



**Vlaanderen**  
is divers

# Jaarverslag 2018

16 MAART 2019

AGENTSCHAP  
INTEGRATIE &  
INBURGERING

[integratie-inburgering.be](http://integratie-inburgering.be)

## Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	5
1.1. Oprichting	5
1.2. Werkingsgebied en vestigingsplaatsen	5
1.3. Beleidskader	6
1.4. Ons aanbod	7
<b>2. Context</b>	8
<b>3. 2018 in cijfers</b>	9
<b>4. Jaarresultaten 2018</b>	11
<b>Operationele doelstelling 1.1.</b>	13
Het AgII biedt oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten aan die maximaal rekening houden met de context, de talenten en de perspectieven van anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers.	13
<b>JR.1.1.1.</b> Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten	13
<b>JR.1.1.2.</b> Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen bij aanmelding in één van de lokale contactpunten van het AgII een deskundige en neutrale screening en oriëntatie naar het meest passend aanbod	15
<b>JR.1.1.3.</b> Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding op maat	17
<b>JR.1.1.4.</b> Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO) op maat	23
<b>JR.1.1.5.</b> Anderstaligen krijgen een doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving	29
<b>JR.1.1.6.</b> Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat	32
<b>Operationele doelstelling 1.2.</b>	34
Het AgII ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen.	34
<b>JR.1.2.1.</b> Bijzondere doelgroepen krijgen een inburgeringstraject op maat	34
<b>JR.1.2.2.</b> De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat	36
<b>Operationele doelstelling 1.3.</b>	37
Het AgII en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant.	37
<b>JR.1.3.1.</b> Het AgII werkt structureel samen met prioritaire partners	37
<b>JR.1.3.2.</b> Het AgII voert de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel	38
<b>Operationele doelstelling 2.1</b>	41
Het AgII zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen	41
<b>JR.2.1.1.</b> Lokale besturen en organisaties krijgen vorming en begeleiding op maat bij het wegwerken van integratie- en taaldrempels	41

<b>JR.2.1.2.</b> Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod sociaal tolken en sociaal vertalen	51
<b>JR.2.1.3.</b> Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op toegankelijke en kwaliteitsvolle juridische dienstverlening	55
<hr/>	
<b>Operationele doelstelling 2.2</b>	60
Het AgII werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker	60
<hr/>	
<b>JR.2.2.1.</b> Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het methodologisch werken aan een structureel aanbod voor specifieke doelgroepen	60
<b>JR.2.2.2.</b> Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het uitwerken en uitvoeren van innovatieve projecten	61
<b>JR.2.2.3.</b> Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen	62
<hr/>	
<b>Operationele doelstelling 2.3</b>	63
Het AgII werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid	63
<hr/>	
<b>JR.2.3.1.</b> Het AgII werkt mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van Vlaamse Horizontale beleids- en actieplannen	63
<b>JR.2.3.2.</b> Het AgII werkt voor de uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid nauw samen en stemt, met het oog op een uniforme aanpak, af met de agentschappen die zijn opgericht in de steden Antwerpen en Gent en met het Huis van het Nederlands Brussel	64
<b>JR.2.3.3.</b> Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie	64
<hr/>	
<b>Operationele doelstelling 3.1.</b>	66
Het AgII verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.	66
<hr/>	
<b>JR.3.1.1.</b> Het AgII ontwikkelt een aanbod op maat van lokale besturen, organisaties en mediamakers	66
<b>JR.3.1.2.</b> Het AgII vervult een voorbeeldfunctie en voortrekkersrol	66
<hr/>	
<b>Operationele doelstelling 3.2.</b>	66
Het AgII werkt aan interactie en participatie.	66
<hr/>	
<b>JR.3.2.1.</b> Het AgII werkt samen met lokale partners aan innovatieve projecten in de publieke ruimte	66
<b>JR.3.2.2.</b> Het AgII ondersteunt partners die werk maken van ervaringsgericht vrijwilligerswerk of investeren in informele oefenkansen	67
<hr/>	
<b>Operationele doelstelling 4.1.</b>	69
Het AgII heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.	69
<hr/>	
<b>JR.4.1.1.</b> Het AgII communiceert duidelijk en transparant	69
<b>JR.4.1.2.</b> Het AgII voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid	69
<b>JR.4.1.3.</b> Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreidt informatie gericht op de praktijk	71
<b>JR.4.1.4.</b> Het AgII digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten	74
<b>JR.4.1.5.</b> Het AgII voert een transparant en gezond financieel beleid	75
<b>JR.4.1.6.</b> Het AgII voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid	75

---

<b>Operationele doelstelling 4.2.</b>	76
Het AgII voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.	76
<hr/>	
<b>JR.4.2.1.</b> Het AgII draagt via zijn VTO-beleid bij tot competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevenden	76
<b>JR.4.2.2.</b> Het AgII heeft een HR-instrumentarium afgestemd op de opdracht van de organisatie	77
<b>JR.4.2.3.</b> Het AgII zorgt voor een correct werkgeverschap en komt zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers na	78

---

# 1. Inleiding

## 1.1. Oprichting

Het Agentschap Integratie en Inburgering (hierna het AgII) is een **privaatrechtelijk extern verzelfstandigd agentschap**, opgericht bij beslissing van 22 november 2013 van de Vlaamse Regering en waarvan de statuten zijn neergelegd ter griffie op 16 december 2013 (B.S. 30 december 2013).

Het AgII heeft tot statutair doel om, overeenkomstig het Decreet van 7 juni 2013, het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid te ondersteunen, te stimuleren en te begeleiden.

De beleidsuitvoerende opdrachten inzake integratie en inburgering werden **tot 31 december 2014 uitgevoerd door vijftien vzw's en provinciale diensten** die daarvoor van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur een werkingssubsidie ontvingen. Op **1 oktober 2015** werden de **vijf provinciale Huizen van het Nederlands** onderdeel van het AgII. De dienstverlening op vlak van het Nederlands voor anderstaligen werd een bijkomende opdracht.

## 1.2. Werkingsgebied en vestigingsplaatsen

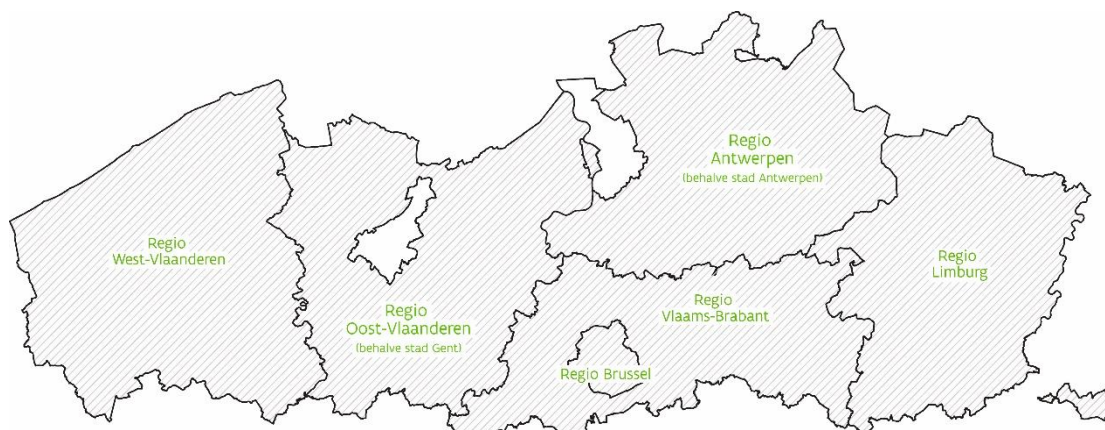
Het werkingsgebied van het AgII is het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad en het volledige Nederlandse taalgebied met uitzondering van het grondgebied van de steden Antwerpen en Gent.

Het AgII waarborgt – in uitvoering van artikel 19, 7° van het Decreet van 7 juni 2013 – met het oog op een **laagdrempelige werking en lokale spreiding**, voldoende lokale en regionale vestigingsplaatsen.

Het AgII is actief in zes regio's:

- Antwerpen (met uitzondering van stad Antwerpen)
- Brussel Hoofdstedelijk Gewest
- Limburg
- Oost-Vlaanderen (met uitzondering van stad Gent)
- Vlaams-Brabant
- West-Vlaanderen

De hoofdzetel is gevestigd in Brussel.



### 1.3. Beleidskader

Het beleidskader van het AgII wordt gevormd door:

- het Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid (en alle aanpassingen aan dit decreet).
- het Besluit van de Vlaamse Regering van 21 maart 2014 tot toekenning van taken en kerntaken aan een lokaal bestuur als vermeld in artikel 25, §1, eerste lid, 1°, van het Decreet van 7 juni betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid.
- het *Regeerakkoord Vlaamse Regering 2014-2019. Vertrouwen Verbinden Vooruitgaan*, dat op 25 juli 2014 door het Vlaams Parlement is aanvaard.
- de *Beleidsnota Integratie en Inburgering 2014-2019*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 21 januari 2015 in de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement is besproken.
- de *Beleidsbrief Integratie en Inburgering 2016-2017*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 22 november 2016 behandeld is in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid.
- de *Beleidsbrief Integratie en Inburgering 2017-2018*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 14 november 2017 behandeld is in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid.

## 1.4. Ons aanbod

Het AgII zet zich in voor een samenleving waar herkomst geen bepalende factor is. Dat vraagt inspanningen. Van iedereen. Daarom ondersteunt het AgII lokale besturen, organisaties en burgers om beter om te gaan met de uitdagingen van migratie.

Hoe? Door te zorgen voor een kwaliteitsvol aanbod op het vlak van inburgering, Nederlands leren, integratie, vreemdelingenrecht en internationaal familierecht, sociaal tolken en vertalen.

### Inburgering



Het AgII organiseert een inburgeringstraject voor nieuwkomers en andere personen van buitenlandse herkomst. Inburgering bestaat uit: een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO), Nederlandse taallessen (NT2), loopbaanoriëntatie (LO) en individuele trajectbegeleiding. Daarnaast worden minderjarige nieuwkomers toegeleid naar (onthaal)onderwijs.

### Nederlands als tweede taal



Het AgII geeft anderstaligen informatie over cursussen NT2 en oefenkansen Nederlands in hun omgeving. Consulente zoeken een geschikte cursus en verwijzen door naar de gepaste onderwijsinstelling.

### Integratie



Het AgII ondersteunt overheden en organisaties bij hun diversiteitsbeleid door integratie- en taaldrempels weg te werken.

### Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht



Het AgII geeft informatie, advies, vorming en begeleiding inzake de verblijfstatuten van vreemdelingen, hun sociale rechten en het internationaal familierecht.

### Sociaal tolken en vertalen



Het AgII zet sociaal tolken en vertalers in op vraag, leidt sociaal tolken en vertalers op en reikt certificaten uit.

## 2. Context

In 2015 kende ons land een verhoogde instroom van asielzoekers en vluchtelingen. Vanaf augustus 2015 had dit een reële impact op de werking van het AgII. Van toen af aan namen we maatregelen om extra capaciteit voor inburgeringstrajecten te creëren en – binnen de beschikbare middelen – in te spelen op bijkomende vragen van lokale besturen en organisaties.

In 2016 werd 44% meer dienstverlening gerealiseerd. We begeleidten lokale besturen en organisaties bij de voorbereiding van de opvang van asielzoekers en vluchtelingen. We ondersteunden hen met juridische dienstverlening en onze sociaal tolk- en vertaaldiensten. Er werden extra medewerkers aangeworven om deze extra dienstverlening aan te bieden.

Vanaf juli 2017 daalde de verhoogde instroom. Het extra aanbod werd afgebouwd en ook de extra medewerkers moesten het AgII verlaten.

Daarnaast doorliep het AgII een fusieoperatie. Op 1 januari 2015 werden 20 entiteiten samen één organisatie. Alle processen die nodig zijn om de opdracht van het AgII te realiseren, moesten op elkaar afgestemd worden. Een aantal fusieprocessen liep vertraging op door de verhoogde asielinstroom. De onderlinge afstemming met bijhorende efficiëntiewinsten, werd (versneld) afgerond en geïmplementeerd.

Het samenkomen van de afbouw van middelen asiel en de afronding van de fusieoperatie, had een invloed op de volledige organisatie. We herorganiseerden ons binnen het AgII. We behielden daarbij de focus op onze hoofd-doelen: individuele nieuwkomers en anderstaligen op weg helpen in deze samenleving en de toegankelijkheid van de samenleving verhogen voor nieuwkomers en anderstaligen.

De directie van het AgII kreeg op 29 september 2017 het mandaat van haar Raad van Bestuur om een intentie tot herstructurering aan te kondigen. We namen hierdoor in 2018 op verschillende tijdstippen afscheid van groepen medewerkers. Op 26 februari 2018 werd de tewerkstellingscel voor het AgII opgericht. Haar belangrijkste opdracht was het outplacementaanbod organiseren voor de medewerkers die het AgII verlieten in het kader van het herstructureringsplan.

De uitdaging waar het AgII voor stond, was om de betrokkenheid en inzet van medewerkers te behouden en de focus op de dienstverlening te vertalen in zichtbare resultaten voor het beleid.



## 3. 2018 in cijfers



# Algemene tevredenheid

88%

Zou je het Agentschap Integratie en Inburgering  
aanraden aan familie & vrienden?

95%



859

inburgeraars namen deel

## HOE TEVREDEN WAREN DE INBURGERAARS IN 2018?



communicatie

89%



lessen maatschappelijke  
oriëntatie

'De lessen waren heel interessant en  
hulpvol. De geschiedenis van België, de  
politiek en de mutualiteiten waren erg  
interessant. Ik kreeg ook een dikke map vol  
informatie mee naar huis, daar kijk ik thuis nog  
vaak in om informatie op te zoeken.'

88%



begeleiding

89%



traject

88%

'Heel tevreden want het heeft me erg geholpen  
omdat ik hier nieuw in België was en helemaal  
alleen. Het heeft mij geholpen om mijn leven hier  
op te bouwen en mijn weg te vinden.'



bereikbaarheid

87%

'De bereikbaarheid is goed. De openingsuren  
leken in het begin erg beperkt maar je kan altijd  
een afspraak maken met je begeleider wanneer  
dat nodig is dus dan was dat probleem voorbij.'



logistiek

88%



lessen Nederlands  
als tweede taal

80%

'Nederlands leren is moeilijk, toch leerde ik al  
veel over grammatica ed. Het is heel belangrijk  
om Nederlands te leren als je in Vlaanderen  
woont, anders kan je niet integreren.'

## 4. Jaarresultaten 2018

In het najaar van 2015 diende het AgII een ontwerp-meerjarenplanning 2016-2019 en een ontwerp-jaarplan 2016 in bij de Vlaamse minister, bevoegd voor inburgering. Beide plannen vormen samen met het nieuwe organogram het fundament voor de uitbouw van een **geïntegreerde interne werking** en een **geïntegreerde dienstverlening** gericht op individuen, lokale besturen en organisaties, en de samenleving.

In het jaarverslag 2018 zijn de 4 strategische doelstellingen (SD) en 10 operationele doelstellingen (OD) vertaald in concrete jaarresultaten (JR). Per jaarresultaat geven we een overzicht van de concrete acties die we in 2018 realiseerden. De rapportage is daarbij tweeledig:

1. relevante cijfers
2. gerealiseerde acties

### **SD.1. Personen van buitenlandse herkomst en anderstaligen zetten hun talenten optimaal in en kunnen zich verder ontplooiën.**

- OD.1.1. Het AgII biedt oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten aan die maximaal rekening houden met de context, de talenten en de perspectieven van anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers.
- OD.1.2. Het AgII ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten aan die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen.
- OD.1.3. Het AgII en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant.

### **SD.2. Lokale besturen en organisaties stemmen hun beleid, werking en dienstverlening af op de veranderende samenleving.**

- OD.2.1. Het AgII zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen.
- OD.2.2. Het AgII werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker.
- OD.2.3. Het AgII werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid.

### **SD.3. In de samenleving wordt op basis van individuele betrokkenheid en duurzame partnerschappen gewerkt aan een gedeelde toekomst met gelijke kansen.**

- OD.3.1. Het AgII verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.
- OD.3.2. Het AgII werkt aan interactie en participatie.

### **SD.4. Het AgII realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier.**

- OD.4.1. Het AgII heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.
- OD.4.2. Het AgII voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.

## Strategische doelstelling 1.

Personen van buitenlandse herkomst en  
anderstaligen zetten hun talenten optimaal in  
en kunnen zich verder ontplooiën

### Operationele doelstelling 1.1.

Het AgII biedt oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten aan die maximaal rekening houden met de context, de talenten en de perspectieven van anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers.

**JR.1.1.1.** Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten

## A — Cijfers

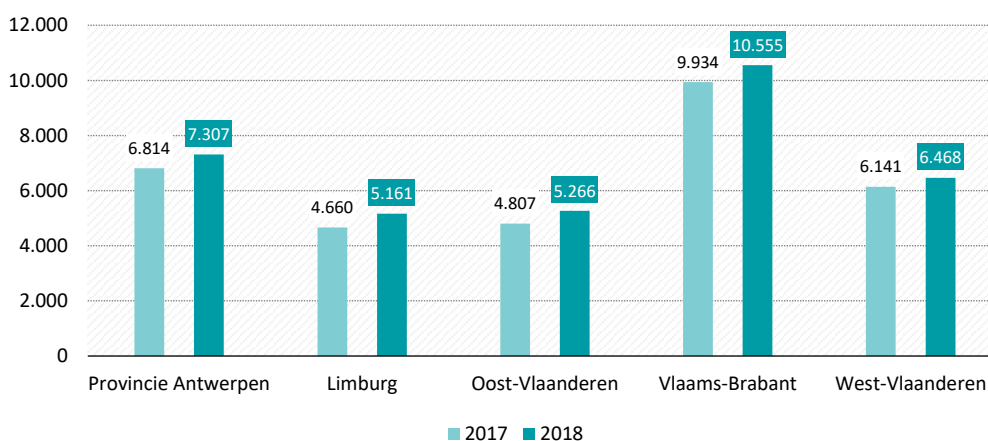
### A.1. Instroom

De instroom van inburgeraars **steeg met 7%** vergeleken met 2017. De regio met de sterkste stijging is Limburg (11%).

≡ figuur 1. Instroom inburgeraars in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	6 571	8 229	6 814	7 307
• Limburg	4 562	6 239	4 660	5 161
• Oost-Vlaanderen	3 851	5 245	4 807	5 266
• Vlaams-Brabant	6 611	11 590	9 934	10 555
• West-Vlaanderen	5 248	6 902	6 141	6 468
Totaal	26 843	38 205	32 356	34 757

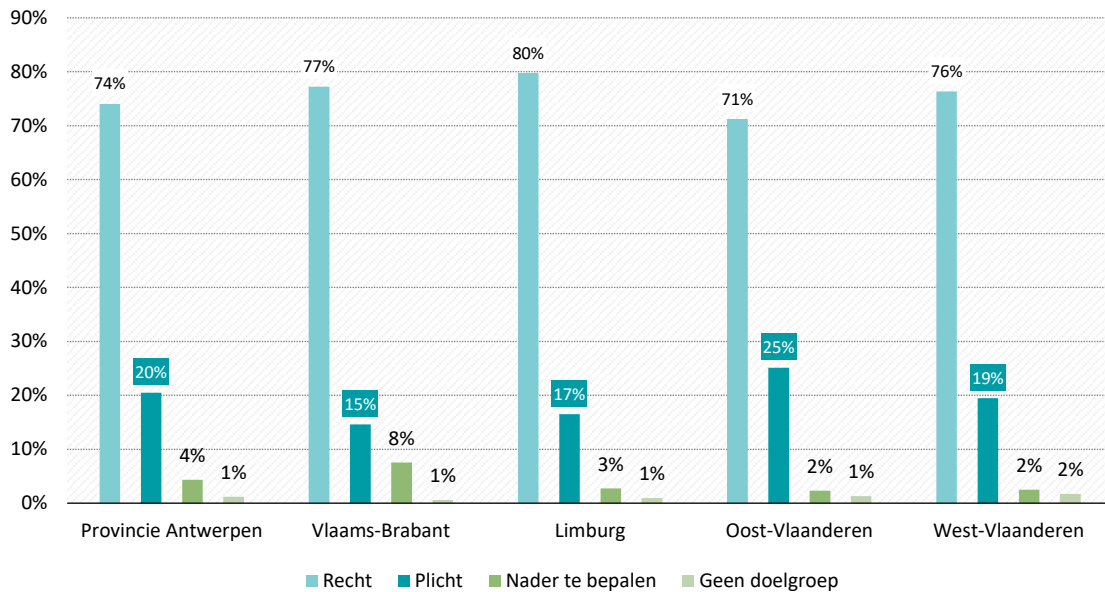
≡ figuur 2. Instroom inburgeraars in 2017-2018



## A.2. Instroom naar doelgroep

Binnen het werkingsgebied van het AgII was **76% rechthebbend** en **19% verplicht** inburgeraar (5% nader te bepalen of geen doelgroep). Het aandeel van de verplichte inburgeraars in de instroom van regio Vlaams-Brabant was het kleinst (15%) en van regio Oost-Vlaanderen het grootst (25%).

≡ figuur 3. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2018



## B — Acties

### B.1. Werving inburgeraars en anderstaligen

Met algemene en specifieke wervingsacties wil het AgII bereiken dat (1) meer anderstaligen en rechthebbende inburgeraars succesvol een NT2-traject en/of een inburgeringstraject op maat doorlopen en (2) anderstaligen, inburgeraars, doorverwijzers en de brede samenleving NT2 en inburgering als een meerwaarde ervaren en hierover in dialoog gaan.

#### Realisaties

- **Algemene wervingsacties**
  - Versturen van wervingsbrieven (maandelijks).
  - Verspreiden van flyers, infobrochures en affiches bij doorverwijzers.
  - Organiseren van infosessies bij doorverwijzers, op publieke evenementen en infobeurzen.
  - Organiseren van extra screeningsmomenten NT2 (augustus, september, januari) op diverse locaties.
  - Opzetten van werving voor bepaalde cursussen MO en NT2 (o.a. via brugfiguren en sociale media).
- **Wervingsacties regio Vlaams-Brabant (i.s.m. vzw De Rand en Provincie Vlaams-Brabant)**
  - Bedelen NT2-flyers huis-aan-huis.
  - Creëren van een gratis 0800-nummer voor informatie over Nederlands leren.
  - Banners voorzien voor de NT2-campagne op bussen van De Lijn.

**JR.1.1.2.** Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen bij aanmelding in één van de lokale contactpunten van het AgII een deskundige en neutrale screening en oriëntatie naar het meest passend aanbod

## A — Cijfers

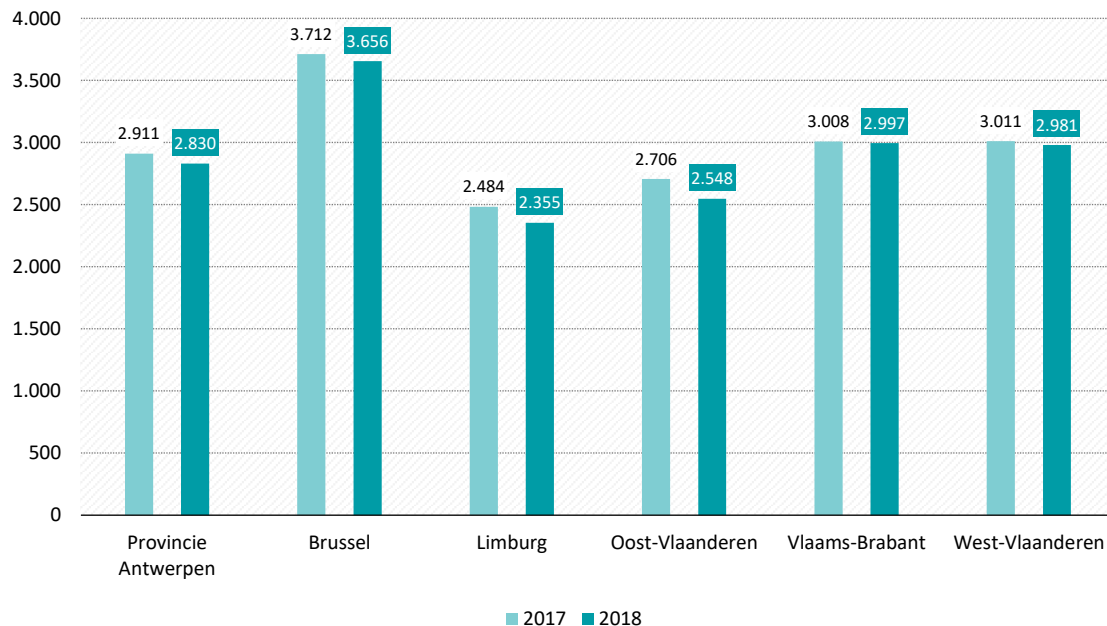
### A.1. Eerste aanmeldingen

Het aantal aanmeldingen is tussen 2017 en 2018 met 3% gedaald. Regio Oost-Vlaanderen (-6 %) en Limburg (-5 %) kennen de sterkste daling.

≡ **figuur 4.** Aanmeldingen inburgeraars in 2015-2018

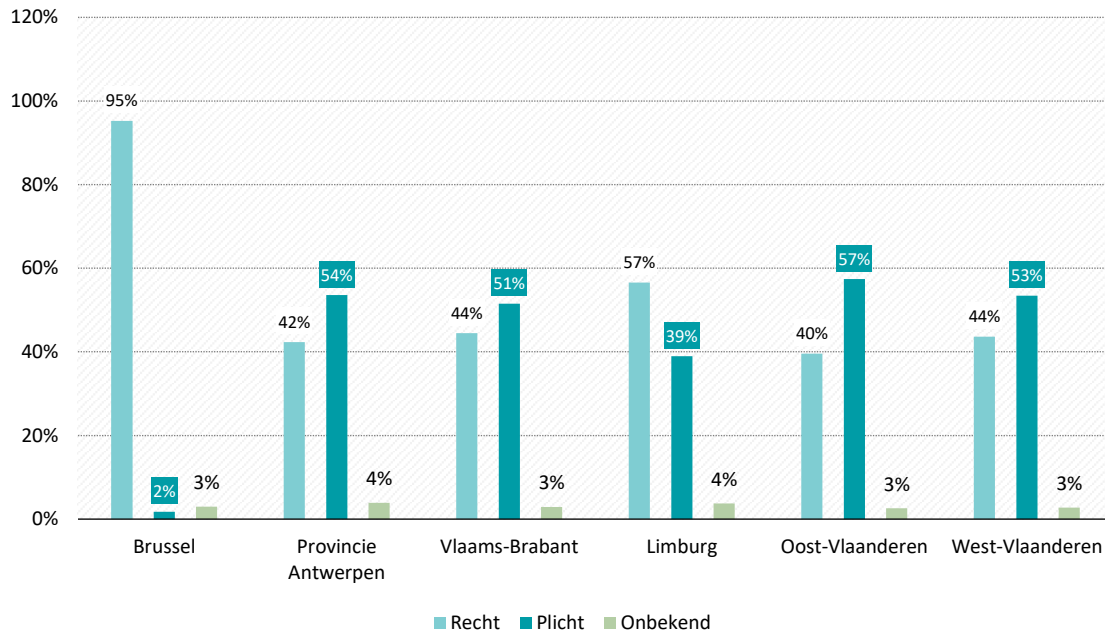
Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	2 882	3 943	2 911	2 830
• Brussel	3 939	4 084	3 712	3 656
• Limburg	2 359	3 266	2 484	2 355
• Oost-Vlaanderen	1 937	2 688	2 706	2 548
• Vlaams-Brabant	2 262	3 259	3 008	2 997
• West-Vlaanderen	2 594	3 673	3 011	2 981
Totaal	15 913	20 913	17 832	17 367

≡ **figuur 5.** Aanmeldingen inburgeraars in 2017-2018



Van alle personen die zich in 2018 voor het eerst aanmeldden was 56% rechtgebend inburgeraar. 41% was verplicht. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (39%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (57%).

≡ figuur 6. Aanmeldingen inburgeraars naar doelgroep in 2018



## B — Acties

### B.1. Project 'Trajecten'

Om een gelijk aanbod in gelijke situaties te kunnen bieden, ontwikkelen en implementeren we een algemeen kader voor het **uniformeren en standaardiseren van de trajecten**. Dit vereist een optimalisatie van de inhoudelijke werkwijzen én de organisatorische werking. Er wordt prioriteit gegeven aan de organisatie van een **één-loketwerking**, waarbij de taken van de consultants NT2 en de trajectbegeleiders op elkaar worden afgestemd.

#### Realisaties

- Uitwerken van de inhoudelijke werkwijzen voor het toepassen van de verschillende stappen binnen de fase 'kennismaken' en de fase 'bepalen traject' binnen de trajectflow.
- Invoeren van de inhoudelijke werkwijzen voor het toepassen van de verschillende stappen binnen de fase 'kennismaken'.
- Uitwerken en concretiseren van 3 scenario's voor een één-loketwerking, uit te testen via proeftuinen.
- In kaart brengen van de implicaties voor KBI-Connect.
- Inschatten welke vormingsnoden gepaard gaan met elke stap, vooraleer er geïmplementeerd kan worden.
- Uitwerken van een gedeelde visie op trajectbegeleiding met de stedelijke agentschappen Atlas en IN-Gent.



**JR.1.1.3.** Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding op maat

A — Cijfers

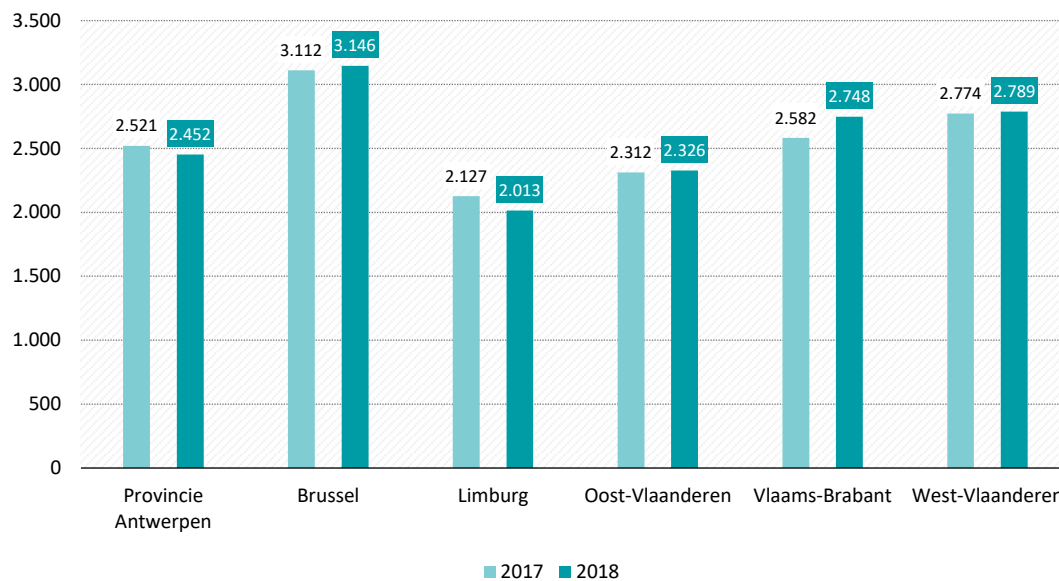
**A.1. Eerste ondertekende contracten**

In 2018 hebben in het werkingsgebied van het AgII **15 474** nieuwkomers voor het eerst een inburgeringscontract ondertekend. Dat is zo goed als een **status quo** ten opzichte van 2017.

≡ figuur 7. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in 2015-2018

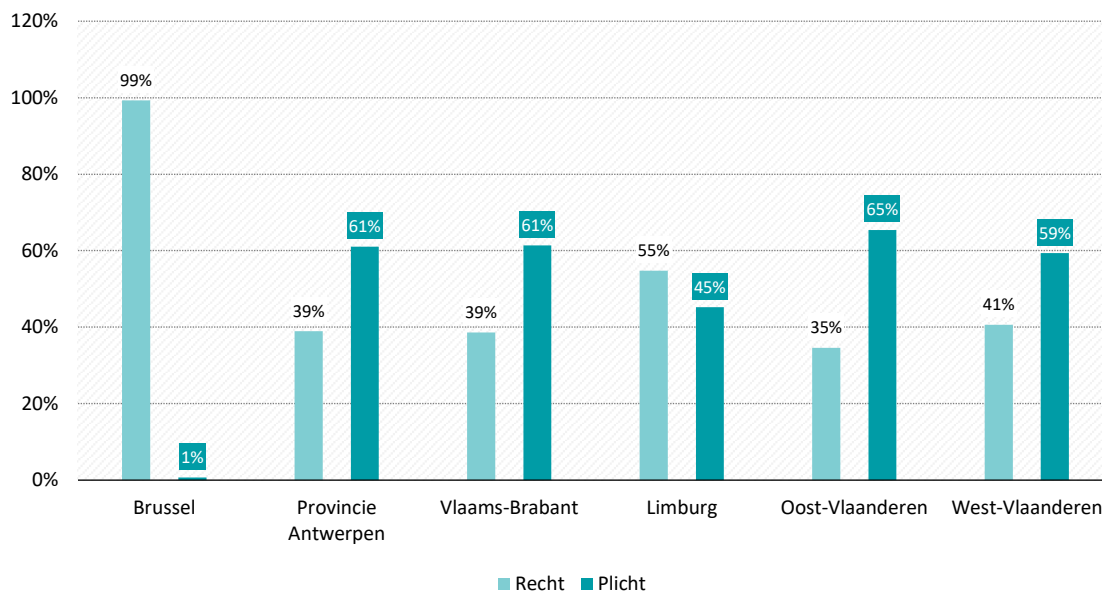
Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	2 399	3 376	2 521	2 452
• Brussel	3 373	3 564	3 112	3 146
• Limburg	1 968	2 932	2 127	2 013
• Oost-Vlaanderen	1 645	2 317	2 312	2 326
• Vlaams-Brabant	1 863	2 514	2 582	2 748
• West-Vlaanderen	2 266	3 296	2 774	2 789
Totaal	13 514	18 002	15 428	15 474

≡ figuur 8. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in 2017-2018



In 2018 werd **53%** van de eerste contracten afgesloten door **rechthebbende inburgeraars** en **47 % door verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (45%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (65%).

≡ figuur 9. Eerste ondertekende inburgeringscontracten naar doelgroep in 2018



## A.2. Contracten versus instroom

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden 15 474 inburgeraars een eerste inburgeringscontract in 2018. Daarvan werden **6 528 contracten** afgesloten door **personen die in 2018 instroomden als doelgroep van inburgering**. Dat is een aandeel van **19% ten opzichte van de totale instroom** in 2018. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contracten ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Sommige personen die in 2018 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2019 een contract ondertekenen. Onderstaande tabel is een weergave hiervan per regio. Het aandeel varieert per regio: het is het laagst in Vlaams-Brabant (12%) en het hoogst in Limburg (24%).

≡ figuur 10. Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in 2018

Werkingsgebied	Eerste ondertekend contract én eerst ingestroomd in 2018	Eerst ingestroomd in 2018	Aandeel
• Provincie Antwerpen	1 372	7 307	19%
• Limburg	1 240	5 161	24%
• Oost-Vlaanderen	1 173	5 266	22%
• Vlaams-Brabant	1 257	10 555	12%
• West-Vlaanderen	1 486	6 468	23%
Totaal	6 528	34 757	19%

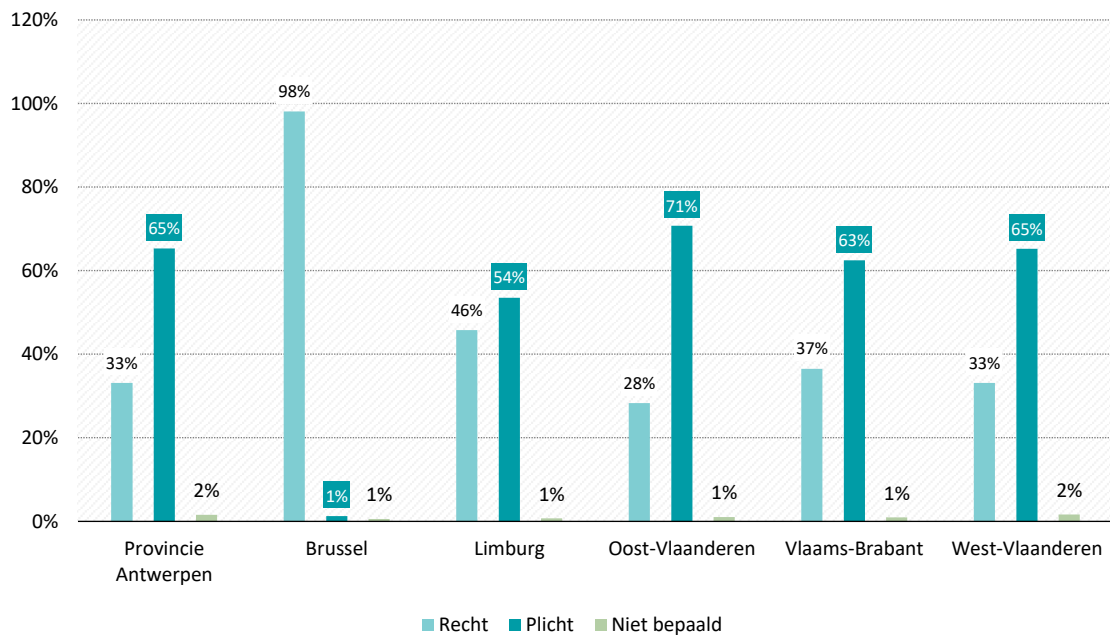
### A.3. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep

Het aantal **lopende inburgeringscontracten** in het werkingsgebied van het AgII bedroeg **27 479**. Het gaat om **46%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **53%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (54%) en het hoogst in Antwerpen en West-Vlaanderen (65%).

≡ **figuur 11.** Lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII in 2018

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Niet bepaald	Totaal
• Provincie Antwerpen	1 443	2 846	67	4 356
• Brussel	4 956	65	30	5 051
• Limburg	1 500	1 754	24	3 278
• Oost-Vlaanderen	1 309	3 274	47	4 630
• Vlaams-Brabant	1 853	3 173	50	5 076
• West-Vlaanderen	1 687	3 318	83	5 088
<b>Totaal</b>	<b>12 748</b>	<b>14 430</b>	<b>301</b>	<b>27 479</b>

≡ **figuur 12.** Lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2018



#### A.4. Diplomagelijkschakeling

Het aantal **begeleidingen voor diplomagelijkschakeling** steeg met **3%** ten opzichte van 2017.

≡ **figuur 13.** Aantal toeleidingen diplomagelijkschakeling (2015-2018, incl. partner Naric)

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	159	117	267	355
• Brussel	365	257	436	459
• Limburg	234	305	316	266
• Oost-Vlaanderen	305	338	514	386
• Vlaams-Brabant	426	389	539	535
• West-Vlaanderen	192	192	362	498
Totaal	1 681	1 598	2 434	2 499

#### A.5. Uitgereikte attesten of bewijzen

In 2018 werden **372 vrijstellingsattesten** uitgereikt.

≡ **figuur 14.** Aantal vrijstellingsattesten in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	71	49	83	72
• Limburg	41	39	45	63
• Oost-Vlaanderen	48	63	82	69
• Vlaams-Brabant	26	25	59	67
• West-Vlaanderen	73	93	110	101
Totaal	259	269	379	372

Het AgII reikte in 2018 **10 841 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **daling van 3%** ten opzichte van 2017.

≡ **figuur 15.** Aantal inburgeringsattesten in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	1 890	2 046	2 142	1 839
• Brussel	1 084	1 339	1.591	1 430
• Limburg	1 316	1 369	1.489	1 498
• Oost-Vlaanderen	1 168	1 272	1.671	1 830
• Vlaams-Brabant	1 168	1 341	1.837	1 824
• West-Vlaanderen	1 575	1 736	2 403	2 420
Totaal	8 201	9 103	11 133	10 841

Het AgII gaf **1 300 attestaten van opschorting**. Dat is een **stijging van 13 %** ten opzichte van 2017.

≡ **figuur 16.** Aantal attestaten van opschorting in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	111	92	104	128
• Brussel	-	-	1	4
• Limburg	140	193	333	350
• Oost-Vlaanderen	159	204	255	284
• Vlaams-Brabant	168	155	237	244
• West-Vlaanderen	168	114	220	290
Totaal	746	758	1 150	1 300

In 2018 kregen **63 personen een bewijs van regelmatige deelname**. Deze bewijzen worden uitgereikt aan verplichte inburgeraars die regelmatig deelnamen aan een vormingsonderdeel (de cursus MO en/of NT2), maar niet de vereiste resultaten behaalden.

≡ **figuur 17.** Aantal bewijzen van regelmatige deelname in 2016-2018

Werkingsgebied	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	4	4	7
• Brussel	1	-	-
• Limburg	3	6	6
• Oost-Vlaanderen	16	14	18
• Vlaams-Brabant	5	5	5
• West-Vlaanderen	7	16	27
Totaal	36	45	63

## A.6. Handhaving

Het aantal inbreuken **daalde** in 2018 met **3%** in vergelijking met 2017.

≡ **figuur 18.** Aantal vastgestelde inbreuken doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	248	284	243	244
• Limburg	200	135	148	162
• Oost-Vlaanderen	165	123	123	145
• Vlaams-Brabant	250	62	211	120
• West-Vlaanderen	180	147	136	168
Totaal	1 043	751	861	839

## B — Acties

### B.1. Langdurige trajecten

Sommige inburgeraars lopen vast in hun traject. Als de trajectbegeleider geen structurele oplossing vindt, is er geen mogelijkheid om het dossier zonder gevolg af te sluiten. Dergelijke 'passieve' dossiers blijven langdurig open staan. Ze geven eveneens een vertekend beeld van het dossierbeheer van een trajectbegeleider. Om dit probleem te verhelpen, richtten we in 2016 samen met de stedelijke agentschappen Atlas en IN-Gent de 'Commissie langdurige trajecten' op. De Commissie behandelde in 2018 **332 dossiers**, waarvan **227 van het AgII**. In 82% van de gevallen adviseerde de commissie om het dossier af te sluiten, soms onder voorwaarde van bijkomende acties.

**JR.1.1.4.** Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO) op maat

A — Cijfers

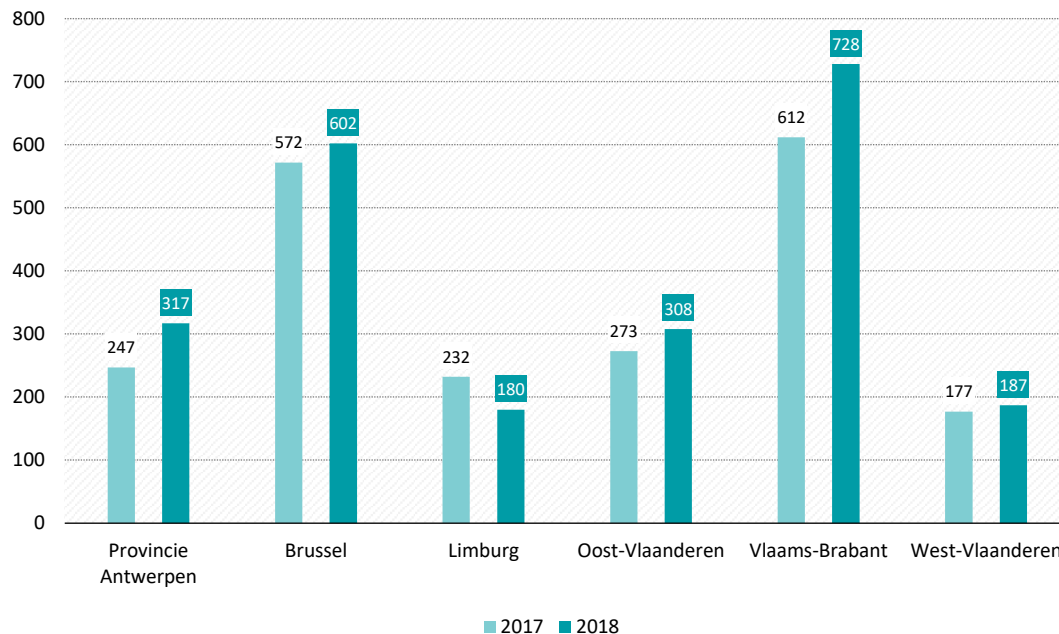
**A.1. Vrijstellingstoets MO**

In 2018 werden **2 322** vrijstellingstoetsen afgenomen, een **stijging** van **10%** ten opzichte van 2017. De grootste toename noteren we in Antwerpen (28%), de grootste afname in Limburg (- 22%).

≡ **figuur 19.** Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in 2015-2018

Aanvrager	2015	2016	2017	2018
• Antwerpen	112	206	247	317
• Brussel	598	735	572	602
• Limburg	142	156	232	180
• Oost-Vlaanderen	155	194	273	308
• Vlaams-Brabant	240	459	612	728
• West-Vlaanderen	88	205	177	187
<b>Totaal</b>	<b>1 335</b>	<b>1 955</b>	<b>2 113</b>	<b>2 322</b>

≡ **figuur 20.** Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in 2017-2018



**45% van de deelnemers was geslaagd** voor de afgelegde vrijstellingstoets. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2017 (slaagpercentage 43%).

≡ **figuur 20. Resultaten afgelegde vrijstellingstoetsen in 2018**

Aanvrager	Afwezig	Geslaagd	Niet geslaagd	Onbepaald	Totaal
• Provincie Antwerpen	53	151	113	-	317
• Brussel	86	241	273	2	602
• Limburg	18	93	69	-	180
• Oost-Vlaanderen	56	150	102	-	308
• Vlaams-Brabant	132	336	259	1	728
• West-Vlaanderen	41	78	68	-	187
<b>Totaal</b>	<b>386</b>	<b>1 049</b>	<b>884</b>	<b>3</b>	<b>2 322</b>

## A.2. Cursussen MO

In 2018 startten **840 cursussen MO**. Dit betekent een daling van 13% t.o.v. 2017.

≡ **figuur 21. Aantal gestarte cursussen MO in 2015-2018**

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	130	155	176	138
• Brussel	144	169	185	159
• Limburg	108	120	128	109
• Oost-Vlaanderen	102	124	159	134
• Vlaams-Brabant	103	122	132	119
• West-Vlaanderen	120	164	190	181
<b>Totaal</b>	<b>707</b>	<b>854</b>	<b>970</b>	<b>840</b>

## A.3. Cursisten MO

In 2018 namen **12 193 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een daling van 10% t.o.v. 2017.

≡ **figuur 22. Aantal gestarte cursisten MO in 2017-2018**

Werkingsgebied	2017	2018
• Provincie Antwerpen	2 226	2 007
• Brussel	2 865	2 367
• Limburg	1 724	1 527
• Oost-Vlaanderen	2 147	1 830
• Vlaams-Brabant	1 788	1 677
• West-Vlaanderen	2 823	2 785
<b>Totaal</b>	<b>13 573</b>	<b>12 193</b>



De cursussen MO in het Arabisch, Engels en Frans hadden het hoogste aantal inschrijvingen.

≡ figuur 23. Aantal gestarte cursisten MO per taal in 2018

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
• Arabisch	467	696	482	638	483	789	3 555
• Engels	381	383	220	245	343	568	2 140
• Frans	139	856	65	177	323	160	1 720
• Nederlands	135	-	61	100	83	126	505
• Farsi	-	38	111	28	55	227	459
• Turks	53	50	143	80	52	-	378
• Russisch	86	76	98	57	64	90	471
• Pools	62	-	69	77	7	118	333
• Roemeens	148	12	38	59	23	262	542
• Spaans	53	74	71	37	72	73	380
• Pashtu	14	25	24	31	30	135	259
• Marokkaans	114	-	-	-	15	-	129
• Bulgaars	11	29	44	15	-	-	99
• Dari	153	34	0	84	37	-	308
• Albanees	36	15	14	79	26	30	200
• Somali	37	-	-	-	-	67	104
• Portugees	59	-	14	29	28	33	163
• Hindi	15	30	33	13	26	31	148
• Tigrinya	-	-	-	29	-	38	67
• Tamazight (Berbers)	28	16	-	-	-	-	44
• Koerdisch	-	-	-	24	-	-	24
• Servo-Kroatisch	16	-	14	28	-	13	71
• Chinees	-	-	-	-	10	-	10
• Italiaans	-	-	12	-	-	-	12
• Urdu	-	17	-	-	-	-	17
• Tibetaans	-	16	-	-	-	-	16
• Nepalees	-	-	-	-	-	15	15
• Tamil	-	-	-	-	-	-	-
• Grieks	-	-	14	-	-	10	24
<b>Totaal</b>	<b>2 007</b>	<b>2 367</b>	<b>1 527</b>	<b>1 830</b>	<b>1 677</b>	<b>2 785</b>	<b>12 193</b>

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het **gemiddeld aantal cursisten per taal in 2018 per regio**.

≡ **figuur 24.** Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal in 2018

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost - Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West - Vlaanderen
• Albanees	13,0	15,0	16,0	14,8	13,5	15,5
• Arabisch	16,6	15,3	14,6	15,8	15,7	16,1
• Bulgaars	11,0	15,5	15,0	15,0	-	-
• Chinees	-	-	-	-	11,0	-
• Dari	15,9	17,0	-	14,5	13,3	-
• Engels	15,1	15,8	15,0	14,0	15,9	16,5
• Farsi		12,7	16,3	15,0	14,5	17,9
• Frans	12,3	15,1	13,4	13,4	14,2	15,4
• Grieks	-	-	15,0	-	-	11,0
• Hindi	16,0	15,5	16,5	14,0	13,0	16,0
• Italiaans	-	-	13,0	-	-	-
• Koerdisch	-	-	-	13,5	-	-
• Marokkaans	15,5	-	-	-	16,0	-
• Nederlands	14,4	-	13,4	10,5	12,7	14,3
• Nepalees	-	-	-	-	-	16,0
• Pashtu	14,0	14,5	14,0	10,7	15,5	16,3
• Pools	12,4	-	12,2	15,6	7,0	15,0
• Portugees	15,3	-	14,0	14,5	14,5	11,3
• Roemeens	16,7	12,0	13,0	15,0	12,0	16,9
• Russisch	14,7	15,2	14,3	15,0	16,3	16,0
• Servo-Kroatisch	16,0	-	15,0	14,5	-	14,0
• Somali	19,5	-	-	-	-	17,8
• Spaans	14,0	16,0	14,4	12,3	15,2	15,2
• Tamazight (Berbers)	14,5	17,0	-	-	-	-
• Tibetaans	-	16,0	-	-	-	-
• Tigrinya	-	-	-	14,5	-	19,0
• Turks	17,7	17,0	14,9	13,7	17,3	-
• Urdu	-	17,0	-	-	-	-
Totaal	15,2	15,3	14,5	14,4	14,9	16,1

#### A.4. Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

In Vlaanderen en Brussel slaagden 20 432 inburgeraars voor de cursus MO in 2018. 444 cursisten MO namen regelmatig deel. Deze laatste groep omvat inburgeraars die een inburgeringscontract afsloten voordat de resultaatsverbintenis in werking trad.

≡ figuur 25. Aantal personen met een besluit MO per besluit in Vlaanderen en Brussel in 2015-2018

Besluit	2017		2018	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent
• Niet Voldaan	585	2%	242	1%
• Voldaan	678	2%	444	2%
• Geslaagd	22 332	74%	20 432	71%
• Niet geslaagd	6 537	22%	7 558	26%
• Niet van toepassing	110	0%	106	0%
Totaal	30 242	100%	28 782	100%

## B — Acties

### B.1. Project 'Monitoring MO'

Om efficiënt de nodige MO-data uit KBI te genereren, werken we samen met de stedelijke agentschappen Atlas en IN-Gent en het ABB aan een **systematiek van periodieke metingen**. De invoering van deze systematiek moet ons in staat stellen om:

1. op vaste meetmomenten MO-data te genereren voor de planning van het cursusaanbod;
2. op een vast meetmoment transparantie te bieden over het aantal inburgeraars die wel of niet ingeschreven zijn in een cursus MO, de redenen van niet-inschrijving en de wachttijd.

#### Realisaties in samenwerking met Atlas, IN-Gent en ABB

- In kaart brengen van knelpunten in het huidige begrippenkader.
- Valideren en invoeren van uniforme registratierichtlijnen voor de opvolging van ingeschreven en wachtende inburgeraars.
- Oprichten van een geïntegreerde werkgroep met als doel:
  - Valideren en invoeren van een gezamenlijk begrippenkader.
  - Toetsen van het begrippenkader aan (1) de technische mogelijkheden en vereisten en (2) de praktische haalbaarheid.
  - Bepalen en definiëren van indicatoren in functie van interne opvolging (planning, monitoring, kwaliteit) en externe jaarlijkse rapportage.
  - In kaart brengen van de nodige aanpassingen in KBI en prioriteren van de aanpassingen op basis van de praktische en financiële consequenties per aanpassing.
- Optimaliseren van de planningstool.

#### Realisaties intern

- Valideren en invoeren van interne planprincipes.
- Opmaken van periodieke behoefteplannen.
- Opzetten permanente monitoring:

- Opvolgen van de bezettingsgraad van het afgelopen en toekomstig aanbod MO, i.h.k.v. efficiënte bezetting van MO-cursussen
- Opvolgen van de wachtenden en instroom (getekenden contracten) i.h.k.v. bijsturen van de planning en inplannen extra aanbod.

## B.2. Project 'Basisaanbod MO'

Om eenvormigheid van het cursusaanbod MO te garanderen en tegemoet te komen aan de verwachtingen van het beleid en de voorzieningen, ontwikkelt het AgII samen met de stedelijke agentschappen Atlas en IN-Gent een basisaanbod MO. Het basisaanbod MO biedt leerkrachten een houvast en geeft hen voldoende ruimte voor maatwerk (ingaan op leervragen). Het wordt aangegrepen om extra in te zetten op het sensibiliseren van voorzieningen zodat inburgeraars niet alleen zelfredzaam worden maar ook actief kunnen participeren.

### Realisaties

- Opmaken gemeenschappelijk document basisaanbod MO.
- Uitschrijven van inhoud per leeromgeving (i.s.m. collega's, externe partners en stakeholders).
- Uitschrijven van interne handleiding basisaanbod MO.
- Uitwerken van voorbeeldspakketten.
- Try-out inspectie door team Onderwijsinspectie (i.e. een eerste kwaliteitscheck).

## B.3. Evalueren in MO

In de uitvoering van de resultaatsverbintenis garanderen we een kwalitatieve en objectieve evaluatie en beoordeling van de behaalde resultaten van inburgeraars. Hiertoe worden **leerkrachten MO opgeleid en staan pedagogische experts in voor het steekproefsgewijs valideren** van de resultaten en voor permanente **kwaliteitszorg**.

### Realisaties

- Evalueren van de methodiek.
- Invoeren van de aanpassing per 1 maart 2018.
- Consulteren van leerkrachten en trajectbegeleiders op Vlaams niveau.
- Bespreken van actieplannen en organisatie van intervisie/supervisie voor leerkrachten.
- Uitwerken van procedures in het kader van evalueren in MO.

**JR.1.1.5.** Anderstaligen krijgen een doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving

A — Cijfers

**A.1. Aantal gesprekken**

In Vlaanderen en Brussel is er in 2018 een **afname van 2%** van het aantal unieke personen met een gesprek.

De totalen in onderstaande tabel zijn lager dan de som van de kolommen, omdat een aantal personen in meerdere regio's een gesprek had.

≡ **figuur 26.** Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in Vlaanderen en Brussel in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	6 591	6 967	5 929	5 694
• Limburg	6 339	6 311	5 797	5 709
• Oost-Vlaanderen	7 293	7 771	7 103	7 274
• Vlaams-Brabant	9 210	10 996	9 903	9 763
• West-Vlaanderen	7 487	7 649	7 147	6 584
• Stad Antwerpen	12 186	16 143	16 006	15 985
• Brussel	17 542	18 614	18.333	18 327
• Stad Gent	7 898	8 283	7 613	7 355
Totaal	72 876	79 748	75 579	74 201

In 2018 vonden er 43 079 gesprekken plaats in het werkingsgebied van het AgII. Het zijn gesprekken met personen die NT2-les willen volgen (**NT2-gesprek**), met (kandidaat-)huurders van een sociale woning (**wooncodegesprek**) en met personen die een test willen afleggen (**niveautest**).

≡ **figuur 27.** Aantal uitgevoerde gesprekken in het werkingsgebied van het AgII in 2018

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncodegesprek	Totaal
• Provincie Antwerpen	6 469	308		6 777
• Vlaams-Brabant	10 866	390	2	11 258
• Limburg	7 078	459	3	7 540
• Oost-Vlaanderen	9 844	56	4	9 904
• West-Vlaanderen	7 263	332	5	7 600
Totaal	41 520	1.545	14	43 079

## A.2. Testen naar type

In 2018 zijn er **25 847** testen afgenomen.

≡ **figuur 28.** Aantal testen in Vlaanderen en Brussel naar type en aandeel in 2018

Type test	Aandeel
• Covaar-test	38%
• CBE-instaptest	4%
• CVO-instaptest	45%
• Civiele test	12%

≡ **figuur 29.** Aantal testen in het werkingsgebied van het AgII naar type in 2018

Werkingsgebied	Covaar	CBE Instaptest	CVO Instaptest	Civiele test	Latijns schrift test	Taalgarage	Totaal
• Provincie Antwerpen	2 600	-	1 250	182	1	1	4 034
• Limburg	2 018	194	1 174	682	7	-	4 075
• Oost-Vlaanderen	2 582	-	3 254	143	-	-	5 979
• Vlaams-Brabant	2 702	-	4 160	132	4	-	6 998
• West-Vlaanderen	2 944	-	1 366	407	44	-	4 761
Totaal	12 846	194	11 204	1 546	56	1	25 847

## A.3. Adviezen

De **verdeling** tussen de adviezen **CBE en CVO** bedraagt respectievelijk **21% en 77%**. Het aandeel CBE is het laagst in regio Vlaams-Brabant (18%) en het hoogst in regio Antwerpen (27%).

≡ **figuur 30.** Aantal adviezen per leervaardigheid in het werkingsgebied van het AgII in 2018

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO standaard	CVO verkort of UTC	CVO verlengd	Ander advies	Totaal
• Provincie Antwerpen	91	466	743	1 941	1 135	475	36	4 887
• Limburg	62	248	718	1 535	1 329	478	51	4 421
• Oost-Vlaanderen	95	385	776	1 844	1 338	743	28	5 209
• Vlaams-Brabant	24	277	1 116	4 114	1 531	905	207	8 174
• West-Vlaanderen	43	400	676	2 992	755	902	9	5 777
Totaal	315	1 776	4 029	12 426	6 088	3 503	331	28 468

#### A.4. Inschrijvingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In vergelijking met 2017 bleef het totale aantal inschrijvingen zo goed als status quo.

≡ **figuur 31.** Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2015-2018

Aanbodverstrekker	2015	2016	2017	2018
• CBE	66 657	72 290	75 289	74 332
• CVO	250 437	250 537	249 727	248 100
Totaal	317 094	322 827	325 016	322 432

#### A.5. Testen met civiel effect

In 2018 werden in Vlaanderen en Brussel 7 584 testen met civiel effect afgelegd.

≡ **figuur 32.** Aantal afgelegde civiele testen in Vlaanderen en Brussel volgens testtype in 2018

Type test	2018
• COC (preselectie sociaal tolken en vertalen)	77
• Thuis taal Nederlands	1 070
• Certificerende taaltest A1-2*	4 505
• Certificerende taaltest B1-2*	249
• Prescreening certificerende taaltest	1 683
Totaal	7 584

\* De Certificerende taaltesten bestaan uit verschillende testdelen: luisteren, lezen, spreken en schrijven

## B — Acties

### B.1. Project 'Certificerende taaltest Nederlands'

In uitvoering van onze attesteringsbevoegdheid bewijzen we het taalniveau NT2 van anderstalige volwassenen op een valide en betrouwbare manier met garantie van gelijke behandeling van elke kandidaat. Hiertoe werden vanaf augustus 2017 nieuwe taaltesten ingevoerd.

#### Realisaties:

Verzamelen van informatie over de taaltesten en de werking in functie van evaluatie en bijsturing

- Eindmonitoring na opstartperiode.
- Voorbereiden structurele monitoring in functie van productevaluatie en beleid op basis van de eindmonitoring opstartperiode.
- Aanpassen reglement, procedures en registratie-afspraken in functie van structurele monitoring.

**JR.1.1.6.** Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat

A — Cijfers

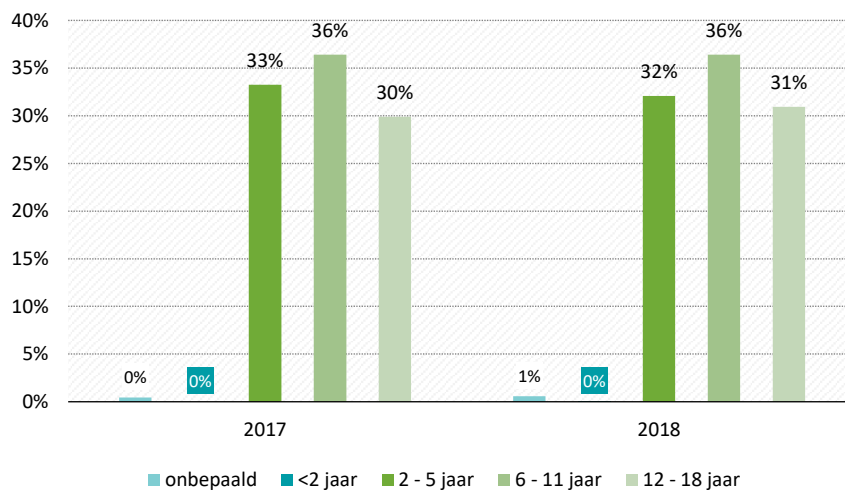
A.1. Instroom

In 2018 waren er in het werkingsgebied van het AgII **8.500 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar. Dat is een **stijging** van **5%** ten opzichte van 2017. 32% was kleuter, 36% op lagere schoolleeftijd en 31% op secundaire schoolleeftijd. De percentages van anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers die al op school ingeschreven waren op datum van instroom kunnen niet uit KBI-Connect gegenereerd worden.

≡ **figuur 33.** Instroom minderjarige nieuwkomers in het werkingsgebied van het AgII naar leeftijdsgroep in 2018

Werkingsgebied	onbepaald	<2 jaar	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
• Provincie Antwerpen	26	-	665	724	698	2 113
• Limburg	14	1	521	554	494	1 584
• Oost-Vlaanderen	5	-	433	552	410	1 400
• Vlaams-Brabant	4	-	615	681	546	1 846
• West-Vlaanderen	13	-	468	588	488	1 557
<b>Totaal</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>2 702</b>	<b>3 099</b>	<b>2 636</b>	<b>8 500</b>

≡ **figuur 34.** Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2017-2018





## A.2. Toeleiding naar onderwijs

De totalen in onderstaande tabel komen niet overeen met de optelsom van de delen omdat een aantal kleuters en minderjarige nieuwkomers in meerdere regio's naar onderwijs werd toegeleid.

≡ **figuur 35.** Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2015-2018

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018
• Provincie Antwerpen	6	4	64	79
• Brussel	123	-	189	43
• Limburg	11	12	79	42
• Oost-Vlaanderen	-	-	14	4
• Vlaams-Brabant	2	1	4	8
• West-Vlaanderen	15	26	38	25
• Stad Antwerpen	1 330	1 856	2 709	2 408
• Stad Gent	278	268	219	247
Totaal	1 765	2 164	3 314	2 853

## B — Acties

### B.1. Toeleiding minderjarigen

**Ouders en minderjarigen** maken we wegwijs in (onthaal-)onderwijs en verwijzen we gericht door. Om in elke regio een effectieve werving en kwaliteitsvolle toeleiding te kunnen garanderen, werken we aan een algemeen kader. We ontwikkelen methodieken en instrumenten voor trajectbegeleiders en leerkrachten MO. **Met lokale besturen en lokale overlegplatformen** maken we overkoepelende en regiospecifieke **afspraken** over samenwerking en de aanpak van knelpunten.

#### Realisaties

- Invoeren van de werkwijze 'Toeleiding van minderjarige nieuwkomers naar onderwijs', met inbegrip van richtlijnen voor de registratie in KBI-Connect.
- Invoeren van ondersteunende materialen (infofiches) over: onthaalonderwijs, inschrijving in school, werking LOP, structuur en organisatie van het onderwijs.
- Documenteren en ter beschikking stellen van bestaande materialen ter ondersteuning van gesprekken met de ouders.
- Opnemen van een adviserende rol in de Lokale Overlegplatformen Basis- en Secundair Onderwijs en specifieke werkgroepen over o.a. veranderingen in de aanmeldingsprocedure, over inschrijvingsrecht, gelijke onderwijskansen, OKAN-leerlingen, ouderbetrokkenheid en kleuterparticipatie.
- Deelnemen aan de klankbordgroep van het project 'Kleuters en Ouderparticipatie' (AMIF-369).

### Operationele doelstelling 1.2.

Het AgII ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen.

#### JR.1.2.1. Bijzondere doelgroepen krijgen een inburgeringstraject op maat

##### A — Acties

#### A.1. AMIF-project 'Centrale begeleiding voor 15-19-jarige nieuwkomers'

Het doel van het project Proeftuinen 'Centrale begeleiding voor 15 tot 19-jarige nieuwkomers uit derde landen' (AMIF 385) is dat 15 tot 19-jarige nieuwkomers een betere aansluiting vinden bij het regulier onderwijs, andere opleidingsstructuren of de werkvloer via:

1. Een leer- en ontwikkelingstraject op maat waarbij identiteitsontwikkeling, betere leer- en scholingskansen en een snelle doorverwijzing naar het meest gepaste educatieve of professionele traject centraal staat.
2. Een gestroomlijnd en optimaal aanbod op niveau van de actoren, om een snelle en kwalitatieve doorverwijzing te garanderen.

Het project werd meermaals verlengd en loopt tot en met augustus 2020. Opzet is (1) om de proefprojecten van het AgII te integreren binnen één gestroomlijnd beleid; (2) afstemming te realiseren tussen de 3 agentschappen (AgII, IN-Gent en Atlas) en (3) de samenwerkingsprotocollen met het Agentschap Jongerenwelzijn en de VVSG te realiseren.

#### Realisaties

De 8 proeftuinen (tijdens de projectperiodes van 1 oktober 2015 tot 31 december 2016 en van 1 maart 2017 tot 31 augustus 2018) bereikten volgende resultaten:

- Continueren van het aanbod in Kortrijk/Menen, Roeselare, Oostende, Dendermonde, Brussel, Leuven, Vilvoorde, Turnhout en Limburg:
  - Realiseren van individuele trajectbegeleiding en een groepsaanbod MO op maat voor 270 jongeren;
  - Investeren in sterke partnerschappen met lokale actoren uit diverse sectoren die een rol spelen in het traject van de jongere;
  - Afstemmen op bovenlokaal niveau met de dienst Voogdij, Fedasil, Rode Kruis, VVSG, Agentschap Jongerenwelzijn, VDAB en Onderwijs.
- Uitbouwen van netwerken en partnerschappen met bijvoorbeeld scholen waar OKAN-leerlingen zitten, met sociale organisaties (OCMW, ...) en LOI's.
- Uitwerken van een gemeenschappelijk draaiboek met de argumentatie voor een verfijning van de doelgroep en een gevalideerde methodiek voor de aanpak van de doelgroep.

## A.2. AMIF-project 'Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen'

Het doel van project Proeftuinen 'Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen' (AMIF 384) is laaggeletterde vrouwen uit derde landen met jonge kinderen beter integreren in de samenleving door:

1. een gericht en geïntegreerd aanbod dat beter inspeelt op hun leernoden en leerbehoeften;
2. een sterk partnerschap dat een inburgeringstraject op maat kan realiseren.

Het project werd meermaals verlengd en loopt tot en met augustus 2020. Opzet is (1) om de proefprojecten van het AgII te integreren binnen één gestroomlijnd beleid; (2) afstemming te realiseren tussen de 3 agentschappen (AgII, IN-Gent en Atlas) en (3) de samenwerkingsprotocollen met Kind en Gezin en de VVSG te realiseren.

### Realisaties

- Continueren van het aanbod in de 6 regio's:
  - Realiseren van een geïntegreerd aanbod met volgende componenten: kinderopvang op of nabij de lesplaatsen, Nederlandse taallessen, ondersteuning in zorg en opvoeding, verhogen van de ontwikkelkansen van de kinderen, integratie en versterking van de moeders (cursus maatschappelijke oriëntatie).
  - Investeren in sterke partnerschappen met lokale actoren uit diverse sectoren die een rol spelen in de realisatie van een inburgeringstraject op maat van de doelgroep.
- Afstemmen op bovenlokaal niveau met Atlas, IN-Gent, de Federatie voor Basiseducatie, Kind en Gezin en VVSG.
- Organiseren van een uitwisselingsdag (georganiseerd vanuit het bovenlokaal partneroverleg) voor alle medewerkers die betrokken zijn bij het aanbod in de regio's, met als doel het uitwisselen van expertise, kennis en goede praktijken.

## A.3. AMIF-project 'Proeftuinen loopbaanaanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers'

VDAB is promotor van het project Proeftuinen 'Loopbaanaanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen' (AMIF 339). Doel is hoogopgeleide nieuwkomers meer kansen bieden op een job gelijk aan hun opleidingsniveau door:

1. een gerichte en geïntegreerde begeleiding die beter inspeelt op hun specifieke noden en behoeften;
2. brede partnerschappen die een loopbaanaanpak op maat kunnen realiseren.

Het AgII is in alle regio's van haar werkingsgebied als projectpartner betrokken, behalve in de provincie Antwerpen. Daar nemen we met eigen middelen deel aan het project. Het project loopt van 1 april 2016 tot 31 maart 2018.

### Realisaties:

- Afronden van het AMIF-project @level2work.
- Uitwerken van een 50-tal acties i.s.m. de VDAB om hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen meer kansen te geven op een job die gelijkloopt met hun opleidingsniveau.
- Bereiken van 1 246 hoogopgeleide nieuwkomers.
- Uitwerken van een draaiboek met een overzicht van de voornaamste acties, de knelpunten waarop ze een antwoord bieden en de geleerde lessen.

#### A.4. AMIF-project 'Ontwikkelen van een blended learning-aanpak binnen MO'

Het project 'Ontwikkeling van een blended learning-aanpak binnen Maatschappelijke Oriëntatie' (AMIF 420), een samenwerking tussen het Centrum voor Taal en Onderwijs (CTO, KU Leuven) en Atlas, IN-Gent en het AgII, werd op 22 december 2017 goedgekeurd door het ESF-AgII. Het CTO is de coördinator van het project. Doel is een oplossing vinden voor inburgeraars die moeilijk in de les MO geraken. We onderzoeken of we een mix kunnen maken van de groepslessen MO die we nu kennen en online modules.

##### Realisaties:

- Doorlopen van de eerste projectfase volgens de vooropgestelde timing en opleveren van de gevraagde conceptnota.
- Opstarten van de validering van het concept in december 2018.

**JR.1.2.2.** De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat

#### A — Acties

##### A.1. Inventaris

Door het realiseren van vormings- en begeleidingstrajecten op maat voor bijzondere doelgroepen bieden we een antwoord op hun noden. We ontwikkelen goede praktijken met het oog op verankering binnen ons reguliere aanbod of het aanbod van een reguliere voorziening. De inventaris bevat een omschrijving van de doelgroep, de doelstelling, het aantal deelnemers en de betrokken partners. Bijvoorbeeld:

- **15- tot 19-jarigen en (ex-)OKAN-leerlingen**
  - Zomertrajecten bestaande uit een cursus NT2, MO en trajectbegeleiding (AMIF 385).
  - Toeleidingen naar het lokale aanbod vrije tijd, vrijwilligerswerk en/of vakantiewerk.
- **Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen**
  - Geïntegreerde trajecten bestaande uit een cursus NT2, MO, opvoedingsondersteuning, kennismaking met kinderopvang en individuele begeleiding (AMIF 384).
- **Anderstalige ouders**
  - Ondersteuning tijdens de aanmeldings- en inschrijvingsperiode voor het basis- en secundair onderwijs.
- **Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers**
  - Trajectbegeleiding op maat voor en doorverwijzing van werkzoekenden naar de one-stop-shops van de VDAB (AMIF 339).
- **Mensen zonder wettig verblijf**
  - Infosessies verblijfsperspectieven en terugkeer in de cursus toekomstoriëntering van vzw Meeting.
- **(Erkende) vluchtelingen en asielzoekers**
  - Infosessies over inburgering en Nederlands leren in opvangcentra.
  - Kleine ontmoetingen creëren tussen vluchtelingen, asielzoekers, nieuwkomers en mensen die al lang in Brussel wonen.

### Operationele doelstelling 1.3.

Het AgII en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant.

#### JR.1.3.1. Het AgII werkt structureel samen met prioritaire partners

#### A — Acties

##### A.1. Samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners

Door een optimale **afstemming en samenwerking met prioritaire partners willen we de doeltreffendheid van het inburgeringstraject verhogen**. Hiertoe sloten we samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners af, waaronder het Minderhedenforum, de VVSG, vzw De Rand, de Limburgse Integratieraad, de VDAB, Actiris en VDAB Brussel, het Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG). Elke overeenkomst bevat het engagement om de samenwerking jaarlijks te concretiseren op basis van ieders plannen en prioriteiten.

#### Realisaties:

- **Samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners**
  - Concretiseren van de samenwerking met **vzw De Rand**, de **Limburgse Integratieraad** en het **Minderhedenforum** op basis van ieders plannen en prioriteiten.
  - Concretiseren van de samenwerking met de **VVSG**.
    - Publiceren van de pocket “Bouwen aan diversiteit: inspiratie voor lokaal integratiebeleid”.
    - Opnemen van een adviserende rol in de werkgroep Burgerzaken en in de juridische werkgroep.
    - Realiseren van problematiekgerichte begeleidingen rond de thema’s nieuwe Vlaamse gezinsbijslag, de omzetting van de *single permit* richtlijn en de erkenning van buitenlandse familiebanden uit landen waar moeilijk documenten te krijgen zijn.
    - Opmaken en uitvoeren van werkafspraken in uitvoering van de samenwerkingsovereenkomst. Het gaat o.a. om het samenwerken aan een ondersteuningsaanbod voor lokale besturen en het gezamenlijk uitwerken van een modelprotocol voor de lokale besturen.
- **Afstemming Vlaamse beleidsdomeinen**
  - Concretiseren van de samenwerkingsovereenkomst met **VDAB**
    - Opmaken en ondertekenen van regionale samenwerkingsovereenkomsten.
    - Organiseren van regionale trefdagen met als doel ondersteuning bieden voor medewerkers in functie van de verbetering van het contact met de klant.
    - Vastleggen van algemene richtlijnen rond afstemming en regie ten aanzien van gemeenschappelijke klanten op het Vlaamse strategisch overlegplatform (VSOP).
  - Concretiseren van de samenwerkingsovereenkomst met **Agentschap Zorg en Gezondheid**
    - Uitdragen van het Vlaams preventief gezondheidsbeleid.
    - Vergroten van de (onbekende) dekkingsgraad van de screeningsonderzoeken voor tuberculose bij nieuwe inburgeraars.
    - Opnemen van specifieke thema’s uit het Vlaams preventief gezondheidsbeleid in het inburgeringstraject.

- Ondersteuning bij het bevorderen en kenbaar maken van het sociaal tolken bij relevante partners.
- Ondersteuning bij het afstemmen van toegepaste methodieken binnen het preventieve gezondheidsbeleid op de doelgroep inburgeraars.
- Ontsluiten van expertise over de verblijfsrechtelijke onderdelen van de preventieve gezondheidszorg.
- **Afstemming Brusselse beleidsdomeinen**
  - Ondertekenen van een samenwerkingsovereenkomst met **ACTIRIS** inzake diplomagelijkschakeling.

## A.2. Structureel overleg Vlaamse beleidsdomeinen

We zijn een actieve partner in de Vlaamse Integratiecommissie, de coördinatiegroep woonwagewerk en de Ambtelijke werkgroep EVC. Voor de uitvoering van onze taken gaan we bilaterale samenwerkingen aan met partners binnen de Vlaamse beleidsdomeinen, waaronder: **Agentschap Wonen-Vlaanderen, Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS), NARIC-Vlaanderen.**

**JR.1.3.2.** Het AgII voert de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel

## A — Acties

### A.1. Tool voor analyse profielen anderstaligen

Om de vraag van de doelgroep (anderstaligen en inburgeraars) en het aanbod MO, NT2 en geïntegreerde opleidingen correct in kaart te kunnen brengen en op elkaar af te stemmen, ontwikkelen we een betrouwbaar analyse-instrument. De profielen van anderstaligen en inburgeraars en de daaraan gekoppelde vraag naar vormingsonderdelen (MO en NT2) nemen we op in periodieke regionale behoefteplannen. Deze behoefteplannen bevatten een analyse van kwantitatieve gegevens (aangevuld met kwalitatieve input), brengen de vraag in kaart en bieden een basis voor de planning van het aanbod.

#### Realisaties:

- **Behoefteplan MO**
  - Concretiseren van het concept voor het behoefteplan 2019-2020.
  - In kaart brengen van verbetervoorstellen inzake de opmaak van het behoefteplan.
  - Opvolgen van verbetervoorstellen in lopende project- en werkgroepen.
  - Optimaliseren van dataset in het kader van kwantitatieve analyse.
  - Opmaken behoefteplan voor jaarplanning MO 2019-2020.
  - Opzetten permanente monitoring MO voor de opvolging van het behoefteplan en de optimalisering van de planning.
- **Behoefteplan NT2**
  - Concretiseren concept behoefteplan NT2 in agentschapoverschrijdende projectgroep.
  - In kaart brengen van verbetervoorstellen inzake de opmaak van het behoefteplan.
  - Opvolgen van verbetervoorstellen in lopende project- en werkgroepen.
  - Experimenteren met kwantitatieve analyse voor het optimaliseren van de dataset.

- Opmaken van een stand van zaken van de projectgroep op regionale en Vlaams NT2-overleg(gen) ter voorbereiding van het eerste officiële behoefteplan in het voorjaar 2020.
- **Methodiek kwalitatieve input**
  - Ontwikkelen van een methodiek voor het verzamelen van kwalitatieve input voor de behoefteplannen (geïntegreerde bevraging voor MO en NT2).
  - *Test run* geïntegreerde bevraging bij partners van de regionale NT2-overleggen.
  - Terugkoppelen en verzamelen van feedback en formuleren van verbetervoorstellen.

## A.2. Regie NT2

Vanuit een duidelijke en sterke regierol zorgen we voor een adequate afstemming tussen vraag en aanbod NT2, die leidt tot een behoeftegericht en behoeftedekkend aanbod NT2. Hiertoe ontwikkelen we objectieve en meetbare criteria en een werkwijze om de vraag op een kwalitatieve en kwantitatieve manier in kaart te brengen.

### Realisaties:

- **Uitrol conceptnota NT2 (uitbouw van de regierol)**
  - Opzetten van een agentschapoverschrijdende projectgroep 'behoefteplan NT2'.
  - Opvolgen van de projectgroep 'leervraagdetectie'.
- **NT2-overleg**
  - Organiseren van de Vlaamse en lokale overlegmomenten NT2.
  - Uniformiseren van de inhoud van de regionale NT2-overleggen.
  - Afstemmen van vraag en aanbod door het aanreiken van uniforme kwantitatieve gegevens op regionale NT2-overleggen.
- **Samenwerking partners**
  - Deelnemen aan de Werkgroep extra middelen asiel, georganiseerd door AHOVOKS.
  - Deelnemen aan de Adviescommissie onderwijsbevoegdheid.
  - Deelnemen aan het Overleg data-uitwisseling met AHOVOKS.

## Strategische doelstelling 2.

Lokale besturen en organisaties stemmen hun beleid, werking en dienstverlening af op de veranderende samenleving



### Operationele doelstelling 2.1

Het AgII zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen

JR.2.1.1. Lokale besturen en organisaties krijgen vorming en begeleiding op maat bij het wegwerken van integratie- en taaldrempels

## A — Cijfers

### A.1. Werkvormen

Om tot een zichtbaar en gestroomlijnd aanbod voor lokale besturen en organisaties te komen, herdefiniëren we de werkvormen. We zijn op zoek gegaan naar een beperkt aantal werkvormen die vatten wat we concreet doen. Elke werkvorm omvat een proces dat uiteindelijk een concreet product aflevert. Een aantal producten brengen we in een open aanbod. Meerdere klanten kunnen hier vrij op intekenen. Een aantal producten bieden we aan op de werkvloer van één of een beperkt aantal klanten (bijvoorbeeld binnen een samenwerkingsverband).

- **Het open aanbod bestaat uit:**
  - **Publicaties:** het geheel aan producten die we online aanbieden
  - Aanbod voor kleine groepen (minder dan 25 deelnemers):
    - **Informatie:** het geheel aan acties die we inzetten om niet-vraag-gestuurd informatie te delen. Dit kan een infosessie zijn of een lezing op een trefdag van een partnerorganisatie.
    - **Vorming:** alle acties die erop gericht zijn deelnemers op te leiden of te trainen. Workshops maken hier ook deel van uit.
  - Aanbod voor grotere groepen (meer dan 25 deelnemers):
    - Studiedagen, trefdagen, ...
- **Het aanbod op de werkvloer bestaat uit:**
  - **Informatie op maat:** het geheel aan acties die we inzetten om de klant te informeren.
  - **Vorming op maat:** alle acties die erop gericht zijn deelnemers op te leiden of te trainen. Workshops maken hier ook deel van uit.
  - **Werkessie:** alle activiteiten waarin we met één of meerdere personen van een lokaal bestuur of een organisatie aan de slag gaan. We werken bijvoorbeeld samen aan het formuleren van indicatoren, het aanspreken van anderstalige ouders, het opstellen van een actieplan. Een werksessie bieden we enkel aan als onderdeel van een leertraject.
  - **Adviseren:** het geven van advies aan professionals of vrijwilligers die organiseren of veranderen tot hun taak rekenen. We geven advies op een voorstel of een vraag die een lokaal bestuur of een organisatie stelt. Dit kan in een 1 op 1 gesprek, maar ook binnen een netwerk of stuurgroep van een bepaald project.
  - **Leertraject:** het geheel aan bovenstaande werkvormen die we bij één klant inzetten binnen een duurzaam verandertraject. We stellen leertrajecten modulair samen op maat van de klant.
  - **Leer- en coachingstraject:** is gericht naar meerdere lokale besturen of organisaties. Het is een combinatie van: (1) het samenbrengen van medewerkers in een lerend netwerk, waarin een of meerdere begeleiders inhoudelijk vorming geven en (2) het individueel en op maat coachen van lokale besturen en organisaties op de werkvloer.

Bovenstaande werkvormen (open aanbod, op de werkvloer) zijn in volle ontwikkeling. De beschrijving van deze werkvormen in processen startte in 2018. Daarnaast werken we een aantal leertrajecten concreet uit via 6 prioritaire projecten (zie J.R. 2.2.1., B.2-B.7) en bieden regionale proeftuinen ruimte voor innovatie (bijvoorbeeld het uitwerken van een nieuw aanbod of verkennen van nieuwe thema's of doelgroepen).

## A.2. Gerealiseerd leeraanbod

Het Vlaamse en regionale leeraanbod voor besturen en organisaties registreren we in een Exceltool. De verfijning van deze registratietool is gekoppeld aan de stroomlijning van het aanbod. Zo werd in 2018 de nieuwe benaming van de werkvormen opgenomen in de tool. Dat maakt het moeilijk om betrouwbare vergelijkingen te maken tussen het aantal activiteiten onder de noemers 'vorming' en 'begeleiding' en het aantal ingeschreven deelnemers in de periode 2015-2018.

### A.2.1. Aantal vormingen en informatiesessies

We organiseerden in Vlaanderen en Brussel **620** vormingen en informatiesessie voor **11.731** deelnemers:

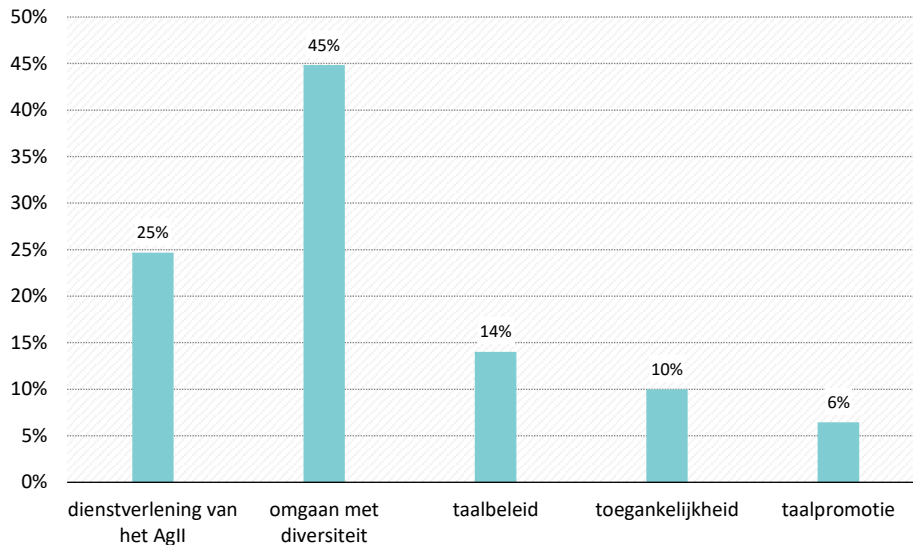
- **48** vormingen in open aanbod voor **1.946** deelnemers.
- **251** vormingen op de werkvloer voor **5.377** deelnemers.
- **321** informatiesessies voor **4.408** deelnemers.

### A.2.2. Aantal vormingen en informatiesessies naar thema

De vormingen en informatiesessie in open aanbod en op de werkvloer omvat:

- **153** vormingen en informatiesessies over de **dienstverlening van het AgII**.
- **278** vormingen en informatiesessie over **omgaan met diversiteit**.
- **87** vormingen en informatiesessie over **taalbeleid**.
- **62** vormingen informatiesessie over **toegankelijkheid**.
- **40** vormingen en informatiesessie over **taalpromotie**.

≡ figuur 36. Vormingen en informatiesessies voor besturen en organisaties per thema in 2018

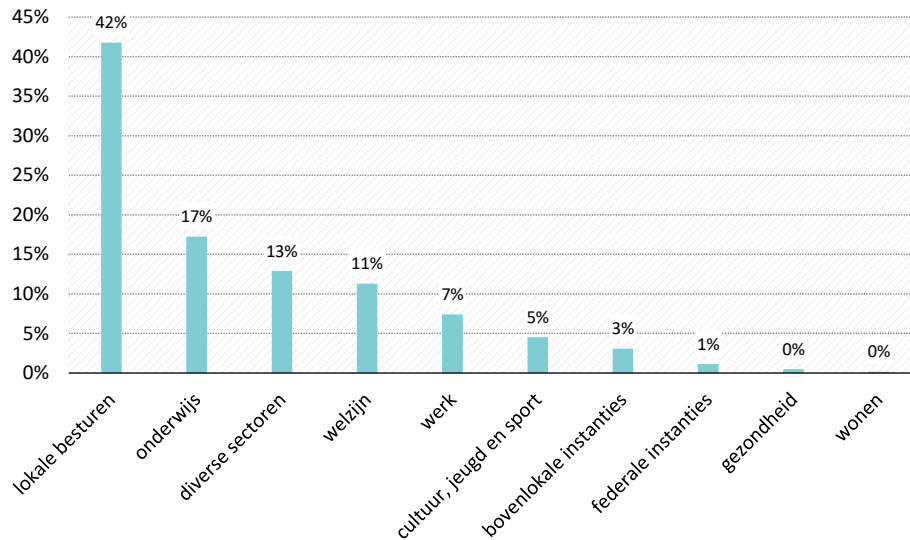


#### A.2.3. Aantal vormingen en informatiesessies naar sector

Van het totaal aantal vormingen en informatiesessies zijn er:

- **259** vormingen en informatiesessies voor **lokale besturen**.
- **107** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **onderwijs**.
- **80** vormingen en informatiesessie voor besturen en organisaties uit de **diverse** sectoren.
- **70** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **welzijn**.
- **46** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **werk**.
- **28** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **cultuur, jeugd en sport**.
- **19** vormingen en informatiesessies voor **bovenlokale instanties**.
- **7** vormingen en informatiesessies voor **federale instanties**.
- **3** vormingen en informatiesessie voor organisaties in de sector **gezondheid**.
- **1** informatiesessie voor een organisatie in de sector **wonen**.

≡ **figuur 37.** Vormingen en informatiesessies voor besturen en organisaties per sector in 2018



#### A.2.4. Aantal vormingen en informatiesessies naar doelgroep

Het totale aanbod telt **11.731 deelnemers**, waarvan:

- 5.817 professionals;
- 1.332 leerlingen en studenten;
- 1.273 vrijwilligers;
- een gemengde groep van 3.309 professionals en vrijwilligers.

#### A.2.5. Aantal adviezen en begeleidingen

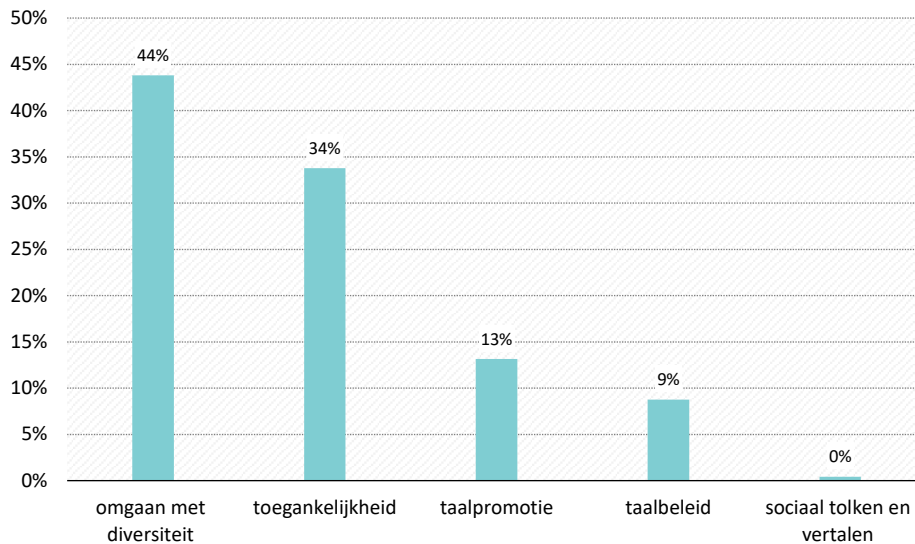
In 2018 gaven we in Vlaanderen en Brussel minimaal **574 adviezen** op vraag van besturen en organisaties over het omgaan met integratie- en taaldrempels. We begeleidden **74 leertrajecten**, **263 werksessies** en **25 leer-en coachingstrajecten**.

#### A.2.6. Aantal begeleidingen naar thema

Het totaal aantal begeleidingen (936) omvat:

- **411** begeleidingen over **omgaan met diversiteit**.
- **316** begeleidingen over **toegankelijkheid**.
- **123** begeleidingen over **taalpromotie**.
- **82** begeleidingen over **taalbeleid**.
- **4** begeleidingen over **sociaal tolken en vertalen**.

≡ **figuur 38.** *Begeleidingen voor besturen en organisaties naar thema in 2018*

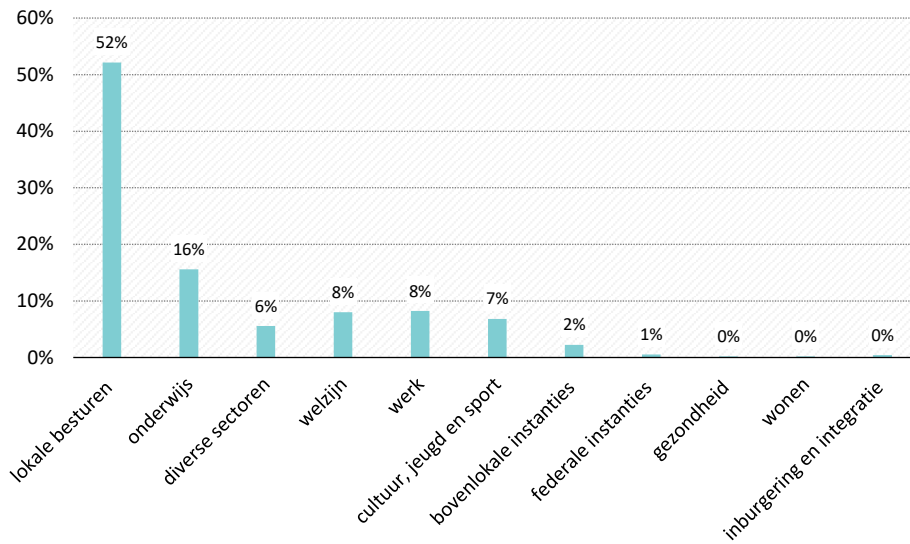


#### A.2.7. Aantal begeleidingen naar sector

Van het totaal aantal begeleidingen (936) zijn er:

- **488** begeleidingen voor **lokale besturen**.
- **146** begeleidingen in de sector **onderwijs**.
- **52** begeleidingen voor besturen en organisaties uit de **diverse** sectoren.
- **75** begeleidingen voor organisaties in de sector **welzijn**.
- **77** begeleidingen voor organisaties in de sector **werk**.
- **64** begeleidingen voor organisaties in de sector **cultuur, jeugd en sport**.
- **21** begeleidingen voor **bovenlokale instanties**.
- **5** begeleidingen voor **federale instanties**.
- **2** begeleidingen voor organisaties in de sector **gezondheid**.
- **2** begeleidingen voor organisatie in de sector **wonen**.
- **4** begeleidingen voor organisaties in de sector **inburgering en integratie**.

≡ **figuur 39.** *Begeleidingen voor besturen en organisaties naar sector in 2018*



#### A.2.8. Aantal begeleidingen naar doelgroep

Van het totale aantal begeleidingen (936) zijn **741** begeleidingen gericht naar **professionelen**, **46** naar **vrijwilligers**, **14** naar **leerlingen of studenten** en **135** naar een **gemengde groep** van professionelen en vrijwilligers.

## B — Acties

### B.1. Uniformeren en standaardiseren aanbod lokale besturen en organisaties

Om tot een zichtbaar en gestroomlijnd aanbod voor lokale besturen en organisaties te komen, werken we aan een richtinggevend kader met bijzondere aandacht voor het opbouwen, delen en borgen van specifieke kennis en expertise. Dat kader laat toe te bepalen waar we het verschil kunnen maken, wat de rol van partners is en op welke vragen we wel of niet ingaan. We halen onze expertise uit contacten met inburgeraars en anderstaligen, uit contacten met lokale besturen en organisaties, uit onderzoek en data en uit onze juridische dienstverlening. Vanuit een ondersteunende rol zetten we onze expertise geïntegreerd in en versterken we competenties. We focussen hierbij op:

1. **het geïntegreerde beleid**, in het bijzonder het versterken van de regiefunctie van lokale besturen ten aanzien van het lokale integratiebeleid (niveau beleid);
2. **het werken aan toegankelijkheid**, in het bijzonder het versterken van de organisatie in het omgaan met diversiteit binnen de contouren van de organisatie (op niveau van de organisatie);
3. **het samenleven in diversiteit**, in het bijzonder het versterken van de dynamieken tussen organisaties en burgers onderling (niveau samenleving).

#### Realisaties:

- Toepassen van de strategie en het doelstellingenkader.
- Invoeren van de organisatiestructuur en verder uitwerken van het personeelskader.
- Invoeren van specifieke instrumenten zoals een afwegingskader voor nieuwe vragen en registratietool.
- Invoeren van het plan van aanpak voor het stroomlijnen van het aanbod via 6 prioritaire projecten voor product- en dienstontwikkeling:
  1. Project Horizontaal integratiebeleid
  2. Project Toegankelijke communicatie
  3. Project Toegankelijke dienstverlening
  4. Project Betekenisvolle netwerken
  5. Project Omgaan met diversiteit en de civiele samenleving
  6. Project Omgaan met diversiteit in organisaties
- Vernieuwen van de website (zie: <https://www.integratie-inburgering.be/integratie>).

### B.2. Project 'Horizontaal integratiebeleid'

We werken een aanbod uit dat direct inspeelt op de lokale verkiezingen 2018 en de daaropvolgende nieuwe beheers- en beleidscyclus (BBC). We ontwikkelen een leertraject voor lokale besturen met betrekking tot het horizontaal integratiebeleid.

#### Realisaties:

- Ontwikkelen en invoeren van het 'Draaiboek Omgevingsanalyse lokale diversiteit' waarmee lokale besturen zelf aan de slag kunnen om een grondige kwantitatieve en kwalitatieve omgevingsanalyse te maken van de diversiteit in hun gemeente.
- Ontwikkelen van een inspiratiebrochure met 10 integratievragen waar lokale besturen mogelijk mee zitten.

- Ontwikkelen en invoeren van een kader voor een inclusief lokaal integratiebeleid met 3 lagen van integratie, 4 doelstellingen van integratie en 5 succesfactoren van integratie.
- Communiceren over het kader voor een inclusief lokaal integratiebeleid o.a. in de VVGS-pocket 'Bouwen aan diversiteit: inspiratie voor lokaal integratiebeleid' en via de website van het AgII.
- Publiceren van de pocket 'Bouwen aan diversiteit: inspiratie voor lokaal integratiebeleid' i.s.m. de VVSG waarin bouwstenen voor een lokaal integratiebeleid aangereikt worden.
- Stroomlijnen en organiseren van een open vormingsaanbod (o.a. 'Omgaan met diversiteit', 'Kennismaking met inburgering') waaraan ook lokale besturen kunnen deelnemen.
- Delen van kennis en informatie met lokale integratiemedewerkers.
- Maken van werkafspraken met de VVSG omtrent de bezoeken aan alle lokale besturen in 2019 en de gezamenlijke uitwerking van een model-protocol voor lokale besturen.
- Ontwikkelen van 2 interne ondersteuningsinstrumenten:
  - Een menukaart biedt volgens de 3-4-5-logica van integratie een overzicht van ons aanbod.
  - Een inspiratiekaart van goede praktijken.
- Ontwikkelen van een intern ondersteuningspakket voor medewerkers over 'Horizontaal integratiebeleid voor beleidsmakers' en organiseren van een intern leertraject.
- Deelnemen aan de stuurgroepen van de projecten 'Actief en gedeeld burgerschap' (AMIF-427) in Beringen, Genk, Leuven, Mechelen en Sint-Niklaas.

### B.3. Project 'Toegankelijke communicatie'

Er is een stijgende vraag naar ondersteuning en begeleiding inzake taalbeleid van lokale besturen en organisaties. We zetten in op de ontwikkeling van het leeraanbod taalbeleid en van nieuwe begeleidingsvormen en methodieken. Opzet is een betere afstemming van vraag en aanbod en een verhoging van het bereik door de uitbreiding van het bestaande aanbod.

#### Realisaties:

- Ontwikkelen van een leertraject taalbeleid.
- Optimaliseren van bestaande en ontwikkelen van vernieuwde begeleidingsvormen, methodieken en materialen.
  - Inventariseren van bestaande kaders en materialen in de verschillende regio's.
  - Uitwisselen van expertise en gehanteerde materialen.
  - Verdere uitwerking van de Communicatiewaaier (verfijnen van het beslissingsmodel voor lokale besturen met het oog op de taalwetgeving).
- Publiceren van een poster met 10 taaltips voor mondelinge communicatie met anderstaligen (zie: <https://integratie-inburgering.be/10tips>).
- Stroomlijnen en organiseren van een open vormingsaanbod ('Duidelijke gesproken taal', 'Duidelijke geschreven taal', 'Doeltreffend communiceren: communicatiewaaier').
- Ontwikkelen van een intern ondersteuningspakket 'Toegankelijke communicatie' en organiseren van een intern leertraject.



#### B.4. Project 'Toegankelijke Dienstverlening'

We focussen op acties voor een toegankelijk onthaal voor nieuwe inwoners, geïntegreerd in een ruimer onthaal van de lokale besturen. We leggen de verbinding tussen lokale besturen en het inburgeringsproject. In 2018 ligt het accent bewust op interne producten, ter ondersteuning van het proces om te komen tot een kwaliteitsvol aanbod. Finaal zullen de lokale besturen de eindgebruiker zijn.

##### Realisaties

- Ontwikkelen en invoeren van een richtinggevend kader over toegankelijk onthaal.
- Selecteren van regionale instrumenten die regio-overschrijdend kunnen worden ingezet.
- Voorbereiden van de ontwikkeling van een leeraanbod voor gemeentelijke vrijetijdsdiensten: opvragen en analyseren van goede praktijken van lokale besturen.
- Ondersteunen van lokale besturen bij het werken met 'toeleiders in diversiteit'.

#### B.5. Project 'Betekenisvolle netwerken'

We werken aan de ontwikkeling van een aanbod voor lokale besturen en organisaties in het omgaan met polariserende kwesties. Daar waar mensen uitgedaagd worden om samen te leven, waar mensen met verschillende belangen elkaar ontmoeten en soms botsen, willen we netwerken ondersteunen die objectief en onderbouwd aan de slag gaan. Dit steeds op lokaal niveau of binnen de werk- of schoolcontext.

##### Realisaties

- Selecteren van casussen uit de reguliere werking.
- Opstarten van de ontwikkeling van een analysekader polarisatie.
- Toepassen van het voorlopige analysekader polarisatie op de geselecteerde casussen.
- Organiseren van een interne basisvorming 'Preventie van gewelddadige radicalisering en polarisering'.

#### B.6. Project 'Omgaan met diversiteit en de civiele samenleving'

We werken aan de ontwikkeling van een aanbod voor vrijwilligersnetwerken die zich inzetten voor het eerste onthaal van nieuwe inwoners. Centraal staat het versterken van de competenties van de vrijwilliger. We richten ons daarbij naar besturen en organisaties die met vrijwilligers werken en naar onafhankelijke vrijwilligersgroepen.

##### Realisaties

- Selecteren en beschrijven van gewenste werkvormen, methodieken en materialen.
- Formuleren van concrete acties in de ontwikkeling van een leeraanbod 'Omgaan met diversiteit voor vrijwilligersnetwerken'.
- Inbedden van de resultaten van het project 'Diversiteit in sportclubs' (ontwikkeld en getest in nauwe samenwerking met lokale sportdiensten en afgestemd met de Vlaamse Sportfederatie en ISB vzw) in het reguliere aanbod.
  - Organiseren van 7 vormingen '10 tips om aan de slag te gaan met diversiteit in de sportclub' op vraag van gemeentelijke sportfunctionarissen en 1 vorming op vraag van de Vlaamse Sportfederatie.
  - Advies verlenen over de vraag in hoeverre de kennis van het Nederlands een inschrijvingsvoorwaarde kan zijn bij de sportkampen van Sport Vlaanderen.
  - Deelnemen aan het beleidsnetwerk Diversiteit en Gelijke kansen binnen Sport vanaf 2019.

### B.7. Project 'Omgaan met diversiteit in organisaties'

We werken aan de ontwikkeling van een leeraanbod 'Omgaan met diversiteit' dat inzetbaar is in verschillende sectoren.

#### Realisaties

- Stroomlijnen en organiseren van een (open) vormingsaanbod 'Omgaan met diversiteit'.
- Ontwikkelen van een reflectietool 'Bouwen aan cultuursensitieve zorg' voor zorg- en welzijnsorganisaties in Vlaanderen en Brussel i.s.m. VIVO (zie: JR.2.2.2., A.3)

**JR.2.1.2.** Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod sociaal tolken en sociaal vertalen

## A — Cijfers

### A.1. Aantal tolk- en vertaalaanvragen

- In 2018 behandelden we in totaal **42 860 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een stijging van 15% t.o.v. 2017.
- **33 446 van de aanvragen werden beantwoord**, waarvan 27 558 opdrachten werden uitgevoerd en 5 881 opdrachten van de beantwoorde aanvragen werden geannuleerd.
- Van het **totaal aantal aanvragen** sociaal tolken en vertalen werd er **9 411 niet beantwoord** (i.e. de tolk, gevraagde taal, dienst was niet beschikbaar of omwille van andere redenen kon de aanvraag niet worden beantwoord). Dit is 22% van het totaal aantal aanvragen.

☰ **figuur 40.** Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen

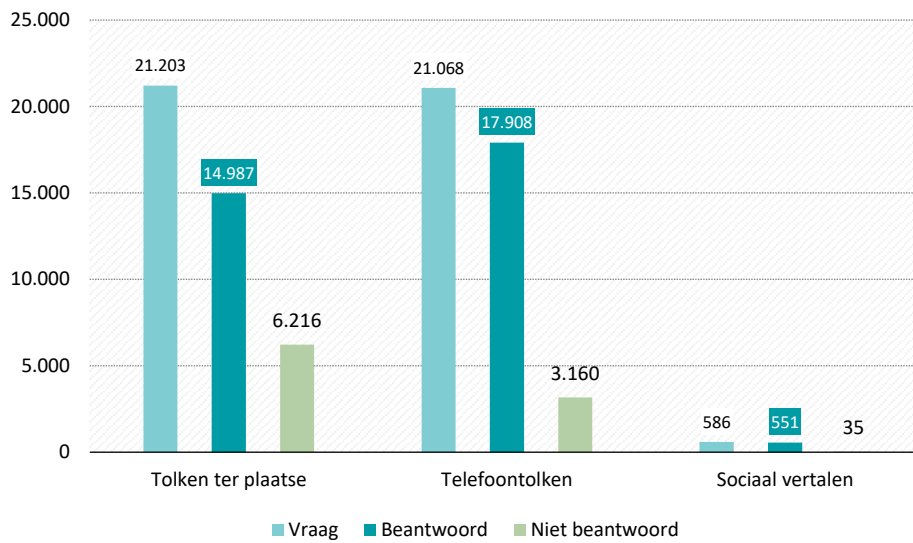
	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Sociaal vertalen	Totaal
• <b>Vraag</b>	21 206	21 068	586	<b>42 860</b>
• <b>Beantwoord</b>	14 987	17 908	551	<b>33 446</b>
Volbracht*	10 578	16 464	516	
Niet volbracht**	4 409	1 444	28	
• <b>Niet beantwoord</b>	6 216	3 160	35	<b>9 411</b>
Tolk/taal niet beschikbaar	5 002	2 890	30	
Andere reden***	1 218	270	5	

\* volbracht = de opdracht werd uitgevoerd

\*\* niet volbracht = de opdracht werd geannuleerd tijdig/niet-tijdig door aanvrager, dienst STV of tolk

\*\*\* andere reden = doorverwijzing telefoontolken of tolken ter plaatse, geen akkoord of geen antwoord hogere transportkost, onontvankelijke aanvraag of een technisch probleem.

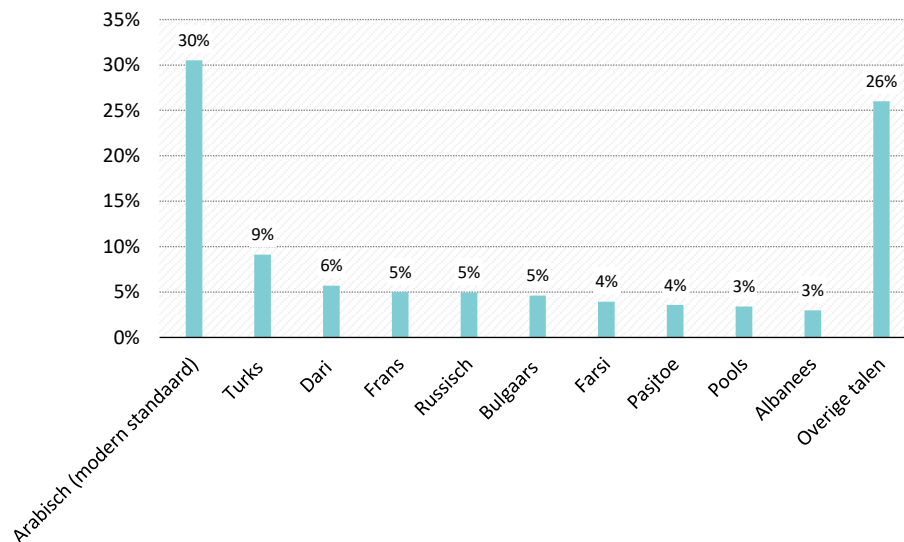
≡ figuur 41. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2018



## A.2. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per taal

Het aantal aanvragen betreft in 2018 vooral de vraag naar Arabisch Modern Standaard (30%), Turks (9%) en Dari (6%)

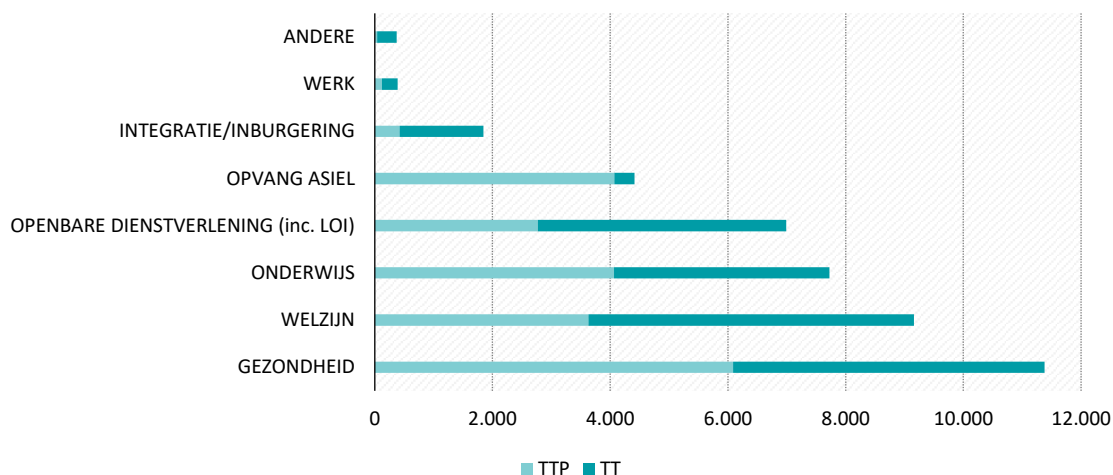
≡ figuur 42. Aantal aanvragen tolken en vertalen per taal in 2018



### A.3. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2018

‘Gezondheid’, ‘Welzijn’, ‘Onderwijs’, ‘Openbare dienstverlening’ en ‘Opvang Asiel’ vormden in 2018 de top 5 van sectoren die het vaakst beroep deden op het sociaal tolken en vertalen.

figuur 43. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2018



## B — Acties

### B.1. Project: ‘Langetermijnproject Sociaal tolken en Vertalen’

Om de dienstverlening verder te laten evolueren naar een duurzaam, uniform en betaalbaar aanbod werken we samen met de stedelijke agentschappen Atlas en In-Gent, Brussel Onthaal en ABB aan een helder kader voor sociaal tolken, sociaal vertalers en de gebruikers. Hierbij zullen we algemene principes uittekenen en operationaliseren.

#### Realisaties

- Uniformeren van de dienstverlening van het sociaal vertalen binnen het AgII in aanloop naar de invoering van het uniform kader sociaal tolken en vertalen over de agentschappen heen.
- Bepalen van algemene principes over de dienstverlening i.s.m. de projectpartners. Tegelijk hebben we stappen gezet om deze principes te vertalen naar de operationele werking.

### B.2. Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

We organiseren een kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen voor de diensten Sociaal Tolken en Vertalen van het AgII, Atlas, IN-Gent en Brussel Onthaal door het uitwerken van opleidings- en testmaterialen, prospectie naar en werving van externe experts en evaluatieve monitoringprocessen.

#### Realisaties

- Monitoren van de vraag naar tolktalen via kwartaalopvragingen van ‘knelpunttalen’ bij de vier diensten Sociaal Tolken en Vertalen. Om beter aan te sluiten op de werkelijke noden op het terrein, zet de Dienst Certificering vooral in op het werven en opleiden van tolken voor deze knelpunttalen.
- Organiseren van 4 infosessies voor 78 kandidaat-tolken.

- Uitnodigen van 199 kandidaten (78 kandidaten dit jaar en 121 kandidaten die doorstromen uit 2017) voor een **instaptoets**:
  - 66 kandidaten legden een individuele instaptoets af (= 1 per kandidaat), waarbij 45 kandidaten slaagden en 21 kandidaten niet slaagden.
  - 133 kandidaten legden in 2018 hun test niet af (verontschuldigde zich of annuleerden hun deelname).
- Voeren van **8 begeleidingsgesprekken** op vraag: op basis van de resultaten van het begeleidingsgesprek kreeg 1 kandidaat een beoordelingsadvies (= deelnemen aan certificeringsproef zonder verplichting tot opleiding) en 7 kandidaten kregen een leeradvies (opleiding noodzakelijk).
- Organiseren van **6 basisopleidingen** sociaal tolken, waarvan:
  - 4 ‘modules 1’ (elk van 46 uur of 8 dagen) met gemiddeld 20 cursisten (dus 80 cursisten waarvan 66 die slaagden voor de instaptoets in 2018 + 14 die slaagden voor de instaptoets eind 2017)
  - 2 ‘module 2’ (van 93 uur of 16 dagen)
  - 5 remediëringssessies op maat: voor cursisten die niet slagen voor de test na module 1.
- Organiseren van **81 certificeringsproeven**, waarvan:
  - 81 certificeringsproeven in het *Gepast traject*, volgend op de module 2 van de basisopleiding (33 kandidaten slaagden = 41% geslaagden)
- Voeren van 31 feedbackgesprekken
- Monitoren van de output en de knelpunten
- Uitwerken van opleidings- en testmaterialen en nieuwe testmethodieken.

### B.3. Onderzoeksproject 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken'

In december 2017 keurde de Vlaamse regering het project 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken' goed als onderzoeksproject. Het is de bedoeling om te onderzoeken of de training en inschakeling van wel kort opgeleide, maar (nog) niet gecertificeerde aspirant- of hulptolken mogelijk en wenselijk is en of het werken met dergelijke tolken die kwaliteit van de dienstverlening ondermijnt of niet. De uitvoering loopt tot 31 december 2019. Het gaat over een proefproject, waarbij we samen met lokale besturen als partner onderzoeken hoe het aanbod van aspirant- of hulptolken, in aanvulling van het aanbod van gecertificeerde tolken, gelaagd uitwerken.

#### Realisaties

- Uitvoeren van een omgevingsanalyse in de betrokken lokale besturen (Genk, Geraardsbergen, Leuven en Mechelen) via enquêtes die peilen hoe we best brugfuncties (communicatie-ondersteunende personen of materialen) in de dienstverlening inschakelen, wat de obstakels daarbij zijn en welke brugfuncties dienstverleners zouden inschakelen als ze vrij en zonder obstakels konden kiezen.
- Onderzoeken in welke mate en onder welke voorwaarden het inzetten van aspirant-tolken een oplossing kan bieden voor de vraag naar tolkondersteuning.
- Ontwikkelen en organiseren van een opleiding voor aspirant-tolken ('survival kit'-training). Er namen 49 cursisten deel aan de survival kit trainingen in 2018.
  - **Stap 1:** 10 infosessies van het project met 125 deelnemers.
  - **Stap 2:** Instaptoetsen in het project (= enkel instaptoets Nederlands) met 88 deelnemers (49 geslaagd, 39 niet geslaagd).
  - **Stap 3:** Survival kit trainingen (SKT) met 49 deelnemers.

- 16 personen (33%) op de 49 kandidaten die slaagden voor de instaptoets van het project, maakten de overstap vanuit het project naar het reguliere traject. Nagenoeg al deze kandidaten spreken knelpunt-talen.
- Onderzoeken van de effectieve inbedding en organisatie van een structureel gelaagd aanbod gecertificeerde tolken en aspirant-tolken.

**JR.2.1.3.** Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op toegankelijke en kwaliteitsvolle juridische dienstverlening

## A — Cijfers

### A.1. Aantal helpdeskvragen

We behandelden **10 202 vragen voor juridisch advies**.

≡ *figuur 44. Aantal vragen juridisch advies in 2015-2018*

Werkingsgebied helpdesk	2015	2016	2017	2018
• Vlaanderen en Brussel	6 006	5 588	5 032	10 202*
• Oost- en West-Vlaanderen	754	1 322	2 280	-
• Limburg, Kempen en Hageland	2 398	2 607	2 939	-
• Brussel en rand Mechelen-Leuven	2 743	2 849	2 935	-
<b>Totaal</b>	<b>11 901</b>	<b>12 366</b>	<b>13 186</b>	<b>10 202</b>

\* Sinds februari 2018 is de dienstverlening gecentraliseerd.

≡ *figuur 48. Aantal vragen per categorie voor het werkjaar 2018*

Categorieën vraagstellers	Totaal	Aandeel
• Non-profit professional	2 456	24%
• Profit professional	950	9,3%
• Gemeentelijke overheidsprofessional	1 169	11,4%
• Vlaamse overheidsprofessional	1 202	11,8%
• Andere overheidsprofessional	224	2,2%
• Ruime publiek	2 485	23,4%
• Betrokkene zelf	1 406	13,7%
• Vrijwilliger	154	1,5%
• Niet ingevuld	156	1,5%
<b>Totaal</b>	<b>10 202</b>	<b>100%</b>

**Top sectoren van vraagstellers:** (1) 19,6% vragen van sector welzijn (2) 10,4% vragen van sector integratie en inburgering (3) 7,8% vragen van sector maatschappelijke integratie en asielopvang. Van de 10 202 helpdeskadviezen komen 60% vragen vanuit een professionele sector en 40% zijn vragen van niet-sectorgebonden particulieren.

≡ figuur 49. Aantal vragen per sector voor het werkjaar 2018

Sector	Totaal	Aandeel
• Welzijn	2 000	19,6%
• Integratie en inburgering	1 068	10,4%
• Maatschappelijke integratie en asielopvang	795	7,8%
• Justitie	752	7,3%
• Binnenlands bestuur	423	4,1%
• Werk	307	3%
• Onderwijs	153	1,5%
• Gezondheid	130	1,3%
• Cultuur, jeugd, sport	66	0,6%
• Andere sectoren	314	3%
• Niet ingevulde sector	149	1,4%
<b>Totaal</b>	<b>10 202</b>	<b>100%</b>

**Top thema's** (per helpdeskadvies komt soms meer dan 1 thema aan bod, zo registreerden we 13 071 thema's op 10202 helpdeskadviezen): (1) 76% verblijfsrecht: 7 827, (2) 21% internationaal privaatrecht: 2 163, (3) 13 % burgerlijk recht: 1 322 (4) 11% sociaal recht: 1 149).

**Top verblijfssituaties van de persoon over wie de vraag gaat:** (1) 35% van helpdeskadviezen betreffen een persoon met Voorlopig of voorwaardelijk verblijf (2) 22% van helpdeskadviezen betreffen een persoon met Verblijf in het buitenland (3) 16% van helpdeskadviezen betreffen een persoon met Onwettig verblijf.

**Top nationaliteit** van de personen over wie de vragen gaan: (1) Marokko, (2) Afghanistan, (3) Syrië, (4) Turkije, (5) Irak.

## A.2. Aantal vormingen en begeleidingen

We organiseren een vormings- en begeleidingsaanbod dat besturen en organisaties ondersteunt in de toepassing van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk en geven beleidsadviezen.

### Realisaties

#### 1. Vormingen

- **72 externe vormingen en informatiesessies** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor besturen en organisaties voor **1.843 ingeschreven deelnemers**. Hieronder valt ook het organiseren van 2 studiedagen met 422 deelnemers. Van het totale aantal externe vormingen zijn er:
  - 34 vormingen voor besturen en organisaties uit de diverse sectoren (1.260 ingeschreven deelnemers)
  - 19 vormingen voor lokale besturen (304 ingeschreven deelnemers)
  - 12 vormingen voor organisaties in de sector welzijn (134 ingeschreven deelnemers)
  - 5 vormingen voor organisaties in de sector onderwijs (96 ingeschreven deelnemers)



- 2 vormingen voor organisaties in de sector werk (25 ingeschreven deelnemers)
- 1 vorming voor een organisatie uit de sector integratie en inburgering (80 ingeschreven deelnemers)
- 1 vorming voor organisaties uit de sector cultuur, jeugd en sport (25 ingeschreven deelnemers)
- **12 interne vormingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht (252 ingeschreven deelnemers).

## 2. Begeleidingen

- **5 externe en 1 interne organisatiegerichte begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor specifieke besturen en organisaties. Het gaat om begeleidingen op maat van een organisatie met inzet van diverse leervormen (o.a. vorming, advies over casussen, informatie op maat, knelpunt- of analysenota). Bijvoorbeeld: de brede ondersteuning van het CAW Brussel, opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst, waaronder periodieke casusbesprekingen en vormingen op maat in verschillende teams.
- **17 externe problematiekgerichte begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor diverse besturen en organisaties. Het gaat om begeleidingen op maat van één of meerdere organisaties over een bepaalde problematiek of knelpunt met inzet van diverse leervormen (advies, lerend netwerk, ondersteuning bij beleidsontwikkeling, knelpunt- of analysenota, informatie op maat, ...). Bijvoorbeeld: (1) adviseren van Dienst Vreemdelingenzaken over diverse knelpunten in de praktijk van het verblijfsrecht; (2) opmaken van een analysenota over de nieuwe regelgeving voor Vlaamse gezinsbijslag met betrekking tot vreemdelingen, overleggen met Kind en Gezin en diverse instanties, leveren van input voor uitvoeringsbesluiten, voorbereiden van nieuwsbericht en vaste webpagina's op [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be) i.f.v. de inwerkingtreding in januari 2019.
- Organiseren van of deelnemen aan **15 lerende netwerken** met partnerorganisaties. Het gaat om een structurele samenwerking of expertisenetwerk met partners, waarbij expertise-uitwisseling en –ontwikkeling centraal staat. Bijvoorbeeld: het samenwerkingsproject met Vluchtelingenwerk Vlaanderen over o.a. de gezamenlijke helpdesk en organisatie van studiedagen.
- Van het totale aantal externe begeleidingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht (37) zijn er:
  - 16 begeleidingen van besturen en organisaties uit de diverse sectoren
  - 5 begeleidingen van lokale besturen
  - 3 begeleidingen van besturen en organisaties in de sector integratie en inburgering
  - 4 begeleidingen van bovenlokale instanties
  - 4 begeleidingen van besturen en organisaties in de sector gezondheid
  - 3 begeleidingen van besturen en organisaties in de sector welzijn
  - 1 begeleiding van een bestuur in de sector onderwijs
  - 1 begeleiding van besturen en organisaties in de sector werk

## B — Acties

### B.1. Kwaliteitskader juridische dienstverlening

We waarborgen de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening. Bij de herstructurering en centralisering van het AgII is de Dienst vreemdelingenrecht en internationaal familierecht **gereorganiseerd volgens de principes van het 'Kwaliteitskader juridische dienstverlening'** zoals opgenomen in bijlage bij het meerjarig beleidsplan 2016-2019.

### Realisaties

- Centraliseren van de dienstverlening op basis van de in het Kwaliteitskader gedefinieerde rol, materie en producten van de dienstverlening.
- Toepassen van de kwaliteitscriteria van het 'Kwaliteitskader juridische dienstverlening' zoals opgenomen in bijlage bij het meerjarig beleidsplan 2016-2019, in de dagelijkse werking en aansturing.
- In kaart brengen en intern signaleren van diverse knelpunten met betrekking tot werkinstrumenten (o.a. telefonie, website vreemdelingenrecht.be, nieuwsbrief, en registratiesysteem voor helpdeskvragen).

## B.2. Schriftelijke informatie over vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht

We ontsluiten expertise via schriftelijke informatie over alle aspecten van het ruime vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. Die informatie wordt vanuit de centrale werking breed verspreid.

### Realisaties

- Continu actualiseren van de thematische **website [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be)** (**384 380 gebruikers**):
  - Publiceren van **279 (geactualiseerde) thematische webpagina's** (op een 1.000-tal thematische webpagina's) en **115 nieuwspagina's** met specifieke aandacht voor de herziening van de thematische webpagina's op basis van de grote wetswijzigingen inzake internationale bescherming en opvang die op 22 maart 2018 in werking traden.
  - Uitbreiden van de databank rechtspraak op [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be) met **437** vonnissen en arresten (eindtotaal 2018: 3011 vonnissen en arresten).
  - Actualiseren van **4 publicaties** als bestanden op de website: Traject van de asielzoeker (2x); rechtspraakoverzicht dringende medische hulp; Brochure doelgroep inburgering.
- Opmaken en verzenden van **9 e-nieuwsbrieven** vreemdelingenrecht en internationaal familierecht aan **4.425 abonnees**.
- Verzorgen van het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht** (4 uitgebrachte nummers voor een 300-tal schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare).

### Operationele doelstelling 2.2

Het AgII werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker

**JR.2.2.1.** Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het methodologisch werken aan een structureel aanbod voor specifieke doelgroepen

## A — Acties

### A.1. Levensbeschouwelijke diversiteit

We begeleiden lokale besturen in het zoeken naar een antwoord op vragen vanuit diverse geloofsgemeenschappen over bijvoorbeeld gebedshuizen, religieuze feesten en begraafplaatsen. We ondersteunen hen eveneens bij het uitbouwen en onderhouden van goede relaties met geloofsgemeenschappen.

#### Realisaties:

- Ondersteunen van lokale besturen met vragen over het organiseren van gemeentelijke Iftars en Suikerfeesten en over het omgaan met vragen over de inrichting van gebedsruimten.
- Organiseren van interlevensbeschouwelijke dialogovonden.

### A.2. Woonwagenwerk

Lokale besturen met een woonwagenbeleid kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle ondersteuning. Hiertoe ontwikkelen we een aanbod dat gebaseerd is op de taakafspraken tussen de verschillende betrokken beleidsdomeinen, een analyse van beleidsteksten, een participatief intern proces met experts en een screening van de binnenkomende ondersteuningsvragen.

#### Realisaties:

- Inbrengen van expertise: lid van de coördinatiegroep woonwagenbeleid binnen het Horizontaal Integratiebeleidsplan en hierbij betrokken bij de uitvoering van meerdere acties van dit plan.
- Adviseren van lokale besturen en organisaties met vragen over woonwagenbewoners via: de regionale en Vlaamse overleggen van de beheerders van residentiële terreinen, de lokale commissies woonwagenbeleid, eenmalige overleggen en via terreinbezoeken in verschillende gemeenten en steden.

### A.3. Inclusie Roma

Er is in het verleden heel wat werk verricht op vlak van inclusie van Roma. Organisaties en lokale besturen werkten methodieken uit en werkten samen rond de Roma doelgroep. In een digitaal draaiboek verzamelen, borgen en ontsluiten we de goede praktijken. Zo vinden de individuele professional en lokale besturen makkelijker hun weg in dit thema. Via een samenwerkingsovereenkomst met AP Hogeschool Antwerpen koppelen we het draaiboek aan de projectresultaten van het PWO 'Roma'.

#### Realisaties:

- Ontwikkelen van een digitaal draaiboek.
- Opmaken en verspreiden van nieuwsbrieven Roma naar medewerkers van lokale besturen en organisaties en naar Vlaamse aanspreekpunten.
- Actualiseren van de e-bibliotheek.

**JR.2.2.2.** Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het uitwerken en uitvoeren van innovatieve projecten

## A — Acties

### A.1. Impuls-project 'Expat op pad'

Binnen het project 'Expat op pad', een initiatief van de gemeenten Hoeilaart, Tervuren en Zaventem en vzw De Rand, bieden we ondersteuning aan de betrokken gemeenten bij de uitbouw van een onthaalbeleid voor expats.

#### Realisaties:

- Ontwikkelen van een digitaal platform met officiële lancering op 15 maart 2018 in aanwezigheid van Vlaams minister Ben Weyts.
  - De website bevat meertalige informatie over verschillende inhoudelijke lokale thema's zoals vrije tijd, schoolkeuze, afvalsortering en mobiliteit.
  - Voor meer informatie over deze thema's kunnen bezoekers van de website terecht bij gemeentediensten. Ze kunnen ook lokale welkomteams invoeren via het platform ondersteuning.
- Verder monitoren en professionaliseren van het digitaal platform: verhelpen van technische bugs en verhogen van de kwaliteit van vertalingen.
- Onderzoeken van mogelijkheden om het digitaal platform binnen elke gemeente verder te promoten.

### A.2. Project 'Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand'

We ondersteunen lokale besturen in de brede Vlaamse Rand om kwaliteitsvol en effectief om te gaan met de instroom en aanwezigheid van anderstalige inwoners van buitenlandse herkomst. We werken op twee sporen:

1. De begeleiding van de proeftuinen Dilbeek, Sint-Pieters-Leeuw en Vilvoorde.
2. De monitoring, beschrijving en analyse van de resultaten en gehanteerde methodieken en instrumenten met het oog op verruiming naar andere regio's.

Vanuit de specifieke strategie en de specifieke methodieken, ontwikkeld in samenwerking met de lokale besturen, beoogden we een integrale en horizontale aanpak. In 2019 zetten we in op structurele verankering in het AgII en krijgt dit verder vorm als een aanbod ter ondersteuning van het onthaalbeleid in gemeenten, ook buiten de Vlaamse Rand.

#### Realisaties

- Inzicht verwerven over de noden, behoeften en percepties die voortvloeien uit de hoge instroom van personen van buitenlandse herkomst en/of anderstaligen in 3 gemeenten in de Vlaamse Rand.
- Formuleren van aanbevelingen voor de 3 gemeenten in functie van de opmaak van een 'Lokaal plan van aanpak' met specifieke actiepunten om het lokale integratiebeleid op korte termijn (eind 2018) vorm te geven.
- Verzamelen van signalen bij de doelgroep via screeningsgesprekken en het kwalitatief monitoren van de instroom.

### A.3. Bouwen aan cultuursensitieve zorg

In 2018 sloten het AgII en VIVO een samenwerkingsovereenkomst af. Opzet is om zorg- en welzijnsorganisaties in Vlaanderen en Brussel te stimuleren om een diversiteitsbeleid te ontwikkelen en te expliciteren naar medewerkers en gebruikers. Dit vertaalt zich in het personeelsbeleid, inclusief de diversiteit van het personeelskader en de manier waarop het aanbod van de voorzieningen vorm krijgt.

#### Realisaties

- Uitwerken van een reflectietool voor bestuurders en directies van voorzieningen waarmee ze zelf aan de slag kunnen: (1) de *quickscan* en de *fullscan*, (2) een inspiratielijst, (3) een engagementsverklaring en (4) aanbevelingen voor het beleid.

### A.4. Ondersteuningsaanbod intergemeentelijke samenwerking

In juni 2015 lanceerde de Vlaamse overheid een projectoproep voor experimentele intergemeentelijke samenwerkingsprojecten integratie. De projecten moeten vooral inspelen op 2 thema's: (1) onthaalbeleid en samenleven in diversiteit en (2) gelijke kansen. In totaal zijn 7 projecten gesubsidieerd voor een periode van 3 jaar (van 1 december 2015 tot 30 november 2018). Het AgII ondersteunt de 7 pilootprojecten 'Intergemeentelijk samenwerkingsprojecten integratie' en de intergemeentelijke samenwerking in de welzijnsregio Noord-Limburg.

#### Realisaties:

- Begeleidingen en vormingen op maat voor de 7 intergemeentelijke samenwerkingsprojecten integratie en de intergemeentelijke samenwerking in Noord-Limburg met focus op lokaal onthaalbeleid en horizontaal lokaal integratiebeleid.
- Deelnemen aan een interactieve workshop, georganiseerd door het ABB op 6 november 2018, met bespreking en uitdieping van de bevraging over de leerervaringen, behaalde resultaten en goede praktijken van de 7 projecten door IdeaConsult.

**JR.2.2.3.** Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen

## A — Acties

### A.1. Asiel

In opdracht van de ministeriële werkgroep asiel stellen we cijfers over de verhoogde asielinstroom ter beschikking van administraties van de Vlaamse Overheid. We zijn verantwoordelijk voor de coördinatie van het rapport en voor de interpretatie van het cijfermateriaal dat Fedasil en CGVS aanleveren. Om efficiënt en effectief om te gaan met de uitdagingen van de verhoogde asielinstroom streven we naar:

- een vlotte interne doorstroom van informatie ter ondersteuning van beleidsbeslissingen;
- een algemene coördinatie van verschillende AgII-projecten met betrekking tot asiel;
- een duidelijk aanspreekpunt voor interne en externe vragen;
- efficiënte en effectieve overlegorganen voor interne afstemming.

#### Realisaties:

- Monitoren van de asielinstroom en leveren van periodieke cijfer rapporten aan verschillende klanten (kabinet, administraties, intern).

### Operationele doelstelling 2.3

Het AgII werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid

**JR.2.3.1.** Het AgII werkt mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van Vlaamse Horizontale beleids- en actieplannen

## A — Acties

### A.1. Horizontaal Vlaams Integratiebeleidsplan

Om het Vlaams integratiebeleid op te volgen, te evalueren en te actualiseren, maakt de **Commissie Integratiebeleid** een **geïntegreerd actieplan integratiebeleid** op. Dit actieplan geeft invulling aan een inclusief en horizontaal Vlaams integratiebeleid en stelt per beleidsdomein doelstellingen en acties voorop die hiertoe moeten bijdragen.

#### Realisaties

- Opnemen van de vertegenwoordiging in de Commissie Integratiebeleid.
- Uitvoeren van en rapporteren over de acties die in het Integratiebeleidsplan zijn opgenomen.
- Inzetten op vroege en maximale kleuterparticipatie via deelname aan de ambtelijke werkgroep Transitie.

### A.2. Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme

In juni 2017 werd de actualisering van het *Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme* tot het *Vlaams Actieplan ter preventie van gewelddadige radicalisering en polarisering* goedgekeurd door de Vlaamse regering. Het actieplan wordt systematisch opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd door het Vlaams Platform Radicalisering. Het Platform rapporteert halfjaarlijks aan het Vlaams Parlement. In 2018 volgde een globale evaluatie van het actieplan.

#### Realisaties

- Opnemen van de vertegenwoordiging in het Vlaams Platform Radicalisering.
- Uitvoeren van en rapporteren over de acties die in het Actieplan zijn opgenomen.

### A.3. Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan

In juli 2016 is het Vlaams Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2016-2019 door de Vlaamse Regering goedgekeurd. Het plan vertrekt vanuit de analyse dat er nog steeds achterstellingmechanismen op basis van gender, seksuele identiteit, handicap en een gebrek aan toegankelijkheid actief zijn. Deze mechanismen zorgen ervoor dat mensen of groepen van mensen op drempels stuiten waardoor ze niet of moeilijk de kans krijgen om volwaardig te kunnen participeren aan het maatschappelijk leven.

#### Realisaties

- Uitvoeren van en rapporteren over de acties die in het Gelijkekansenbeleidsplan zijn opgenomen.

#### A.4. Vlaams Actieplan Armoedebestrijding.

In juli 2015 keurde de Vlaamse Regering het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2015-2020 goed. In dit actieplan wordt een structureel en participatief armoedebestrijdingsbeleid uitgetekend op basis van concrete doelstellingen voor elk van de sociale grondrechten.

##### Realisaties:

- Uitvoeren van de specifieke acties die in het Actieplan zijn opgenomen.

**JR.2.3.2.** Het AgII werkt voor de uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid nauw samen en stemt, met het oog op een uniforme aanpak, af met de agentschappen die zijn opgericht in de steden Antwerpen en Gent en met het Huis van het Nederlands Brussel

Om de gelijke behandeling van inburgeraars te garanderen en om uitwisseling op vlak van onder meer (groot)stedelijke uitdagingen te blijven stimuleren, voorziet de decreetgever in een verplichte samenwerking tussen de 3 uitvoerende agentschappen en het HvN Brussel. In oktober 2015 werden samenwerkingsovereenkomsten afgesloten tussen: (1) het **AgII, Atlas en IN-Gent** en (2) de drie agentschappen en het **Huis van het Nederlands Brussel**. Het gezamenlijk **Directieoverleg** werd in 2015 opgestart. Dat overleg beslist over de jaarlijkse werkafspraken. In 2018 lag de focus op:

- Het basisaanbod MO en de monitoring van het cursusaanbod MO.
- Het langetermijnproject Sociaal Tolken en Vertalen.
- De implementatie van de conceptnota NT2.
- De onderlinge samenwerking met VDAB.
- De planning en rapportage inzake KBI-Connect.

**JR.2.3.3.** Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie

**Lokale besturen** hebben de regie over het lokale integratiebeleid. We bieden ondersteuning op maat bij het opnemen van die regierol.

De prioriteiten voor de **Brusselwerking** van het AgII worden bepaald in nauwe samenwerking met de **Vlaamse Gemeenschapscommissie** (VGC), die als plaatsvervangend lokaal bestuur de regierol voor het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad opneemt.

##### Realisaties:

- Concretiseren van afspraken over de afstemming van de werking van het AgII op het beleidsplan integratie 2017-2020 van de VGC.
- Tussentijds evalueren van de samenwerkingsovereenkomst tussen VGC en het AgII.



## Strategische doelstelling 3.

In de samenleving wordt op basis van individuele betrokkenheid en duurzame partnerschappen gewerkt aan een gedeelde toekomst met gelijke kansen

### Operationele doelstelling 3.1.

Het AgII verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.

**JR.3.1.1.** Het AgII ontwikkelt een aanbod op maat van lokale besturen, organisaties en mediamakers

#### A — Acties

Zie JR.2.1.1. en JR.2.1.3.

**JR.3.1.2.** Het AgII vervult een voorbeeldfunctie en voortrekkersrol

De Vlaamse Regering keurde op 13 juli 2018 de overheidsbrede visie op taalbeleid van de Commissie Integratiebeleid goed. In haar beleidsbrief Integratie en Inburgering 2018-2019 vraagt minister Homans aan elk beleidsdomein om gerichte acties te formuleren in het kader van de overheidsbrede taalvisie. Het AgII zet bewust in op taalbeleid als en neemt het op in het jaarplan 2019. Het AgII zal het eigen taalbeleid (verder) ontwikkelen. De overheidsbrede visietekst op taalbeleid wordt getoetst aan de AgII-realistieit en specifieke acties inzake kwaliteitsvolle dienstverlening, communicatiebeleid en personeelsbeleid worden geformuleerd en geoperationaliseerd.

#### Realisaties:

- Onderschrijven van de overheidsbrede visie op taalbeleid.
- Promoten van 'Heerlijk Helder' als uitgangspunt voor interne communicatie.

### Operationele doelstelling 3.2.

Het AgII werkt aan interactie en participatie.

**JR.3.2.1.** Het AgII werkt samen met lokale partners aan innovatieve projecten in de publieke ruimte

#### A — Acties

Zie JR.2.1.1. en JR.2.2.2.

**JR.3.2.2.** Het AgII ondersteunt partners die werk maken van ervaringsgericht vrijwilligerswerk of investeren in informele oefenkansen

## A — Acties

### A.1. Projectoproep ‘Nederlands Oefenen’

Op 15 februari 2017 lanceerden we in samenwerking met IN-Gent, Atlas, het Huis van het Nederlands Brussel en vzw de Rand de projectoproep ‘Nederlands Oefenen’. Met deze oproep willen de projectpartners het aantal oefenkansen Nederlands uitbreiden en optimaliseren. We ontvingen 151 projectvoorstellen. We selecteerden 21 projecten voor een subsidie.

Het AgII ondersteunt 10 van de 21 projecten via een coachingstraject. De andere partners begeleiden de overige 11 projecten. Onze consultants integratie bieden algemene en specifieke vormingen aan voor de projectverantwoordelijken. Hoe kunnen ze bijvoorbeeld vrijwilligers rekruteren en hen interculturele vaardigheden bijbrengen? Of hoe creëer je een omgeving waarin je een taal kan verwerven?



#### Realisaties

- Organiseren van het coachingstraject voor de geselecteerde projecten.
  - **Leer- en coachingstrajecten** in de verschillende regio's en steden voor de organisatoren en vrijwillige medewerkers, bijvoorbeeld: 'Duidelijke taal', 'Omgaan met niveauverschillen', 'Omgaan met diversiteit', 'Werken met vrijwilligers' en 'Intervisie organiseren'.
  - **Intervisiedag** op 3 mei 2018. We willen weten hoe het project loopt: wat zijn de positieve ervaringen? welke drempels en gevaren zien ze? Zo kunnen de projecten van elkaar leren, en verzamelen de agentschappen en partners tips voor methodieken. Verder waren er ook thematische besprekingen met coaches.
  - **Inspiratieparcours** op 9 oktober 2018 voor mensen en organisaties die een oefenkans Nederlands voor anderstaligen willen organiseren en voor zij die reeds een oefenkans organiseren en op zoek zijn naar inspiratie of vernieuwende ideeën (zie: <https://www.nederlandoefenen.be/inspiratie-parcours-bib>).
- Ontwikkelen van methodieken en materialen voor taalverwerving met input van de 21 geselecteerde projecten.
- De website [www.nederlandoefenen.be](http://www.nederlandoefenen.be) beheren en verder ontwikkelen.

## Strategische doelstelling 4.

Het AgII realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier

### Operationele doelstelling 4.1.

Het AgII heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.

#### JR.4.1.1. Het AgII communiceert duidelijk en transparant

##### A — Acties

###### A.1. Een AgII, een stijl

In 2018 werkten we verder aan de definitieve huisstijl van het AgII. We focusten daarbij op de noden uit de praktijk (nieuwe of aangepaste gebouwen, brochures, posters, ...) om het bestaande framework te testen en uit te breiden met nieuwe dragers. In 2019 volgt de finale afwerking en aftoetsing met Merkleid.

###### A.2. Transparante interne communicatie

De medewerkers zijn op de hoogte van het reilen en zeilen binnen het AgII en ontvangen nieuws op hun maat.

###### Realisaties:

- Voorzien in personeelscommunicatie, bijvoorbeeld: de overstap naar het ICT-netwerk van de Vlaamse overheid, de herstructurering, ziekteverzuim.
- Promoten van 'Heerlijk Helder' als uitgangspunt voor interne communicatie, onder meer via workshops.
- Gebruiken van intranet als ondersteunend kanaal voor 'need to know'-info voor de medewerkers, aangevuld met 'nice to know'-info en rechtstreekse berichten aan groepen van medewerkers (zoals bijvoorbeeld leidinggevenden).
- Uitsturen van wekelijkse interne nieuwsbrief.
- Uitsturen van een dagelijks persoverzicht naar geïnteresseerde medewerkers.

###### A.3. Strategische communicatieplan

We gaten de prioriteiten in een intern communicatieplan 2018-2019. Om de interne communicatie-activiteiten van de dienst communicatie te stroomlijnen, gebeurde dat samen met een strategische positioneringsoefening over de werking van de communicatiedienst.

#### JR.4.1.2. Het AgII voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid

##### A — Acties

###### A.1. Plan strategisch kwaliteitsbeleid

Conform de *Beleidsbrief Integratie en Inburgering 2016-2017* streven de drie agentschappen een uniform kwaliteitsbeleid na. Het verder vorm geven aan de organisatieprocessen is hierin een noodzakelijke stap.

Door alle processen op een uniforme wijze op te bouwen en op elkaar af te stemmen, kan de werking beter ingericht worden in functie van de vooropgestelde resultaten.

#### Realisaties

- Uitwisselen met Atlas en IN-Gent over de processtructuur en het kwaliteitshandboek.
- Opmaken van een proceskaart.
- Opstarten van een intern leertraject rond procesoptimalisatie.

### A.2. Klachten- en beroepsprocedure

Een gemeenschappelijke beroepscommissie van het AgII, IN-Gent, Atlas en het HvN Brussel behandelt beroepen betreffende de evaluatie van de cursist in het kader van de cursus MO, de taaltesten met een civiel effect, de vrijstellingstoets maatschappelijke oriëntatie. Klachten worden conform het klachtendecreet behandeld.

#### Realisaties

- 10 behandelde beroepen waarvan 3 onontvankelijk, 6 ongegrond en 1 gegrond.
- Evaluatie **van de beroepscommissie** met als conclusies:
  - Tussen 1 september 2016 en 31 oktober 2018 werden 14 beroepen behandeld. Het aantal beroepen stijgt jaarlijks, maar is laag.
  - 13 beroepen gingen over de vrijstellingstoets MO en 1 beroep over de evaluatie in MO.
  - De beroepscommissie functioneert goed en de ingezette middelen zijn onder controle.
  - De beroepscommissie adviseert om de vrijstellingstoets MO te evalueren en grondig bij te sturen.
- **55 behandelde klachten** waarvan 17 onontvankelijk, 24 gegrond, 10 deels gegrond en 4 ongegrond.
- **Rapportering** aan de Vlaamse Ombudsdienst conform het klachtendecreet.

### A.3. Klantentevredenheidsmetingen

Het regeerakkoord van de Vlaamse regering voorziet de opdracht tot het organiseren van tevredenheidsmetingen: 'Het Agentschap Integratie en Inburgering en de steden Gent en Antwerpen organiseren klantentevredenheidsmetingen in functie van de optimalisatie van het eigen aanbod.'

#### Realisaties

- Uitgevoerde tevredenheidsmeting bij 5 290 inburgeraars waarvan 17% gereageerd heeft:
  - 95 % van de inburgeraars zou het AgII aanraden bij vrienden of familie.
  - 88 % is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening.

### A.4. Informatieveiligheid

Rekening houdend met de relevante wet- en regelgeving voeren we ons informatieveiligheidsplan uit.

#### Realisaties:

- **Informatieveiligheid algemeen**
  - Intern aanstellen van een gecertificeerd Data Protection Officer (DPO).
  - Aanmelden van DPO bij Gegevensbeschermingsautoriteit.
  - Opstarten van een traject voor het uitbouwen van het AVG-procesbeheer (Algemeen Verordening Gegevensbescherming) en ISO 27001.

- Adviseren en sensibiliseren van directie en medewerkers inzake informatieveiligheid en privacy in lijn met AVG.
- Opmaken van een register van verwerkingen.
- Organiseren van maandelijks veiligheidsoverleg (1) tussen de veiligheidsconsulent AgII en de veiligheidsconsulent KBI-Connect, (2) met RealDolmen en (3) met de veiligheidsconsulenten van Atlas, IN-Gent en het Huis van het Nederlands Brussel.
- **Informatieveiligheid KBI-Connect**
  - Beantwoorden en indienen van de vragenlijst 2018 van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid voor de evaluatie van de minimale veiligheidsnormen (gecontroleerd jaar 2017).
  - Maandelijks opvolgingen van de KBI-Connect securityrapporten (veiligheidsincidenten, firewall/IPS rapportering, WAF/NMAS rapportering, antimalware).
  - Behandelen van veiligheidsincidenten in KBI-Connect.
  - Verfijnen van de security rapportering KBI-Connect.
  - Uitwerken van verbetervoorstellen i.s.m. Realdolmen op basis van de maandelijkse KBI-Connect securityrapporten.
  - Opvolgen en analyseren van *security advisories, vulnerabilities* (CERT) en voorbereiden, uitsturen relevante communicaties.
  - Valideren van het beleidsboek KBI voor Realdolmen.
  - Uitvoeren van een voorstudie voor het project online/offline opslag KBI (infovergaring voor het opstellen van de technische, privacy gerelateerde (AVG) en veiligheidsvereisten).

**JR.4.1.3.** Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreidt informatie gericht op de praktijk

## A — Acties

### A.1. Planning KBI-Connect

Zoals bepaald in het afsprakenkader KBI-Connect, draagt de Cockpit KBI-Connect, elk jaar voor 31 oktober van het jaar voordien, een jaaractieplan KBI-Connect ter goedkeuring voor aan het overleg tussen de 3 agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel. Het jaaractieplan bevat een raming van de nodige personeelsinzet en middelen. Op basis van tussentijdse rapportages worden verbeterpunten geïdentificeerd en opgevolgd.

De twee functies van KBI-Connect vormen de basis van het gezamenlijk strategisch en operationeel doelstellingenkader met name:

1. KBI-Connect als efficiënt en effectief cliëntvolgsysteem.
2. KBI-Connect als rapporteringstool (zie ook A.2. Dataverzameling en- analyse).

Het jaaractieplan KBI-Connect vertrekt van strategische doelstellingen i.v.m. aanpassingen KBI, opleidings- en documentatiemateriaal, ondersteuning medewerkers, elektronische uitwisseling met partners, ontsluiting van data, verankeren en bestendigen van beheer, een sluitend privacy- en veiligheidsbeleid. Hieraan wordt telkens een raming van personeelsinzet en middelen verbonden.

### Realisaties

- Realiseren van aanpassingen in KBI-Connect:

- Aanpassing van de niveaus Nederlands naar de nieuwe DaVinci opleidingsprofielen met een onderscheid tussen schriftelijk en mondeling niveau.
- Aanpassing van de MO Forecaster om de wachtenden voor een cursus MO beter in kaart te kunnen brengen.
- Aanpassing van trajecten taalbereidheid en inburgeringsbereidheid naar trajecten taalkennis omwille van decreetswijziging voor sociaal wonen.
- Voorzien in opleidings- en documentatiemateriaal en ondersteuning van de medewerkers:
  - Bijwerken van FAQ-materiaal.
  - Efficiënt inschakelen van de helpdesk voor medewerkers.
- Opstarten van de onderhandelingen op vlak van gegevensuitwisseling met Actiris en VDAB.
- Organiseren van periodiek overleg met (1) de directies en (2) de KBI-ondersteuners van het AgII, Atlas, IN-Gent en het Huis van het Nederlands Brussel om het beheer van KBI in goede banen te leiden.
- Organiseren van een maandelijks een ‘Service Overleg’ met de softwareleverancier om de dienstverlening te bekijken en te verbeteren.
- Opstarten van een project ‘Archivering van data’ inzake privacy.

## A.2. Dataverzameling en –analyse

We maken werk van het proces en de beheersstructuur om periodiek betrouwbare en stabiele data over de werking te genereren.

### Realisaties

- Valideren van een set van basisquery’s, afgestemd met het ABB, Atlas en IN-Gent met als doel om vanaf begin 2019 te beschikken over basisquery’s voor de belangrijkste onderdelen van inburgering en NT2.
- Bewaken van de integriteit van de kernindicatoren via permanent overleg tussen de gebruikers van de KBI en de softwareleverancier over de opvolging en verfijning van de basisquery’s.
- Maken van solide afspraken over het aanleveren van data met de belangrijkste leveranciers van cijfers (o.a. VDAB, Fedasil, CGVS).
- Invoeren van een werkwijze voor (1) de aanvraag, monitoring en rapportage van cijfervragen en (2) de verzameling, bewerking en verspreiding van cijfers en data.
- Beantwoorden van cijfervragen via de KBI-Freshdesk (206 vragen).
- Verzamelen, bewerken en verspreiden van data:
  - **Dashboard 1.0.** Maandelijks datarapport voor het management met cijfers over inburgering, MO, gesprekken NT2, sociaal tolken en vertalen, financiën en HR. Vanaf eind 2018 werken we aan een nieuw en verfijnd Dashboard 2.0 dat in het voorjaar van 2019 operationeel moet zijn.
  - **Monitor vluchtelingen.** Dit cijferrapport geeft een kwantitatief beeld van het vluchtelingentraject in België, Vlaanderen en op lokaal niveau. Elk kwartaal verschijnt een nieuwe editie met de meest recente cijfers.
  - **Monitoringstool 1.0.** Deze tool verschaft regelmatig gedetailleerde cijfers over inburgering (instroom, aanmeldingen, contracten en attesten).
  - **Gemeentelijk cijferrapport** in het ‘Draiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit’.
- Organiseren van een intern leertraject over cijfergeletterdheid, het selecteren van databronnen, het kiezen van de juiste data, het analyseren en presenteren van data.
- Opvolgen van afsprakenkaders met leveranciers van cijfers (o.a. Fedasil en de provincies).



### A.3. Document- en informatiebeheersplan

Het kennislandschap van het AgII bestaat uit het geheel van informatie, ervaringen, competenties en expertise van de ingekantelde entiteiten en hun individuele medewerkers. We werken aan een standaardisering (organisatorisch en financieel) voor de verwerving, bewaring en ontsluiting van informatiedragers. Een aantal wettelijke kaders verplichten het AgII tot een professioneel beheer van de documenthuishouding (Archiefdecreet van 9 juli 2010, de wet op openbaarheid van bestuur van 11 april 1994). Daarnaast is er voor de dagdagelijkse werking nood aan een logisch geordende, overzichtelijke, gebruiksvriendelijke en gestandaardiseerde opslag en inrichting van de documentcollecties.

#### Realisaties

- Opmaken van een projectplan en -structuur voor de realisatie van een gemeenschappelijk klassement.
- Opmaken van een gedeelde taxonomie en folderstructuur voor een gemeenschappelijk klassement.
- Opmaken van een projectplan en projectstructuur voor het inventariseren van standaard informatieobjecten als eerste stap naar een informatiebeheersplan.
- Uitwisselen over kennismanagementbeleid en -praktijk met de Vlaamse en Federale overheid.

**JR.4.1.4.** Het AgII digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten

## A — Acties

**A.1. Programma GID-netwerk**

Sinds 2017 werkt het AgII op het tijdelijk digitaal platform van Securitas. Het contract met deze ICT partner loopt af in augustus 2019. Om de overstap naar een definitieve ICT omgeving voor te bereiden, werd in het najaar 2017 samen met Het Facilitair Bedrijf onderzocht hoe en onder welke voorwaarden het AgII in de burotica omgeving (GID) en netwerk van de Vlaamse Overheid kan overgaan. De Raad van Bestuur besliste op 30 januari 2018 om tegen augustus 2019 volledig op het GID-netwerk van de Vlaamse overheid te werken.

**Realisaties**

- Vervangen van het netwerk en *multifunctionals* door het VO-netwerk en Ricoh-toestellen op de vestigingen van het AgII in de regio's Antwerpen, Vlaams-Brabant en Brussel .
- Opstarten van een *due diligence* traject om te onderzoeken hoe en onder welke voorwaarden de applicaties die op de serveromgeving van de hoofdzetel van het AgII staan binnen de GID-omgeving geïntegreerd kunnen worden.
- Opstarten van een *due diligence* om de migratie van de huidige fileshares naar één centrale fileserver voor te bereiden.
- Opstarten van een organisatiebrede programmacoördinatie voor alle projecten die samenhangen met de overgang van het AgII naar het GID-netwerk van de Vlaamse overheid.

**A.2. Applicatielandschap Management Informatie Systeem (MIS)**

Het AgII zet in op de ontwikkeling van instrumenten om tot betere managementinformatie te komen en om een koppeling te maken tussen doelstellingen, middelen en inzet van medewerkers. Om een Management Informatie Systeem (MIS) te ontwikkelen werd gestart met het bepalen van de doelstellingen en het in kaart brengen van de huidige situatie. Op basis daarvan kon een eerste analyse gemaakt worden. Dit leidde tot de uitbouw van een strategie en actieplan. Daarnaast wil het AgII een systeem invoeren voor analytisch boeken, kostprijsboekhouding en een systeem voor automatische rapportering via dashboards.

**Realisaties**

- **Project MIS-dahboard**
  - Uitwerken van kernprestatie-indicatoren en toetsing aan mogelijke beschikbare data.
  - Opzetten van een traject dat leidde tot een keuze voor de ondersteunende applicatie, Microsoft Power-BI, om het dashboard concreet vorm te geven.
  - Organiseren van een intern leertraject.
- **Project Boekhoudsoftware**
  - Opmaken van een bestek en volgen van 2 pistes voor de aanbesteding.

**A.3. Beheer KBI-Connect**

Met het uitvoeringsbesluit van 29 januari 2016 is het beheer van KBI-Connect vanaf 16 juli 2016 overgedragen van het ABB naar het AgII. Het intellectuele eigendomsrecht blijft bij de Vlaamse Gemeenschap

berusten. Met deze overdracht worden de beheerstaken bij het AgII gelegd om zo een meer directe wisselwerking met de softwareleverancier te realiseren. Het verankeren en bestendigen van het beheer van KBI is één van de strategische doelstellingen in het jaaractieplan KBI-Connect (zie JR.4.1.3, A.1).

**JR.4.1.5.** Het AgII voert een transparant en gezond financieel beleid

A — Acties

**A.1. Budgethouderschap**

Net zoals in alle domeinen het geval is, moet ook het financiële beleid van het AgII eengemaakt worden. In de eerste jaren van de werking is vooral aandacht besteed aan de afstemming van de operationele en boekhoudkundige processen. Dit om te voldoen aan alle wettelijke voorwaarden (o.a. wet op overheidsopdrachten, correcte aankoopprocedure en contractbeheer) en om betalingen op een correcte manier uit te voeren. Tegelijk is meer inzicht verworven in de kostenstructuur, de koppeling tussen doelen en middelen en de noden van een grote organisatie. Vanaf 2017 zet het AgII in op de ontwikkeling van een budgetcyclus die gekoppeld is aan een helder budgethouderschap (bestaande uit heldere mandaten, duidelijke richtlijnen over welke uitgaven voor welke doelstellingen mogelijk zijn en goede opvolgsystemen).

**Realisaties**

- Uitwerken en periodiek updaten van een high-level begroting voor het boekjaar 2018.
- Opmaken van een high-level begroting gebaseerd op de inhoudelijke jaarplanning.
- Analyseren van de kostenstructuur van het AgII.
- Uitwerken van een meer gedetailleerde begroting met een vertaling naar individuele budgetten voor de budgethouders.
- Monitoren van de actuals 2018.
- Opleveren van monitoringsrapporten en tussentijdse afrekeningen aan de Directie en de Raad van Bestuur (inclusief het Auditcomité).
- Bezorgen van de ESR-afrekeningen in de Tijdelijke Consolidatietool van het Departement Financiën en Begroting.

**JR.4.1.6.** Het AgII voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid

A — Acties

**A.1. Huisvesting**

Onze huisvesting heeft een impact op de manier waarop we de organisatiedoelstellingen kunnen realiseren. Onze gebouwen en infrastructuur geven ons een gezicht. Opdat alle organisatieprocessen zo optimaal mogelijk verlopen vanuit efficiëntieoogpunt én vanuit de zorg voor klanten en medewerkers, zet het AgII in op de realisatie van een degelijke huisvesting.

**Realisaties**

- Voorbereiding van het stappenplan 'Regiohuis Hasselt'.
- Verhuizen (Tienen en Sint-Niklaas) en herindelen (Kortrijk) van contactpunten.

### Operationele doelstelling 4.2.

Het AgII voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.

**JR.4.2.1.** Het AgII draagt via zijn VTO-beleid bij tot competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevenden

## A — Acties

### A.1. Leer- en Ontwikkelingsbeleid

Het opzetten van een dynamisch leer- en ontwikkelingsbeleid is één van onze strategische projecten 2017-2018. Het leer- en ontwikkelingsbeleid en bijhorende producten worden ontwikkeld via een participatief proces met interne experts en betrokkenen. Het is gebaseerd op:

- een analyse van de concepten 'de visie op leren' en 'het huis van werkvermogen'.
- een interne en externe partnerbevraging.
- een screening van binnenkomende vragen van medewerkers.
- een bijzondere aandacht voor afstemming met andere projecten en producten, zoals de waarderingscyclus en het traject leidinggevenden.

#### Realisaties

- **Het ontwikkelen van een uniform en kwalitatief leer-en ontwikkelingsbeleid**
  - Uitwerken van een proceskaart met deelstappen, te behalen resultaten en rollenbepalingen.
  - Uitwerken van instrumenten voor medewerkers en leidinggevenden.
  - Opzetten van communicatiekanalen.
  - Opzetten van een proces voor vormingsadministratie.
- **Het communiceren over het leer- en ontwikkelingsbeleid zodat medewerkers en leidinggevenden hun weg binnen het aanbod vinden**
  - Opzetten van een permanent consulteerbare intranetpagina 'bijleren'.
  - Ontwikkelen en updaten van een leerkalender.
  - Opzetten van een info- en adviesmailbox voor medewerkers en leidinggevenden.
  - Organiseren van implementatiesessies leer- en ontwikkelbeleid voor leidinggevenden en experts in de verschillende regio's en diensten.
- **Het verzamelen, borgen en verspreiden van informatie gericht op de praktijk**
  - Afstemmen van het leer- en ontwikkelingsbeleid op het actieplan kennisbeheer.
  - Screenen en verspreiden van informatie betreft interne en externe leermogelijkheden.
  - Ontwikkelen en opzetten van functiegerichte basisleertrajecten in functie van nieuwe en lopende producten en diensten.
  - Ontwikkelen, opzetten en uitvoeren van functiegerichte en/of verdiepende leertrajecten
- **Het kwantitatief en kwalitatief monitoren van het aanbod**
  - Organiseren van een proeftuin 'inschrijven via CRM' met het oog op monitoring
  - Evalueren van de leertrajecten.

## A.2. Traject leidinggevenden

Met het Traject Leidinggevenden wil het AgII:

- alle leidinggevenden versterken in hun verschillende rollen: als leidinggevende, coach, innovator en ondernemer;
- de eenheid van leidinggevenden agentschapsbreed ondersteunen, versterken en verdiepen;
- een platform bieden om te leren van en met elkaar, om ervaringen uit te wisselen en netwerken uit te bouwen.

### Realisaties

- Inventariseren van noden, signalen en behoeften van de leidinggevenden.
- Vertalen van deze signalen in een aanbod van workshops en intervisietrajecten, naar beschikbaarheid van relevante documenten op de Sharepoint, naar ondersteuning op afstand via (netwerk)collega's.

**JR.4.2.2.** Het AgII heeft een HR-instrumentarium afgestemd op de opdracht van de organisatie

## A — Acties

### A.1. Preventie en Welzijn

Het globaal preventieplan 2017 – 2021 maakt integraal deel uit van de strategie van het AgII. Door in te zetten op de veiligheid, de gezondheid en het welzijn op het werk van onze werknemers, onze klanten en alle personen die met onze activiteiten in aanraking komen, dragen we bij tot een professionele en efficiënte uitbouw van onze opdracht “preventie en welzijn”.

Deze realisatie in 2018 staan grotendeels in het teken van psychosociaal welzijn en het omgaan met de impact van de herstructurering. Dit bleek voor 2018 een grote prioriteit, maar zal ook in 2019 nog verder vorm geven aan het psychosociaal welzijnsbeleid, naast een aantal andere grote prioriteiten op vlak van huisvesting en arbeidsveiligheid.

### Realisaties

- Organiseren van de noodzakelijk medische onderzoeken.
- Aanstellen van en voorzien in opleiding voor de vertrouwenspersonen.
- Organiseren van rondgangen op de verschillende arbeidsplaatsen.
- Aanstellen van en voorzien in opleiding voor EHBO-hulpverleners.
- Organiseren workshops ‘*resilience and transformation*’ voor leidinggevenden.
- Ontwikkelen en implementeren van het ziekteverzuimbeleid.
- Per kwartaal worden ziektecijfers verzameld als beleidsondersteunende tool voor de uitvoering van het ziekteverzuimbeleid en ter ondersteuning van het management.
- Inventariseren van de noden en behoeften rond agressiepreventie aan de hand van huidige incidenten en het in het verleden ontwikkelde agressieprotocol.
- Opmaken asbestinventaris in eigen gebouwen.
- Opvragen en archiveren keuringen van elektrische installaties.

## A.2. Personeelskader

Op 2 oktober 2017 maakte het AgII een intentie tot herstructurering bekend. De directie van het AgII had hiervoor op 29 september 2017 een mandaat gekregen van de Raad van Bestuur. In de intentieverklaring was er sprake om het personeelsbestand van het AgII met mogelijk 170 personen (of 145 VTE) af te bouwen. Deze afbouw had twee oorzaken:

1. Het AgII had sinds 2016 zijn personeelsbestand tijdelijk laten toenemen in het kader van de asielcrisis. Het gaat hier over mogelijk 105 VTE.
2. Er is een structureel overtal op het personeelsbestand van 40 VTE. Dit overtal moet zo snel mogelijk worden afgebouwd om de financiële situatie van het AgII onder controle te krijgen.

De procedure van de wet Renault werd opgestart. Op 19 januari 2018 werd het herstructureringsplan toegelicht aan alle personeelsleden. Er is geen sociaal plan en geen cao, want er is geen akkoord met de werknemersafvaardiging. Op 28 februari 2018 werd de eerste groep van medewerkers ontslagen, in uitvoering van de herstructurering. Het organogram werd bijgesteld om de volgende stap te zetten in een eengemaakte werking.

### Realisaties

- Beheren, monitoren en forecasten van het beschikbare personeelsbudget en het personeelskader:
  - Gegevens over aanwervingen, ontslagen, personeelsverloop, afwezigheden,... worden maandelijks bijgewerkt in monitoringstools/dashboards.
  - De cijfers worden gecommuniceerd aan de stakeholders binnen en buiten de organisatie, zodat op basis hiervan aanbevelingen en beslissingen gemaakt kunnen worden, en nieuw beleid gecreëerd kan worden.
- Correct uitvoeren van het collectief ontslag binnen de vooropgestelde timing en budgetten.
- Faciliteren van de nodige interne mobiliteit in de verdere uitbouw van een stabiel, efficiënt en toekomstgericht personeelskader.

**JR.4.2.3.** Het AgII zorgt voor een correct werkgeverschap en komt zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers na

Voor de personeelsadministratie werd de overstap naar Vlimpers gemaakt in 2015 (in uitvoering van een beslissing van de Vlaamse Regering) maar dat leverde aanhoudende problemen op door het privaatrechtelijk statuut (geen rapportage, fouten op loonberekeningen, geen rapporten voor de boekhouding, ...). In 2017 maakten we de overstap naar het sociaal secretariaat Acerta. Verder zetten we in op de uitbouw van een vlekkeloze personeelsadministratie en de koppeling tussen de HR-systemen en de financiële systemen.

### Realisaties

- Controle van de persoonsgegevens.
- Controle van alle personeelsdossiers.

---

COLOFON

**Agentschap Integratie en Inburgering**

Tour & Taxis, Koninklijk Pakhuis, Havenlaan 86c bus 212, 1000 Brussel

[www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be)



**Vlaamse  
overheid**

Het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. In het Agentschap vind je alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal vertalen en tolken, en de Huizen van het Nederlands (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen, en het Huis van het Nederlands Brussel). Het Agentschap is een private stichting en werd in 2013 opgericht door de Vlaamse overheid als extern verzelfstandigd agentschap. Meer info vind je op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).