persoonlijke informatie door zowel deelnemers als vrijwilligers (i.e. *self-disclosure*). Dit helpt bij het aangaan van aangename interacties die gekenmerkt worden door vertrouwen en veiligheid. Tevens draagt dit bij aan de taalvaardigheid en kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij van de deelnemer.

### **2. Match op gedeelde interesses**

Voor zowel deelnemers als vrijwilligers is het belangrijk om interesses te delen met hun Kletsmaatje. Hieruit spreekt een duidelijke algemene richtlijn voor een matchingsprocedure: focus bij het matchen op gedeelde interesses. Dit biedt een basis van waaruit deelnemers en vrijwilligers het gesprek kunnen aangaan, en hun relatie kunnen ontwikkelen.

### **3. Houdt rekening met individuele voorkeuren voor matching**

De matchingsvoorkeuren laten zien dat matching relevant is voor deelnemers en vrijwilligers. Voor een goede start van het contact is het daarom belangrijk om rekening te houden met individuele voorkeuren voor matching. Een handvat is om – naast gedeelde interesses – met name aandacht te besteden aan geslacht en leeftijd. Dit zijn twee kenmerken die belangrijk zijn voor een bepaalde subgroep vrijwilligers en deelnemers, en die praktisch gezien uitvoerbaar zijn.

### **4. Positioneer Kletsmaatjes als online taalcoaching, met name voor deelnemers**

Een deel van de deelnemers geeft aan dat ze behoefte hebben aan fysiek taalcontact. Het is belangrijk om vooraf aan deelnemers duidelijk te maken wat online taalcoaching inhoudt en voor wie het project 'Kletsmaatjes' bedoeld is, om uitval en eventuele teleurstelling en negatieve ervaringen te voorkomen. Verhelder bijvoorbeeld de toegevoegde waarde van het **online** aspect.

## **6.3 Beperkingen en vervolgonderzoek**

Een belangrijke beperking van het huidige onderzoek is dat het om een cross-sectionele studie gaat. Dit betekent dat er alleen gekeken kan worden of bepaalde variabelen zoals kwaliteit van contact en aspecten van integratie op het moment van het onderzoek met elkaar samenhangen. Op basis van deze resultaten kunnen er dus geen causale conclusies worden getrokken over oorzaak-gevolg relaties. Wel geven ze een eerste aanwijzing wat relevant is voor vervolgonderzoek.

Om te bepalen wat de impact is van deelname aan het project 'Kletsmaatjes' is het noodzakelijk om een andere aanpak te hanteren in toekomstig onderzoek. Met een longitudinale aanpak, waarbij nieuwkomers en vrijwilligers gedurende een langere periode gevolgd worden, is het mogelijk om meer inzicht te krijgen in bepaalde vragen. Het wordt dan bijvoorbeeld mogelijk om de ontwikkeling van nieuwkomers op het gebied van taal en andere integratie-uitkomsten in kaart te brengen. Daarnaast kunnen we systematisch onderzoeken welke factoren het succes van Kletsmaatjeskoppels voorspellen en wat het beste werkt voor verschillende groepen nieuwkomers ("wat werkt, voor wie en waarom"). Ook de rol van de kwaliteit van het contact tussen nieuwkomers en vrijwilligers bij onder andere taalontwikkeling kan verder verkend worden. Kortom, via een longitudinaal onderzoek kan onderzocht worden wat de impact van informele taalinitiatieven is op de integratie van nieuwkomers, zowel op de korte als lange termijn.

## **6.4 Afsluitende opmerkingen**

Kletsmaatjes heeft in tijden van COVID-19 een belangrijke bijdrage geleverd aan de taalontwikkeling en vergroting van culturele kennis onder nieuwkomers in Nederland. Online taalcoaching functioneert: nieuwkomers en vrijwilligers die online contact hebben zijn in staat om op een boeiende wijze met elkaar in gesprek te gaan, positieve interacties te ervaren en samen de taal te oefenen. Een andere uniek kenmerk aan het project 'Kletsmaatjes' is de laagdrempeligheid: vrijwilligers en deelnemers spreken een half jaar lang, één uur per week met elkaar. Vanwege het online format hebben vrijwilligers geen reistijd en kunnen ze vanaf

elke plek (zelfs op het werk) actief zijn als taalcoach. Deze laagdrempelige aanpak maakt het voor vrijwilligers makkelijker om deel te nemen aan taalcoaching.

Tevens interessant is dat deze vorm van online taalcoaching nieuwe vrijwilligers aanspreekt. Veel taalcoachingsprojecten hebben te maken met vrijwilligers die gemiddeld 60-plus en gepensioneerd zijn. Bij Kletsmaatjes zijn de vrijwilligers gemiddeld jonger (48 jaar). Dit zorgt ervoor dat deelnemers meer kans hebben om aan een vrijwilliger gekoppeld te worden die dezelfde interesses heeft, van dezelfde leeftijd is en zich in een vergelijkbare levensfase bevindt (bijvoorbeeld met betrekking tot de opvoeding van kinderen, het zoeken naar een (eerste) baan). Het is te verwachten dat dergelijke relaties tussen deelnemers en vrijwilligers een grotere mate van gelijkwaardigheid tonen die gekenmerkt wordt door wederzijdse herkenning, interesse en respect. Hierdoor komt het informele karakter van taalinitiatieven als Kletsmaatjes nog sterker tot zijn recht.

Kortom, Kletsmaatjes biedt een mooie aanvulling op het al bestaande aanbod van informele taalinitiatieven.

**“Ik vind dit een heel leuk, positief initiatief. Op een andere manier kom je als burger niet zo gauw in aanraking met een nieuwkomer en op deze manier leer je elkaar goed kennen, een verbinding maken. Een verrijking!”**

[Vrijwilliger, vrouw, 37 jaar]

**“Kletsmaatjes is echt een goede activiteit. Ik kan Nederlands oefenen en aardige mensen ontmoeten. Dank jullie wel voor dit initiatief!”**

[Deelnemer, vrouw, 28 jaar]



## Referenties

- Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of refugee studies*, 21(2), 166-191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>
- Allport, G. W. (1954). *The nature of prejudice*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Carrera, S., & Faure Atger, A. (2011). *Integration as a two-way process in the EU? Assessing the Relationship between the European Integration Fund and the Common Basic Principles on Integration*. Centre for European Policy Studies (CEPS). <https://www.ceps.eu/ceps-publications/integration-two-way-process-eu-assessing-relationship-between-european-integration-fund/>
- Chen, S., & Schweitzer, R. D. (2019). The Experience of Belonging in Youth from Refugee Backgrounds: A Narrative Perspective. *Journal of Child and Family Studies*, 28(7), 1977–1990. <https://doi.org/10.1007/s10826-019-01425-5>
- Cheung, S. Y., & Phillimore, J. (2014). Refugees, social capital, and labour market integration in the UK. *Sociology*, 48(3), 518-536. <https://doi.org/10.1177%2F0038038513491467>
- Davies, K., Tropp, L. R., Aron, A., Pettigrew, T. F., & Wright, S. C. (2011). Cross-Group Friendships and Intergroup Attitudes: A Meta-Analytic Review. *Personality and Social Psychology Review*, 15(4), 332–351. <https://doi.org/10.1177/1088868311411103>
- Dressman, M. (2020). Introduction. In M. Dressman, & R. W. Sadler (Eds.), *The Handbook of Informal Language Learning* (pp. 1-12). Wiley-Blackwell
- Harder, N., Figueroa, L., Gillum, R. M., Hangartner, D., Laitin, D. D., & Hainmueller, J. (2018). Multidimensional measure of immigrant integration. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 115(45), 11483-11488. <https://doi.org/10.1073/pnas.1808793115>
- Huizinga, R. P., & van Hoven, B. (2018). Everyday geographies of belonging: Syrian refugee experiences in the Northern Netherlands. *Geoforum*, 96, 309–317. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2018.09.002>
- Morrice, L., Tip, L. K., Collyer, M., & Brown, R. (2021). 'You can't have a good integration when you don't have a good communication': English-language learning among resettled refugees in England. *Journal of Refugee Studies*, 34(1), 681-699. <https://doi.org/10.1093/jrs/fez023>
- Paolini, S., Harwood, J., Rubin, M., Husnu, S., Joyce, N., & Hewstone, M. (2014). Positive and extensive intergroup contact in the past buffers against the disproportionate impact of negative contact in the present. *European Journal of Social Psychology*, 44(6), 548–562. <https://doi.org/10.1002/ejsp.2029>
- Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), 751–783. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.90.5.751>

- Strang, A., & Ager, A. (2010). Refugee Integration: Emerging Trends and Remaining Agendas. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 589–607. <https://doi.org/10.1093/JRS/FEQ046>
- Tip, L. K., Brown, R., Morrice, L., Collyer, M., & Easterbrook, M. J. (2019). Improving refugee well-being with better language skills and more intergroup contact. *Social Psychological and Personality Science*, 10(2), 144-151. <https://doi.org/10.1177%2F1948550617752062>
- van Niejenhuis, C., van der Werf, M. & Otten, S. (2015). Predictors of immigrants' second-language proficiency: a Dutch study of immigrants with a low level of societal participation and second-language proficiency. *International Journal of the Sociology of Language*, 2015(236), 75-100. <https://doi.org/10.1515/ijsl-2015-0022>

## Bijlage 1. Gesprekonderwerpen en Taalactiviteiten

### A Gespreksonderwerpen

Vrijwilligers

Categorie	Aantal (%)	Voorbeeld antwoorden
Dagelijks leven (e.g. dagelijkse bezigheden, afgelopen week, persoonlijke kwesties, gezondheid)	170 (18,4%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• We praten over wat we dagelijks meemaken.</li><li>• We beginnen over hoe de week was, wat we gedaan hebben.</li><li>• (We praten over) de toekomstwensen van mijn Kletsmaatje.</li><li>• Ze vertelt over zichzelf en vraagt ook dingen over mijn leven.</li></ul>
Cultuur en culturele verschillen (e.g. cultuur, cultuurverschillen tussen Nederland en land van herkomst, feestdagen, religie, gebruiken en tradities, eetgewoonten,)	161 (17,4%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• We vergelijken onze culturen.</li><li>• We praten over feestdagen in Nederland en Turkije.</li><li>• We bespreken gebruiken en tradities in Nederland.</li><li>• We wisselen ervaringen uit vanuit beide culturen.</li></ul>
Vrije tijd, hobby's en interesses (e.g. koken, boeken, muziek, films en tv series)	136 (14,7%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• We praten over wederzijdse interesses.</li><li>• We praten over boeken die we hebben gelezen.</li><li>• We bespreken waar je leuk kunt fietsen en wandelen.</li><li>• We wisselen recepten uit.</li></ul>
Relaties (e.g. familie, gezin, kinderen, vrienden)	101 (10,9%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• We praten over familie.</li><li>• We hebben het over de gezinssituatie van mijn Kletsmaatje.</li><li>• We praten over de opvoeding van kinderen.</li></ul>
Nederlandse samenleving (e.g. politiek, economie, geschiedenis, inburgeringsproces)	93 (10,4%)	We praten over: <ul style="list-style-type: none"><li>• Politiek.</li><li>• Hoe de regering hier werkt.</li><li>• Wat er in de Nederlandse samenleving speelt.</li></ul>

<sup>9</sup> De analyse is gebaseerd op de antwoorden van 282 vrijwilligers.

Tabel 2.

Gespreksonderwerpen genoemd door vrijwilligers<sup>9</sup> (n = 926)

Werk en studie (e.g. werk, stage, studie, opleiding, taallessen)	89 (9,6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten veel over welke opleiding mijn kletsmaatje gaat doen.</li> <li>• We praten over hoe je op het werk bepaalde zaken kunt aanpakken.</li> <li>• Hij heeft het vaak over z'n taallessen.</li> </ul>
Nieuws en actualiteit (e.g. het nieuws, actualiteiten)	47 (5,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We vinden het leuk om over actuele onderwerpen te praten.</li> <li>• We praten over onderwerpen in de kranten of op tv.</li> <li>• Het ging over gebeurtenissen in de wereld.</li> </ul>
Taal (e.g. spreekwoorden, basiscommunicatie, woordenschat, grammatica).	38 (4,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten ook over Nederlandse gezegden en spreekwoorden.</li> <li>• Ik leer vooral hoe je elkaar groet, aanspreekt, basiszinnen, etc.</li> <li>• Hoe je de taal kan leren en oefenen.</li> </ul>
Land van herkomst	29 (3,1%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over hun leven in hun vaderland.</li> <li>• We praten over de situatie in Syrië.</li> </ul>
Natuur en weer (e.g. natuur, weer, klimaat)	20 (2,2%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over het weer.</li> <li>• We praten over natuur en het milieu.</li> </ul>
Reizen en vakantie (e.g. reizen, vakantie, uitstapjes)	18 (1,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over uitstapjes die hij soms had gemaakt.</li> </ul>
Sport	14 (1,5%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over sport, dus wat we kijken maar ook wat we doen om in beweging te blijven.</li> </ul>
Overig	10 (1,1%)	

## Deelnemers

Tabel 3.

Gespreksonderwerpen genoemd door deelnemers<sup>10</sup> ( $n = 256$ )

Categorie	Aantal (%)	Voorbeeld antwoorden
Cultuur en culturele verschillen (e.g. cultuur in het algemeen, gebruiken en tradities, normen en overtuigingen)	44 (17,2%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over Nederland cultuur en Turkse cultuur. Ik vind het leuk.</li> <li>• Nederlandse tradities, hoe leven Nederlanders? Marokkaanse tradities.</li> <li>• We praten vaak over de verschillen tussen onze tradities, cultuur.</li> </ul>
Vrije tijd, hobby's en interesses (e.g. koken, tuinieren, muziek, films en tv series)	38 (14,8%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We spelen hetzelfde muziekinstrument. zijn naam "kalimba". We hebben het over muziek.</li> <li>• Ik praat graag met Kletsmaatje over [...] koken.</li> <li>• We talk about various topics such as movies, music, ...</li> </ul>
Dagelijks leven (e.g. dagelijkse bezigheden, persoonlijke kwesties, gezondheid)	36 (14,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben het over dagelijkse gebeurtenissen.</li> <li>• We talk about the weeks happenings on my side and my kletsmaatje side.</li> <li>• We delen verhalen over onze leven.</li> </ul>
Nederlandse samenleving (e.g. politiek, economie, onderwijs, geschiedenis, kunst, wetenschap, rechten)	28 (10,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over Nederland en de Nederlanders.</li> <li>• Wij praten over politiek, economie, pensioen systeem, etc...</li> <li>• Ik heb over de verkiezingen, politiek en het verhaal van Anne Frank geleerd.</li> </ul>
Relaties (e.g. familie, vrienden, kinderen, huwelijk)	28 (10,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten meestal over: [...] onze kinderen.</li> <li>• We praten over [...] familie, vriend, vriendinnen.</li> <li>• Ik zou heel graag willen leren [...] hoe ik relaties met anderen kan opbouwen.</li> </ul>
Sport	18 (7,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We hebben over sporten gepraat.</li> <li>• Over sport.</li> </ul>
Nieuws en actualiteit (e.g. het nieuws, actualiteiten)	17 (6,6%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We spreken over het nieuws.</li> <li>• [...] over actuele kwesties in Nederland.</li> </ul>

<sup>10</sup> De analyse is gebaseerd op de antwoorden van 125 deelnemers.

Tabel 3.

Gespreksonderwerpen genoemd door deelnemers<sup>10</sup> ( $n = 256$ )

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meestal over actueel onderwerpen en gebeurtenissen zoals verkiezingen, toeslagenaffaire, corona maatregelen.</li> </ul>
Werk en studie (e.g. werk, studentenleven, sollicitatieproces)	16 (6,3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We denken over tips voor mijn werk.</li> <li>• We hebben over onze beroep gepraat.</li> <li>• Ik vind het leuk om over [...] sollicitatiegesprek te praten.</li> </ul>
Taal (e.g. spreekwoorden, woordenschat).	15 (5,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten meestal over: [...] wat betekent verschillende spreekwoorden.</li> <li>• Over hoe kan ik mijn taal verbeteren.</li> </ul>
Reizen en vakantie	7 (2,7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over de vakantie.</li> </ul>
Natuur en weer (e.g. het weer, bloemen, dieren).	5 (2,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Over [...] dieren, natuur,</li> </ul>
Land van herkomst	5 (2,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten over het land waar ik vandaan kom.</li> <li>• We praten over mijn leven in Turkije.</li> </ul>

## B Taalspecifieke activiteiten

### Vrijwilligers

Tabel 4.

Taalspecifieke activiteiten genoemd door vrijwilligers<sup>11</sup> ( $n = 107$ )

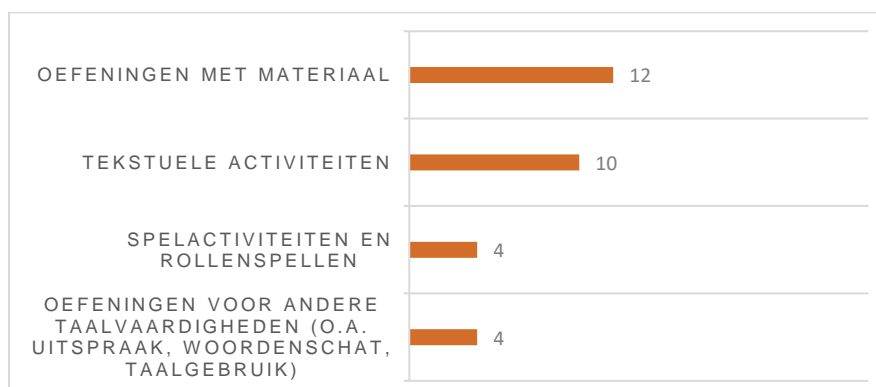
Categorie	Aantal (%)	Voorbeeld antwoorden
Oefeningen met materiaal (e.g. SpreekTaal, Gezonde Taal, voorbeeldtoetsen van het inburgerings- of staatsexamen, online lesmateriaal, studieboek)	52 (48,6%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• We gebruiken vaak Spreektaal als leidraad en praten verder over de onderwerpen die daarin voorkomen.</li><li>• We behandelen oefentoetsen voor het staatsexamen.</li><li>• We kijken graag samen naar video's of liedjes en bespreken die daarna samen.</li><li>• Mijn Kletsmaatje heeft oefeningen van haar taalschool die we doen.</li></ul>
Tekstuele activiteiten (e.g. een (nieuws)artikel lezen en bespreken, een verhaal voorlezen, de tekst van liedjes doornemen)	27 (25,2%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ik stuur haar iedere week een artikel die ze hardop leest en we dan bespreken.</li><li>• We bespreken soms nieuwsartikelen en typische Nederlandse liedjes.</li><li>• We lezen samen hetzelfde boek.</li></ul>
Spelactiviteiten en rollenspellen (e.g. taalspelletjes, oefenen van gesprekken in de praktijk, presentaties)	19 (17,8%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• We spelen taalspelletjes (pim pam pet, woord omschrijven en raden).</li><li>• We doen woordslang met het hele gezin.</li><li>• We oefenen gesprekken die bij haar op de planning staan, zoals een tandartsbezoek.</li><li>• We doen praktijkoefeningen (bijv. een winkel opbellen om een afspraak te maken, of op de markt inkopen doen bij de groenteman).</li></ul>
Oefeningen voor andere taalvaardigheden (o.a. uitspraak, woordenschat, taalgebruik en grammatica)	9 (8,4%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• (Ze leest voor uit een boekje van Guus Kuijer) en ik verbeter de uitspraak.</li><li>• We zoeken woorden op in Vandale ter ondersteuning van uitleg over klemtoon en uitspraak.</li><li>• We oefenen met tt, vt en vvt.</li></ul>

<sup>11</sup> De analyse is gebaseerd op de antwoorden van 80 vrijwilligers.

## Deelnemers

Tabel 5.  
 Taalspecifieke activiteiten genoemd door deelnemers<sup>12</sup> (n = 27)

Categorie	Aantal (%)	Voorbeeld antwoorden
Oefeningen met materiaal (e.g. voorbeeldtoetsen van het inburgerings- of staatsexamen, online lesmateriaal, studieboek, huiswerk)	12 (44,4%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We werken meestal met voorbeelden staatsexamen.</li> <li>• We werken met boek voor beginnende sprekers van het Nederlands (niveau 0-A1+, Spreektaal 1).</li> <li>• We zijn begonnen met titels uit ons taalboek.</li> </ul>
Tekstuele activiteiten (e.g. een (nieuws)artikel of boek lezen, artikelen delen)	10 (37,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I read a book. We follow a book each week from the Leeslicht series.</li> <li>• We sturen elkaar interessante artikels dat we bespreken kunnen.</li> <li>• Ik vind het leuk om een boek en een tekstje te lezen met mijn kletsmaatje.</li> </ul>
Spelactiviteiten en rollenspellen (e.g. taalspelletjes, oefenen van gesprekken in de praktijk, presentaties)	4 (14,8%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We play word games and do role play.</li> <li>• I have proposed to make presentations. My chat buddy agreed with me, so I made presentations on topics that I really enjoy.</li> </ul>
Oefeningen voor andere taalvaardigheden (o.a. uitspraak, woordenschat, taalgebruik en grammatica)	4 (14,8%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• My taal coach helps me with my pronunciation and provides insight on more colloquial words.</li> <li>• We teach me grammar every week.</li> </ul>



<sup>12</sup> De analyse is gebaseerd op de antwoorden van 25 deelnemers.



## Bijlage 2. Uitwisseling tussen vrijwilligers en deelnemers

### Vrijwilligers

Tabel 6. Thema's genoemd door vrijwilligers <sup>13</sup> (n = 598)		
Categorie	Aantal (%)	Voorbeeld antwoorden
<b>Cultuur</b>	406 (67,9%)	
Algemeen (e.g. cultuur van een specifiek land, verschillen en overeenkomsten in cultuur, culturele afstand)	45 (7,5%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik begrijp nu meer van de verscheidenheid in de Arabische cultuur.</li> <li>• Dat de cultuur heel anders is, ook al lijken levens best veel overeen te komen.</li> <li>• Hoe anders de cultuur in Brazilië is.</li> <li>• Er zijn geen echte verschillen tussen Nederland en Ierland.</li> </ul>
Maatschappij van herkomst (e.g. politieke en economische situatie, demografie, instituties, geschiedenis, geografie)	136 (22,7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb een meer realistisch beeld van het land van herkomst.</li> <li>• Ze heeft me veel geleerd over de situatie in haar land.</li> <li>• Hoe het zit met de regering in haar land.</li> <li>• Het dagelijkse leven in Syrië.</li> </ul>
Normen, waarden en tradities (e.g. gebruiken, familieverhoudingen, vieren van feestdagen en verjaardagen, gang van zaken rondom bruiloften, begrafenissen)	109 (18,2%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bepaalde gebruiken uit onze culturen.</li> <li>• Familie en vrienden zijn erg belangrijk.</li> <li>• De positie van de vrouw.</li> <li>• Belangrijke waarden en normen uit het land van herkomst.</li> <li>• Hoe je een verjaardag viert.</li> <li>• De gang van zaken rond een islamitische begrafenis.</li> </ul>
Religie	62 (10,4%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoe hij er in staat met betrekking tot geloof.</li> <li>• Het belang van zijn godsdienst.</li> <li>• We hebben gepraat over de Ramadan en wat dat voor mijn maatje betekent.</li> </ul>

<sup>13</sup> De analyse is gebaseerd op de antwoorden van 295 vrijwilligers.

Tabel 6.  
Thema's genoemd door vrijwilligers<sup>12</sup> (n = 598)

Culturele uitingen (e.g. eten, recepten, taal)	54 (9,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb een Turks recept van mijn maatje gemaakt.</li> <li>• Dat Farsi een poëtische taal is.</li> </ul>
Gedwongen migratie	72 (12,0%)	
Achtergrond	25 (4,2%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De schrijnende situaties die de vluchtelingen achter zich hebben gelaten.</li> <li>• Nog meer inzicht in de complexiteit van de situatie van de vluchteling.</li> <li>• De reden van zijn vlucht en de ingrijpende gevolgen daarvan.</li> </ul>
Situatie in Nederland (e.g. asiel- en inburgeringsprocedure, integratieproces, problemen waar nieuwkomers tegenaan lopen m.b.t. tot taal, werk en sociaal contact)	31 (5,2%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb een inkijkje gehad in het leven in een AZC en de overgang naar een status en vestiging in Nederland.</li> <li>• Hoe het is om uit een vreemde cultuur te integreren in de Nederlandse samenleving.</li> <li>• Het inburgeren heeft nu een gezicht.</li> <li>• Dat het vinden van een baan ondanks hoge opleiding niet vanzelfsprekend is.</li> <li>• Ondanks de goede bedoelingen en openheid die nieuwkomers hebben, het lastig voor hen blijft om echte verbinding te vinden met Nederlanders.</li> </ul>
Erkenning van de ervaring	16 (2,7%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb geleerd hoe moeilijk het is Nederlands als 2<sup>e</sup> taal te leren.</li> <li>• Hoe lastig het is om cultuurverschillen te overbruggen.</li> <li>• Ik heb meer begrip voor vluchtelingen.</li> <li>• Ik bewonder het doorzettingsvermogen en de positieve instelling.</li> </ul>
Reflecties (e.g. op cultuur, de Nederlandse samenleving, de taalcoachingservaring)	45 (7,5%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het is leuk om samen te kunnen reflecteren op onze Nederlandse cultuur die voor nieuwkomers ook best wat eigenaardigheden kent.</li> <li>• Ik leer veel over het kijken naar Nederland en de wereld door andermans ogen.</li> <li>• (Ik heb geleerd) hoe ik de taal beter over kan brengen.</li> </ul>

---

Tabel 6.

Thema's genoemd door vrijwilligers<sup>12</sup> (n = 598)

---

Persoonlijke kennis over het Kletsmaatje	35 (5,9%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• De familiegeschiedenis van mijn Kletsmaatje.</li><li>• Ze heeft me over haar jeugd verteld.</li><li>• Zijn visie op bepaalde levensinstellingen.</li></ul>
Ik heb (nog) niets / weinig geleerd (verschillende redenen: e.g. net begonnen, taalniveau, eerdere ervaring)	27 (4,5%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nog niet zo veel, we beginnen net.</li><li>• Echt iets leren over zijn cultuur is nog niet gelukt, daarvoor is zijn kennis van het Nederlands nog te beperkt.</li><li>• Niet veel, want ik heb al eerdere ervaring met een vergelijkbare cultuur.</li></ul>
Overig	13 (2,2%)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ik heb veel geleerd over wat er allemaal komt kijken bij het opzetten van een bedrijf.</li><li>• Ik heb zelf ook veel baat bij de sessies, want naast een uur Nederlands doen we ook een uur Chinees!</li></ul>

---

## Deelnemers

Tabel 7.  
Thema's genoemd door deelnemers<sup>14</sup> (n = 183 )

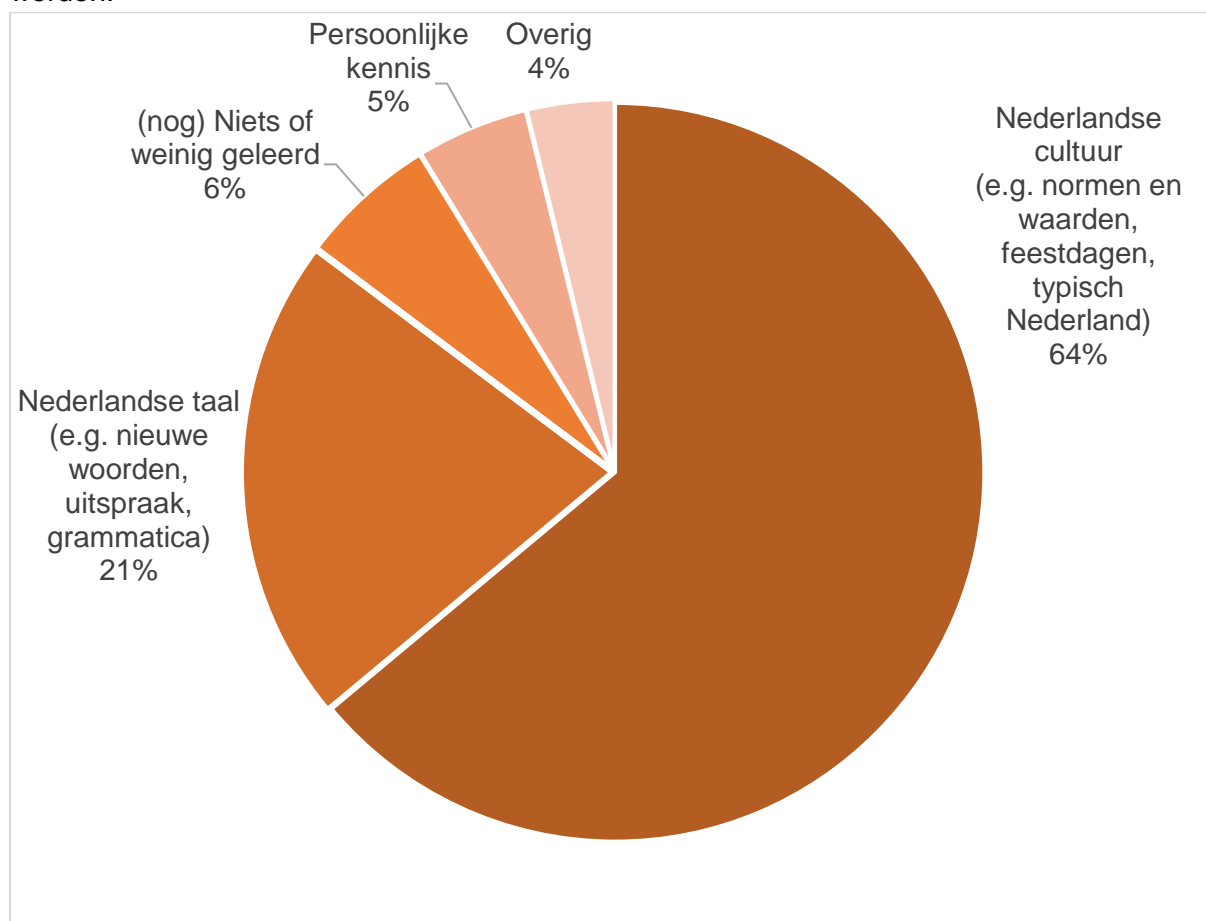
Categorie	Aantal (%)	Voorbeeld antwoorden
Cultuur	117 (63,9%)	
Algemeen (e.g. cultuur in Nederland)	28 (15,3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We spreken elk keer over iets anders over cultuur uit Nederland.</li> <li>• Ik heb veel geleerd over het Nederlandse leven en cultuur.</li> </ul>
Normen, waarden en tradities in Nederland (e.g. gewoonten, gedragingen, feestdagen, gang van zaken rondom bruiloften, begrafenissen)	51 (27,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik leer het gedragen van Nederlanders in sommige situaties; bijvoorbeeld in feest, verjaardag, baby geboren.</li> <li>• We leerden over [...] hoe we in de samenleving moesten omgaan.</li> <li>• Ik leer feestdagen, bijvoorbeeld Pasen, Koningsdag.</li> <li>• Ritueel van trouwen of begrafenis.</li> </ul>
Nederlandse maatschappij (e.g. geschiedenis, instituties, werk, onderwijs)	28 (15,3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb veel informatie over de geschiedenis van Nederland geleerd.</li> <li>• Regels in Nederland en leven in Nederland.</li> <li>• (Er zijn) grote verschillen in de manier waarop je naar werk zoekt.</li> <li>• Onderwijssysteem in Nederland.</li> </ul>
Culturele uitingen (e.g. eten, boeken, kunst)	10 (5,5%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qua cultuur heb ik veel over het Nederlands eten geleerd.</li> <li>• Ik heb heel goede tips gekregen over Nederlandse boeken die ik kan lezen.</li> </ul>
Nederlandse Taal (e.g. nieuwe (werk)woorden, uitdrukkingen, uitspraak, grammatica)	39 (21,3%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb veel nieuwe woorden geleerd en ik heb zelfvertrouwen gekregen om Nederlands met Nederlanders te spreken.</li> <li>• Taal leren gaat nooit voorbij, dus elke keer (leer ik) nieuwe woorden.</li> <li>• Ik heb werkwoorden, uitspraak en zinnen maken geleerd van mijn Kletsmaatje.</li> </ul>
Niets geleerd	11 (6,0%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• We praten nog niet over de Nederlandse cultuur, we hebben alleen 3 keer gepraat.</li> </ul>

<sup>14</sup> De analyse is gebaseerd op de antwoorden van 104 deelnemers.

Tabel 7.  
Thema's genoemd door deelnemers<sup>14</sup> (n = 183)

Persoonlijke kennis over het Kletsmaatje	9 (4,9%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ik weet nu meer over haar werkervaring en hobby's.</li> <li>Ik heb geleerd over haar gezondheidstoestand, haar familie, haar kindertijd, haar godsdienst en haar routines.</li> </ul>
Overig	7 (3,8%)	<ul style="list-style-type: none"> <li>We zijn een andere generatie en ons geslacht is anders. En van dit verschil heb ik ook veel geleerd.</li> </ul>

Figuur 8. Overzicht van alle uitwisselingsthema's en de frequentie waarmee ze genoemd werden.



## Bijlage 3. Correlaties tussen studievariabelen

Tabel 9.

Overzicht van gemiddelden, standaarddeviaties en correlaties van Kwaliteit van Contact, Integratie-aspecten en Matching voor deelnemers

	Variabelen	M (SD)	Kwaliteit van Contact						Integratie-aspecten				Matching	Kwantiteit
			1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.		
1.	Kwaliteit van Contact (totaal)	4,51 (0,58)	–	.82**	.84**	.75**	.81**	.86**	.27**	.74**	.46**	.43**	-.03	.12
2.	Positieve Interacties	4,51 (0,68)		–	.60**	.66**	.55**	.67**	.15	.66**	.44**	.28**	.10	.07
3.	Self-disclosure	4,33 (0,77)			–	.50**	.62**	.57**	.28**	.58**	.34**	.34**	-.04	.19*
4.	Respect	4,88 (0,56)				–	.53**	.58**	.24**	.43**	.44**	.43**	-.07	-.01
5.	Erkenning	4,47 (0,70)					–	.62**	.20*	.60**	.35**	.39**	-.09	.10
6.	Wederkerigheid	4,48 (0,81)						–	.21*	.72**	.36**	.36**	-.01	.07
7.	Taalvaardigheid	3,48 (0,87)							–	.13	.43**	.41**	-.20*	-.04
8.	Kennis van Nederlandse cultuur en maatschappij	4,34 (0,89)								–	.35**	.33**	.01	.16
9.	Sociaal Netwerk	4,30 (0,89)									–	.56**	-.10	.12
10.	Sense of Belonging	4,10 (0,90)										–	-.19*	.08
11.	Matching	1,94 (1,03)											–	.15
12.	Kwantiteit van Contact	nvt												-

Noot. \*\* Correlatie is significant op een .01 niveau, \* Correlatie is significant op een .05 niveau (2–zijdig)

## Bijlage 4. Regressietabellen

Tabel 10

*Resultaten van de regressieanalyse voor Taalvaardigheid*

	1	2
Constante	2.734 (0.238)	2.921 (0.305)
Taalniveau (huidig)	0.272 (0.083)**	0.288 (0.085)**
Tijd in Nederland	-0.000 (0.003)	0.000 (0.003)
Aantal afspraken met Kletsmaatje		-0.057 (0.058)
R-Squared	.098**	.106
Adjusted R-Squared	.081**	.080
No. observations	107	

*Noot.* \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ . Deze tabel bevat de ongestandaardiseerde coëfficiënten (standaard error tussen haakjes). De resultaten laten zien dat het huidige taalniveau van deelnemers significant samenhangt met de score op taalvaardigheid: deelnemers met een hoger huidig taalniveau geven zichzelf hogere scores op taalvaardigheid. De tijd in Nederland en het aantal afspraken met de vrijwilliger hangt niet significant samen met taalvaardigheid.

Tabel 11.

*Resultaten van de regressieanalyse voor Kennis van de Nederlandse cultuur en maatschappij*

	1	2
Constante	4.619 (0.257)	4.207 (0.323)
Taalniveau (huidig)	-0.081 (0.089)	0.288 (0.085)
Tijd in Nederland	-0.001 (0.003)	0.000 (0.003)
Aantal afspraken met Kletsmaatje		0.125 (0.061)*
R-Squared	.013	.051*
Adjusted R-Squared	-.006	.024*
No. observations	108	

*Noot.* \*  $p < 0.05$ , \*\*  $p < 0.01$ . Deze tabel bevat de ongestandaardiseerde coëfficiënten (standaard error tussen haakjes). De resultaten laten zien dat het aantal afspraken met de vrijwilliger significant samenhangt met de score op Kennis van Nederlandse cultuur en maatschappij: deelnemers die vaker met hun Kletsmaatje hebben afgesproken geven zichzelf hogere scores op Kennis van Nederlandse cultuur en maatschappij. De tijd in Nederland en het huidige taalniveau hangt niet significant samen met Kennis van Nederlandse cultuur en maatschappij.