

# Jaarverslag 2017

30 MAART 2018

////////////////////////////////////  
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 2014 opgericht door de Vlaamse overheid als extern verzelfstandigd agentschap. Meer info vind je op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).  
////////////////////////////////////

<b>1. Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1. Oprichting	8
1.2. Werkingsgebied en vestigingsplaatsen	8
1.3. Beleidskader	8
1.4. Doelstellingenkader	9
1.5. Ons aanbod	10
<b>2. Context</b>	<b>11</b>
Instroom asiel	11
Fusieoperatie	11
Herstructurering	11
<b>3. 2017 in cijfers</b>	<b>12</b>
<b>4. Jaarresultaten 2017</b>	<b>13</b>
Structuur van het jaarverslag	13
Strategische doelstelling 1.	14
<i>Personen van buitenlandse herkomst en anderstaligen zetten hun talenten optimaal in en kunnen zich verder ontplooiën.</i>	
Operationele doelstelling 1.1.	14
<i>Het Agentschap biedt oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten aan die maximaal rekening houden met de context, de talenten en de perspectieven van anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers.</i>	
JR.1.1.1. Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten.	14
A — Cijfers	14
B — Werving	16
JR.1.1.2. Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen bij aanmelding in één van de lokale contactpunten van het Agentschap een deskundige en neutrale screening en oriëntatie naar het meest passend aanbod.	17
A — Cijfers	17
B — Uniformeren en standaardiseren trajecten	18
JR.1.1.3. Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding op maat.	21
A — Cijfers	21
B — Langdurige trajecten	25
JR.1.1.4. Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO) op maat.	26
A — Cijfers	26
B — Basisaanbod MO	31
C — Resultaatsverbintenis	32

D — MO op afstand ( <i>blended learning</i> in MO)	33
JR.1.1.5. Anderstaligen krijgen een doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving.	35
A — Cijfers	35
B — Civiele testen	38
JR.1.1.6. Minderjarige nieuwkomers en andertalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat.	40
A — Cijfers	40
B — Toeleiding minderjarigen	41
<b>Operationele doelstelling 1.2.</b>	<b>42</b>
<i>Het Agentschap ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen.</i>	
JR.1.2.1. Imams van erkende en niet-erkende moskeeën krijgen een inburgeringstraject op maat	42
A — MO op maat van imams	42
JR.1.2.2. 16- tot 18-jarige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.	43
A — Centrale begeleiding voor 15-19-jarige nieuwkomers uit derde landen	43
JR.1.2.3. Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen krijgen een inburgeringstraject op maat.	44
A — Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen	44
JR.1.2.4. Personen van buitenlandse herkomst die vanuit Brussel en Wallonië instromen naar de brede Vlaamse Rand krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.	46
A — Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand	46
JR.1.2.5. Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.	47
A — Proeftuinen loopbaan aanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen	47
JR.1.2.6. Buitenlandse kenniswerkers krijgen een aanbod op maat.	48
A — Expat op pad	48
JR.1.2.7. De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat.	49
A — Inventaris aanbod bijzondere doelgroepen	49
<b>Operationele doelstelling 1.3.</b>	<b>50</b>
<i>Het Agentschap en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant.</i>	
JR.1.3.1. Het AgII werkt structureel samen met prioritaire partners.	50
A — Samenwerkingsovereenkomsten prioritaire partners en afstemming met Vlaamse beleidsdomeinen	50
B — Uniformeren en standaardiseren aanbod diplomagelijkschakeling	52
JR.1.3.2. Het AgII voert de regie over een behoefte-dekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel.	53
A — Tool voor analyse profielen anderstaligen	53

B ——— Regie NT2	54
<b>Strategische doelstelling 2.</b>	<b>57</b>
<i>Lokale besturen en organisaties stemmen hun beleid, werking en dienstverlening af op de veranderende samenleving.</i>	
<b>Operationele doelstelling 2.1.</b>	<b>57</b>
<i>Het Agentschap zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen.</i>	
JR.2.1.1. Lokale besturen en organisaties krijgen vorming en begeleiding op maat bij het wegwerken van integratie- en taaldrempels.	57
A ——— Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod besturen en organisaties	57
B ——— Uniformeren en standaardiseren aanbod lokale besturen en organisaties	62
C ——— Horizontaal lokaal beleid en lokaal onthaalbeleid	63
D ——— Leer- en coachingstraject voor zorg- en welzijnsvoorzieningen	64
E ——— Goede praktijken en aanbod onthaal- en vervolgonderwijs	66
JR.2.1.2. Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod sociaal tolken en sociaal vertalen.	67
A ——— Cijfers	67
B ——— Traject Sociaal tolken en vertalen	69
C ——— Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	71
JR.2.1.3. Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op toegankelijke en kwaliteitsvolle juridische dienstverlening.	73
A ——— Kwaliteitskader juridische dienstverlening	73
B ——— Juridische helpdesk vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht	74
C ——— Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod vreemdelingenrecht en internationaal familiaal privaatrecht	77
D ——— Schriftelijke informatie over vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht	79
E ——— Brochure 'Juridische afbakening van de doelgroep inburgering'	79
<b>Operationele doelstelling 2.2.</b>	<b>80</b>
<i>Het Agentschap werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker.</i>	
JR.2.2.1. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het methodologisch werken aan een structureel aanbod voor specifieke doelgroepen.	80
A ——— Communicatiewaaijer	80
B ——— Levensbeschouwelijke diversiteit	81
C ——— Ondersteuningsaanbod woonwagenwerk	82
D ——— Ondersteuningsaanbod inclusie Roma	83
JR.2.2.2. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het uitwerken en uitvoeren van innovatieve projecten.	84
A ——— Diversiteit in sportclubs	84
B ——— Toeleiders in diversiteit	85
C ——— Ondersteuningsaanbod intergemeentelijke samenwerking	86

JR.2.2.3. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen.	87
A ——— Asiel	87
B ——— Kunst, cultuur en jeugdwerk met vluchtelingen	88
<b>Operationele doelstelling 2.3.</b>	<b>90</b>
<i>Het Agentschap werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid.</i>	
JR.2.3.1. Het AgII werkt vanuit de Vlaamse Commissie Integratiebeleid mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van het Horizontaal Integratiebeleidsplan.	90
JR.2.3.2. Het AgII werkt vanuit het Vlaams Platform Radicalisering mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van het <i>Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme.</i>	90
JR.2.3.3. Het AgII geeft uitvoering aan de acties opgenomen in het Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan.	91
JR.2.3.4. Het AgII geeft uitvoering aan de acties opgenomen in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding.	92
JR.2.3.5. 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. 92	
JR.2.3.6. Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie.	93
<b>Strategische doelstelling 3.</b>	<b>94</b>
<i>In de samenleving wordt op basis van individuele betrokkenheid en duurzame partnerschappen gewerkt aan een gedeelde toekomst met gelijke kansen.</i>	
<b>Operationele doelstelling 3.1.</b>	<b>94</b>
<i>Het Agentschap verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.</i>	
JR.3.1.1. Het AgII ontwikkelt een aanbod op maat van lokale besturen, organisaties en mediamakers.	94
JR.3.1.2. Het AgII vervult een voorbeeldfunctie en voortrekkersrol.	94
A ——— Nederlands als startpunt	94
JR.3.1.3. Het AgII gebruikt eigentijdse mediakanalen voor het verspreiden van objectieve informatie.	95
<b>Operationele doelstelling 3.2.</b>	<b>96</b>
<i>Het Agentschap werkt aan interactie en participatie.</i>	
JR.3.2.1. Het AgII werkt samen met lokale partners aan innovatieve projecten in de publieke ruimte. 96	
A ——— Uniformeren en standaardiseren projectwerking in de publieke ruimte	96
JR.3.2.2. Het AgII ondersteunt partners die werk maken van ervaringsgericht vrijwilligerswerk of investeren in informele oefenkansen.	96
A ——— Oefenkansen NT2	96
B ——— Regierol projectoproep 'Nederlands Oefenen'	97

<b>Strategische doelstelling 4.</b>	<b>99</b>
<i>Het Agentschap realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier.</i>	
<b>Operationele doelstelling 4.1.</b>	<b>99</b>
<i>Het Agentschap heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.</i>	
JR.4.1.1. Het AgII communiceert duidelijk en transparant	99
A — Een agentschap, een stijl	99
B — Transparante interne communicatie	99
C — Strategische communicatieplan	99
JR.4.1.2. Het AgII voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid.	100
A — Plan strategisch kwaliteitsbeleid	100
B — Klachten- en beroepsprocedure	100
C — Klantentevredenheidsmetingen	101
D — Informatieveiligheid	102
JR.4.1.3. Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreid informatie gericht op de praktijk.	102
A — Planning KBI-Connect	102
B — Dataverzameling en -analyse	104
C — Kennismanagement	105
D — Projectbeheer	106
E — EU-beleidsplan	107
JR.4.1.4. Het AgII digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten.	107
A — Nieuwe ICT- en printomgeving	107
B — Applicatielandschap	108
C — Beheer KBI-Connect	109
JR.4.1.5. Het AgII voert een transparant en gezond financieel beleid.	110
A — Budgethouderschap	110
JR.4.1.6. Het AgII voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid.	111
A — LOAD-Support	111
B — Huisvesting	112
<b>Operationele doelstelling 4.2.</b>	<b>113</b>
<i>Het Agentschap voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooien.</i>	
JR.4.2.1. Het AgII draagt via zijn VTO-beleid bij tot competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevenden.	113
A — Leer- en Ontwikkelingsbeleid	113
B — Traject leidinggevenden	114
JR.4.2.2. Het AgII heeft een HR-instrumentarium afgestemd op de opdracht van de organisatie.	115
A — Zorg voor medewerkers	115

B — Waarderingscyclus	116
C — Personeelskader	117
<hr/>	
JR.4.2.3. Het AgII zorgt voor een correct werkgeverschap en komt zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers na.	118
A — Sociaal secretariaat	118

# 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. Doelstellingenkader

Het AgII diende in het najaar 2015 een ontwerp-meerjarenplanning 2016-2019 en 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.

##### **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.

## 1.5. **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. Consulenta 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 over 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

### Instroom asiel

In 2015 kende ons land een verhoogde instroom van asielzoekers en vluchtelingen. Vanaf augustus 2015 heeft dit een reële impact op de werking van het AgII. Vanaf dan nemen 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 begeleidde lokale besturen en organisaties bij de voorbereiding voor de opvang van asielzoekers en vluchtelingen. We ondersteunden hen met juridische dienstverlening en sociaal tolk- en vertaalhulp. Extra medewerkers werden aangeworven om deze extra dienstverlening aan te bieden.

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

### Fusieoperatie

Het AgII doorloopt een fusieoperatie. Op 1 januari 2015 zijn 20 entiteiten samen één organisatie geworden. Alle processen die nodig zijn om de opdracht van het AgII te realiseren, moeten op elkaar afgestemd worden. Een aantal fusie-processen hebben door de verhoogde asielinstroom vertraging opgelopen. De onderlinge afstemming met bijhorende efficiëntiewinsten, wordt in 2018 (versneld) afgerond en geïmplementeerd.

### Herstructurering

Het samenkomen van de afbouw van middelen asiel en de afronding van de fusieoperatie, heeft invloed op de volledige organisatie. We zullen ons binnen het AgII anders organiseren. We behouden daarbij de focus op onze hoofddoelen: 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 heeft op 29 september 2017 het mandaat gekregen van haar Raad van Bestuur om een intentie tot herstructurering aan te kondigen. 170 medewerkers zullen mogelijk impact ondervinden door de intentieverklaring die in beginsel loopt tot 2019.

### 3. 2017 in cijfers

	2017	2016	2015
<b>Inburgering</b>			
Eerste aanmeldingen	17 793	20 913	15 913
Eerste inburgeringscontracten	15 433	18 002	13 514
Gestarte cursussen MO	971	854	707
Gestarte cursisten MO	13 638	12 763	11 003
Inburgeringsattesten	11 138	9 103	8 201
Toeleidingen minderjarigen <sup>1</sup>	388	43	157
<b>Nederlands als tweede taal</b>			
Gesprekken	43 653	49 182	44 587
Testen	27 290	28 378	24 600
Inschrijvingen (Vlaanderen en Brussel)	329 096	322 827	317 094
Taalbewijzen	3 968	1 754	365
<b>Integratiewerk – Taalbeleid en Taalpromotie<sup>2</sup></b>			
Vormingen	706	497	424
Ingeschreven deelnemers	16 582	12 506	8 344
Proces- en projectbegeleidingen	339	338	-
<b>Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht</b>			
Helpdeskvragen	13 186	12 750	12 000
Begeleidingen <sup>3</sup>	72	49	-
Aantal vormingen	120	254	179
Ingeschreven deelnemers	2 694	4 657	4 611
<b>Sociaal Tolken en Vertalen</b>			
Aanvragen	37 292	44 549	35 012
Prestaties	27 639	30 031	28 066

Conform artikel 5 van het 'Ministerieel besluit betreffende de toekenning van een toelage aan het Agentschap Integratie en Inburgering voor het uitvoeren van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid binnen zijn werkingsgebied voor het jaar 2017' bevat het jaarverslag een rapportering over de indicatoren, vermeld in de bijlage die bij dit besluit is gevoegd. Het agentschap Binnenlands Bestuur bezorgt jaarlijks via de rechtstreekse toegang tot de Kruispuntbank Inburgering de cijfergegevens voor de rapportering over de indicatoren inzake inburgering en Nederlands als tweede taal aan het AgII.

<sup>1</sup> De vermelde aantallen zijn een inschatting: een aantal minderjarigen worden in verschillende regio's naar onderwijs toegeleid.

<sup>2</sup> We kunnen we geen betrouwbare vergelijkingen maken tussen het aantal vormingen en begeleidingen en het aantal ingeschreven deelnemers in de periode 2015-2017. Dit omwille van de verdere verfijning van de registratietool voor het vormings- en begeleidingsaanbod en de nauwere opvolging van de correcte toepassing van de werkwijze.

<sup>3</sup> Dit gaat om: advies verlenen, expertise inbrengen in externe overleggen, begeleiding van processen en projecten.

## 4. Jaarresultaten 2017

### Structuur van het jaarverslag

In het jaarplan 2017 zijn de 4 strategische doelstellingen (SD) en 10 operationele doelstellingen (OD) vertaald in 43 concrete jaarresultaten (JR). Per jaarresultaat geven we een overzicht van de concrete projecten die we in 2017 realiseerden. De rapportage van de projecten bevat:

- relevante **cijfers**;
- het **objectief** dat we willen bereiken;
- de relevante **cijfergegevens**;
- de **context** waarbinnen het project is gerealiseerd;
- het **concept** of plan van aanpak;
- de **gerealiseerde acties**;
- op te vragen **documenten**.

### Strategische doelstelling 1.

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

#### Operationele doelstelling 1.1.

***Het Agentschap 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

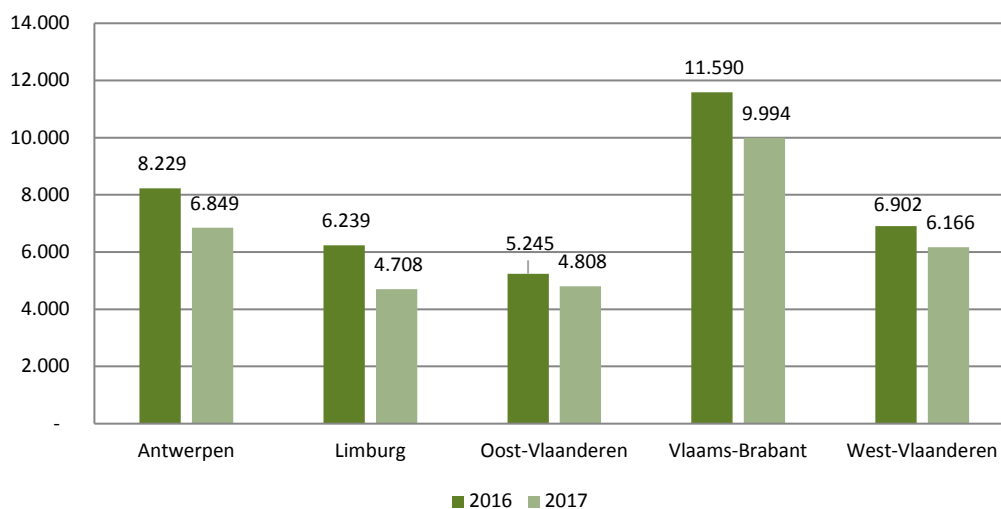
### A.1. Instroom

De instroom van inburgeraars **daalde** in **Vlaanderen** met **14 %** vergeleken met 2016. Voor het **werkingsgebied van het AgII** bedraagt deze **daling 15%**. De regio met de sterkste daling is Limburg (- 25%).

≡ figuur 1. Instroom inburgeraars in Vlaanderen in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	6 571	8 229	6 849
Limburg	4 562	6 239	4 708
Oost-Vlaanderen	3 851	5 245	4 808
Vlaams-Brabant	6 611	11 590	9 994
West-Vlaanderen	5 248	6 902	6 166
<b>Subtotaal</b>	<b>26 843</b>	<b>38 205</b>	<b>32 525</b>
Stad Antwerpen	7 431	9 409	8 000
Stad Gent	2 778	3 925	3 810
<b>Totaal</b>	<b>37 052</b>	<b>51 539</b>	<b>44 335</b>

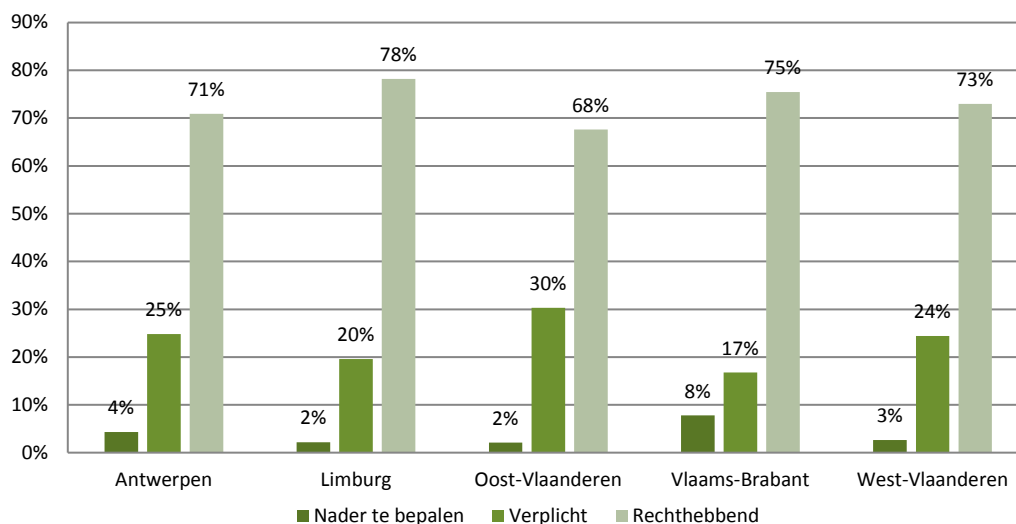
≡ figuur 2. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van AgII in 2016-2017



## A.2. Instroom naar doelgroep

Binnen het werkingsgebied van het AgII was **22% verplicht** inburgeraar en **73% rechthebbend** (4% onbepaald). Het aandeel van de verplichte inburgeraars in de instroom van regio Vlaams-Brabant was het kleinst (17%) en van regio Oost-Vlaanderen het grootst (30%).

≡ figuur 3. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2017



## B — Werving

### B.1. Objectief

**Meer** anderstaligen en rechthebbende inburgeraars doorlopen succesvol een NT2-traject en/of een inburgeringstraject **op maat**. Anderstaligen, inburgeraars, doorverwijzers en de brede samenleving ervaren NT2 en inburgering als een **meerwaarde** en gaan hierover in dialoog.

### B.2. Context

Door een daling van verplichte inburgeraars zetten de onthaalbureaus in het werkjaar 2013-2014 de stap naar actieve werving van rechthebbende inburgeraars. De werving gebeurde op verschillende directe en minder directe manieren.<sup>4</sup>

Sinds de overgang van de onthaalbureaus naar het AgII werd ingezet op het wegwerken van de regionale verschillen in het bereik van anderstaligen en rechthebbende inburgeraars.

### B.3. Concept

Er is een **algemeen kader werving**. Dat kader bevat prioritaire wervingsdoelstellingen en een agentschapsbreed plan van aanpak om de vooropgestelde doelstellingen te verwezenlijken.

Er is een **overzicht** van concrete **wervingsacties**.

### B.4. Gerealiseerde acties

- **Algemene wervingsacties**
  - Wervingsbrieven versturen (maandelijks).
  - Flyers, infobrochures en affiches verspreiden bij doorverwijzers.
  - Infosessies organiseren bij doorverwijzers, op publieke evenementen en infobeurzen die zich richten tot de doelgroep.
  - Extra screeningsmomenten NT2 organiseren in de maanden augustus, september en januari op verschillende locaties.
  - Gerichte werving opzetten voor bepaalde cursussen MO en NT2 (o.a. via brugfiguren en sociale media).
- **Wervingsacties regio Vlaams-Brabant**
  - NT2-flyers huis-aan-huis bedelen.
  - Een gratis 0800-nummer creëren voor informatie over Nederlands leren.
  - Banners voor de NT2-campagne op bussen van De Lijn plakken (i.s.m. vzw de Rand en provincie Vlaams-Brabant).

<sup>4</sup> 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014)



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

A — Cijfers

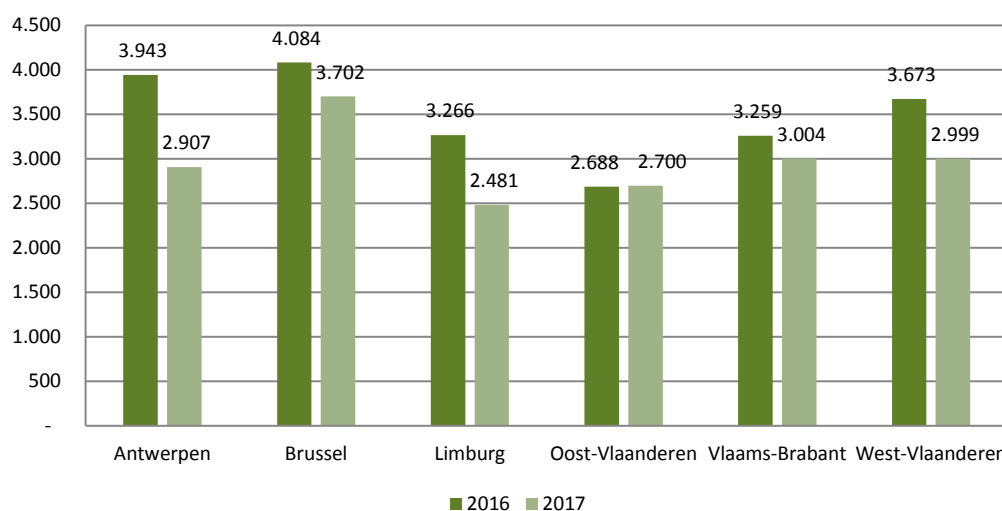
A.1. Eerste aanmeldingen

Het aantal aanmeldingen in Vlaanderen en Brussel is tussen 2016 en 2017 met **14% gedaald**. In het werkkingsgebied van het AgII ging het om een **daling van 15%**. Regio Antwerpen (-26%) en Limburg (-24%) kennen de sterkste daling.

≡ figuur 4. Aanmeldingen inburgeraars in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

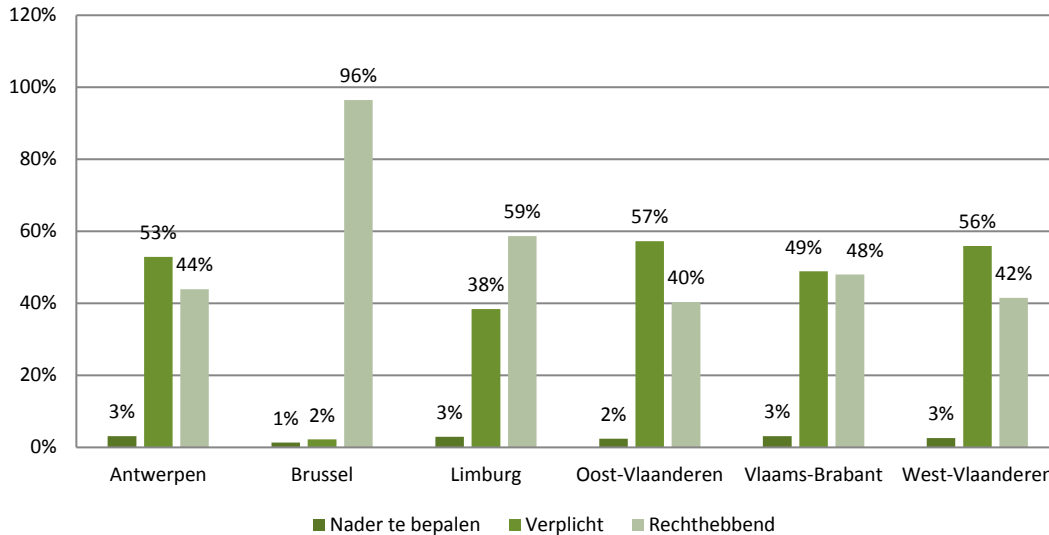
Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	2 882	3 943	2 907
Brussel	3 939	4 084	3 702
Limburg	2 359	3 266	2 481
Oost-Vlaanderen	1 937	2 688	2 700
Vlaams-Brabant	2 262	3 259	3 004
West-Vlaanderen	2 594	3 673	2 999
<b>Subtotaal</b>	<b>15 913</b>	<b>20 913</b>	<b>17 793</b>
Stad Antwerpen	5 243	6 418	5 944
Stad Gent	1 368	1 836	1 484
<b>Totaal</b>	<b>22 524</b>	<b>29 167</b>	<b>25 221</b>

≡ figuur 5. Aanmeldingen inburgeraars in het werkkingsgebied van AgII in 2016-2017



Van alle personen die zich in 2017 voor het eerst aanmeldde in het werkingsgebied van het AgII was 57% rechthebbend inburgeraar. 41% was verplicht. Het aandeel verplichte inburgeraars is het laagst in Limburg (38%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (57%).

≡ figuur 6. Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2017



## B — Uniformeren en standaardiseren trajecten

### B.1. Objectief

Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen een kwalitatieve **geïntegreerde intake** die voldoet aan de ontwikkelde inhoudelijke en organisatorische vereisten.

Inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen in elke regio van het AgII **een gelijk aanbod in gelijke situaties**. Anderstaligen worden **in gelijke situaties op een gelijke manier doorverwezen** naar een passend aanbod NT2. Dit gebeurt op een kwalitatieve, klantvriendelijke en efficiënte manier.

**Oriënterings- en begeleidingstrajecten** van het AgII **verhogen de doorstroom** naar gepaste leer- en oefenkansen Nederlands, werk, (beroeps)opleidingen, ervaringsgericht vrijwilligerswerk en socio-culturele verenigingen.

### B.2. Context

Op 1 oktober 2015 werden de provinciale Huizen van het Nederlands onderdeel van het AgII. Sindsdien staan we naast de **screening en oriëntatie van inburgeraars** ook in voor de **screening en oriëntatie van anderstaligen** naar een passend aanbod NT2 (uitgezonderd in Brussel). Dit intakewerk en de registratie van de resultaten is **niet optimaal op elkaar afgestemd**:

- inburgeraars en anderstaligen geven soms meermaals dezelfde informatie door;
- de wachttijden bij de intake kunnen sterk oplopen;
- de werkwijze van de intake (administratie, testen, doorverwijzing) verloopt niet altijd efficiënt;
- rechthebbende inburgeraars komen niet altijd terecht in een inburgeringstraject.

Daarnaast zijn de **inhoudelijke aanpak en het verloop van de trajecten** voor inburgeraars en anderstaligen regionaal **verschillend**. Om een gelijk aanbod in gelijke situaties te kunnen bieden, is er nood aan een algemeen kader voor uniformisering van de trajecten. Dit vereist een **optimalisatie van de inhoudelijke werkwijzen én de organisatorische werking**.

Er wordt prioriteit gegeven aan de organisatie van een **eenloketwerking**, waarbij de taken van de consultants NT2 en de trajectbegeleiders op elkaar worden afgestemd.

### B.3. Concept

Er is een **algemeen kader inburgerings- en NT2-trajecten: de trajectflow**. Dat kader geeft een overzicht van de **fasen** waaruit een traject bestaat en beschrijft per fase de **stappen** die gezet moeten worden. Er wordt prioriteit gegeven aan de uitwerking van de fasen binnen de eenloketwerking, met name 'kennismaken' en 'bepalen traject'.

### B.4. Gerealiseerde acties

- **Eenloketwerking**
  - Een kwalitatieve geïntegreerde intake definiëren.
  - De eenloketwerking binnen de trajectflow situeren.
  - Strategische keuzes uitwerken en aftoetsen in de praktijk via proeftuinen in 2018-2019.
- **Inhoudelijke uniformering van inburgerings- en NT2-trajecten**
  - Een **standaardsjabloon** uitwerken voor de vormgeving van de inhoudelijke werkwijzen en richtlijnen.
  - Een **toegankelijke digitale drager** bepalen voor het documenteren, communiceren en beheren van de werkwijzen en richtlijnen.
  - **Richtlijnen opmaken, verspreiden en invoeren** (supra).
- **Richtlijnen**
  - Afspraken maken over **detectie van bedienaars van erediensten** in samenwerking met ABB, Atlas en IN-Gent. De richtlijn werd opgesteld, verspreid en ingevoerd.
  - De voorwaarden bepalen om een inburgeringsattest te behalen en om een sanctionering voor **inburgeraars met een alfaprofiel** te voorkomen. Dit gebeurde in samenwerking met ABB, Atlas en IN-Gent. De richtlijn werd opgesteld, verspreid en ingevoerd.
  - Afspraken maken conform de decretale vereisten over **de opvolging van problemen en onderbrekingen** en het **vaststellen en doorgeven van inbreuken** in samenwerking met ABB, Atlas en IN-Gent. Het draaiboek '**problemen en onderbrekingen in het traject**' werd opgesteld, verspreid en ingevoerd met inbegrip van afspraken en richtlijnen.
  - Braille en gebarentaal toevoegen in KBI Connect. Richtlijnen uitwerken voor een consequente registratie om de nood aan een aanbod MO en NT2 voor **doven/slechthorenden en blinden/slechtzienden** in kaart te kunnen brengen.
  - Een algemene richtlijn met betrekking tot de **toekenning van trajecten** en de **verhuis tijdens het inburgeringstraject** uitwerken.
  - Opmaak, verspreiding en invoering van de richtlijn '**Taalkennisverieste (kandidaat-)huurders sociale woning**' naar aanleiding van de omvorming van de voorwaarden van inburgeringsbereidheid en taalbereidheid (Vlaamse Wooncode) tot een taalkennisvereiste (1 november 2017).
  - Richtlijnen opmaken voor de overhandiging van het inburgeringsattest, het bewijs regelmatige deelname en voor de start van een secundair traject.
- **Uniformeren documenten en bewijsstukken**

- Documenten en bewijsstukken inburgering en NT2 screenen op correcte informatie en klare taal.
- Verbetervoorstellen formuleren: af te stemmen met ABB, Atlas en IN-Gent in 2018.
- **Uniformeren tussenkomst onkosten inburgeraars**
  - Plan van aanpak opmaken voor regionale implementatie.
- **Visie trajectbegeleiding**
  - Visietekst opmaken ter voorbereiding van de inhoudelijke afstemming met Atlas en IN-Gent.
- **Levensloopbaanoriëntatie**
  - De nota 'Educatieve loopbaanoriëntatie (ELO)' opmaken met een overzicht van de diverse regionale werkwijzen en noden. In de nota komt er een inhoudelijke duiding en aanbevelingen om het aanbod ELO te uniformeren.
  - Richtlijnen opmaken en instrumenten ontwerpen.

### **B.5. Documenten**

Volgende documenten kunnen opgevraagd worden:

- Nota 'Visie en strategische keuzes eenloketwerking'.
- Richtlijnen en draaiboek (infra).
- Plan van aanpak implementatie uniforme tussenkomst onkosten inburgeraars.

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

#### A — Cijfers

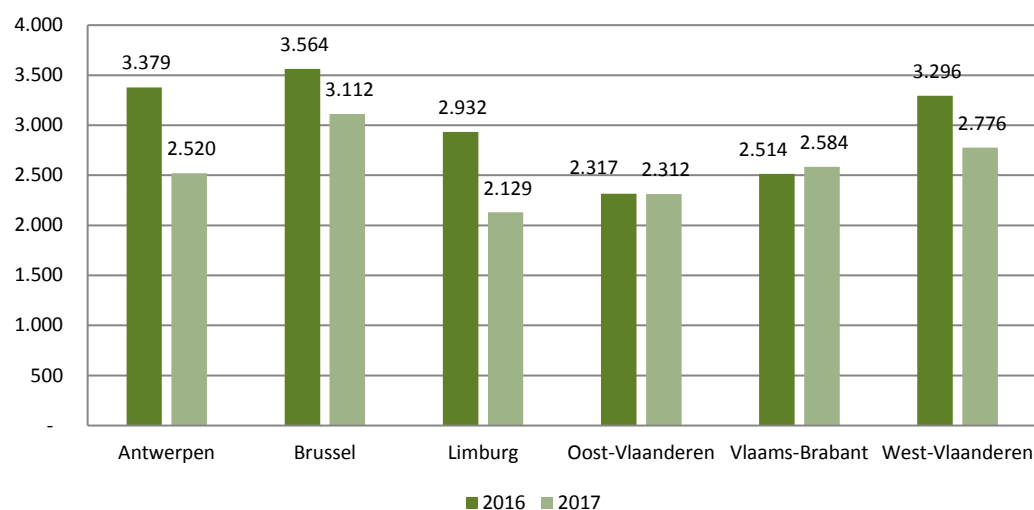
##### A.1. Eerste ondertekende contracten

In 2017 hebben **21.725** nieuwkomers in **Vlaanderen en Brussel** voor het eerst een inburgeringscontract ondertekend. Dat is een daling van **15%** ten opzicht van 2016. In het **werkingsgebied van het AgII** ging het om een daling van **14%**. De sterkste daling is in Limburg (-27%).

≡ figuur 7. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

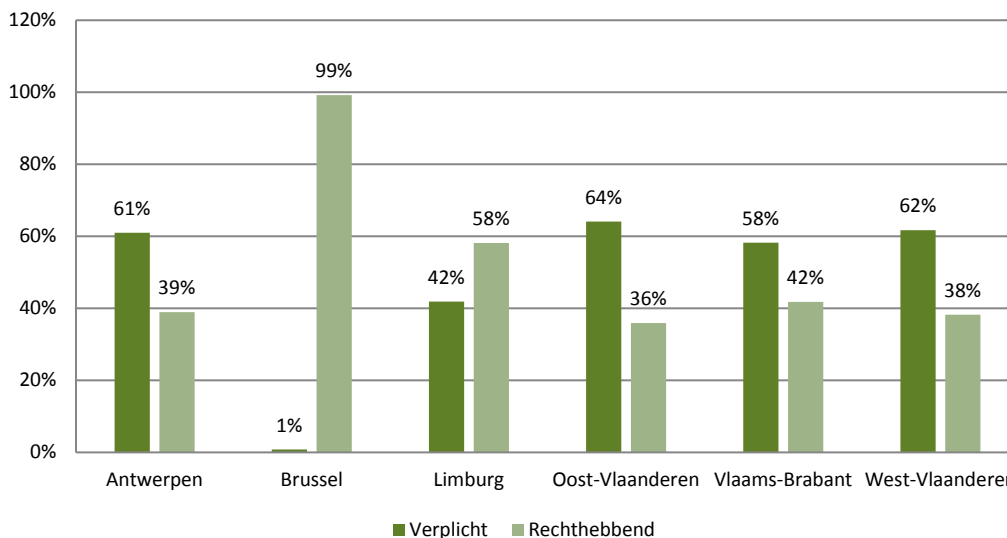
Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	2 399	3 376	2 520
Brussel	3 373	3 564	3 112
Limburg	1 968	2 932	2 129
Oost-Vlaanderen	1 645	2 317	2 312
Vlaams-Brabant	1 863	2 514	2 584
West-Vlaanderen	2 266	3 296	2 776
<b>Subtotaal</b>	<b>13 514</b>	<b>18 002</b>	<b>15 433</b>
Stad Antwerpen	4 667	5 841	4 912
Stad Gent	1 274	1 700	1 380
<b>Totaal</b>	<b>19 455</b>	<b>25 543</b>	<b>21 725</b>

≡ figuur 8. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van AgII in 2016-2017



In het werkingsgebied van het AgII werd in 2017 **54%** van de eerste contracten afgesloten door **rechtheb- bende inburgeraars** en **46%** door **verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars is het laagst in Limburg (42%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (64%).

≡ **figuur 9.** Eerste ondertekende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2017



## A.2. Contracten versus instroom

In Vlaanderen ondertekenden **21.725** inburgeraars een eerste inburgeringscontract in 2017. Daarvan werden **6.304** contracten afgesloten door personen die in 2017 instroomden als doelgroep van inburgering. Dat is een aandeel van **19% ten opzichte van de totale instroom** in 2017. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contract ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Een aantal personen die in 2017 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2018 een contract ondertekenen. Onderstaande tabel is een weergave hiervan per regio. Het aandeel varieert per regio van het werkingsgebied van het AgII: het is het laagst in Vlaams-Brabant (11%) en het hoogst in Limburg (25%).

≡ **figuur 10.** Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in Vlaanderen in 2017

Werkingsgebied	Eerst ondertekend contract én eerst ingestroomd in 2017	Eerst ingestroomd in 2017	Aandeel
Antwerpen	1 399	6 849	20%
Limburg	1 157	4 708	25%
Oost-Vlaanderen	1 157	4 808	24%
Vlaams-Brabant	1 142	9 994	11%
West-Vlaanderen	1 449	6 166	23%
<b>Subtotaal</b>	<b>6 304</b>	<b>32 525</b>	<b>19%</b>
Stad Antwerpen	2 721	8 000	34%
Stad Gent	673	3 810	18%
<b>Totaal</b>	<b>9 698</b>	<b>44 335</b>	<b>22%</b>

### A.3. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep

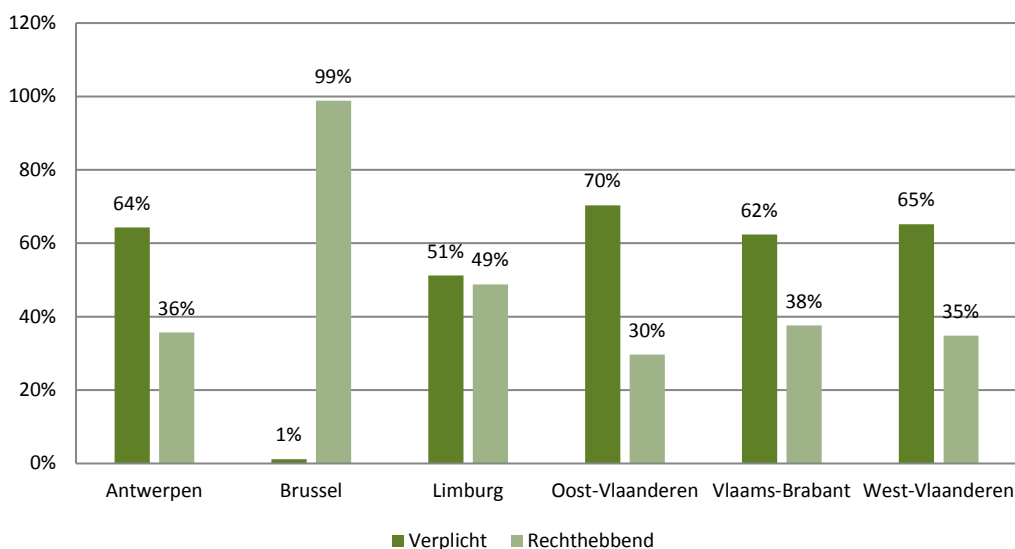
In Vlaanderen en Brussel bedraagt het aantal lopende inburgeringscontracten 39.040. In het werkkingsgebied van het AgII zijn er **27.106** lopende inburgeringscontracten.

In Vlaanderen en Brussel bedraagt het aandeel lopende contracten van rechthebbende inburgeraars 47% en van verplichte inburgeraars 53%. In het werkkingsgebied van het AgII gaat het om **50%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **50%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars is het laagst in Limburg (51%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (70%).

≡ figuur 11. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep in Vlaanderen en Brussel in 2017

Werkingsgebied	Verplicht	Rechthebbend	Totaal
Antwerpen	2 668	1 482	4 150
Brussel	67	5 886	5 953
Limburg	1 693	1 614	3 307
Oost-Vlaanderen	3 015	1 271	4 286
Vlaams-Brabant	2 786	1 679	4 465
West-Vlaanderen	3 222	1 723	4 945
<b>Subtotaal</b>	<b>13 451</b>	<b>13.655</b>	<b>27.106</b>
Stad Antwerpen	5 777	3 667	9 444
Stad Gent	1 434	1 056	2 490
<b>Totaal</b>	<b>20 662</b>	<b>18 378</b>	<b>39 040</b>

≡ figuur 12. Lopende inburgeringscontracten in het werkkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2017



#### A.4. Uitgereikte attesten of bewijzen

In 2017 werden in Vlaanderen 547 vrijstellingsattesten uitgereikt. In het werkinggebied van het AgII ging het om **379 vrijstellingsattesten**.

≡ figuur 13. Aantal vrijstellingsattesten in Vlaanderen in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	71	49	83
Limburg	41	39	45
Oost-Vlaanderen	48	63	82
Vlaams-Brabant	26	25	59
West-Vlaanderen	73	93	110
<b>Subtotaal</b>	<b>259</b>	<b>269</b>	<b>379</b>
Stad Antwerpen	69	84	121
Stad Gent	31	21	47
<b>Totaal</b>	<b>359</b>	<b>374</b>	<b>547</b>

Het AgII reikte in 2017 **11.138 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **stijging** van **22%** ten opzichte van 2016.

≡ figuur 15. Aantal inburgeringsattesten in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	1 890	2 046	2 142
Brussel	1 084	1 339	1 594
Limburg	1 316	1 369	1 491
Oost-Vlaanderen	1 168	1 272	1 672
Vlaams-Brabant	1 168	1 341	1 838
West-Vlaanderen	1 575	1 736	2 401
<b>Subtotaal</b>	<b>8 201</b>	<b>9 103</b>	<b>11 138</b>
Stad Antwerpen	3 894	3 780	4 419
Stad Gent	941	996	1 431
Onbekend		8	10
<b>Totaal</b>	<b>13 036</b>	<b>13.887</b>	<b>16 998</b>

In Vlaanderen zijn in 2017 1.966 attesten van opschorting gegeven. Het AgII gaf **1.150 attesten van opschorting**.

≡ figuur 14. Aantal attesten van opschorting in Vlaanderen in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	111	92	104
Brussel			1
Limburg	140	193	333
Oost-Vlaanderen	159	204	255
Vlaams-Brabant	168	155	237
West-Vlaanderen	168	114	220
<b>Subtotaal</b>	<b>746</b>	<b>758</b>	<b>1 150</b>
Stad Antwerpen	432	442	627
Stad Gent	162	159	189
<b>Totaal</b>	<b>1 340</b>	<b>1 359</b>	<b>1 966</b>

In 2017 kregen in Vlaanderen en Brussel 81 personen een bewijs van regelmatige deelname, waarvan **45 bewijzen** werden uitgereikt door het AgII. 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 16. Aantal bewijzen van regelmatige deelname in Vlaanderen en Brussel in 2016-2017

Werkingsgebied	2016	2017
Antwerpen	4	4
Brussel	1	
Limburg	3	6
Oost-Vlaanderen	16	14
Vlaams-Brabant	5	5
West-Vlaanderen	7	16
<b>Subtotaal</b>	<b>36</b>	<b>45</b>
Stad Antwerpen	39	34
Stad Gent	1	2
<b>Totaal</b>	<b>76</b>	<b>81</b>



## A.5. Handhaving

Het aantal inbreuken in **Vlaanderen en Brussel steeg** in 2017 met **13%** in vergelijking met 2016. In het werkingsgebied van het AgII **steeg** het aantal inbreuken met **15%**.

≡ **figuur 17.** Aantal vastgestelde inbreuken doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	248	284	243
Limburg	200	135	149
Oost-Vlaanderen	165	123	127
Vlaams-Brabant	250	62	211
West-Vlaanderen	180	147	136
<b>Subtotaal</b>	<b>1 043</b>	<b>751</b>	<b>866</b>
Stad Antwerpen	405	302	413
Stad Gent	236	238	174
<b>Totaal</b>	<b>1 684</b>	<b>1 291</b>	<b>1 453</b>

## B ——— Langdurige trajecten

### B.1. Objectief

Een structurele oplossing bieden en signalen doorgeven aan externe partners om te voorkomen dat inburgeraars vastlopen in hun traject. Trajectbegeleiders ondersteunen door een oplossing aan te reiken voor dossiers van inburgeraars die vastlopen in hun traject.

### B.2. Context

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 Atlas en IN-Gent de 'Commissie langdurige trajecten' op. Deze commissie heeft als opdrachten:

- Het verzamelen van vastgelopen dossiers.
- Het uitwisselen van goede praktijken.
- Het formuleren van adviezen zodat het traject opnieuw perspectief krijgt.
- Het afsluiten van een dossier zonder sanctionering (enkel bij consensus).
- Het ontdekken van patronen in verschillende dossiers en hierover afspraken maken.
- Het detecteren en aankaarten van noden bij interne en/of externe aanbodverstrekkers met het oog op een structurele oplossing.

### B.3. Gerealiseerde acties

De Commissie behandelde sinds de opstart 403 dossiers: 252 van het AgII, 90 van IN-Gent en 61 van Atlas. In 75% 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

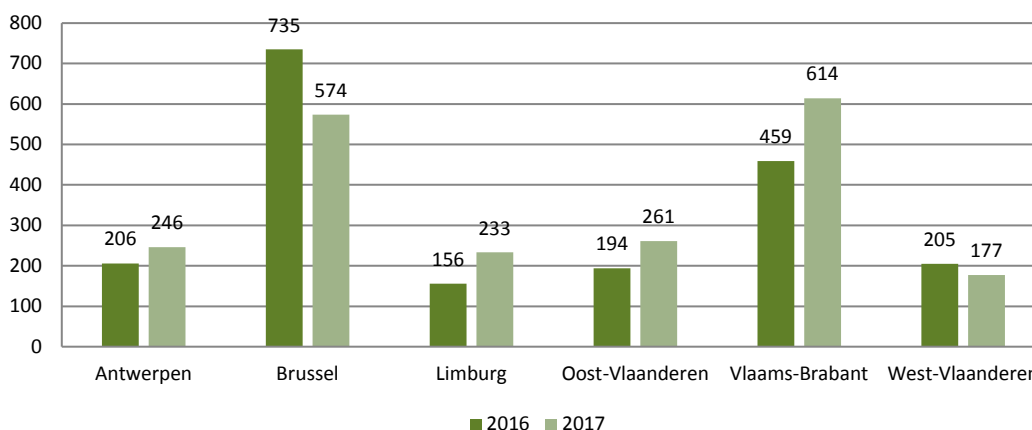
##### A.1. Vrijstellingstoets MO

In 2017 werden **3.175** vrijstellingstoetsen afgenomen in één van de drie agentschappen. Dit is een **stijging** van **6%** ten opzichte van 2016. In het **werkingsgebied van AgII** ging het om **2.105 toetsen**, een **stijging** van **8%** ten opzichte van 2016. De grootste toename noteren we in Limburg (+49%), de grootste afname in Brussel (-22%).

≡ figuur 18. Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

Aanvrager	2015	2016	2017
Antwerpen	112	206	246
Brussel	598	735	574
Limburg	142	156	233
Oost-Vlaanderen	155	194	261
Vlaams-Brabant	240	459	614
West-Vlaanderen	88	205	177
<b>Subtotaal</b>	<b>1 335</b>	<b>1 955</b>	<b>2 105</b>
Stad Antwerpen	472	640	591
Stad Gent	352	396	479
<b>Totaal</b>	<b>2 159</b>	<b>2 991</b>	<b>3 175</b>

≡ figuur 19. Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in het werkingsgebied van AgII in 2016-2017



In het **werkingsgebied van het AgII** was **43% geslaagd** voor de afgelegde vrijstellingstoets. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2016 (slaagpercentage 44%).

≡ figuur 20. Resultaten afgelegde vrijstellingstoetsen in Vlaanderen en Brussel in 2017

Aanvrager	Afwezig	Geslaagd	Niet geslaagd	Onbepaald	Totaal
Antwerpen	42	115	89		246
Brussel	80	207	283	4	574
Limburg	34	101	98		233
Oost-Vlaanderen	51	108	102		261
Vlaams-Brabant	92	303	219		614
West-Vlaanderen	37	69	70	1	177
<b>Subtotaal</b>	<b>336</b>	<b>903</b>	<b>861</b>	<b>5</b>	<b>2 105</b>
Stad Antwerpen	83	264	244		591
Stad Gent	48	231	200		479
<b>Totaal</b>	<b>467</b>	<b>1 398</b>	<b>1 305</b>	<b>5</b>	<b>3 175</b>

## A.2. Cursussen MO

In 2017 startten in Vlaanderen en Brussel 1.470 cursussen MO. Dit betekent een stijging van 14% ten opzichte van 2016. In het **werkingsgebied van het AgII steeg** het aantal cursussen met **14%**.

≡ figuur 21. Aantal gestarte cursussen MO in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	130	155	175
Brussel	144	169	186
Limburg	108	120	130
Oost-Vlaanderen	102	124	159
Vlaams-Brabant	103	122	131
West-Vlaanderen	120	164	190
<b>Subtotaal</b>	<b>707</b>	<b>854</b>	<b>971</b>
Stad Antwerpen	351	358	410
Stad Gent	64	83	89
<b>Totaal</b>	<b>1 122</b>	<b>1 295</b>	<b>1 470</b>

We organiseerden in 2017 **16 cursussen MO** met een **tolk**. Dit zijn er 8 minder dan in 2016. 9 van deze cursussen werden opgestart in West-Vlaanderen, 4 in Limburg en 3 in Oost-Vlaanderen.

≡ figuur 22. Aantal gestarte cursussen met tolk in het werkingsgebied van AgII in 2015-2017

Taal	2015	2016	2017
Albanees	1		
Arabisch		2	
Dari		1	
Engels		1	
Farsi	1	6	12
Hindi	1	4	2
Nederlands	4	6	2
Russisch		2	
Spaans		1	
Tigrinya		1	
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>16</b>

### A.3. Cursisten MO

In het werkkingsgebied van het AgII namen in 2017 **13.638** personen voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **stijging van 7%** ten opzichte van 2016.

≡ figuur 23. Aantal gestarte cursisten MO in het werkkingsgebied van AgII in 2016-2017

Werkingsgebied	2016	2017	Evolutie
Antwerpen	2 497	2 223	-11%
Brussel	2 771	2 857	3%
Limburg	1 625	1 765	9%
Oost-Vlaanderen	1 710	2 162	26%
Vlaams-Brabant	1 735	1 787	3%
West-Vlaanderen	2 425	2 844	17%
<b>Subtotaal</b>	<b>12 763</b>	<b>13 638</b>	<b>7%</b>

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

≡ figuur 24. Aantal gestarte cursisten MO per taal in het werkkingsgebied van AgII in 2017

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	23	28	28	43	27	57	<b>206</b>
Arabisch	655	838	457	828	622	996	<b>4 396</b>
Armeens	16						<b>16</b>
Bulgaars	11	46	37		16		<b>110</b>
Chinees	5				14		<b>19</b>
Dari	182	48					<b>230</b>
Engels	421	340	275	306	362	509	<b>2 213</b>
Farsi		57	186	119	78	181	<b>621</b>
Frans	98	1 005	87	195	275	215	<b>1 875</b>
Grieks			9				<b>9</b>
Hindi			13			41	<b>54</b>
Hongaars						14	<b>14</b>
Italiaans			24	14		15	<b>53</b>
Koerdisch	9				32		<b>41</b>
Marokkaans	130				15		<b>145</b>
Nederlands	193	8	94	137	107	114	<b>653</b>
Nepalees						11	<b>11</b>
Pashtu	76	62	23	72	15	68	<b>316</b>
Pools	67	26	89	60	16	157	<b>415</b>
Portugees	50		13	33	12	30	<b>138</b>

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost- Vlaanderen	Vlaams- Brabant	West- Vlaanderen	Totaal
Roemeens	91		53	72	42	174	<b>432</b>
Russisch	60	94	94	86	42	157	<b>533</b>
Servo-Kroatisch			25				<b>25</b>
Somali	45	18	28		32	15	<b>138</b>
Spaans	48	78	72	83	36	62	<b>379</b>
Tamazight (Berbers)	13	13					<b>26</b>
Thais	12		15	29			<b>56</b>
Tibetaans		38					<b>38</b>
Tigrinya		16			15	14	<b>45</b>
Turks	18	71	143	85	29	14	<b>360</b>
Urdu		71					<b>71</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 223</b>	<b>2 857</b>	<b>1 765</b>	<b>2 162</b>	<b>1 787</b>	<b>2 844</b>	<b>13 638</b>

In 2017 zijn er **229 cursisten** gestart in een cursus MO met een tolk. Dit is een **daling van 32%** ten opzichte van 2016.

≡ **figuur 25.** Aantal gestarte cursisten in een cursus MO met tolk in het werkingsgebied van AgII in 2015-2017

Taal	2015	2016	2017
Albanees	8		
Arabisch		30	
Dari		13	
Engels		13	
Farsi	15	95	185
Hindi	15	60	20
Nederlands	35	69	24
Russisch		23	
Spaans		14	
Tigrinya		18	
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>336</b>	<b>229</b>

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het gemiddeld aantal cursisten per taal in 2017 per regio.

≡ figuur 26. Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal binnen het werkingsgebied van het Agentschap in 2017

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Albanees	13,0	14,5	14,5	11,5	14,5	14,0
Arabisch	14,8	16,2	14,4	14,4	14,8	16,0
Armeens	16,0					
Bulgaars	11,0	15,3	13,0		16,0	
Chinees	5,0				15,0	
Dari	14,5	16,7				
Engels	13,2	15,7	14,5	14,2	14,7	15,6
Farsi		14,8	14,5	15,1	16,2	16,5
Frans	13,4	16,0	13,0	13,9	13,4	14,1
Grieks			9,0			
Hindi			13,0			11,3
Hongaars						15,0
Italiaans			12,0	13,0		15,0
Koerdisch	10,0				17,5	
Marokkaans	14,0				14,0	
Nederlands	12,9	8,0	12,6	12,2	14,3	13,8
Nepalees						12,0
Pashtu	11,0	15,8	13,5	13,8	15,0	17,5
Pools	9,9	13,0	13,1	15,8	17,0	14,4
Portugees	13,3		14,0	12,3	14,0	16,0
Roemeens	13,4	15,8	13,5	15,0	11,3	16,1
Russisch	12,6		13,9	14,5	14,0	16,0
Servo-Kroatisch			14,5			
Somali	15,3	18,0	15,0		15,5	15,0
Spaans	12,3	16,0	14,6	14,0	13,0	16,0
Tamazight (Berbers)	13,0	15,0				
Thais	13,0		15,0	15,0		
Tibetaans		19,0				
Tigrinya		16,0			16,0	14,0
Turks	9,0	13,2	14,8	14,7	15,5	14,0
Urdu		14,8				
<b>Totaal</b>	<b>13,4</b>	<b>15,8</b>	<b>14,0</b>	<b>14,1</b>	<b>14,5</b>	<b>15,4</b>

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

Op 29 februari 2016 werd de resultaatsverbintenis ingevoerd. Die vervangt de inspanningsverplichting voor het volgen van een inburgeringstraject, zoals opgenomen in het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid. Concreet wordt het inburgeringsattest enkel nog uitgereikt aan wie slaagt voor MO en NT2.

In Vlaanderen en Brussel slaagden **22.598 inburgeraars** voor de cursus MO in 2017. **682** cursisten MO namen **regelmatig deel**. Deze laatste groep omvat inburgeraars die een inburgeringscontract afsloten voor de resultaatsverbintenis in werking trad.

≡ figuur 27. Aantal personen met een besluit MO per besluit in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

Besluit	2015		2016		2017	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
<b>Niet Voldaan</b>	4 619	22%	2 003	8%	659	2%
<b>Voldaan</b>	16 312	76%	9 377	39%	682	2%
<b>Geslaagd</b>			9 354	39%	22 598	74%
<b>Niet geslaagd</b>			2 901	12%	6 705	22%
<b>Niet van toepassing</b>	504	2%	414	2%	99	0%
<b>Totaal</b>	21 435	100%	24 049	100%	30 743	100%

## B — Basisaanbod MO

### B.1. Objectief

Het minimumaanbod MO garandeert eenvormigheid en komt tegemoet aan de verwachtingen van het beleid en de voorzieningen. Het aanbod is zicht- en herkenbaar. Hierdoor verhoogt de waarde van het inburgeringsattest.

Het minimumaanbod MO:

- biedt leerkrachten een houvast en geeft hen voldoende ruimte voor maatwerk (ingaan op leervragen);
- wordt aangegrepen om extra in te zetten op het sensibiliseren van voorzieningen zodat inburgeraars niet alleen zelfredzaam worden maar ook actief kunnen participeren.

### B.2. Context

Ondanks pogingen tot afstemming voor de inkanteling in het AgII, is het aanbod MO regionaal sterk verschillend. Om een gelijk aanbod in gelijke situaties te kunnen realiseren, is er nood aan een uniform en optimaal aanbod MO.

Door de verhoogde instroom en de verwachtingen vanuit de samenleving ten aanzien van het onthaal en de inburgering van nieuwkomers hebben leerkrachten MO nood aan meer houvast over hun rol als leerkracht en de inhoud van de cursus MO.

Ook de verwachtingen vanuit het beleid, partners en voorzieningen zijn gewijzigd:

- Op 29 februari 2016 is de resultaatsverbintenis ingevoerd.
- Vanaf 1 januari 2017 schakelen de leerkrachten MO over naar een takenpakket van minstens 600 lesuren.
- In de nieuwe samenwerkingsovereenkomsten tussen het AgII en prioritaire partners (zoals bijvoorbeeld de VDAB, het Agentschap Wonen, het Agentschap Zorg en Gezondheid) staan gemeenschappelijke doelstellingen en afspraken over de organisatie en inhoud van de cursus MO.

Het is nodig om een gezonde balans te vinden tussen de noden van inburgeraars en de vragen vanuit het beleid, partners en voorzieningen.

### B.3. Concept

Er is een **algemeen kader aanbod MO**, opgesteld in **afstemming met Atlas en IN-Gent**, waarbinnen:

- de **minimale inhoud en vaardigheden** die in een cursus MO aan bod moeten komen zijn bepaald;
- de **waarden en normen**, zoals geformuleerd in het eindrapport van de commissie Bossuyt, op een kwalitatieve en respectvolle manier binnen de 11 leeromgevingen zijn geëxpliciteerd;
- de mogelijkheden voor een aanbod **MO op afstand** zijn onderzocht.

Na bepaling van het minimumaanbod MO wordt overgegaan tot **materiaal- en methodieontwikkeling**.

### B.4. Gerealiseerde acties

- **Basisaanbod MO**
  - De inhoud per leeromgeving uitwerken via denkdagen met de leerkrachten MO.
  - De inhoud bij externe partners en stakeholders aftoetsen (o.a. VDAB, VBO, Agentschap Wonen, Agentschap Zorg en Gezondheid, ViGeZ, Merhaba).
  - Een voorstel tot handleiding basisaanbod MO opmaken.
  - Een gemeenschappelijk document basisaanbod MO ontwerpen in afstemming met Atlas en IN-Gent.
- **MO op afstand**
  - De mogelijkheden onderzoeken om een aanbod te ontwikkelen voor inburgeraars die door werk of opleiding niet voltijds in een cursus MO aanwezig kunnen zijn (condities en randvoorwaarden).
  - Een voorstel van inhoud per leeromgeving opmaken.
- **Waarden en normen**
  - Het voorstel tot versterking van waarden en normen in MO bij externe experts aftoetsen.
  - Leerkrachten MO voeren het voorstel in.
- **Planning MO 2018**
  - Een AgII-brede systematiek voor de planning MO ontwikkelen, rekening houdend met het Vlaams werk-kader MO.

## C — Resultaatsverbintenis

### C.1. Objectief

Een kwalitatieve en objectieve evaluatie en beoordeling van de behaalde resultaten van inburgeraars tijdens het inburgeringstraject.



## C.2. Context

Om de resultaten die inburgeraars behalen meer zichtbaar te maken, werd op 29 februari 2016 de resultaatsverbintenis ingevoerd. De resultaatsverbintenis vervangt de inspanningsverplichting voor het volgen van een inburgeringstraject, zoals opgenomen in het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid. Concreet zal het inburgeringsattest enkel nog worden uitgereikt aan wie slaagt voor MO en NT2.

Om te slagen voor het vormingsonderdeel MO wordt een cursist geëvalueerd op basis van drie criteria:

1. regelmatige deelname
2. actieve deelname
3. uitvoering van twee acties uit het actieplan.

De eerste twee criteria worden permanent geëvalueerd door de leerkracht MO. Voor het laatste criterium hanteert de leerkracht het principe van een eindevaluatie. De cursist slaagt voor het vormingsonderdeel MO als hij voldoet aan de drie evaluatiecriteria.

## C.3. Concept

Leerkrachten MO zijn **opgeleid** om cursisten te evalueren. Pedagogische experts **ondersteunen** de leerkrachten, **valideren** de resultaten steekproefsgewijs en staan in voor permanente **kwaliteitszorg**.

## C.4. Gerealiseerde acties

- De evaluatie methodiek beoordelen en hiervoor een voorstel tot aanpassing uitwerken.
- Leerkrachten en trajectbegeleiders op Vlaams niveau raadplegen.
- Actieplannen bespreken en intervisie/supervisie voor leerkrachten organiseren.
- Richtlijnen voor evaluatie in MO uitwerken.

## D ——— MO op afstand (*blended learning in MO*)

### D.1. Objectief

We ontwikkelen een nieuw aanbod waarbij we contactonderwijs combineren met online leren. Op die manier flexibiliseren en optimaliseren we het bestaande aanbod MO. Kenmerken van *blended learning* zijn:

- differentiatie (aanbod op maat);
- variatie (in werkvorm, taken en oefeningen);
- toegankelijkheid (onafhankelijk van tijd en plaats);
- en stimuleert het groepsgevoel tussen cursisten (*community-building*).

### D.2. Context

Een aantal groepen inburgeraars kan moeilijk instappen in de cursus MO. *Blended learning* biedt mogelijks een oplossing. *Blended learning* laat toe om:

- in te zetten op digitale vaardigheden (geïntegreerd werken);
- het groepsgevoel tussen cursisten te stimuleren (*community-building*);
- op een andere manier in interactie te gaan met de leerkrachten MO (band met cursist opbouwen).

### D.3. Concept

We ontwikkelen een *blended learning*-aanpak die aansluit bij de noden en verwachtingen van de eindgebruikers: zowel de cursisten als de leerkrachten MO. In een *blended* traject krijgen waarden en normen voldoende aandacht.

We brengen de randvoorwaarden (succesfactoren) voor een duurzame *blended learning*-aanpak in kaart. Hierbij hebben we steeds aandacht voor theoretische en wetenschappelijk onderbouwde expertise.

We ontwerpen een gebruiksvriendelijk systeem (*usable*) dat intuïtief, toegankelijk en motiverend is. Dit is een noodzakelijke voorwaarde om ICT-drempels bij zowel cursisten als leerkrachten MO weg te werken.

We krijgen zicht op de kosten en baten, m.a.w. wat is de meerkost en/of besparing van een *blended learning*-aanpak in een bepaalde context of situatie. We gaan voor elk gebruikersprofiel op zoek naar de meest optimale verhouding tussen online onderwijs en offline contactonderwijs.

### D.4. Gerealiseerde acties

- Uitschrijven en indienen van het project 'Ontwikkeling van een *blended learning*-aanpak binnen Maatschappelijke Oriëntatie' (AMIF 420) bij het ESF-Agentschap. Dat gebeurde in samenwerking met het Centrum voor Taal en Onderwijs (CTO, KU Leuven), Atlas en IN-Gent.
- Voorbereiden van de opstart van het project.

### 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 2017 een afname van **6%** van het aantal unieke personen met een gesprek. In alle regio's van het werkingsgebied van het AgII is er sprake van een daling. In regio Antwerpen daalt het aantal gesprekken het sterkst (-15%).

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 28. Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	6 591	6 967	5 909
Limburg	6 339	6 311	5 766
Oost-Vlaanderen	7 293	7 771	6 992
Vlaams-Brabant	9 210	10 996	9 777
West-Vlaanderen	7 487	7 649	7 138
Stad Antwerpen	12 186	16 143	15 975
Brussel	17 542	18 614	18 308
Stad Gent	7 898	8 283	7 592
<b>Totaal</b>	<b>72 876</b>	<b>79 748</b>	<b>75 187</b>

Van de 108.758 uitgevoerde gesprekken in Vlaanderen en Brussel vonden er **43.653** 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 29. Aantal uitgevoerde gesprekken naar type in Vlaanderen en Brussel in 2017

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Antwerpen	6 479	290	30	6 799
Limburg	7 228	260	43	7 531
Oost-Vlaanderen	9 375	116	126	9 617
Vlaams-Brabant	10 606	428	293	11 327
West-Vlaanderen	7 958	304	117	8 379
<b>Subtotaal</b>	<b>41 646</b>	<b>1 398</b>	<b>609</b>	<b>43 653</b>
Stad Antwerpen	22 581	1 187	218	23 986
Brussel	23 632	2 516	66	26 214
Stad Gent	14 447	138	320	14 905
<b>Totaal</b>	<b>102 306</b>	<b>5 239</b>	<b>1 213</b>	<b>108 758</b>

## A.2. Testen naar type

In 2017 zijn er in Vlaanderen en Brussel 63.409 testen afgenomen, waarvan **27.290** in het werkingsgebied van het AgII. Een overzicht van de testen:

- De **Covaartest** dekt **38%** van alle testen in Vlaanderen en Brussel. Het is een cognitieve vaardigheidstest om de leervaardigheid en het leertraject van de kandidaat-cursist te bepalen.
- De **CBE-instaptest (8%)** is een lees- en schrijftest. Bij gebrekkige alfabetisering of bij twijfel wordt meestal doorverwezen naar de Centra voor Basiseducatie (CBE) voor verdere testing.
- De **CVO-instaptest (48%)** peilt naar het reeds verworven niveau van het Nederlands om het instapniveau in een reguliere cursus in Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO) te bepalen.
- **Civiele testen (6%):**
  - De vrijstellingsproef inburgering die nagaat of de inburgeraar een vrijstelling krijgt voor het luik NT2.
  - De COC-test is een preselectietest voor kandidaat sociaal tolken en vertalers.
  - De test van Kind en Gezin die bepaalt of een kandidaat voldoet aan de taalvereisten om te werken als begeleider of verantwoordelijke bij Kind en Gezin.
  - De civiele testen A1-2 en B1-2 zijn certificerende, niveaubepalende testen waarvoor de geslaagde kandidaat een bewijs ontvangt.
  - De prescreening civiele testen biedt de mogelijkheid om een inschatting van de slaagkansen te geven vóór de eigenlijke testen.

≡ figuur 30. Aantal testen in Vlaanderen en Brussel naar type in 2017

Werkingsgebied	Covaar	CBE instaptest	CVO instaptest	Civiele test	Latijns schrift test	Totaal
Antwerpen	2 480		1 425	331		<b>4 236</b>
Limburg	1 924	302	1 249	307		<b>3 782</b>
Oost-Vlaanderen	2 421	1322	3 358	129		<b>7 230</b>
Vlaams-Brabant	2 732	12	4 160	65		<b>6 969</b>
West-Vlaanderen	3 211		1 558	304		<b>5 073</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>12 768</b>	<b>1 636</b>	<b>11 750</b>	<b>1 136</b>		<b>27 290</b>
Stad Antwerpen	3 563	2 394	5 107	903		<b>11 967</b>
Brussel	5 843	467	10 615	1 346		<b>18 271</b>
Stad Gent	2 032	227	2 832	573	137	<b>5 801</b>
Onbekend		80				<b>80</b>
<b>Totaal</b>	<b>24 206</b>	<b>4 804</b>	<b>30 304</b>	<b>3 958</b>	<b>137</b>	<b>63 409</b>

### A.3. Adviezen

In Vlaanderen en Brussel werden in 2017 60.549 adviezen NT2 gegeven, waarvan **28.364** door het AgII. De verschillende adviezen zijn:

- CBE: een traject van 240 uur
- CBE alfa: een traject van 600 uur
- CBE NT2: een verkort traject van 180 uur
- CVO standaard: een traject van 120 uur
- CVO verkort of UTC standaard: een traject van 80u
- CVO verlengd: een traject van 180 uur
- Ander advies: adviezen bij doorverwijzing naar andere aanbodverstrekkers NT2, bijvoorbeeld Syntra en VDAB, bij personen die slagen voor de wooncodetest of bij personen die geen les meer willen volgen na afronding van het intakegesprek.

De globale verdeling tussen alle adviezen CBE en CVO bedraagt voor Vlaanderen en Brussel respectievelijk 22% en 77%. In het werkingsgebied van het AgII gaat het om **23% adviezen CBE** en **75% adviezen CVO**. Het aandeel CBE is het laagst in Vlaams-Brabant (19%) en het hoogst in regio Antwerpen (30%).

≡ figuur 31. Aantal adviezen per leervaardigheid in Vlaanderen en Brussel in 2017

	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO standaard	CVO verkort of UTC	CVO verlengd	Ander advies	Totaal
Antwerpen	72	573	889	1 861	1 107	512	28	<b>5 042</b>
Limburg	57	308	750	1 604	1 076	431	99	<b>4 325</b>
Oost-Vlaanderen	80	364	787	1 911	991	701	121	<b>4 955</b>
Vlaams-Brabant	102	321	1 098	3 551	1 854	876	261	<b>8 063</b>
West-Vlaanderen	66	465	719	2 900	884	923	22	<b>5 979</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>377</b>	<b>2 031</b>	<b>4 243</b>	<b>11 827</b>	<b>5 912</b>	<b>3 443</b>	<b>531</b>	<b>28 364</b>
Stad Antwerpen	3.396	286	428	5 275	1 800	3.035	148	<b>14 368</b>
Brussel	46	450	931	5 454	5 664	898	34	<b>13 477</b>
Stad Gent	926	27	120	965	1 617	666	19	<b>4 340</b>
<b>Totaal</b>	<b>4 745</b>	<b>2 794</b>	<b>5 722</b>	<b>23 521</b>	<b>14 993</b>	<b>8.042</b>	<b>732</b>	<b>60 549</b>

### A.4. Inschrijvingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In vergelijking met 2016 **steeg** het totale aantal inschrijvingen met **2%**.

≡ figuur 32. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2015-2017

Aanbodverstrekker	2015	2016	2017
CBE	66 657	72 290	77 785
CVO	250 437	250 537	251 311
<b>Totaal</b>	<b>317 094</b>	<b>322 827</b>	<b>329 096</b>

## A.5. Taalbewijzen

In Vlaanderen en Brussel werden in 2017 **2.542 taalbewijzen** afgeleverd. Dit is een **stijging van 126%** ten opzichte van 2016.

≡ **figuur 33.** Aantal afgeleverde bewijzen per type in het werkingsgebied van AgII in 2015-2017

Type test	2015	2016	2017
COC (preselectie sociaal tolken en vertalen)	46	53	74
Kind en Gezin (begeleider/verantwoordelijke)	14	48	81
Vrijstelling inburgering	305	886	692
Thuis taal Nederlands		767	939
Civiele testen A1-2			1 426
Civiele testen B1-2			105
Prescreening Civiele Test			651
<b>Totaal</b>	<b>365</b>	<b>1 754</b>	<b>3 968</b>

## B ——— Civiele testen

### B.1. Objectief

Het taalniveau NT2 van anderstalige volwassenen wordt op een valide en betrouwbare manier geattesteerd met garantie van gelijke behandeling van elke kandidaat.

### B.2. Context

Voor de sectorhervorming leverden de Huizen van Nederlands al taalbewijzen voor anderstaligen voor de beleidsdomeinen wonen, inburgering en bestuurszaken. Het *Regeerakkoord Vlaamse Regering 2014-2019. Vertrouwen Verbinden Vooruitgaan en de Beleidsnota Integratie en Inburgering 2014-2019* geeft de Agent-schappen Integratie en Inburgering en het Huis van het Nederlands Brussel (HvN Brussel) **attesteringsbevoegdheid**.

Het Nederlandse testbureau Bureau ICE kreeg de opdracht om een digitale toetsbatterij te ontwikkelen waarmee het taalniveau van anderstaligen voor verschillende taalniveaus kan worden geattesteerd. De testen zijn gebaseerd op het Europees Referentiekader (ERK) en werden op 1 september 2016 opgeleverd. De voorbereiding voor de invoering van de testen startte in 2016.

Vanaf augustus 2017 gebruiken we de nieuwe taaltesten om bewijzen van een taalniveau uit te reiken. In een eerste fase verzamelen we informatie over de taaltesten en de werking in functie van evaluatie en bijsturing. Deze fase loopt van 16 augustus 2017 tot 15 februari 2018. Hierna zal een beslissing over de aanpak op lange termijn genomen worden.

### B.3. Concept

In samenwerking met externe stakeholders (IN-Gent, Atlas, HVN Brussel, Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB), Kabinet Homans, Onderwijsinspectie, Bureau ICE, UTC Gent, AHOVOKS, Leerpunt Gent-Meetjesland-Leieland) realiseren we:

- de ontwikkeling van een nieuwe uniforme toetsbatterij;
- de organisatie van een pretest van de nieuwe uniforme toetsbatterij;
- de oplevering van een draaiboek;

- de oplevering van een reglement;
- de oplevering van een webpagina waarmee de kandidaten zich kunnen voorbereiden;
- de oplevering van een attest;
- de organisatie van vorming voor nieuwe testafnemers en intervisie voor alle testafnemers;
- de opname van de toetsbatterij in de reguliere werking.

#### **B.4. Gerealiseerde acties**

- Herwerken van de procedure op basis van de tweede pretest:
  - De kandidaat komt eerst op een prescreeningsgesprek en doet nadien de testdelen lezen en luisteren.
  - Wie slaagt voor die testdelen, stroomt door naar de testdelen spreken en schrijven.
- Opleveren van het draaiboek, reglement, webpagina en attest.
- Opleiden van de consulenten NT2 zodat vanaf augustus 2017 kandidaten kunnen worden ingeschreven in de drie testcentra: Atlas, In-Gent en HvN Brussel.
- Opstarten van twee nieuwe testcentra in Kortrijk en Hasselt:
  - Afnemen van certificerende taaltesten Nederlands vanaf november 2017.
  - Tweemaandelijks rapporteren aan het ABB over het aantal afgenomen testen en resultaten, het profiel van de kandidaten, de inzet van personeel voor de afname en beoordeling van deze testen en een evaluatie van het proces van afname en beoordeling.

## JR.1.1.6. Minderjarige nieuwkomers en andertalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat.

### A — Cijfers

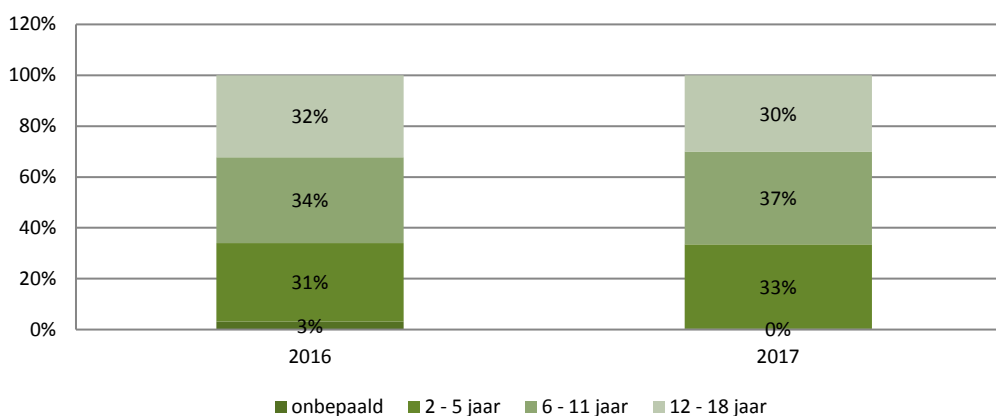
#### A.1. Instroom

In 2017 waren er in **Vlaanderen 10.999 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar. Dat is een **daling van 7%** ten opzichte van 2016. 33% was kleuter, 37% op lagere schoolleeftijd en 30% 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 34. Instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen naar leeftijdsgroep in 2017

Werkingsgebied	2,5-5 jaar	6-11 jaar	12-18 jaar	Onbepaald	Totaal
Antwerpen	669	697	656	11	<b>2 033</b>
Limburg	502	549	499	6	<b>1 556</b>
Oost-Vlaanderen	459	490	349	2	<b>1 300</b>
Vlaams-Brabant	531	581	526	2	<b>1 640</b>
West-Vlaanderen	497	597	459	4	<b>1 557</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>2 658</b>	<b>2 914</b>	<b>2 489</b>	<b>25</b>	<b>8 086</b>
Stad Antwerpen	787	872	618	1	<b>2 278</b>
Stad Gent	211	231	193		<b>635</b>
<b>Totaal</b>	<b>3 656</b>	<b>4 017</b>	<b>3 300</b>	<b>26</b>	<b>10 999</b>

≡ figuur 35. Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2016-2017



#### A.2. Toeleiding naar onderwijs

Anders dan in de steden Antwerpen en Gent is er in het werkingsgebied van het AgII slechts een geringe toeleiding van anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers naar het 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 36. Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2015-2017

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	6	4	64
Brussel	123		189
Limburg	11	12	79
Oost-Vlaanderen			14
Vlaams-Brabant	2	1	4
West-Vlaanderen	15	26	38
Stad Antwerpen	1 330	1 856	2 712
Stad Gent	278	268	220
<b>Totaal</b>	<b>1 765</b>	<b>2 164</b>	<b>3 318</b>

## B ——— Toeleiding minderjarigen

### B.1. Objectief

**Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters** krijgen in elke regio van het AgII een kwaliteitsvolle toeleiding naar het onderwijs.

### B.2. Context

Het aantal toeleidingstrajecten naar het onderwijs is eerder gering. De kinderen van nieuwkomers die zich aanmelden in een van onze vestigingen, zijn vaak al door lokale partners toegeleid naar het onderwijs. Daarnaast is de uitbouw van de minderjarigenwerking erg verschillend van regio tot regio. De toeleiding van anderstalige kleuters naar het onderwijs is eveneens een opdracht van lokale besturen, onderwijs en welzijnsvoorzieningen (Kind en Gezin). Via de samenwerking met scholen, lokale besturen en welzijnsvoorzieningen zet het AgII in op kleuterparticipatie.

### B.3. Concept

Er is een **algemeen kader werving en toeleiding minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters**. Dat kader bevat een overzicht van de **fasen** waaruit de werving en toeleiding bestaan en beschrijft per fase de **stappen** die gezet worden.

**Methodieken en instrumenten** om ouders en minderjarigen wegwijs te maken in (onthaal-)onderwijs en gericht door te verwijzen, worden ingezet via trajectbegeleiding en de cursus MO.

Overkoepelende en regiospecifieke **afspraken met lokale besturen en lokale overlegplatforms** over samenwerking en de aanpak van knelpunten zijn gemaakt.

### B.4. Gerealiseerde acties

- Opmaken, verspreiden en invoeren van de werkwijze 'Toeleiding van minderjarige nieuwkomers naar onderwijs', met inbegrip van richtlijnen voor de registratie in KBI-Connect.
- Organiseren van interne vormingen over inschrijvingsrecht en de werking van de lokale overlegplatformen (LOP's).
- Ontwikkelen, verspreiden en invoeren van ondersteunende materialen (infiches) 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.

## Operationele doelstelling 1.2.

// S.D.1. Personen van buitenlandse herkomst en anderstaligen zetten hun talenten optimaal in en kunnen zich verder ontplooiën. //

***Het Agentschap 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. Imams van erkende en niet-erkende moskeeën krijgen een inburgeringstraject op maat

#### A — MO op maat van imams

##### A.1. Objectief

Imams in Vlaanderen zijn in hun positie en rol **versterkt** via het volgen van een gericht en geïntegreerd vormingsaanbod:

- dat beter inspeelt op hun specifieke leernoden en -behoeften;
- dat beter aansluit bij het werkveld van de imams in Vlaanderen.

##### A.2. Context

Het project 'Inburgering op maat van imams' werd op 2 november 2015 ingediend bij het ABB. Een goedkeuring volgde op 11 december 2015. De projectsubsidie liep **van 1 januari 2016 t.e.m. 31 december 2016**. Het project omvatte **twee pilootprojecten**:

- 1 in de stad Antwerpen, uitgevoerd door Atlas;
- 1 in de provincie Vlaams-Brabant, uitgevoerd door het AgII.

##### A.3. Concept

In het pilootproject van het AgII komen de volgende aspecten aan bod:

- De imams volgen **lessen maatschappelijke oriëntatie** met als doel:
  - inzicht krijgen in de Vlaamse samenleving en context;
  - op diverse vragen van de gelovigen, de lokale gemeenschap en de bredere omgeving kunnen antwoorden via duiding, advies of ondersteuning;
  - inzicht hebben in en kunnen reflecteren over hun specifieke taak en rol binnen de gemeenschap in Vlaanderen;
  - inzicht krijgen in en worden gestimuleerd tot dialoog op verschillende niveaus: binnen de eigen geloofsgemeenschap en buiten de gemeenschap.
- De imams volgen sessies waar de nadruk ligt op **mondelijke vaardigheden en oefenkansen Nederlands**.
- Indien mogelijk wordt het NT2-traject **geïntegreerd** met de module MO. Dit is afhankelijk van de intake en niveaubepaling.
- De sessies worden begeleid door een **leerkracht MO** en naargelang het thema door **experten**.
- Op het einde van het traject wordt een **advies** geformuleerd over de verdere taalverwerving Nederlands en indien nodig of mogelijk een verdere **toeleiding** naar een regulier aanbod.

- Er wordt gebruik gemaakt van de diversiteit van de doelgroep.
- Van bij de start wordt ingezet op het creëren van een **draagvlak** door actief sleutelfiguren en –organisaties te betrekken.
- Er is aandacht voor **uitwisseling** in functie van beleidsadvisering;
- Er is ruimte om te **experimenteren en specifieke accenten** te leggen.

#### A.4. Gerealiseerde acties

- **Interne evaluatie van het aanbod**
  - Evalueren van de inhoud en de organisatie van het aanbod.
- **Eindrapportage**
  - Opmaken van de eindrapportage van het project met:
    - een beschrijving van de organisatorische en inhoudelijke aanpak;
    - een evaluatie van de organisatorische en inhoudelijke aanpak en resultaten;
    - conclusies, succesfactoren en knelpunten;
    - en een formulering van te ondernemen acties om het aanbod te verankeren in de reguliere werking.
- **Beleidsadvies**
  - Opmaken van een ontwerp van beleidsadvies over de organisatie van een structureel aanbod ‘Inburgering op maat van bedienaars van erediensten’ in samenwerking met Atlas.
  - Goedkeuren van de ontwerpnota door de projectstuurgroep.
  - Voorbereiden van de finalisering van de beleidsnota in 2018.

#### A.5. Documenten

De eindrapportage van het pilootproject kan worden opgevraagd.

### JR.1.2.2. 16- tot 18-jarige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.

#### A — Centrale begeleiding voor 15-19-jarige nieuwkomers uit derde landen

##### A.1. Objectief

**15 tot 19-jarige anderstalige nieuwkomers** vinden een betere aansluiting bij het regulier onderwijs, andere opleidingsstructuren of de werkvloer via:

- 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;
- een gestroomlijnd en optimaal aanbod op niveau van de actoren, om een snelle en kwalitatieve doorverwijzing te garanderen.

##### A.2. Context

Het project Proeftuinen ‘Centrale begeleiding voor 15 tot 19-jarige nieuwkomers uit derde landen’ werd op 31 juli 2015 ingediend bij het ESF-Agentschap. Een goedkeuring volgde op 14 september 2015. Het project

(AMIF 321) liep van oktober 2015 t.e.m. december 2016. De evaluatie van de proeftuinen met het oog op de rapportering voor ESF gebeurde in de periode januari-maart 2017.

Op 16 december 2016 verscheen een nieuwe projectoproep (AMIF 385) voor de continuering van de dienstverlening die binnen AMIF-oproep 321 via proeftuinen werd ontwikkeld. De focus van deze oproep ligt op de verankering van het ontwikkelde aanbod. De projectperiode loopt van 1 maart 2017 tot en met 31 augustus 2018.

### A.3. Concept

In proeftuinen, verspreid over het werkingsgebied van het AgII, zetten we in op de begeleiding voor de doelgroep. De bestaande expertise van het AgII in trajectbegeleiding en MO vormde de basis en werd verder uitgewerkt voor deze specifieke doelgroep. Het aanbod bestond in elke proeftuin uit 2 luiken:

1. Individuele begeleiding van de jongere, waarbij de trajectbegeleider optreedt als casemanager, een aanbod MO op maat en groepsactiviteiten.
  4. De opstart van een regionaal overlegplatform om het aanbod met de partners te stroomlijnen en afspraken te maken over taakafbakening.

### A.4. Gerealiseerde acties

- Continuëren 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.
- Analyseren van de middelen die nodig zijn voor het structureel invoeren van de gevalideerde methodiek en werkwijze.
- Monitoren van het aanbod.

### A.5. Documenten

De projectplanning per regio, de indicatorenlijst en de analyse van de kost kunnen opgevraagd worden.

## JR.1.2.3. Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen krijgen een inburgeringstraject op maat.

### A — Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen

#### A.1. Objectief

**Laaggeletterde vrouwen uit derde landen met jonge kinderen** zijn beter geïntegreerd in de samenleving door:

- een gericht en geïntegreerd vormingsaanbod dat beter inspeelt op hun specifieke leernoden en leerbehoeften;
- een sterk partnerschap dat een inburgeringstraject op maat kan realiseren.

## A.2. Context

Het project Proeftuinen 'Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen' werd op 31 juli 2015 ingediend bij het ESF-Agentschap. Een goedkeuring volgde op 14 september 2015. Het project (AMIF 320) liep van oktober 2015 t.e.m. december 2016. De evaluatie van de proeftuinen met het oog op de rapportering voor ESF gebeurde in de periode januari-maart 2017.

In december 2016 verscheen een nieuwe projectoproep (AMIF 384) voor de continuering van het geïntegreerd inburgeringsaanbod dat binnen de AMIF-oproep 320 werd ontwikkeld. De projectperiode loopt van 1 maart 2017 tot en met 31 augustus 2018.

## A.3. Concept

Het aanbod vertrekt vanuit de vragen en behoeften van de doelgroep en bestaat in elke proeftuin minimaal uit:

- kinderopvang op of nabij de lesplaatsen;
- Nederlandse taalles;
- ondersteuning in zorg en opvoeding;
- verhogen van de ontwikkelkansen van de kinderen;
- integratie en versterking van de moeders.

Verspreid over het werkingsgebied van het AgII, realiseren proeftuinen een geïntegreerd aanbod voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen. Dat gebeurt telkens in een samenwerkingsverband tussen het AgII, het CBE en een reguliere voorziening voor jonge kinderen en gezinnen.

Via een *Lerend Netwerk* wordt expertise gedeeld en wordt gewerkt aan een draaiboek met een structureel inhoudelijk en organisatorisch kader 'inburgering op maat van laaggeletterde vrouwen'. VBJK (centrum voor Vernieuwing in de Basisvoorzieningen voor Jonge Kinderen) staat in voor de organisatie en opvolging van het netwerk.

## A.4. Gerealiseerde acties

- Indienen van een projectvoorstel (AMIF 384) voor de continuering van het aanbod in vijf regio's: West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen, Antwerpen, Brussel en Vlaams-Brabant (februari 2017).
- Continuëren van het aanbod in alle regio's, waarvan in regio Limburg zonder bijkomende projectmiddelen (vanaf maart 2017).
- Organiseren van een ondersteuningsaanbod voor betrokken MO-leerkrachten met het oog op kennis- en expertisedeling en het leren toepassen van instrumenten op maat van de doelgroep.
- Afstemmen op bovenlokaal niveau met Atlas, IN-Gent, de Federatie voor Basiseducatie, Kind en Gezin en VVSG.

## A.5. Documenten

Het centrale actieplan en de regionale actieplannen kunnen worden opgevraagd.

#### JR.1.2.4. Personen van buitenlandse herkomst die vanuit Brussel en Wallonië instromen naar de brede Vlaamse Rand krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.

##### A — Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand

###### A.1. Objectief

Het project *Integrale Aanpak Instroom Vlaamse Rand* ondersteunt 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. Een behoeftedekkend aanbod wordt gerealiseerd door een integrale aanpak. Dat is:

- vanuit de lokale omgeving;
- over alle lokale beleidsdomeinen heen;
- in maximale afstemming tussen het lokale, provinciale en Vlaamse beleidsniveau;
- onder regie van het lokale bestuur.

Een Lokaal **Plan van Aanpak** wordt per gemeente opgemaakt. Dat bepaalt welke diensten, acties en beleidsdaden nodig zijn om de verhoogde instroom te benaderen en welke taken de betrokken partners zullen opnemen.

###### A.2. Context

Een specifieke realiteit bestaat in de (brede) Vlaamse Rand, met name:

- een grote instroom van nieuwe inwoners met een migratieachtergrond, vooral vanuit Brussel;
- zeer snelle evoluties in de bevolkingssamenstelling;
- een grote druk op de gemeentelijke voorzieningen;
- een grote druk op de lokale samenleving;
- geen 'centrumsteden' wel gelijklopende uitdagingen op wijk of deelgemeenteniveau;
- een historische achterstandspositie als regio in reguliere voorzieningen en eerstelijnswork.

###### A.3. Concept

Er wordt gewerkt op twee sporen.

###### 1. Het begeleidingsproces in de proeftuinen Dilbeek, Sint-Pieters-Leeuw en Vilvoorde

De lokale integratiedienst regisseert de uitwerking van de integrale aanpak. Het AgII ondersteunt de integratiedienst in de verschillende fases van het project. Het AgII ontwikkelt een eigen aanbod op maat van de proeftuin.

###### 2. De monitoring, beschrijving en analyse

De Vlaamse Rand is een 'time lapse'-regio voor evoluties die elders in Vlaanderen ook (zullen) plaatsvinden. Het AgII onderzoekt hoe onze expertise en ons aanbod op maat ingezet kan worden en ontwikkelt concrete tools en methodieken.

De timing voor verankering van het project wordt afgestemd met de komende lokale verkiezingen (2018) en de nieuwe beleids- en beheerscyclus (BBC) 2020-2025 (planningsjaar 2019).

#### A.4. Gerealiseerde acties

- Werken aan politiek en administratief draagvlak.
- Monitoring van de instroom.
- Ontwikkelen van procedures voor de doorverwijzing van anderstalige nieuwe inwoners naar een screeningsgesprek.
- Ondersteunen van de screeningsgesprekken met nieuwe inwoners:
  - opstarten van de inzet van screeners;
  - opstarten van een analyseoverleg met de integratiedienst op basis van de resultaten uit de ‘registratie-tool screeners’.
- Bevragen van verschillende stakeholders over de toegankelijkheid van het lokaal aanbod.
- Voorbereiden van de opstart van het lokaal plan van aanpak: verzamelen van concrete aanbevelingen ter versterking van een integrale aanpak van het onthaal- en integratiebeleid van de proeftuinen.
- Opstarten van de proeftuin Vilvoorde.

#### JR.1.2.5. Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.

#### A ——— Proeftuinen loopbaan aanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen

##### A.1. Objectief

**Hoogopgeleide nieuwkomers** krijgen meer kans op een job gelijk aan hun opleidingsniveau door:

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

##### A.2. Context

VDAB is promotor van het project (AMIF 339) Proeftuinen ‘Loopbaanaanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers uit derde landen’. AgII is in alle regio’s van haar werkingsgebied als projectpartner betrokken, behalve in provincie Antwerpen. Daar nemen we met eigen middelen deel aan het project. Het project loopt van 1 april 2016 tot 31 maart 2018.

##### A.3. Concept

We organiseren regionale proeftuinen en bouwen onze expertise verder uit om tot een structureel inhoudelijk en organisatorisch kader ‘loopbaanaanpak voor hoogopgeleide nieuwkomers’ te komen.

De integratie van de dienstverlening van de verschillende actoren (VDAB, AgII, werkgevers, onderwijs) vormt de rode draad. Elke proeftuin werkt acties uit rond vier kernonderwerpen:

- one-stop-shop of 1-contactloket;
- ontwikkelen van geïntegreerde trajecten;
- hertekenen van educatieve trajecten naar professioneel perspectief;
- aanpak werkgevers (tools, instrumenten).

Minimaal in elke proeftuin:

- toeleiden van kandidaten;
- expertise toepassen in professionele en educatieve loopbaanoriëntatie en delen met partners;
- doorverwijzen van kandidaten naar cursussen MO en NT2.

#### A.4. Gerealiseerde acties

- Continuëren van de proeftuinen.
- Versterken van het netwerk.
- Verkennen van mogelijkheden tot structurele verankering van het aanbod en de partnerschappen.

#### A.5. Documenten

Het projectvoorstel, de partnerschapsovereenkomsten en de actieplannen van de proeftuinen kunnen opgevraagd worden.

### JR.1.2.6. Buitenlandse kenniswerkers krijgen een aanbod op maat.

#### A ——— Expat op pad

##### A.1. Objectief

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

##### A.2. Context

Via een Impulssubsidie Vlaamse Rand (Vlaamse Gemeenschap) zijn de nodige middelen gevonden om een onthaalbeleid op maat van expats en kenniswerkers op te zetten in Hoeilaart, Tervuren en Zaventem. Het AgII is betrokken bij de totstandkoming van de subsidieaanvraag en de verdere projectontwikkeling.

##### A.3. Gerealiseerde acties

- Opvolgen van het intergemeentelijk project vanuit de projectstuurgroep (met vertegenwoordiging vanuit het AgII, de betrokken lokale besturen, vzw De Rand en de provincie Vlaams-Brabant).
- Individueel ondersteunen van de drie gemeenten bij de projectuitvoering en het uittekenen van een lokaal onthaalbeleid op maat:
  - uitbouwen van de welkomteams;
  - werven van vrijwilligers;
  - uitwerken van een opleidingspakket voor vrijwilligers;
  - ontwikkelen van een digitaal onthaalplatform.



### JR.1.2.7. De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat.

#### A ——— Inventaris aanbod bijzondere doelgroepen

##### A.1. Objectief

Door het realiseren van vormings- en begeleidingstrajecten op maat voor bijzondere doelgroepen:

- bieden we een antwoord op de noden van bijzondere doelgroepen;
- ontwikkelen we goede praktijken met het oog op verankering binnen het eigen reguliere aanbod of het aanbod van een reguliere voorziening.

##### A.2. Gerealiseerde acties

Inventaris van het aanbod op maat voor specifieke doelgroepen. De inventaris bevat een omschrijving van de doelgroep, de doelstelling, het aantal deelnemers en de betrokken partners. Het gaat onder meer om een aanbod op maat voor:

- **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 lessen Nederlands, MO, opvoedingsondersteuning, kennismaking met kinderopvang en individuele begeleiding (AMIF 384).
- **Anderstalige ouders**
  - Ondersteuning tijdens de aanmeldings- en inschrijvingsperiode voor het lager en secundair onderwijs.
- **Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers**
  - Trajectbegeleiding op maat voor en doorverwijzing van werkzoekenden naar de one-stop-shops van de VDAB (AMIF 339).
  - Toeleiding naar Social-Profitsalons waar werkzoekenden in contact komen met werkgevers uit de social profit.
  - Matching van werkzoekenden aan vacatures van het OCMW (AMIF-project @level2work).
- **Mensen zonder wettig verblijf**
  - Informatiesessies verblijfsperspectieven en terugkeer in de cursus toekomstoriëntering van vzw Meeting.
- **(Erkende) vluchtelingen en asielzoekers**
  - Toeleiding naar een traject richting zelfstandig ondernemerschap.

##### A.3. Documenten

De inventaris van het trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod voor bijzondere doelgroepen kan opgevraagd worden.

### Operationele doelstelling 1.3.

// S.D.1. Personen van buitenlandse herkomst en anderstaligen zetten hun talenten optimaal in en kunnen zich verder ontplooien. //

***Het Agentschap 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 ——— **Samenwerkingsovereenkomsten prioritaire partners en afstemming met Vlaamse beleidsdomeinen**

###### A.1. Objectief

Een verhoogde **doeltreffendheid** van het inburgeringstraject door een optimale **afstemming en samenwerking met prioritaire partners**.

###### A.2. Context

De doeltreffendheid van het inburgeringstraject is afhankelijk van verschillende factoren en actoren. Het realiseren van een optimale samenwerking en afstemming met prioritaire partners is een wezenlijk onderdeel van de kwalitatieve uitbouw van onze dienstverlening. Inburgeraars een naadloos traject aanbieden impliceert:

- kennis hebben over en inzicht hebben in de werking en het aanbod van prioritaire partners;
- een vlotte communicatie en gegevensuitwisseling tussen alle betrokken actoren;
- bijsturing van de interne werking en het eigen aanbod op basis van tevredenheidsmetingen bij gebruikers en partners.

In 2016 sloot het AgII samenwerkingsovereenkomsten af met:

- Het **Minderhedenforum** en **VVSG**. Beide organisaties zijn belangrijke stakeholders voor het AgII en voor de Vlaams minister bevoegd voor het integratie- en inburgeringsbeleid. Beide organisaties zetelen als waarnemend expert in de Vlaamse integratiecommissie, zijn lid van de raad van bestuur van het AgII en vertegenwoordigen onze prioritaire klanten.
- **Vzw De Rand** en de **Limburgse Integratieraad**. Beide organisaties zijn belangrijke stakeholders voor het AgII in de regionale uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid en het realiseren van een optimale samenwerking met lokale partners.
- De **VDAB**. De samenwerkingsovereenkomst zet in op:
  - een gestroomlijnde en gelijkwaardige regionale samenwerking;
  - een betere dienstverlening voor de gemeenschappelijke doelgroep;
  - een grotere toegankelijkheid bij werkgevers;
  - een positieve beeldvorming ten aanzien van personen van buitenlandse herkomst.
- Het **Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG)**. De samenwerking bevat onder meer afspraken over:
  - het uitdragen van het Vlaams preventieve gezondheidsbeleid;
  - het vergroten van de (onbekende) dekkingsgraad van de screeningsonderzoeken voor tuberculose bij nieuwe inburgeraars;
  - het opnemen van specifieke thema's uit het Vlaamse preventieve gezondheidsbeleid in het inburgeringstraject;

- het bevorderen en kenbaar maken van het sociaal tolken bij relevante partners;
- toegepaste methodieken binnen het preventieve gezondheidsbeleid afstemmen op de doelgroep inburgeraars;
- het ontsluiten van expertise over de verblijfsrechtelijke onderdelen van de preventieve gezondheidszorg.

Elke samenwerkingsovereenkomst bevat het engagement om de samenwerking jaarlijks te concretiseren op basis van ieders plannen en prioriteiten.

### A.3. Concept

De samenwerkingsovereenkomsten bieden voor het AgII en zijn prioritaire partners een sterk kader voor de realisatie van gezamenlijke doelstellingen. Voor de regio's van het AgII zijn ze een houvast voor de operationele vertaling. Projectwerking vanuit sterke partnerschappen zorgt voor een gedeelde expertiseopbouw en een geïntegreerd aanbod op maat van specifieke doelgroepen.

Het AgII is een actieve partner in de Vlaamse Integratiecommissie en de coördinatiegroep woonwagewerk. Het AgII gaat voor de uitvoering van haar taken bilaterale samenwerkingen aan met partners binnen de Vlaamse beleidsdomeinen.

### A.4. Gerealiseerde acties

- **Samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners**
  - Concretiseren van de samenwerking op basis van ieders plannen en de prioriteiten van **vzw De Rand**, de **Limburgse Integratieraad**, de **Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG)** en het **Minderhedenforum**.
- **Afstemming Vlaamse beleidsdomeinen**
  - Concretiseren van de samenwerking met **VDAB** en **Agentschap Zorg en Gezondheid**.
  - Uitbouwen van de samenwerking met **Agentschap Wonen-Vlaanderen** naar aanleiding van de verhoogde asielinstream, de overdracht van het woonwagenebeleid naar de minister bevoegd voor Wonen en de invoering van taaltesten als gevolg van de wijzigingen van het Kaderbesluit Sociale Huur.
  - Afstemmen met het **Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)** naar aanleiding van de invoering van de conceptnota NT2.
  - Inbrengen van expertise in de **Ambtelijke werkgroepen EVC (Eerder Verworven Competenties)** om de toegankelijkheid van EVC-procedures voor personen van buitenlandse herkomst te verhogen.
  - Afstemmen met diverse beleidsdomeinen over de inhoud van het nieuwe basisaanbod Maatschappelijke Oriëntatie.
- **Afstemming Brusselse beleidsdomeinen**
  - Uitwerken van de samenwerkingsovereenkomst tussen het AgII, de Brusselse tewerkstellingspartners Actiris en VDAB Brussel, en het Huis van het Nederlands Brussel. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst zet in op:
    - een gestroomlijnde en gelijkwaardige regionale samenwerking;
    - een betere dienstverlening voor de gemeenschappelijke doelgroep;
    - een grotere toegankelijkheid bij werkgevers;
    - een positieve beeldvorming ten aanzien van personen van buitenlandse herkomst.

## B — Uniformeren en standaardiseren aanbod diplomagelijkschakeling

### B.1. Cijfers

In Vlaanderen en Brussel steeg het aantal begeleidingen voor diplomagelijkschakeling met 47% ten opzichte van 2016. In het werkingsgebied van het AgII gaat het om een stijging van 55%.

≡ *figuur 37. Aantal toeleidingen diplomagelijkschakeling in Vlaanderen en Brussel (2015-2017, incl. partner Naric)*

Werkingsgebied	2015	2016	2017
Antwerpen	159	117	292
Brussel	365	257	435
Limburg	234	305	319
Oost-Vlaanderen	305	338	540
Vlaams-Brabant	426	389	525
West-Vlaanderen	192	192	368
<b>Subtotaal</b>	<b>1 681</b>	<b>1 598</b>	<b>2 479</b>
Stad Antwerpen	264	366	549
Stad Gent	310	445	508
<b>Totaal</b>	<b>2 255</b>	<b>2 409</b>	<b>3 536</b>

### B.2. Objectief

In afstemming met partners realiseert het AgII een gestandaardiseerde en kwaliteitsvolle dienstverlening diplomagelijkschakeling.

### B.3. Context

De erkenningsprocedure voor diplomagelijkschakeling is complex op meerdere vlakken. Tegelijkertijd is een erkenning van een behaald diploma een grote opstap naar integratie. Het bevordert de zelfstandigheid van de nieuwkomer en het geeft erkenning voor hun persoon en competenties. Bovendien leidt een erkenning van het diploma ertoe dat de nieuwkomer de eerder verworven competenties kan inzetten in zijn zoektocht naar werk.

Het werken met specialisten diplomagelijkschakeling waarnaar trajectbegeleiders kunnen doorverwijzen, leidt tot deze vaststellingen:

- Een stijging van de vraag naar begeleiding diplomagelijkschakeling.
- Een kwalitatief aanbod (diplomagelijkschakeling is moeilijke en fluctuerende materie).
- Een efficiënter aanbod, zowel voor inburgeraars als niet-inburgeraars die via tender toegeleid worden.
- Een gericht intern vormingsaanbod.
- Een uniform aanbod gelijke kansen op een professionele begeleiding.
- Een professionelere organisatie van het aanbod.
- Meer ruimte en tijd voor trajectbegeleiders om dieper in te gaan op andere vragen van de inburgeraars.
- Een duidelijkere profilering ten aanzien van externe partners.

#### B.4. Concept

In elke regio van het AgII worden specialisten diplomagelijkschakeling ingezet.

#### B.5. Gerealiseerde acties

- Voeren van verkennende gesprekken met NARIC-Vlaanderen en AHOVOKS.
- Oprichten interne projectgroep diplomagelijkschakeling.
- Concretiseren van de samenwerking met Actiris en CIRE.
- Opmaken van de startnota over de optimalisering van de ondersteuning rond diplomagelijkschakeling.

### JR.1.3.2. Het AgII voert de regie over een behoefte-dekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel.

#### A ——— Tool voor analyse profielen anderstaligen

##### A.1. Objectief

Het AgII beschikt over een betrouwbaar analyse-instrument dat het leerprofiel van anderstalige cursisten op een kwantitatieve en kwalitatieve manier in kaart brengt.

##### A.2. Context

Om de vraag van de doelgroep (anderstaligen en inburgeraars) en het aanbod correct in kaart te kunnen brengen en af te stemmen, is er nood aan een betrouwbaar analyse-instrument. Afstemming van vraag en aanbod houdt in:

- afstemming vraag en aanbod NT2;
- afstemming vraag en aanbod MO;
- afstemming met andere opleidingsdomeinen in het kader van geïntegreerde opleidingen.

Het analyse-instrument is één van de noodzakelijke randvoorwaarden om de afstemming correct te laten verlopen. Er is input mogelijk vanuit verschillende bronnen, op voorwaarde dat de registratie in de databanken foutloos en uniform gebeurt en dat deze databanken of datagegevens toegankelijk zijn.

- In KBI-Connect worden er bij de intake heel wat gegevens verzameld. Die kunnen een beeld geven van de verschillende leerprofielen van anderstaligen. Hiertoe is het noodzakelijk dat de gegevens op een uniforme wijze worden ingegeven.
- De cijfergegevens van de databanken van onderwijs (Da Vinci), de CVO's, de CBE's en VDAB kunnen ook waardevolle input leveren over de leerprofielen van anderstaligen. De elektronische uitwisseling tussen deze databanken is echter geen evidentie en verloopt vaak moeizaam.
- Via de aanbodverstrekkers, medewerkers van het AgII en doorverwijsorganisaties (VDAB, OCMW, LOI,...) zijn kwalitatieve gegevens te verkrijgen.

##### A.3. Concept

De profielen van anderstaligen en inburgeraars en de daaraan gekoppelde vraag naar vormingsonderdelen (MO en NT2) worden opgenomen in behoefteplannen. Deze behoefteplannen:

- bevatten een analyse van kwantitatieve gegevens, aangevuld met kwalitatieve input;

- brengen de vraag in kaart;
- bieden een basis voor de planning van het aanbod.

#### A.4. Gerealiseerde acties

- **Behoeftesplan MO**
  - Opmaken van een concept voor behoefteplanning MO.
  - Verzamelen en analyseren van data.
  - Bepalen van het profiel van de inburgeraars, voornamelijk op basis van parameters die eveneens het huidige cursusaanbod MO bepalen (werksituatie inburgeraar, talenkennis inburgeraar en beschikbare lesplaatsen).
  - Koppelen van de profielen van inburgeraars aan de prognose van het aantal afgesloten inburgeringscontracten in 2018.
  - Opleveren van een Vlaams behoefteplan MO en zes regionale detailbehoefteplannen voor de opmaak van de planning MO 2018. Het behoefteplan bevat:
    1. een overzicht per regio van het aantal gewenste cursussen MO, opgedeeld per periode en per taal;
    2. een overzicht van de spreiding van de talengroepen in de subregio's;
    3. en een opdeling naar werksituatie van de inburgeraar voor het bepalen van het lesmoment (dagcursus, of weekend- of avondcursus).
- **Behoeftesplan NT2**
  - In kaart brengen van de profielen van inburgeraars en anderstaligen op basis van intakegegevens uit KBI-Connect met het oog op afstemming tussen vraag naar en aanbod van NT2.
  - Ontwikkelen van een concept voor een NT2-behoefteplanning loopt in het kader van de uitrol van de conceptnota NT2.
- **Methodiek kwalitatieve input**
  - Ontwikkelen van een methodiek voor het verzamelen van kwalitatieve input (bij interne en externe stakeholders) voor de opmaak van de behoefteplannen. Het gaat over een uniforme bevestigingen rond MO en NT2.

## B ——— Regie NT2

### B.1. Objectief

Het AgII zorgt vanuit een duidelijke en sterke regierol voor een adequate afstemming tussen vraag en aanbod NT2, die leidt tot een behoeftegericht en behoeftedekkend aanbod NT2.

### B.2. Context

Zoals decreetaal<sup>5</sup> bepaald, omvat de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 minstens de volgende taken:

1. Een zo volledig mogelijk overzicht verwerven van de vraag naar lessen Nederlands als tweede taal, het aanbod, de uitval en de reden tot uitval, de doorstroom en de wachtlijsten en het optimaliseren van de afstemming van het aanbod Nederlands als tweede taal tussen de verschillende centra.

<sup>5</sup> Decreet van 13 mei 2015 houdende wijziging van diverse bepalingen van het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid, Art. 46/3.

2. Opstellen van objectieve en meetbare criteria van een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod Nederlands als tweede taal.
3. Signaleren van knelpunten in het aanbod en het formuleren van verbetervoorstellen.
4. Het organiseren van regionaal overleg met de centra en van Vlaams overleg met de onderwijsverstrekkers, de Federatie voor Basiseducatie, de VDAB en Syntra Vlaanderen.

In het Vlaamse regeerakkoord is de beleidsintentie opgenomen om het aanbod Nederlands als tweede taal beter af te stemmen op de noden en behoeften van de anderstalige. Voor de concrete uitwerking ervan keurde de Vlaamse Regering op 25 maart 2016 de conceptnota 'Uitbouw van een slagkrachtig NT2-beleid' goed. De conceptnota schetst het kader voor:

- een slagkrachtig, doelgericht en doelmatig NT2-beleid voor alle anderstaligen die in het kader van een inburgeringstraject, een traject naar werk,... Nederlands leren of vrijwillig Nederlands leren;
- en een betere invulling van de decretale opdrachten van de drie agentschappen en het HvN Brussel met betrekking tot intake, testing en doorverwijzing en regie over het NT2-aanbod.

Voor de concrete uitwerking ervan werden werkgroepen opgericht, begeleid door actoren die hiervoor de nodige expertise hebben:

1. leervraagdetectie (begeleid door de drie agentschappen en HvN Brussel);
2. opmaak en realisatie behoefteplan (begeleid door de drie agentschappen en HvN Brussel);
3. kwaliteit (begeleid door de Onderwijsinspectie in opdracht van het AgII);
4. expertise en innovatie (begeleid door de Pedagogische begeleidingsdiensten op vraag van de drie agentschappen en HvN Brussel).

### B.3. Concept

Er zijn objectieve en meetbare criteria van een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 en een werkwijze om de vraag op een kwalitatieve en kwantitatieve manier in kaart te brengen.

### B.4. Gerealiseerde acties

- **Uitrol conceptnota NT2 (uitbouw van de regierol)**
  - Uitwerking van de thema's 'leervraagdetectie' en 'opmaak en realisatie behoefteplan' met medewerking van het volwassenenonderwijs, als belangrijkste aanbodverstrekkers NT2 en met betrokkenheid van volgende actoren:
    - de onderwijskoepels: Onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap (GO!), Katholiek Onderwijs Vlaanderen, Provinciaal Onderwijs Vlaanderen (POV), Onderwijskoepel van Steden en Gemeenten (OVSG), Overleg Kleine Onderwijskoepels (OKO);
    - de Federatie Basiseducatie;
    - de Pedagogische begeleidingsdiensten en VOCVO;
    - het Agentschap Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelages (AHOVOKS);
    - het Departement Onderwijs en Vorming;
    - het Agentschap Binnenlands Bestuur (ABB).
  - Opmaken van een gedragen en gedeeld advies (nota) over hoe 'leervraagdetectie' en 'opmaak en realisatie behoefteplan' als onderdelen van een slagkrachtig NT2-beleid concreet te realiseren en dit via een participatief proces met bovenstaande actoren:
    - voorleggen en bespreken van de sneuvelnota op de lokale overlegmomenten NT2;
    - feedback vragen over de sneuvelnota aan VDAB, Syntra en de universitaire centra;

- finale bespreking van de ontwerptekst met het volwassenenonderwijs op het Vlaams NT2-overleg;
- opleveren van een consensusnota aan het kabinet als input voor de verdere legistische uitwerking van de conceptnota NT2.
- Valideren van het opgeleverde ‘Referentiekader voor onderwijskwaliteit NT2’ door de Vlaamse Onderwijsinspectie en bezorgen van de opgeleverde nota aan het ABB.
- Valideren van de geleverde input over ‘Expertise en innovatie’ door de pedagogische begeleidingsdiensten en VOCVO en bezorgen van de opgeleverde nota aan het kabinet als input voor de verdere uitwerking van het legistische kader.
- Uitdiepen van de inhoudelijke thema’s in samenwerking met Atlas, IN-Gent en HvN Brussel: o.a. het uitwerken van een geïntegreerde leervraagdetectie als basis voor de opmaak van de behoefteplannen NT2.
- **NT2-overleg**
  - Organiseren van de Vlaamse en lokale overlegmomenten NT2, waar – in afwachting van een eventuele decreetswijzigingen met betrekking tot de regierol – verder werd gewerkt aan het maken van uniforme Vlaamse werkafspraken en instrumenten die lokaal geconcretiseerd kunnen worden.
- **Samenwerking partners**
  - Deelname aan de werkgroep extra middelen asiel, georganiseerd door AHOVOKS.
  - Deelname aan de adviescommissie onderwijsbevoegdheid.
  - Deelname 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 Agentschap 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 — Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod besturen en organisaties

###### A.1. Objectief

We continueren de werking en maken een inventaris van het vormings- en begeleidingsaanbod op maat voor lokale besturen en organisaties, als basis voor de uniformering en standaardisering van het aanbod.

###### A.2. Context

Het regionale en centrale vormings- en begeleidingsaanbod voor besturen en organisaties is inhoudelijk zeer breed en bestaat uit verschillende ondersteuningsvormen op maat voor diverse doelgroepen. Dat is een gevolg van de specifieke ontstaans- en ontwikkelingsgeschiedenis van de voormalige integratiecentra en het Kruispunt Migratie en Integratie. De variatie op het werkveld is een troef maart vormt tegelijkertijd een grote valkuil. Het gemis aan een gezamenlijke strategie maakt dat de impact van het werk niet zichtbaar is en niet gedeeld wordt.<sup>6</sup> Het gemis aan een gedeelde terminologie voor het benoemen van werkvormen, thema's, sectoren en doelgroepen maakt dat het werk niet overzichtelijk is weergegeven.

Om tot vergelijkbare gegevens met betrekking tot de kerntaken te komen, formuleerden de drie Agentschappen, het HvN Brussel en ABB een minimale set gezamenlijke kernindicatoren. Deze indicatoren zijn als bijlage opgenomen in het *Ministerieel besluit betreffende de toekenning van een toelage aan het Agentschap integratie en inburgering voor het uitvoeren van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid binnen zijn werkingsgebied voor het jaar 2016* (24/02/2016). Jaarlijks zullen de drie Agentschappen en het HvN Brussel hierover rapporteren.

Voor wat betreft de kerntaken 'trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod voor bijzondere doelgroepen', 'integratiewerk', 'taalbeleid en taalpromotie', 'beeldvorming en sociale samenhang', 'sociaal tolken en vertalen' en 'juridische dienstverlening' is een overkoepelend ordeningsmodel en begrippenkader ontwikkeld. Beide bieden een antwoord op de vraag naar afbakening van **werkvormen, doelgroepen, sectoren en thema's**. De concretisering en toepassing van de gemaakte afspraken is voorzien in 2017.

<sup>6</sup> 'Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands', Departement Onderwijs en Vorming (2016).

### A.3. Gerealiseerd vormingsaanbod

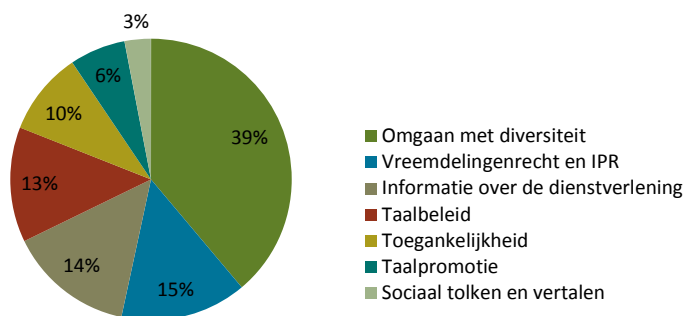
We organiseren vormingen in open aanbod en vormingen op maat voor besturen en organisaties. In Vlaanderen en Brussel organiseerden we **826** vormingen voor **19.276** ingeschreven deelnemers. Het gaat om: intervisies, trainingen, train-the-trainers, studiedagen, workshops, informatiesessies, dialogotafels en lerende netwerken.

#### A.3.1. Aantal vormingen naar thema

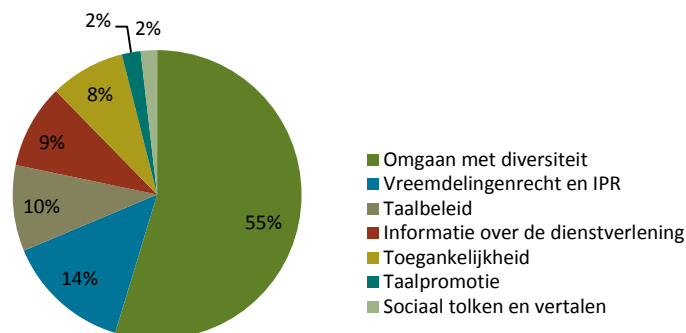
Het vormingsaanbod in open aanbod en op maat omvat:

- **321** vormingen over **omgaan met diversiteit** voor **10.541** ingeschreven deelnemers
- **120** vormingen over **vreemdelingenrecht en IPR** voor **2.694** ingeschreven deelnemers
- **119** informatiesessies over de **dienstverlening van het AgII** voor **1.808** ingeschreven deelnemers
- **109** vormingen over **taalbeleid** voor **1.856** ingeschreven deelnemers
- **79** vormingen over **toegankelijkheid** voor **1.620** ingeschreven deelnemers
- **53** vormingen over **taalpromotie** voor **404** ingeschreven deelnemers
- **25** vormingen over **sociaal tolken en vertalen** voor **353** ingeschreven deelnemers

≡ figuur 38. Vormingen voor besturen en organisaties per thema in 2017



≡ figuur 39. Aandeel ingeschreven deelnemers aan vormingen voor besturen en organisaties per thema in 2017

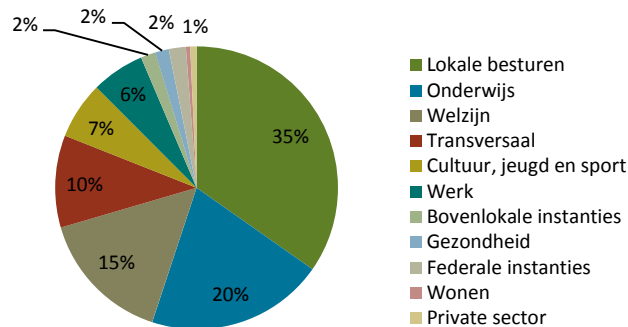


### A.3.2. Aantal vormingen naar sector

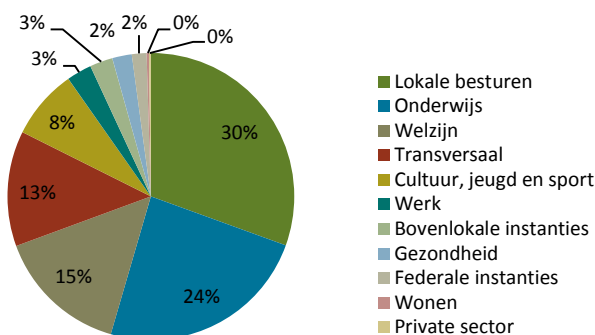
Van het totale aantal vormingen (826) zijn er:

- 168 vormingen voor organisaties in de **sector onderwijs** (4.622 ingeschreven deelnemers)
- 287 vormingen voor **lokale besturen** (5.886 ingeschreven deelnemers)
- 127 vormingen voor organisaties in de **sector welzijn** (2.868 ingeschreven deelnemers)
- 87 vormingen voor besturen en organisaties uit de diverse sectoren (2.505 ingeschreven deelnemers).
- 54 vormingen voor organisaties in de **sector cultuur, jeugd en sport** (1.517 ingeschreven deelnemers)
- 50 vormingen voor organisaties in de **sector werk** (543 ingeschreven deelnemers)
- 16 vormingen voor **federale instanties** (320 ingeschreven deelnemers)
- 13 vormingen voor organisaties in de sector gezondheid (425 ingeschreven deelnemers)
- 14 vormingen voor **bovenlokale instanties** (498 ingeschreven deelnemers)
- 6 vormingen voor organisaties in de private sector (40 ingeschreven deelnemers)
- 4 vormingen voor organisaties in de **sector wonen** (52 ingeschreven deelnemers)

≡ figuur 40. Vormingen voor besturen en organisaties per sector in 2017



≡ figuur 41. Aandeel ingeschreven deelnemers aan vormingen voor besturen en organisaties per sector in 2017

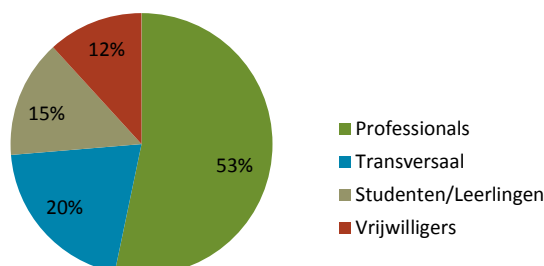


### A.3.3. Aantal ingeschreven deelnemers naar doelgroep

Het totale vormingsaanbod telt **19.276** ingeschreven deelnemers, waarvan:

- 10.269 **professionals**
- 2.801 **leerlingen secundair en studenten hoger onderwijs**
- 2.271 **vrijwilliger**
- een **gemengde groep** (transversaal bereik) van 3.935 professionals en vrijwilligers.

≡ figuur 42. Aandeel ingeschreven deelnemers aan vormingen voor besturen en organisaties per doelgroep in 2017



#### A.4. Gerealiseerd begeleidingsaanbod

Op vragen over het omgaan met integratie- en taaldrempels van lokale besturen en organisaties biedt het AgII geen ad-hoc-oplossingen. Er wordt op maat gewerkt vanuit een actieve participatie van alle betrokkenen. In samenspraak wordt bekeken welke begeleiding kan helpen bij het zoeken naar realistische antwoorden. Het gaat om:

- **advies** bij het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van initiatieven;
- **procesbegeleiding** bij een verandertraject waarbij het organisatiebeleid, personeelsbeleid en aanbod worden afgestemd op de diverse samenleving;
- **projectbegeleiding** bij het ontwikkelen van een specifiek aanbod, instrumenten of methodieken op maat van een bepaalde doelgroep;
- **expertise-inbreng** in externe overleggen.

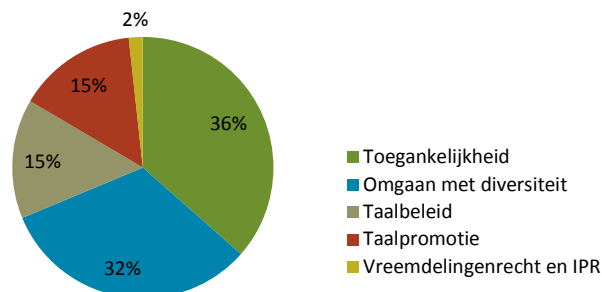
In 2017 gaven we in Vlaanderen en Brussel **402 adviezen** op vragen van besturen en organisaties over het omgaan met integratie- en taaldrempels. We begeleidde **345 processen** en **projecten**. Tijdens structurele en ad hoc overleggen, georganiseerd door besturen en organisaties, brachten we onze expertise in.

##### A.4.1. Proces- en projectbegeleidingen naar thema

Het begeleidingsaanbod omvat:

- **126** begeleidingen inzake toegankelijkheid
- **111** begeleidingen inzake omgaan met diversiteit
- **51** begeleidingen inzake taalbeleid
- **51** begeleidingen inzake taalpromotie
- **6** begeleidingen inzake vreemdelingenrecht en IPR

≡ figuur 43. Proces- en projectbegeleidingen voor besturen en organisatie per thema in 2017

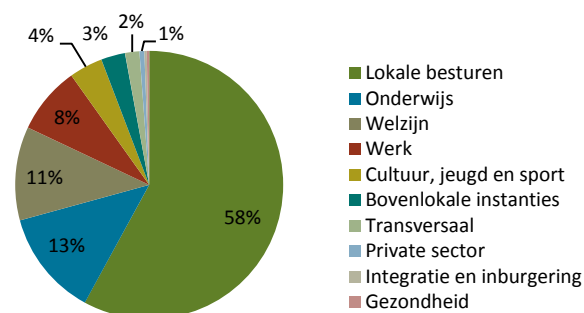


#### A.4.2. Proces- en projectbegeleidingen naar sector

Van het totale aantal proces- en projectbegeleidingen (345) zijn er:

- 200 begeleidingen van **lokale besturen**
- 44 begeleidingen van organisaties in de **sector onderwijs**
- 39 begeleidingen van organisaties in de **sector welzijn**
- 28 begeleidingen van organisaties in de **sector werk**
- 14 begeleidingen van organisaties in de **sector cultuur, jeugd en sport**
- 10 begeleidingen van **bovenlokale instanties**
- 6 begeleidingen van besturen en organisaties uit de **diverse sectoren**
- 2 begeleidingen van organisaties in de **private sector**
- 1 begeleiding in de sector **gezondheid**
- 1 begeleiding in de sector **integratie en inburgering**

≡ figuur 44. Proces- en projectbegeleidingen van besturen en organisaties per sector in 2017



#### A.4.3. Begeleidingen naar doelgroep

Van het totale aantal proces- en projectbegeleidingsaanbod (345) zijn **258** begeleidingen gericht naar professionelen, **27** naar vrijwilligers en **60** naar een gemengde groep van professionelen en vrijwilligers.

#### A.5. Documenten

De inventaris van het vormings- en begeleidingsaanbod kan opgevraagd worden.

## B ——— Uniformeren en standaardiseren aanbod lokale besturen en organisaties

### B.1. Objectief

Het AgII is voor lokale besturen en organisaties het referentiepunt voor integratie en inburgering. In partnerschap wordt op een structurele manier aan duurzame verandering gewerkt.

Lokale besturen en organisaties maken afdoend gebruik van een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod om de uitdagingen die de gevolgen zijn van migratie, aan te pakken.

### B.2. Context

Het vormings- en begeleidingsaanbod van de ingekantelde entiteiten werd de voorbije jaren gecontinueerd. De variatie binnen het werkveld is groot en binnen het geheel van de werking blijft het onderdeel integratie te weinig tastbaar.

In 2016 werd een **visie op leren** als basis voor alle vormen van leren binnen en buiten het AgII ontwikkeld en vertaald in een concreet **ordeningsmodel** voor het ondersteuningsaanbod. Onze **positionering** binnen onze omgeving werd uitgewerkt vanuit de **decretale taken, de realiteit en onderzoek**. Op basis van deze rolafbakening willen we klaarheid scheppen in de manier waarop het AgII een meerwaarde levert aan klanten en belanghebbenden. Een aanzet tot een **algemeen kader begeleiding** werd ontwikkeld. Dat kader bevat een overzicht van de **fasen** waaruit het aanbod (minimaal en maximaal) bestaat en beschrijft per fase de **instrumenten** die gebruikt worden, en **stappen** die gezet worden. Met het oog op het ontwikkelen van een aanbod op maat van klanten en partners en op het bereiken van een gelijkwaardig effect werden **producten en diensten** in kaart gebracht.

### B.3. Concept

Om tot een zichtbaar en gedeeld aanbod te komen, is er nood 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 het AgII het verschil kan maken, wat de rol van partners is en op welke vragen wel of niet wordt ingegaan.

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. de regiefunctie van lokale besturen ten aanzien van het lokale integratiebeleid (niveau beleid);
2. het samenleven in diversiteit (niveau samenleving);
3. en het werken aan toegankelijkheid (op niveau van de organisatie).

### B.4. Gerealiseerde acties

- Uitwerken en toepassen van een strategie, inclusief de bepaling van prioritaire klanten en partners en van samenwerking met 'centrale' partners.
- Uitwerken en toepassen van een doelstellingenkader met indicatoren, een concept voor monitoring en klantopvolging.
- Evalueren van het huidige aanbod en uitwerken van een voorstel om het toekomstige aanbod te optimaliseren.

- Toepassen van de visie op leren en het ordeningsmodel in het wenselijke aanbod.
- Uitwerken van een voorstel tot optimalisatie van het personeelskader en de organisatiestructuur.
- Opmaken en invoeren van een afwegingskader voor nieuwe vragen.
- Opmaken van een voorstel tot samenwerking met onderwijspartners op basis van een analyse met prioritaire stakeholders.
- Opmaken plan van aanpak voor het stroomlijnen van het aanbod via zes prioritaire projecten voor product- en dienstontwikkeling:
  - leeraanbod toegankelijke dienstverlening;
  - leeraanbod omgaan met diversiteit in de organisatie;
  - leertraject toegankelijke communicatie;
  - leertraject horizontaal integratiebeleid;
  - leeraanbod omgaan met diversiteit in de vereniging;
  - en leeraanbod betekenisvolle netwerken.

#### B.5. Documenten

Volgende documenten kunnen worden opgevraagd:

- beslissingsfiche RvB 'Strategiebepaling';
- beslissingsfiche RvB 'Doelstellingenkader, aanbod 'to be' en principes voor werkwijze';
- en nota 'Fase 1 implementatie: stroomlijnen via 6 prioritaire projecten voor product –en dienstontwikkeling'.

### C ——— **Horizontaal lokaal beleid en lokaal onthaalbeleid**

#### C.1. Objectief

Een begeleiding van lokale besturen in de ontwikkeling van:

- een algemeen, inclusief en horizontaal lokaal integratiebeleid;
- een lokaal onthaalbeleid voor nieuwe inwoners van buitenlandse herkomst.

#### C.2. Context

Het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid legt de nadruk op een algemeen, inclusief en horizontaal beleid. In paragraaf 1 van het decreet stelt de Vlaamse Regering: "Het Vlaamse integratiebeleid is een inclusief beleid. Het wordt gerealiseerd binnen het algemene beleid van de verschillende beleidsdomeinen, grotendeels via algemene maatregelen en alleen als dat nodig is via een specifiek aanbod. Het Vlaamse integratiebeleid is een onderbouwd, afgestemd en gecoördineerd beleid dat zich verhoudt tot de federale, Europese en internationale regelgeving en context." Het Vlaamse integratiebeleid staat met andere woorden geen doelgroepenbeleid voor maar wel een inclusief beleid dat zich richt op alle individuen, groepen, gemeenschappen, voorzieningen, ... die de samenleving vormgeven.

Vertrekkende vanuit de idee van het subsidiariteitsbeginsel zijn lokale besturen volgens het decreet<sup>7</sup> van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse Integratie- en Inburgeringsbeleid een prioritaire actor voor de uitwerking, sturing, afstemming en uitvoering van een inclusief integratiebeleid. Lokale besturen nemen de regierol van het lokale integratiebeleid op zich.

.....  
<sup>7</sup> Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid, art. 12.

### C.3. Concept

Er is een algemeen kader horizontaal lokaal integratiebeleid en een kader toegankelijk onthaal met inbegrip van een ondersteuningsaanbod op maat voor lokale besturen. Goede praktijken, producten, methodieken en instrumenten zijn verzameld, gescreend, geoptimaliseerd en ontsloten. Regionale medewerkers lokaal beleid krijgen praktijkondersteuning.

### C.4. Gerealiseerde acties

- Opmaken van het *Draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit*.
- Ontwikkelen van een *Kader toegankelijk onthaal* met inbegrip van concrete acties en voorwaarden voor het realiseren van een toegankelijk onthaal.
- Organiseren van een leermoment rond digitale onthaalinstrumenten.
- Realiseren van expertisedeling en praktijkondersteuning van de regionale medewerkers lokaal beleid.

### C.5. Documenten

Volgende documenten kunnen opgevraagd worden:

- *Draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit*;
- *Kader toegankelijk onthaal*;
- *Leermoment digitale onthaaltools*.

## D ——— **Leer- en coachingstraject voor zorg- en welzijnsvoorzieningen**

### D.1. Objectief

In samenwerking met Vivo vzw worden twee parallelle leer- en coachingstrajecten (LCT) uitgewerkt voor beleidsmedewerkers en verantwoordelijken van zorg- en welzijnsorganisaties die willen inzetten op diversiteit en het verhogen van toegankelijkheid door een organisatiebeleid rond cultuursensitieve zorg op te starten.

Door verschillende organisaties samen te brengen in een Lerend Netwerk willen we:

- het effect en bereik van onze ondersteuning maximaal verhogen;
- zorgen voor uitwisseling van goede praktijken tussen organisaties;
- het werkveld empoweren.

Dit is een piloottraject voor toekomstige overkoepelende leer- en coachingstrajecten en wordt daarom doorlopend geëvalueerd.

### D.2. Context

In het voorjaar van 2016 verscheen *'Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie'* bij Politeia, onder redactie van Vivo vzw en het AgII. Dit praktijkgericht handboek bevat tools en concrete casussen uit het werkveld voor organisaties uit de welzijnssector die willen werken aan cultuursensitieve zorg op organisatieniveau. De beoogde doelgroep van dit boek omvat zowel directieleden als medewerkers uit het middenkader, beleidsmedewerkers, kwaliteitsmedewerkers. Kortom, iedereen die aan de slag wil met diversiteit en een verandertraject binnen een organisatie kan initiëren.

Het boek *'Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie'* bood aan Vivo vzw en het AgII een kader voor de opstart van het project *'Leer- en coachingstraject' (2016-2017)*.



### D.3. Concept

Het pilootproject omvat twee parallelle leer- en coachingstrajecten. De trajecten zijn ingedeeld volgens organisatiegrootte en deelsector (in casu bijzondere jeugdhulp). Elk traject omvat vijf werksessies van elk een dag, georganiseerd tussen oktober 2016 en juni 2017. De inhoud van de sessies ziet er als volgt uit:

- **Sessie 1:** Uitgebreide kennismaking en theoretisch kader
- **Sessie 2:** Op weg naar een beleid
- **Sessie 3:** Toegankelijkheid verhogen van het aanbod
- **Sessie 4:** Empoweren van personeel
- **Sessie 5:** Werken aan verankering en Evaluatie.

Elke groep heeft één facilitator (expert welzijn van het AgII) die het groepsproces begeleidt doorheen alle sessies. Elke sessie wordt inhoudelijk begeleid door één of meerdere regionale experts welzijn van het AgII. De coördinatoren (expert welzijn AgII en medewerker Vivo) observeren elke sessie in elk traject in functie van de evaluatie van dit pilootproject.

Tijdens de werksessies krijgen deelnemers inhoudelijke kaders en modellen aangereikt en is er ruimte voor intervisie en uitwisseling van praktijken. Na elke sessie krijgen ze een voorbereidende opdracht waarmee ze actief aan de slag moeten gaan binnen hun organisatie. Tijdens de sessies delen deelnemers hun ervaringen met de implementatie van deze kaders en modellen.

Concrete ondersteuningsvragen van organisaties die voortvloeien uit dit traject worden verkend en opgenomen door de regionale werkingen van het AgII. Bijvoorbeeld: vragen over taalbeleid, interculturele vaardigheden, werken met sociaal tolken, duidelijk taalgebruik, intervisie, individuele coaching of procesbegeleidingen. Waar nodig worden andere gespecialiseerde partners betrokken.

Het globale project is opgebouwd uit vier grote fasen:

- **Fase 1:** Uitdieping concept (voorjaar 2016)
- **Fase 2:** Voorbereiding traject + selectiefase (april-september 2016)
- **Fase 3:** Realisatiefase van het leer- en coachingstraject (oktober 2016 – juni 2017)
- **Fase 4:** Nazorg en evaluatiefase (juli – december 2017)

### D.4. Gerealiseerde acties

- Organiseren en leiden van de projectgroep, samengesteld uit medewerkers van VIVO vzw, Atlas en AgII.
- Voorbereiden, organiseren en evalueren van de werksessies 3, 4 en 5.
- Organiseren van nazorg in de deelnemende organisaties.
- Evalueren van de methodiek met de deelnemers en in de projectgroep.
- Opmaken van het draaiboek 'leer- en coachingstraject'.
- Regionaal opvolgen van de individuele ondersteuningsvragen van de deelnemers. Bijvoorbeeld:
  - Regio West-Vlaanderen: organiseren van bijkomende vormingen *ComLOI* (communicatie met bewoners van een lokaal opvanginitiatief) en cultuursensitief werken in de jeugdzorg.
  - Regio Oost-Vlaanderen: opstarten van een procesbegeleiding 'omgaan met diversiteit' bij vzw Jeugdzorg.
- Voorbereiden van een tweede 'leer- en coachingstraject voor zorg- en welzijnsorganisaties' in 2018.

### D.5. Documenten

Het draaiboek 'Methodiek LTC' en de projectevaluatie kunnen opgevraagd worden.

## E ——— Goede praktijken en aanbod onthaal- en vervolgonderwijs

### E.1. Objectief

Het AgII biedt een complementair ondersteuningsaanbod inzake onthaal- en vervolgonderwijs op basis van:

- signalen naar aanleiding van de instroom van nieuwkomers in het onderwijs;
- goede praktijken voor ondersteuning van het onthaalonderwijs;
- een overzicht van vervolgonderwijs voor minderjarige nieuwkomers.

### E.2. Context

De verhoogde instroom van nieuwkomers en de inrichting van nieuwe opvanginitiatieven hebben een grote impact op het onderwijslandschap, meer bepaald op het aantal onthaalleerlingen en de organisatie van het onthaal- en vervolgonderwijs.

Alle minderjarigen die in België verblijven, ongeacht hun verblijfsstatuut, hebben recht op onderwijs. Dus ook kinderen zonder wettig verblijf. Zij kunnen zich zonder probleem inschrijven in een school. Dat recht is gegarandeerd door de leerplicht voor kinderen van 6 tot 18 jaar. Die leerplicht geldt ook voor nieuwkomers.

Voor nieuwkomers geldt de 60-dagenregel (ministerieel besluit van 11 juni 2004). Ze moeten zich inschrijven in een school (of voor huisonderwijs):

- ten laatste 60 dagen nadat ze ingeschreven zijn in het Rijksregister, het vreemdelingenregister of het wachtregister voor asielzoekers;
- ten laatste 60 dagen nadat ze aangemeld zijn bij een onthaalbureau.

Sinds het begin van het schooljaar 2016-2017 is het aantal onthaalleerlingen in het Nederlandstalig secundair onderwijs in Vlaanderen en Brussel bijna verdubbeld. Vele scholen bieden voor het eerst onthaalonderwijs aan kinderen van vluchtelingen.

### E.3. Concept

Er is een complementair ondersteuningsaanbod inzake onthaal- en vervolgonderwijs.

### E.4. Gerealiseerde acties

- Herkwaren van de 'Ontwerpnota onthaalonderwijs' naar aanleiding van het OKANS-onderzoek. Dat is een uitgebreid evaluatieonderzoek naar het Vlaamse onthaalonderwijs in het basis- en secundair onderwijs. Het is uitgevoerd van september 2014 tot augustus 2016 door Steunpunt Diversiteit en Leren in opdracht van het departement Onderwijs en Vorming.
- Uitwerken van instrumenten en vormen 'Omgaan met diversiteit in onderwijs'.
- Documenteren van materialen over prioritaire thema's (o.a. diversiteit op school, relatie ouder-school, omgaan met meertaligheid).

## 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. Context

Gegevens over het **tolken ter plaatse** en het **vertalen** werden in **2016** geregistreerd in de registratiesystemen van de vroegere sociaal tolk- en vertaaldiensten. Deze systemen waren geënt op eenzelfde basissysteem, maar kenden elk een eigen ontwikkeling. Daardoor werden bepaalde acties anders benoemd en was de performantie van de systemen verschillend. De **6 registratiesystemen** hadden een eigen databeheer. Dat zorgde voor een overlap op het vlak van tolken/vertalers en afnemers.

In maart **2017** is de overstap gemaakt naar **één centraal registratiesysteem**. Het **telefoontolken** wordt via een **afzonderlijk systeem** geregistreerd.

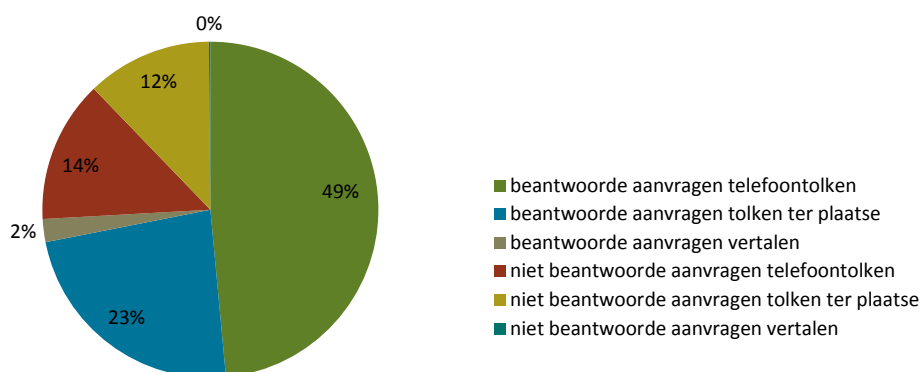
#### A.2. Aantal tolk- en vertaalaanvragen

In 2017 behandelde het AgII in totaal **37.292** aanvragen tolken en vertalen.

- 23.195 voor telefoontolken
- 13.218 voor tolken ter plaatse
- 879 voor vertalen

Van het **totaal aantal aanvragen** tolken en vertalen werd er **9.653 niet beantwoord**. De tolk, gevraagde taal of dienst was niet beschikbaar. Dit is **26%** van het totaal aantal aanvragen.

≡ figuur 45. Verdeling van de 37.292 tolk- en vertaalaanvragen in 2017



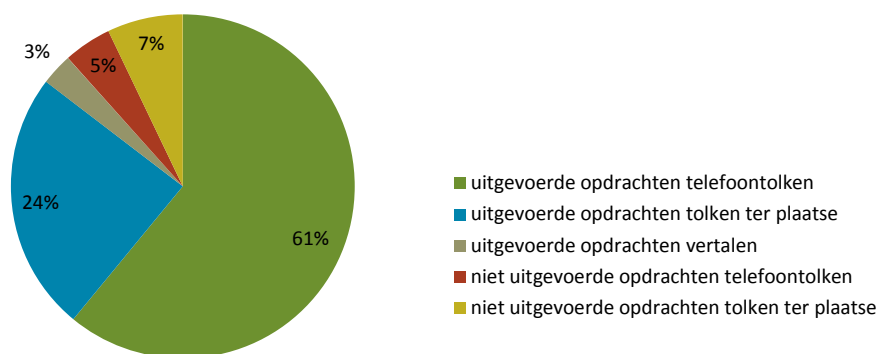
### A.3. Aantal tolk- en vertaalopdrachten

Van het **totaal aantal beantwoorde aanvragen** tolken en vertalen (27.639) werden er **24.426 opdrachten uitgevoerd**.

- 16.849 voor telefoontolken
- 6.751 voor tolken ter plaatse
- 826 voor vertalen

**3.213** opdrachten werden **door de aanvrager geannuleerd**. Dit is **12%** van het totaal aantal opdrachten.

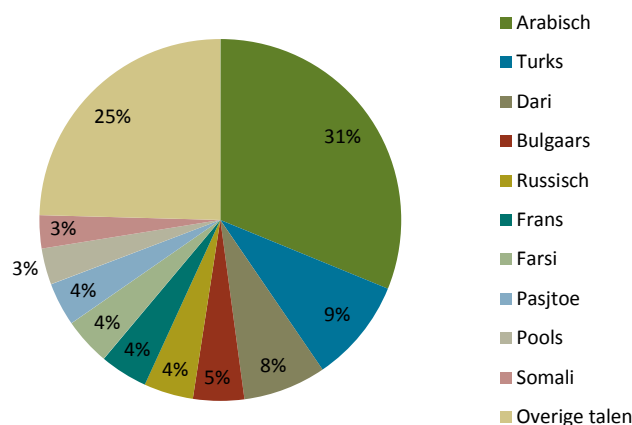
≡ figuur 46. Verdeling van de 27.639 tolk- en vertaal opdrachten



### A.4. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per taal

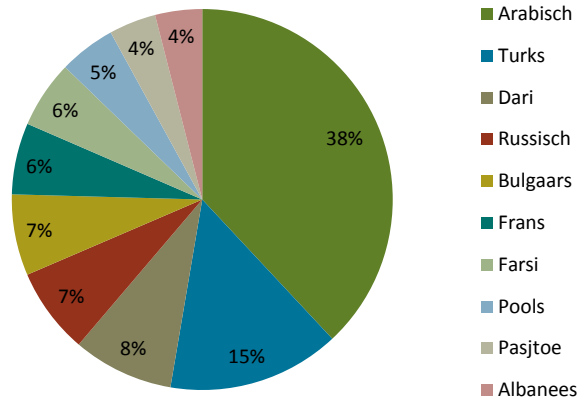
Het aantal **aanvragen** betreft in 2017 vooral de vraag naar tolken en vertalers **Arabisch (30%), Turks (9%) en Dari (8%)**.

≡ figuur 47. Aantal aanvragen tolken en vertalen per taal in 2017



Het aantal **uitgevoerde opdrachten** betreft in 2017 vooral de inzet van tolken en vertalers **Arabisch (38%), Turks (15%) en Dari (8%)**.

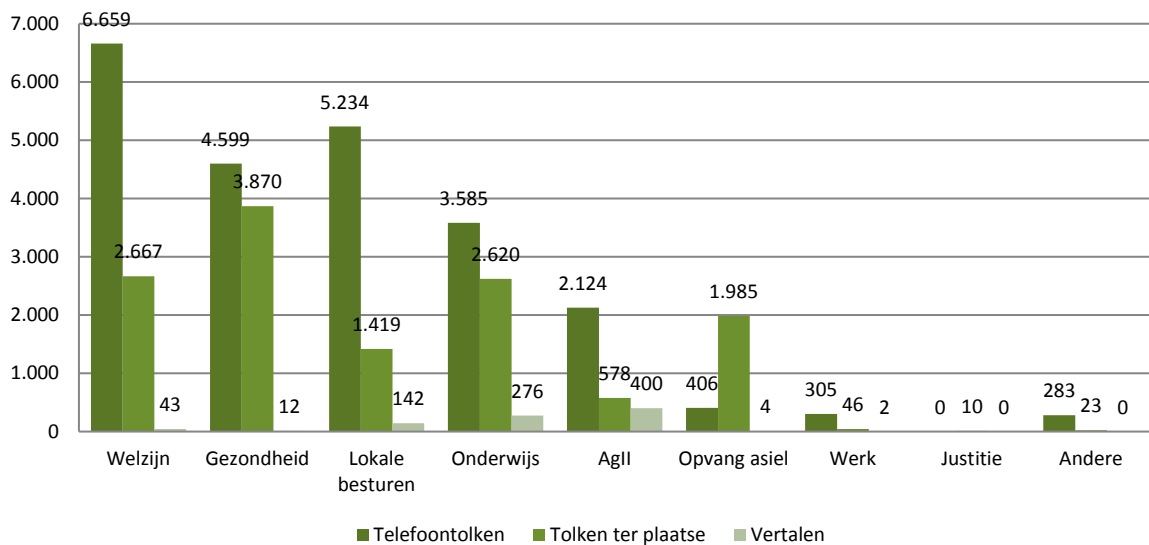
≡ **figuur 48. Aantal tolk- en vertaalopdrachten per taal in 2017**



#### A.5. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2017

Welzijn, gezondheid, lokale besturen, onderwijs en het AgII vormden in 2017 de top 5 van sectoren die het vaakst beroep deden op het sociaal tolken en vertalen.

≡ **figuur 49. Aantal opdrachten per sector in 2017**



## B — Traject Sociaal tolken en vertalen

### B.1. Objectief

Het AgII realiseert samen met IN-Gent, Atlas en Brussel Onthaal een duurzaam, uniform en betaalbaar aanbod sociaal tolken en vertalen. Het werkingskader is helder voor sociaal tolken, sociaal vertalers en de gebruikers.

## B.2. Context

Het AgII, Atlas en In-Gent hebben de opdracht om een kwaliteitsvolle dienstverlening sociaal tolken en vertalen te organiseren. Dit houdt o.a. in dat klanten en sociaal tolken en vertalers in alle regio's op eenzelfde dienstverlening kunnen rekenen. Vroeger namen decentrale diensten deze opdracht op waardoor er nu uiteenlopende werkingen in de regio's bestaan. In 2015 werden deze werkingen in kaart gebracht. Hieruit bleek dat de verschillen tussen de regio's zeer groot zijn en dat een grondig plan van aanpak nodig is om de dienstverlening verder te laten evolueren.

In opvolging van deze bevindingen stelden de drie agentschappen, samen met het kabinet en ABB, gedeelde principes op die de basis kunnen vormen voor het sociaal tolken en vertalen van de toekomst. Deze principes zijn:

- Een kwaliteitsvolle en gebiedsdekkende werking sociaal tolken én vertalen in heel Vlaanderen en Brussel.
- De dienstverlening sociaal tolken en vertalen is ingebed in een breder taalbeleid, afgestemd op de prioriteiten van de gebruikersoverheden.
- In functie van efficiëntie streven we naar centralisatie van dienstverlening, gelijke prijszetting en billijke verloning van alle tolken.
- We zoeken naar een goede inbedding van de opleiding tot sociaal tolk.

Dit is de start van een traject dat een tweetal jaar zal duren. De eerstvolgende stap is het concretiseren van deze principes in een visietekst. Een projectverantwoordelijke van het AgII zal dit traject verder uitwerken, in samenwerking met de andere agentschappen en -waar nodig- andere beleidsdomeinen.

Ter voorbereiding van het langetermijnproject zet het AgII een eerste stap naar een uniforme dienstverlening voor het sociaal tolken ter plaatse. Vanaf 1 maart 2017 verandert de werkwijze van de dienst Sociaal Tolken en Vertalen. Voor het gebruik van de telefoontolken en het vertalen van documenten zijn er geen wijzigingen.

## B.3. Concept

Het langetermijnproject bestaat uit twee fasen. In de eerste fase worden de algemene principes uitgetekend en afgebakend. In de tweede fase worden deze principes geoperationaliseerd.

Het afbakenen van de algemene principes stoelt op vier strategische doelstellingen:

- SD1: Vraag en aanbod zijn op elkaar afgestemd.
- SD2: Er is een structureel kader rond de (gecertificeerde) opleiding sociaal tolken en vertalen.
- SD3: Er is een uniform en helder tarifierings- en vergoedingskader.
- SD4: Er is een uniform en kwalitatief werkingskader.

De consensus over de vertaling in operationele doelstellingen en meetbare resultaten wordt afgetoetst aan de toetsstenen 'behoeftegedkend', 'financieel gezond', 'kwaliteitsvol' en 'innovatie'. De projectresultaten worden verankerd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de drie agentschappen en Brussel Onthaal.

## B.4. Gerealiseerde acties

- Optimaliseren van de eigen dienstverlening met invoering vanaf 1 maart 2017:
  - Uniformiseren van de tarifiering en de werkafspraken voor de gebruikers van tolken ter plaatse.
  - Stroomlijnen van de samenwerking met tolken en van hun vergoeding.
  - Centraliseren van de dienstverlening in functie van een meer klantgerichte werking.
  - Ontwikkelen van een kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen.

- Ontwikkelen en invoeren van één centraal registratiesysteem.
- Extern en intern communiceren van de veranderingen met verwijzing naar het langetermijnproject.
- Organiseren van interne infosessies ‘werken met sociaal tolken en vertalers’ (53 deelnemers).
- Uitvoeren langetermijnproject in partnerschap met Atlas, IN-Gent en Brussel Onthaal:
  - afbakenen van de algemene principes.

## B.5. Documenten

De projectfiche ‘Langetermijnproject Sociaal Tolken en Vertalen’ kan opgevraagd worden.

## C — Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

### C.1. Objectief

Het organiseren van een kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen door het uitwerken van opleidings- en testmaterialen, prospectie naar en werving van externe experts en evaluatieve monitoringprocessen.

Het onderzoeken en ontwikkelen van een tolkenaanbod dat de behoefte aan communicatieondersteuning beter dekt door de opstart van het project 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken'.

### C.2. Context

Het ESF-ervaringsbewijs sociaal tolken liep in december 2015 af. In 2016 werd de strategische keuze gemaakt om in te zetten op continuïteit van de certificeringsproeven sociaal tolken en parallel de uitwerking van een nieuw (aangepast) opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken. Objectieven voor dit nieuwe ‘Gepast traject’ zijn:

- een **kwaliteitsvollere instroom** in de opleiding (slaagkans toets na Module 1 iets onder 50%);
- **minder uitval** van deelnemers tijdens de opleiding (uitval op ongeveer 20%);
- **hogere slaagpercentages** op de certificeringsproef en dus een grotere uitstroom van gecertificeerde sociaal tolken (slaagpercentage op ongeveer 30%);
- een **uitstroom die aansluit op de behoeften** van de diensten voor sociaal tolken en vertalen (knelpunt-taalgericht);
- **efficiëntiewinst** zowel binnen de opleiding als bij de proeven sociaal tolken.

Het lage percentage (vergelijkbaar met de buitenlandse resultaten) in combinatie met een verhoogde instroom van asielzoekers en de stijgende nood aan sociaal tolken die daaruit volgde, zorgde voor een structureel tekort aan gecertificeerde sociaal tolken.

Om tegemoet te komen aan de vraag naar **meer gecertificeerde sociaal tolken** werd in 2016 een **nieuw opleidings- en certificeringstraject, het ‘Gepast Traject’**, ontwikkeld en ingevoerd. Bij de **keuze van de talen** waarvoor gecertificeerd wordt, wordt meer dan vroeger rekening gehouden met de **taalnoden op het terrein**.

Om een antwoord te bieden op de bijkomende vraag van lokale besturen en organisaties naar een **aanvullend aanbod van aspirant-tolken** werd in 2017 een aanvraag voor het project 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken' ingediend. Het gaat over een proefproject waarbij in partnerschap met lokale besturen onderzocht wordt hoe een gelaagd aanbod

van gecertificeerde en aspirant-tolken vorm kan krijgen. Eind december 2017 werd dit proefproject goedgekeurd. De uitvoering loopt tot oktober 2019.

### C.3. Concept

Organiseren van het nieuwe opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken of het 'Gepast traject', bestaande uit volgende stappen:

1. de infosessie;
2. de instaptoets;
3. een begeleidingsgesprek met beoordelingsadvies;
4. de basisopleiding;
5. de certificeringsproef.

Het project 'Verfijning aanbod sociaal **tolken**: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal **tolken** en **aspirant-tolken**' wordt uitgevoerd. Dit project omvat volgende doelstellingen:

- 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);
- (onderzoeken van) de effectieve inbedding en organisatie van een structureel gelaagd aanbod gecertificeerde tolken en aspirant-tolken.

### C.4. Gerealiseerde acties

- **Voorzien in gecertificeerde sociaal tolken** voor de diensten Sociaal Tolken en Vertalen van het AgII, Atlas, IN-Gent en Brussel Onthaal.
- Invoeren van het **nieuw opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken**:
  - monitoren van de vraag naar tolktalen via **kwartaalopvragingen van 'knelpunttalen'** bij de vier diensten Sociaal Tolken en Vertalen.
  - organiseren van **24 infosessies** voor **360 kandidaat-tolken**;
  - organiseren van **172 individuele instaptoetsen**, waarvan 137 kandidaten slaagden;
  - voeren van **15 begeleidingsgesprekken** op vraag;
  - organiseren van **4 basisopleidingen** sociaal tolken, waarvan:
    - **3 parallele modules 1** (elk van 46 uur of 8 dagen) met gemiddeld 20 cursisten (dus 60 cursisten op 137 kandidaten die slaagden voor de instaptoets),
    - **1 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 **36 certificeringsproeven**, waarvan:
    - 15 certificeringsproeven in het *Gepast traject*, volgend op de module 2 van de basisopleiding (7 kandidaten slaagden),
    - 21 certificeringsproeven van kandidaten uit het 'oude' traject (8 kandidaten slaagden);
  - voeren van **14 feedbackgesprekken**;
  - monitoren van de output en de knelpunten;
  - uitwerken van opleidings- en testmaterialen en nieuwe testmethodieken.
- **Opstarten van het project 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken'** in partnerschap met lokale besturen.



## C.5. Documenten

Meer informatie over de opzet en de resultaten van het 'Gepast traject' en de projectfiche 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken' kunnen opgevraagd worden.

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

#### A — Kwaliteitskader juridische dienstverlening

##### A.1. Objectief

Het kwaliteitskader voor het waarborgen van de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening is uitgewerkt volgens de principes opgenomen in bijlage van het meerjarig beleidsplan 2016-2019.

##### A.2. Context

Artikel 19, 8° van het Decreet Integratie- en Inburgeringsbeleid zegt dat de samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap Integratie en Inburgering en de Vlaamse Gemeenschap onder meer "*de manier waarop de raad van bestuur de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening zal garanderen*" bepaalt.

Het meerjarenplan 2016-2019 bevat in bijlage de '**Principes voor een kwaliteitskader** voor de juridische dienstverlening'. Deze principes betreffen:

1. de rol, de materie en de producten van de juridische dienstverlening;
2. en een aantal concrete kwaliteitscriteria.

In 2016 zijn deze principes vervolledigd in de '**Conceptnota juridische dienstverlening**'. Het gaat om volgende aanvullingen:

3. de opdracht en de gebruikers van de juridische dienstverlening;
4. de manier van werken en samenwerken van de medewerkers die de juridische dienstverlening verzorgen;
5. de vereiste expertises, vaardigheden en taken van de juristen;
6. en het personeelskader.

##### A.3. Gerealiseerde acties

- Toepassen van de kwaliteitscriteria in de dagelijkse werking en aansturing.
- Invoeren van principes zoals opgenomen in de 'Conceptnota juridische dienstverlening':
  - verder systematiseren van de werking en het aanbod volgens de vier werkvormen: informatie, advies, vorming en begeleiding en integreren van de producten volgens best practice per werkvorm;
  - toekennen van taken en verantwoordelijkheden per product en thema;
  - bundelen en uitdragen van expertise;
  - organiseren van een gebiedsdekkend vormings- en begeleidingsaanbod voor besturen en organisaties;
  - invoeren van een werkwijze voor het registreren van helpdeskvragen;

- communiceren over de werking en naamswijziging van de dienst ‘vreemdelingenrecht en internationaal familierecht’;
- in kaart brengen van de personeelsbehoeften.
- Afstemmen met de juridische dienstverlening in de steden Gent en Antwerpen.
- Zoeken naar oplossingen voor knelpunten met betrekking tot werkinstrumenten (o.a. website vreemdelingenrecht.be, nieuwsbrief, telefonie en registratiesysteem voor helpdeskvragen).

#### A.4. Documenten

De documenten ‘Principes voor een kwaliteitskader voor de juridische dienstverlening’ en ‘Conceptnota juridische dienstverlening’ kunnen opgevraagd worden.

## B ——— Juridische helpdesk vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht

### B.1. Context

De juridische helpdesk bestond in 2017 uit **één centrale en drie regionale helpdesks**. Door regionale verschillen in registratiesysteem en -wijze, ontstaan voor de inkanteling in het AgII, was het tot 1 oktober 2017 niet mogelijk de gegevensbestanden van de helpdeskoproepen samen te voegen. **Verschillen in registratie** zijn bijvoorbeeld: wat een vraag of contactname is, over welke thema’s de vraag gaat en hoe deze thema’s ingedeeld zijn, over welke doelgroepen de vraag gaat, vanuit welke sectoren de vraag gesteld wordt. De thema’s en doelgroepen van de vraag en de sectoren van de vraagstellers worden niet overal systematisch geregistreerd.

Eind 2016 is gestart met de ontwikkeling van een **nieuw gedeeld registratiesysteem** voor juridische helpdeskvragen. Dit systeem werd op 1 oktober 2017 in gebruik genomen. Rekening houdend met de beperkingen wordt in onderstaande cijfer rapportage een onderscheid gemaakt tussen de periode voor en na de ingebruikname van het nieuwe registratiesysteem.

### B.2. Cijfers

#### B.2.1. Aantal vragen

In totaal behandelden de 4 helpdesks samen **13.186 vragen voor juridisch advies**. Dat is een stijging van 3% ten opzichte van 2016.

≡ *figuur 50. Aantal vragen juridisch advies in 2015-2017*

Werkingsgebied helpdesk	2015	2016	2017
Vlaanderen en Brussel	6 006	5 588	5 032
Oost- en West-Vlaanderen	754	1 322	2 280
Limburg, Kempen en Hageland	2 500	3 000	2 939
Brussel en rand Mechelen-Leuven	2 743	2 849	2 935
<b>Totaal</b>	<b>12 003</b>	<b>12 759</b>	<b>13 186</b>

#### B.2.2. Detailgegevens centrale helpdesk

Van 1 januari tot 30 september 2017 registreerden we **3.865 inkomende vragen** in de centrale helpdeskfunctie. Dat is 7% minder dan in dezelfde periode in 2016. Van het totaal aantal inkomende vragen zijn **333 vragen** beantwoord door juristen van **Vluchtelingenwerk Vlaanderen**, die op de helpdesk een specifieke lijn asielrecht verzorgen. Deze afspraak kadert in het samenwerkingsverband expertise asielrecht.

- Bij **3072** van de vragen werden de **categorieën van vraagstellers** geregistreerd:
  - 44% vragen van particulieren;
  - 15% vragen van advocaten;
  - 14% vragen van lokale besturen (inclusief OCMW);
  - 8% vragen van CAW's;
  - 7% vragen van AgII;
  - 12% vragen van sectoren werk, gezondheid, jeugd, onderwijs, van federale en Vlaamse instanties, van asielopvangstructuren, NGO's en vrijwilligers.
- **Top thema's:** (1) gezinshereniging, (2) internationaal familierecht, (3) asielprocedure, (4) nationaliteit, (5) werken.
- **Top verblijfssituaties** van de personen over wie de vragen gaan: (1) tijdelijk of voorwaardelijk verblijf, (2) buitenland en (3) onwettig verblijf.
- **Top nationaliteit** van de personen over wie de vragen gaan: (1) Marokko, (2) Afghanistan, (3) Irak, (4) Syrië en (5) Nederland.

#### B.2.3. Detailgegevens helpdesk Oost- en West-Vlaanderen

Van 1 januari tot 30 september 2017 registreerden we in de helpdeskfunctie Oost- en West-Vlaanderen **1.677 inkomende vragen**. Dat zijn ongeveer 700 vragen meer dan in dezelfde periode in 2016. Voor het tweede jaar op rij een stijging van 70%.

- **Categorieën van vraagstellers:**
  - 30% vragen van particulieren;
  - 23% vragen van AgII;
  - 8% van lokale besturen (inclusie OCMW);
  - 6% vragen van CAW's;
  - 33% vragen van vrijwilligers, advocaten en een grote diversiteit aan organisaties.
- **Top thema's:** (1) gezinshereniging, (2) nationaliteit, (3) internationaal privaatrecht, (4) asielprocedure en (5) werken.
- **Top verblijfssituaties** van de personen over wie de vragen gaan: (1) tijdelijk of voorwaardelijk verblijf, (2) buitenland, en ex aequo op (3) onwettig verblijf en onvoorwaardelijk verblijf.
- **Top nationaliteiten** van de personen over wie de vragen gaan: (1) Syrië, (2) Marokko, (3) Afghanistan, (4) Irak en (5) België.

#### B.2.4. Limburg, Kempen en Hageland

Van 1 januari tot 30 september 2017 registreerden we in de helpdeskfunctie Limburg, Hageland en Kempen naar schatting **2.200 inkomende vragen**. Deze schatting komt uit de registratie van **5.538 inkomende en uitgaande contacten**. Dat is een stijging van 20% in vergelijking met de zelfde periode in 2016. Deze contacten betroffen **916 opvolgingsdossiers** en vragen van het brede werkveld.

- **Categorieën van vraagstellers:**

- 39% contacten met particulieren;
- 16% contacten met lokale besturen (inclusief OCMW);
- 8% contacten met het AgII;
- 37% contacten met diverse sectoren, vrijwilligers, CAW's en advocaten.
- **Top thema's** van de personen over wie de vragen gaan: (1) asiel, (2) visum gezinshereniging, (3) nationaliteit, (4) verblijf in België na binnenkomst, (5) visum kort verblijf.
- **Top nationaliteiten:** (1) België, (2) Afghanistan, (3) Syrië, (4) Irak en (5) Marokko.

#### B.2.5. Detailgegevens helpdesk Brussel en rand Mechelen-Leuven

Van 1 januari tot 30 september 2017 registreerden we in de helpdeskfunctie Brussel en rand Mechelen-Leuven **2.170 inkomende vragen**. Het gaat om **1.833 telefonische vragen** en **337 bezoeken**. De verdere detailgegevens gaan enkel over de telefonische oproepen.

- **Categorieën van vraagstellers:**
  - 43% vragen van eerstelijns sociale diensten;
  - 22% vragen van particulieren;
  - 9% vragen van het AgII;
  - 26% oproepen van diverse overheidsdiensten, tweedelijnsdiensten, sector werk en organisaties.

#### B.2.6. Vergelijkbare detailgegevens

Voor de periode van 1 oktober tot en met 31 december 2017 beschikken we over de eerste vergelijkbare gegevens van de vier helpdesks. Daarbij vallen enkele tendensen op.

- **60%** van het totaal aantal vragen wordt vanuit een specifieke **professionele context** gesteld.

≡ **figuur 51.** Aantal vragen per categorie van de aanvrager en per helpdesk van 1/10 tot 31/12/2017

	Vlaanderen en Brussel	Oost- en West-Vlaanderen	Limburg, Kempen en Hageland	Brussel en rand Mechelen-Leuven	Totaal
Non-profit professional	210	110	65	331	716
Profit professional	230	24	21	20	295
Gemeentelijke overheidsprofessional	146	87	128	23	384
Vlaamse overheidsprofessional	81	178	98	58	415
Federale overheidsprofessional	10	1	5	25	41
Andere overheidsprofessional	4		7	1	12
Ruime publiek (behalve betrokkene)	306	82	94	168	650
Betrokkene zelf	118	94	251	107	570
Vrijwilliger	14	16	50		80
Onbepaald	48	11	20	32	111
<b>Totaal</b>	<b>1 167</b>	<b>603</b>	<b>739</b>	<b>765</b>	<b>3 274</b>

- Welzijn, integratie en inburgering, asielopvang en maatschappelijke integratie, justitie en binnenlands bestuur vormen de top vijf van sectoren die het vaakst een beroep deden op de juridische helpdesk.

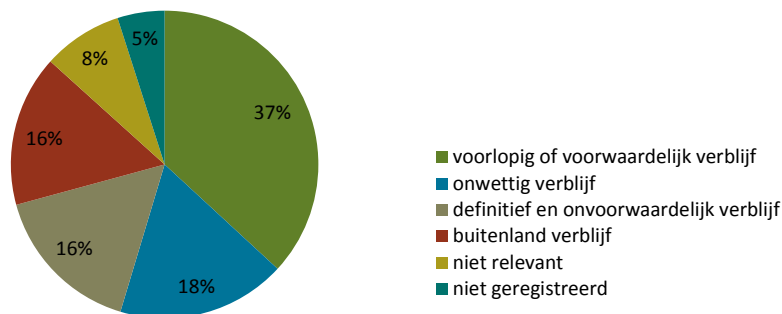
≡ **figuur 52.** Aantal vragen per sector van de aanvrager en per helpdesk van 1/10 tot 31/12/2017

	Vlaanderen en Brussel	Oost- en West-Vlaanderen	Limburg, Kempen en Hageland	Brussel en rand Mechelen-Leuven	Totaal
--	-----------------------	--------------------------	-----------------------------	---------------------------------	--------

			Mechelen-Leuven		
Welzijn	114	89	41	273	517
Integratie en Inburgering	88	169	89	56	402
Asielopvang/Maatschappelijke Integratie	78	67	95	15	255
Justitie	187	21	23	22	253
Binnenlands Bestuur	76	12	42	4	134
Onderwijs	30	22	8	7	67
Werk	41	9	7	8	65
Gezondheid	16	11	5	13	45
Cultuur, Jeugd en Sport	22	1	2	15	40
Binnenlandse Zaken	4	-	2	12	18
Wonen	3	1	1	-	5
Buitenlandse Zaken	-	-	1	-	1
Andere	44	1	25	35	105
Particulier of sector onbepaald	464	200	398	305	1 367
<b>Totaal</b>	<b>1 167</b>	<b>603</b>	<b>739</b>	<b>765</b>	<b>3 274</b>

- **De meest bevroegde hoofdthema's zijn:** verblijfsrecht, internationaal privaatrecht, sociaalrecht en burgerlijk recht. Gezinshereniging, Belgische nationaliteit, asiel en huwelijk en samenwoning zijn de meest bevroegde thema's.
- Van het totaal aantal personen over wie juridische vragen werden gesteld, heeft 37% een voorlopig of voorwaardelijk wettig verblijf in België. 18% heeft een onwettig verblijf. Personen met een definitief en onvoorwaardelijk verblijf en met een buitenlands verblijf hebben elk een aandeel van 16%.

≡ figuur 53. Verblijfssituatie van de personen waarover vragen gesteld werden tussen 1/10 en 31/12/2017



- **Top nationaliteiten** van de personen over wie de vragen gaan: (1) Marokko, (2) Afghanistan, (3) Syrië, (4) België en (5) Turkije.

## C — Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod vreemdelingenrecht en internationaal familiaal privaatrecht

### C.1. Objectief

Het AgII organiseert een vormings- en begeleidingsaanbod dat besturen en organisaties ondersteunt in de toepassing van het vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. Het AgII stimuleert en ondersteunt een expertisenetwerk en geeft beleidsadviezen.

## C.2. Context

Het vormingsaanbod over vreemdelingenrecht werd in 2017 inhoudelijk vernieuwd en uitgebreid. Basisvormingen en gespecialiseerde thematische vormingen werden gespreid over Vlaanderen en Brussel aangeboden. De sterk toegenomen vormingsvragen in 2016, onder meer naar aanleiding van de verhoogde instroom, nam in 2017 af. We organiseerden minder vormingen op maat. Kleine groepen werden naar het thematisch open aanbod doorverwezen. We investeerden in de begeleiding en advisering op maat voor organisaties en rechtshulpverleners en in de structurele ondersteuning van en samenwerking met partnerorganisaties.

## C.3. Gerealiseerde acties

- Organiseren van **120 vormingen** over vreemdelingenrecht en IPR voor besturen en organisaties (**2.694** ingeschreven deelnemers).
- Organiseren van **15 interne vormingen en intervisies** (263 ingeschreven deelnemers).
- Organiseren van **6 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en IPR voor besturen en organisaties.
- Leveren van **44 beleidsadviezen en –ondersteuning van beleidsverantwoordelijken** op lokale, Vlaamse, Brusselse, federale, Europese en internationale beleidsniveaus. Bijvoorbeeld:
  - overleggen met het ABB en de DVZ over de federale integratievoorwaarde in de Verblijfwet en de Vlaamse inburgeringsreglementering;
  - opmaken van een beleidsvoorbereidende Analysenota Vlaamse kinderbijslag over de toepassing van specifieke verblijfsstatuten en -documenten in het decreet kinderbijslag;
  - input leveren over diverse medische aspecten van het vreemdelingenrecht aan RIZIV, POD Maatschappelijke Integratie, Agentschap Zorg en Gezondheid en de Nationale Transplantatieraad;
  - toelichting geven in de Commissie Binnenlandse Zaken van de Kamer in een hoorzitting over medische regularisatie;
  - input leveren voor diverse internationale studies en consultaties over de toepassing van het vreemdelingenrecht in België (o.a. Europese Commissie, OESO, World Bank Group);
  - onderzoeken impact inwerkingtreding Conventie van Istanbul op Belgische verblijfwetgeving (geweld tegen vrouwen). Publicatie van rechtsleerartikel "Gezinshereniging en geweld: worden slachtoffers in België afdoende beschermd?" in Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht 2017-01.
- Inbrengen van expertise in **22 structurele overleggen/samenwerkingsverbanden met partnerorganisaties**. Bijvoorbeeld:
  - overleggen met Stad Leuven, CAW Leuven, Commissie Juridische Bijstand Leuven, OCMW Leuven over hoe lacunes inzake rechtshulp voor gezinshereniging met vluchtelingen en subsidiair beschermden in Leuven kunnen aangepakt worden;
  - overleggen met CAW Limburg voor de opstart van de samenwerking rechtshulp aan vreemdelingen.
  - inbrengen van specifieke asiel-expertise in ons aanbod door een samenwerkingsverband met Vluchtelingenwerk Vlaanderen;
  - deelname aan diverse lokale, Vlaamse en Belgische overlegplatformen, o.a. VVSG werkgroep burgerzaken, Myria contactvergaderingen asiel en gezinshereniging, netwerk vreemdelingenrecht Gent, Platform kinderen op de vlucht, Werkgroep gezondheid met Medimmigrant.

## C.4. Documenten

De inventaris van het vormings- en begeleidingsaanbod vreemdelingenrecht en IPR kan opgevraagd worden.

## D ——— **Schriftelijke informatie over vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht**

### D.1. Objectief

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

### D.2. Gerealiseerde acties

- Continue actualiseren van de **thematische website [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be) (376.152 gebruikers)**.
- Opmaken en verzenden van **12 e-Nieuwsbrieven Vreemdelingenrecht & IPR** aan **4.330 abonnees**.
- Verzorgen van het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht (4 uitgebrachte nummers voor een 300-tal abonnees)**.
- Uitbreiden van de **databank rechtspraak** op [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be) met **381 vonnissen en arresten**.
- Opmaken van juridische nieuwsberichten in de rubriek 'belangrijkste wijzigingen in het asielrecht' in de driemaandelijke nota **mini-monitoring asiel**.
- Input leveren voor een **FAQ van Febelfin** over toegang tot bankdiensten voor asielzoekers, vluchtelingen en andere vreemdelingen.
- Input leveren voor de **brochures van VBO en Verso** over toegang tot werk voor asielzoekers en vluchtelingen.

## E ——— **Brochure 'Juridische afbakening van de doelgroep inburgering'**

### E.1. Objectief

De brochure Juridische afbakening van de doelgroep van inburgering in Vlaanderen en Brussel wordt systematisch aangepast conform de gewijzigde wet- en regelgeving.

### E.2. Context

Artikel 13 van het Besluit van de Vlaamse Regering houdende de uitvoering van het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid voorziet dat het AgII een brochure ter beschikking stelt met een gedetailleerde toelichting bij wie volgens het uitvoeringsbesluit bedoeld wordt als 'doelgroepen van inburgering'. Dat artikel trad in werking op 29 februari 2016.

### E.3. Gerealiseerde acties

- Actualiseren van de brochure 'Juridische afbakening van de doelgroep van inburgering'.
- Actualiseren van het schema totale doelgroep van inburgering, en het schema verplichte doelgroep van inburgering op de website [www.agii.be](http://www.agii.be).

## Operationele doelstelling 2.2.

// S.D.2. Lokale besturen en organisaties stemmen hun beleid, werking en dienstverlening af op de veranderende samenleving. //

***Het Agentschap 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 — Communicatiewaaijer

##### A.1. Objectief

**Dienst- en hulpverleners** krijgen communicatie-instrumenten en een bijhorend vormingsaanbod om een laagdrempelige communicatie en toegankelijke dienstverlening te creëren.

##### A.2. Context

De *Communicatiewaaijer* kwam tot stand in 2016 binnen een project gefinancierd door Fedasil, met name 'ComLOI'. De aanleiding voor de opstart van dit project was de vraag van organisaties om het concept van de Communicatiematrix Kind en Gezin te verbreden naar andere soorten dienstverlening en sectoren. Het objectief van 'ComLOI' was driedig:

1. Professionals in Lokale opvanginitiatieven (LOI's) – en bij uitbreiding in Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) en Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) – hebben de competenties en kennis om in hun communicatieaanpak met anderstalige klanten te differentiëren naargelang de aard, onderwerp en beoogd effect van het gesprek.
2. Professionals maken weloverwogen beslissingen over welk taaloverbruggend instrument men best gebruikt voor welk soort gesprek. Professionals bieden hierbij ook oefenkansen Nederlands aan. LOI-professionals gebruiken hiervoor de communicatietool ontwikkeld in het ComLOI-project. Deze tool faciliteert kwaliteitsvolle communicatie tussen maatschappelijk werkers en LOI-bewoners.
3. Een ruime verspreiding van de communicatietool en verankering in het reguliere aanbod van het AgII.

De ontwikkeling en testing van de communicatietool gebeurde in samenwerking met twee lokale LOI-proeftuinen: Roeselare en Maldegem.

In 2017 werd de communicatietool en het bijhorend vormingsaanbod verfijnd en uitgetest in lokale besturen en organisaties.

##### A.3. Concept

Er is een gebruiksvriendelijke digitale bundel 'Communicatiewaaijer: tools in dienstverlening aan anderstaligen' bestaande uit:

- een **beslismodel** met tips duidelijke taal en een stappenplan dat toont welke ondersteuning nodig is voor het gesprek met een cliënt;



- een **waaier van bestaande instrumenten** die de mondelinge communicatie ondersteunen en relevante achtergrondinformatie;
- informatie over een vorming waarin dienst- en hulpverleners leren werken met de tools en het beslismodel.

Er is een **vormingsaanbod** dat deelnemers in staat stelt om:

- de waaier aan (taal)hulpmiddelen te benoemen en correct toe te passen;
- aan de hand van het beslismodel een bewuste keuze te maken in de manier waarop ze communiceren met anderstalige cliënten;
- de meerwaarde te zien om opgedane kennis en vaardigheden te delen op team- en of organisatieniveau;
- de communicatie met anderstaligen in hun werkpraktijk te evalueren en bij te sturen aan de hand van de waaier en het beslismodel;
- aan de slag te gaan met de verdere verspreiding en verankering van de tool in de organisatie.

#### A.4. **Gerealiseerde acties**

- Verfijnen en invoeren van het vormingsaanbod 'Doeltreffend communiceren met anderstaligen: zet het juiste hulpmiddel in'.
- Organiseren van twee proeftrajecten per regio met het bijgestuurde vormingsaanbod.
- Inwinnen van advies over het gebruik van het beslismodel in lokale besturen bij het Steunpunt Taalwetwijzer.
- Publiceren van de digitale bundel 'Communicatiewaaier: tools in dienstverlening aan anderstaligen' ([www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier](http://www.integratie-inburgering.be/communicatiewaaier)).

## B ——— **Levensbeschouwelijke diversiteit**

### B.1. **Objectief**

Lokale besturen met vragen over levensbeschouwelijke diversiteit kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle ondersteuning.

Het AgII maakt een principiële keuze tussen verschillende modellen voor het omgaan met levensbeschouwelijke diversiteit binnen en buiten de organisatie.

### B.2. **Context**

Lokale besturen worden geconfronteerd met vraagstukken over de plaats van levensbeschouwing in onze samenleving en omgaan met levensbeschouwelijke diversiteit. Ze vragen ondersteuning in hun zoektocht naar:

- antwoorden op vragen vanuit diverse geloofsgemeenschappen over bijvoorbeeld gebedshuizen, religieuze feesten en begraafplaatsen;
- mogelijkheden om goede relaties met geloofsgemeenschappen uit te bouwen en te onderhouden.

De in het AgII ingekantelde organisaties ontwikkelden doorheen de jaren diverse organisatieculturen en -praktijken. Ze gingen elk op een eigen manier om met de levensbeschouwelijke diversiteit op de werkvloer. Hun ondersteuningsaanbod inzake levensbeschouwelijke diversiteit kende eveneens verscheidenheid. De smelteling biedt kansen om vanuit 1 gedeeld model de uitdagingen in het omgaan met een diversiteit aan levensbeschouwingen aan te pakken.

### B.3. Concept

Er is een algemeen kader levensbeschouwelijke diversiteit als basis voor de verfijning van het ondersteuningsaanbod voor lokale besturen.

Er is binnen het diversiteitsbeleid van het AgII aandacht voor de levensbeschouwelijke vragen van de medewerkers. De interne oefening inspireert lokale besturen om zelf aan de slag te gaan.

### B.4. Gerealiseerde acties

- Opnemen van het thema levensbeschouwelijke diversiteit en de voorlopige resultaten in het diversiteitsbeleidsplan.
- Adviseren van lokale besturen en organisaties met vragen over levensbeschouwelijke thema's (o.a. erkenning moskeeën, islamitische begraafplaatsen, religieuze feesten, interlevensbeschouwelijke dialoog).
- Opmaken en verspreiden van de interne 'Infofiche Offerfeest' en organiseren van bijhorend intern vormingsaanbod.
- Ondersteunen van lokale besturen in het overleg met moslimgemeenschappen over de organisatie van festiviteiten rond het Offerfeest.
- Schrijven van het artikel 'Het Offerfeest als feest van verbinding' voor het juli/augustus-nummer 2017 van *Lokaal*, het VVSG-maandblad voor de lokale bestuurder.

### B.5. Documenten

Volgende documenten kunnen opgevraagd worden:

- 'Infofiche Offerfeest';
- nota 'Praktijken vervullen offerplicht Offerfeest 2016';
- artikel *Lokaal*: 'Het Offerfeest als feest van verbinding';
- overzicht van het ondersteuningsaanbod voor lokale besturen en organisaties.

## C ——— **Ondersteuningsaanbod woonwagenerk**

### C.1. Objectief

Woonwagenerk bewoners krijgen, ongeacht hun woonvorm, gelijke kansen. Lokale besturen met een woonwagenerk beleid kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle ondersteuning.

### C.2. Context

In de beleidsnota Integratie en Inburgering 2014-2019 is de omslag gemaakt van een historisch gegroeid categoriaal standplaatsenbeleid naar een woonbeleid inzake woonwagenterreinen. Daarom zijn het beleid en de middelen inzake woonwagenterreinen overgeheveld van het beleidsveld 'inburgering' naar het beleidsveld 'woonbeleid'.

Het kabinet van bevoegde minister Homans gaf het ABB de opdracht een plan van aanpak te voorzien, waarbij taakafspraken gemaakt worden tussen de verschillende beleidsdomeinen (Wonen, Integratie, Welzijn, Onderwijs, Ruimtelijke Ordening, ...).

### C.3. Concept

Ontwikkeling van een ondersteuningsaanbod woonwagenwerk gebaseerd op de taakafspraken tussen de verschillende beleidsdomeinen, een analyse van beleidsteksten, een participatief intern proces met experts en een screening van de binnenkomende ondersteuningsvragen.

### C.4. Gerealiseerde acties

- Overdacht expertise:
  - Opleveren van een gedetailleerd en actueel overzicht van alle residentiële terreinen, doortrekkersterreinen en private terreinen in Vlaanderen (inclusief het aantal standplaatsen, de contacten en een historiek van de terreinen) voor het Agentschap Wonen-Vlaanderen.
  - Opleveren van de nota 'Registratie doortrekkersterreinen' voor het ABB. Deze nota kwam tot stand na overleg met de beheerders van doortrekkersterreinen. Ze bevat een duiding van het doel, de context en de nood aan een uniform registratiesysteem, evenals een eerste voorstel.
  - Ondersteunen van het ABB bij de opmaak van het Vlaams Plan van Aanpak Woonwagenbeleid.
  - Inbrengen van expertise in de werkgroep Roma en onderwijs (Departement Onderwijs en Vorming).
  - Leveren van input en advies aan het ABB in het kader van de actualisering van de omzendbrief over doortrekkersterreinen en pleisterplaatsen (inclusief een stappenplan voor tijdelijke opvang van rondtrekkende woonwagenbewoners).
- Adviseren van lokale besturen en organisaties met vragen over woonwagenbewoners via het Vlaams overleg van de beheerders van doortrekkersterreinen, de regionale overleggen van de beheerders van residentiële terreinen, de lokale commissies woonwagenbeleid, eenmalige overleggen en via terreinbezoeken in Grobbendonk, Herentals, Mechelen, Heist-Op Den Berg, Mortsel, Genk, Hasselt, Sint-Truiden, Ham, Maasmechelen, Maaseik, Meeuwen-Gruitrode, Leuven, Wetteren, Aalst, Beveren, Sint-Gillis-Waas en Dendermonde.
- Organiseren van begeleidingen en vorming over woonwagenbeleid en woonwagenbewoners op maat voor lokale besturen en organisaties.

### C.5. Documenten

Volgende documenten kunnen opgevraagd worden:

- overzicht van alle alle residentiële terreinen, doortrekkersterreinen en private terreinen in Vlaanderen;
- nota 'Registratie doortrekkersterrein';
- nota 'Woonwagenbewoners in Vlaanderen';
- nota 'Stappenplan opvang rondtrekkende woonwagenbewoners';
- infofiche 'Veelgestelde vragen bij pleisterpklantsen'.

## D ——— **Ondersteuningsaanbod inclusie Roma**

### D.1. Objectief

Lokale besturen en voorzieningen kunnen met kennis van zaken en vanuit een correcte houding werken aan de inclusie van Roma.

## D.2. Context

Er is in het verleden heel wat werk verricht op vlak van inclusie van Roma. Voorzieningen en lokale besturen werkten methodieken uit en werkten samen rond de Roma doelgroep. Al die goede praktijken die door de vroegere integratiesector en andere professionals ontwikkeld zijn, moeten verzameld en ontsloten worden. Zo vinden de individuele professional en lokale besturen makkelijker hun weg in dit thema. Het AgII heeft een helpdesk Roma waaraan vragen kunnen gesteld worden. Omdat dit initiatief niet volstaat om de opgebouwde expertise van medewerkers te borgen, maken we werk van een digitaal draaiboek.

Artesis-Platijn Hogeschool Antwerpen startte in september 2017 met een vierjarig Praktijkgericht Wetenschappelijk Onderzoek (PWO) 'Roma'. De focus van dit onderzoek ligt op de Roma die een goede balans hebben tussen hun cultureel erfgoed, hun familie en de samenleving waarin ze leven. Vanuit positieve verhalen en verbindende factoren en processen worden strategieën ter ondersteuning van voorzieningen ontwikkeld. Deze zijn gericht op het versterken van Roma en het zoeken naar mogelijkheden om het levensperspectief van (jonge) Roma en hun families te verbreden.

## D.3. Concept

Er is een digitaal draaiboek Inclusie Roma dat makkelijk raadpleegbaar is voor lokale besturen en organisaties. Dit draaiboek wordt via een samenwerkingsovereenkomst met Artesis-Platijn Hogeschool Antwerpen gekoppeld aan de projectresultaten van het PWO 'Roma'.

## D.4. Gerealiseerde acties

- Ontwikkelen van een digitaal draaiboek.
- Afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met Artesis-Platijn Hogeschool Antwerpen.
- Opmaken en verspreiden van negen *nieuwsbrieven Roma* naar 350 medewerkers van lokale besturen en organisaties en naar Vlaamse aanspreekpunten.
- Beantwoorden van vragen via de helpdesk Roma.
- Actualiseren van de e-bibliotheek.

## D.5. Documenten

De *nieuwsbrieven Roma* en een overzicht van de helpdeskvragen kunnen opgevraagd worden.

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

#### A — Diversiteit in sportclubs

##### A.1. Objectief

Meer personen van buitenlandse herkomst participeren aan sport in clubverband. Ze vinden aansluiting in sportclubs en voelen zich er goed. Sportclubs met vragen over integratiedrempels kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle ondersteuning.

## A.2. Context

Uit de omgevingsanalyse (2015) en de interne analyse (2016) blijkt het belang van sport voor socio-culturele integratie. Sportclubs werden tot 2016 zo goed als niet begeleid door (de ingekantelde entiteiten van) het Agll. Atlas nam in het verleden vragen uit de rest van Vlaanderen op. In 2017 droeg Atlas de opgebouwde expertise over aan het Agll.

De keuze werd gemaakt om sportclubs op een actieve manier te benaderen. In nauwe samenwerking met lokale sportdiensten werkten we een vorming met tien tips uit om actief met diversiteit aan de slag te gaan binnen een sportclub. Het vormingsmateriaal werd in de sportdiensten van Ternat en Izegem uitgetest. Voetbalclubs, een volleybal-, zwem- en gymclub deden mee in Ternat. In Izegem namen een atletiek-, handbal-, turn-, ruitclub en een wielrennersteam deel. Na de testfase werd het vormingsmateriaal afgewerkt.

## A.3. Concept

Er is een vormingsaanbod dat:

- **clubverantwoordelijken, bestuurders en trainers** in staat stelt om:
  - met concrete tips aan de slag te gaan met diversiteit in de sportclub;
  - verdere ondersteuning te zoeken in nauwe samenwerking met hun lokale sportdienst;
- en **gemeentelijke sportdiensten** stimuleert om:
  - sportclubondersteuning m.b.t. diversiteit een plek te geven in hun beleid;
  - vragen van deelnemende clubs op te volgen.

## A.4. Gerealiseerde acties

- Uitwerken van de vorming '10 tips om aan de slag te gaan met diversiteit in de sportclub' in afstemming met de Vlaamse Sportfederatie en ISB vzw.
- Uittesten van het vormingsmateriaal in Ternat en Izegem.
- Aanbieden van de vorming op vraag van gemeentelijke sportfunctionarissen.

## A.5. Documenten

Het vormingsmateriaal '10 tips' kan opgevraagd worden.

## B ——— **Toeleiders in diversiteit**

### B.1. Objectief

Lokale besturen die een behoeftedekkend aanbod voor nieuwe inwoners willen realiseren, krijgen informatie over en ondersteuning bij de implementatie van de werkvorm 'Toeleiders in diversiteit'.

### B.2. Context

Hoe kunnen beleidsmakers voeling houden met de behoeftes van kwetsbare groepen en weten welke knelpunten en drempels gelijke kansen en gelijke toegang – en dus een actief en gedeeld burgerschap – in de weg staan? Een van de oplossingen hiervoor kan het inschakelen van brugfiguren zijn. In de steden Kortrijk, Ge-

raardsbergen en Halle-Vilvoorde ontwikkelde het AgII in nauwe samenwerking en afstemming met lokale partners projecten 'Toeleiders in diversiteit'. Uit de resultaten van de vraagregistratie in Kortrijk en Halle-Vilvoorde blijkt dat de projecten een antwoord bieden op de vragen van lokale besturen.

Bij de ontwikkeling van een gemeentelijk onthaalbeleid en taal(promotie)beleid, bij initiatieven in het kader van toegankelijkheids- en participatieverhoging, bij beleidsondersteuning en beleidsvoorbereidend onderzoek is de inzet van toeleiders een veelgevraagde vorm van ondersteuning. Om een kwaliteitsvol antwoord te blijven bieden op de stijgende vraag is een uniform basisconcept nodig. Dit concept verduidelijkt

1. de inzet van 'toeleiders in diversiteit' binnen een horizontaal lokaal integratiebeleid;
2. de ondersteuningsrol van het AgII;
3. en de ruimte voor regionale invulling.

### B.3. Concept

Er is een uniform basisconcept 'Toeleiders in diversiteit' met inbegrip van:

- een handleiding 'Werken met toeleiders' voor lokale besturen;
- een sjabloon voor het registreren van binnenkomende vragen;
- een opleiding voor nieuwe toeleiders;
- een rolafbakening voor het AgII.

### B.4. Gerealiseerde acties

- Organiseren van een opleiding voor toeleiders in diversiteit (West-Vlaanderen).
- Opmaken en documenteren van de conceptnota 'Toeleiders in diversiteit'; het sjabloon voor het registreren van binnenkomende vragen; het functieprofiel 'Toeleider in diversiteit'; de modelovereenkomst; de handleiding 'Begeleiden van intervisie bij toeleiders in diversiteit'.
- Uitwerken van een handleiding 'Werken met toeleiders' voor lokale besturen; een werkwijze 'Basisopleiding Toeleiders in diversiteit'; een werkwijze voor vorming van coaches en een sjabloon voor de opmaak van een halfjaarlijks rapport.

### B.5. Documenten

De conceptnota 'Toeleiders in diversiteit' kan opgevraagd worden.

## C ——— **Ondersteuningsaanbod intergemeentelijke samenwerking**

### C.1. Objectief

Het AgII ondersteunt de 7 pilootprojecten intergemeentelijk samenwerkingsprojecten integratie en de intergemeentelijke samenwerking in de welzijnsregio Noord-Limburg.

### C.2. Context

In kleinere gemeenten ontbreken de actoren die nodig zijn om het lokaal integratiebeleid uit te bouwen. Via een intergemeentelijke samenwerking (IGS) kunnen gemeenten hun regierol en bestuurskracht versterken en een laboratorium worden voor vernieuwende initiatieven rond integratie.

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).

De projectaanvraag van welzijnsregio Noord-Limburg is niet weerhouden. In 2016 beslist de welzijnsregio om de middelen van de Vlaamse subsidies in het kader van de verhoogde vluchtelingeninstroom samen te leggen voor de ontwikkeling van een intergemeentelijke integratiebeleid.

### C.3. Gerealiseerde acties

- **Ondersteuning op maat** voor de 7 intergemeentelijke samenwerkingsprojecten integratie en de intergemeentelijke samenwerking in Noord-Limburg met focus op lokaal onthaalbeleid en horizontaal lokaal integratiebeleid:
  - Coaching van projectmedewerkers.
  - Ondersteuning bij de vormgeving van de projecten
  - Ondersteuning bij de verankering van sommige projecten
- **Lerend Netwerk IGS** (in samenwerking met het ABB en VVSG) voor beleids- en projectmedewerkers van de 8 intergemeentelijke samenwerkingen integratie met als doel:
  - bespreken van knelpunten, oplossingen en goede praktijken;
  - promoten van de werkvorm IGS en oplossingsstrategieën;
  - samen werken aan gemeenschappelijke opdrachten en producten.

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

### A ——— Asiel

#### A.1. Objectief

Een optimale interne samenwerking en vlotte externe dienstverlening voor de aspecten die betrekking hebben op de verhoogde instroom van asielzoekers.

#### A.2. Context

In opdracht van de ministeriële werkgroep asiel stellen we cijfers over de verhoogde asielinstroom ter beschikking van administraties van de Vlaamse Overheid. Het AgII is verantwoordelijk voor de coördinatie van het rapport en voor de interpretatie van het cijfermateriaal dat Fedasil en CGVS aanleveren. Het ABB is verantwoordelijk voor het aanleveren en interpreteren van relevant cijfermateriaal uit de KBI.

Het AgII vervult een sleutelrol in het aanpakken van uitdagingen die het gevolg zijn van migratie en dus ook van de verhoogde asielinstroom. Het Agentschap Kanselarij en Bestuur neemt de algemene inhoudelijke coördinatie op Vlaams niveau op.

Om efficiënt en effectief om te gaan met de uitdagingen van de verhoogde asielinstroom streeft het AgII 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.

### A.3. Concept

We **monitoren de asielinstroom** en leveren regelmatig cijferrapporten aan verschillende klanten (kabinet, administraties, intern).

We realiseren specifieke **ondersteuning aan derden** (infolijn, inventarisatie goede praktijken). Hiertoe positioneren we ons binnen het brede werkveld. We creëren draagvlak en betrokkenheid over het thema asiel bij partners.

We leggen met het project **Asielcoördinatie** de basis voor het uitwerken van een breder plan van aanpak dat toelaat om in de toekomst vlot te kunnen inspelen op gelijkaardige situaties.

### A.4. Gerealiseerde acties

- **Monitoring asielinstroom**
  - Opmaken van acht monitoringnota's.
  - Aanpassen van de monitoringnota's aan de behoeften van de partners (minimonitoring, opname juridische info en verhuisbewegingen).
- **Specifieke ondersteuning aan derden**
  - Organiseren van de rondetafel asiel.
  - Deelnemen aan diverse overlegfora (o.a. Ambtelijk coördinatieoverleg Vlaamse overheid, UNHCR).
- **Asielcoördinatie**
  - Fungeren als aanspreekpunt en doorverwijzer.
  - Uitwerken en invoeren van het intern draaiboek *Asiel*.
  - Samenwerken met Fedasil naar aanleiding van de ESF-oproep 392 'Transnationaliteit II'. Deze oproep heeft als doel de dienstverlening op de Vlaamse arbeidsmarkt te versterken door het opzetten van transnationale partnerschappen waarin minimaal aan 'mutual learning' wordt gedaan.

### A.5. Documenten

Het draaiboek *Asiel*, het projectvoorstel binnen de ESF-oproep 392 en de monitoringnota's kunnen opgevraagd worden.

## B ——— Kunst, cultuur en jeugdwerk met vluchtelingen

### B.1. Objectief

Jeugdwerkers, kunstenaars en kunstprofessionals, erfgoedwerkers en sociaal-cultureel werkers zijn geïnformeerd over mogelijkheden om vluchtelingen te betrekken bij hun werking.

### B.2. Context

Minister van Cultuur, Media, Jeugd en Brussel Sven Gatz heeft met de overkoepelende organisaties uit de culturele wereld en de jeugdsector de krachten gebundeld om te bekijken hoe ze samen de vluchtelingen in ons land een cultureel programma kunnen aanbieden.

Op 9, 16 en 20 maart werd respectievelijk in Antwerpen, Gent en Leuven het 'Info- en ontmoetingsmomenten Kunst, Cultuur en Jeugdwerk met vluchtelingen' georganiseerd. Deze bijeenkomsten waren een gezamenlijk initiatief van Kunstenpunt, FARO, De Ambrassade en Socius. Het AgII en het Departement Cultuur, Jeugd en



Media boden ondersteuning. Jeugdwerkers, kunstenaars en kunstprofessionals, erfgoedwerkers en sociaal-cultureel werkers kregen:

- informatie die helpt om activiteiten voor en met vluchtelingen op te starten;
- inspirerende getuigenissen en praktijken uit de cultuur- en jeugdsector;
- een beeld van de organisaties die op het terrein in contact staan met vluchtelingen;
- de kans ideeën uit te wisselen of partnerschappen te smeden.

Het AgII stond in voor het geven van algemene informatie over vluchtelingen in België. Volgende elementen kwamen aan bod:

- Traject: Hoe zit het met de instroom en doorstroom, hoe ziet een asielprocedure er uit?
- Verblijf: Waar verblijven vluchtelingen?
- Werk: Mogen zij werken, hebben ze recht op een vrijwilligersvergoeding?
- Statuut: Welk statuut hebben ze en welke rechten zijn daaraan verbonden?
- Taal: Hoe communiceren met mensen die anderstalig, misschien ongeletterd zijn?
- Cartografie van de regio: Wie zijn de spelers in de regio die een officiële rol hebben in het werken met en ondersteunen van vluchtelingen?

### **B.3. Gerealiseerde acties**

- Uitwerken en geven van algemene informatie over vluchtelingen in België tijdens de drie Info- en ontmoetingsmomenten Kunst, Cultuur en Jeugdwerk met vluchtelingen’.
- Evalueren van de drie info- en ontmoetingsmomenten in overleg met Kunstenpunt, FARO, De Ambrassade en Socius.

### **B.4. Documenten**

Het informatiemateriaal van de info-en ontmoetingsdagen kan opgevraagd worden.

### Operationele doelstelling 2.3.

// S.D.2. Lokale besturen en organisaties stemmen hun beleid, werking en dienstverlening af op de veranderende samenleving. //

## ***Het Agentschap werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid.***

### JR.2.3.1. **Het AgII werkt vanuit de Vlaamse Commissie Integratiebeleid mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van het Horizontaal Integratiebeleidsplan.**

#### Context

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.

#### Gerealiseerde acties

- Opnemen van de vertegenwoordiging in de **Commissie Integratiebeleid**.
- Realiseren van de specifieke acties die in het Integratiebeleidsplan zijn opgenomen:
  - Organiseren van 'Inburgering op maat voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen'.
  - Organiseren van 'Centrale begeleiding voor 15- tot 19-jarige nieuwkomers uit derde landen'.
  - Organiseren van 'Inburgering op maat van imams'.
  - Ontwikkelen van een vernieuwd vormings- en ondersteuningsaanbod voor lokale besturen.
  - Organiseren van het ondersteuningsproject 'Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand'.
  - Uitvoeren van acties inzake woonwagengebieden.
- Inzetten op vroege en maximale **kleuterparticipatie** via deelname aan de ambtelijke werkgroep transitie. Deze werkgroep staat in voor de uitwerking van
  1. een gezamenlijk kader waarmee de transitie tussen thuis, kinderopvang en kleuterschool benaderd kan worden;
  2. en een gezamenlijk actieplan.

### JR.2.3.2. **Het AgII werkt vanuit het Vlaams Platform Radicalisering mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van het Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme.**

#### Context

De Vlaamse regering keurde op 3 april 2015 het *Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme* goed. Daarmee krijgt de gecoördineerde aanpak van radicalisering op Vlaams niveau concreet vorm en wil de Vlaamse overheid een antwoord bieden op de ondersteuningsnoden die lokaal aangevoeld worden.

Een gewijzigde beleidscontext, nieuwe inzichten en een gewijzigd dreigingsbeeld gaven begin 2017 aanleiding tot een grondige wijziging en update van het actieplan. Op 2 juni 2017 werd de actualisering van het bestaande actieplan 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. Dat platform is samengesteld uit een afgevaardigde van de administraties van Welzijn, Werk, Jeugd, VDAB, Integratie, Stedenbeleid en Onderwijs die als aanspreekpunt radicalisering voor de betreffende sector fungeert, aangevuld met een afgevaardigde van VVSG en een federaal ambtenaar van de FOD Binnenlandse Zaken, Dienst Veiligheid en Preventie. Deze ambtenaren komen op structurele basis samen om het actieplan verder uit te werken, om informatie uit te wisselen en om in te spelen op acute vragen van de lokale besturen of anderen. De coördinatie van dit overleg gebeurt door het ABB.

Het Vlaams Platform Radicalisering rapporteert halfjaarlijks aan het Vlaams Parlement. In 2018 volgt een globale evaluatie van het actieplan.

### **Gerealiseerde acties**

- Opnemen van de vertegenwoordiging in het Vlaams Platform Radicalisering.
- Realiseren van de specifieke acties die in het Actieplan zijn opgenomen:
  - ondersteunen van gemeenten met een radicaliseringsproblematiek in het opnemen van hun regierol;
  - organiseren van interne vormingen voor eerstelijns werkers;
  - delen van expertise inzake interculturaliteit met lokale actoren in de gemeenten met een radicaliseringsproblematiek;
  - ontwikkelen en invoeren van een aanbod MO en NT2 op maat voor imams.
- Uitwerken, communiceren en invoeren van het interne meld- en adviespunt verontrustend gedrag (met koppeling aan de deontologische code).
- Uitwerken van een interne basisvorming over radicalisering en polarisering, de rol van het AgII en de sociale kaart.

### **Documenten**

Volgende informatie en documenten kunnen opgevraagd worden:

- nota, vragenlijst en werkwijze van het meld- en adviespunt verontrustend gedrag;
- en informatie over de basisvorming 'Radicalisering en polarisering'.

### **JR.2.3.3. Het AgII geeft uitvoering aan de acties opgenomen in het Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan.**

#### **Context**

Op 15 juli 2016 is het Vlaams Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2016-2019 door de Vlaamse Regering goedgekeurd. Hiermee is het doelstellingenkader dat de Vlaamse Regering midden 2015 bepaalde, vertaalt in concrete acties per beleidsdomein. Het plan vertrekt vanuit de analyse dat achterstellingmechanismen op basis van gender, seksuele identiteit, handicap en een gebrek aan toegankelijkheid er nog steeds voor zorgen 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.

### Gerealiseerde acties

Realiseren van de **specifieke acties** die in het Gelijkekansenbeleidsplan zijn opgenomen:

- Informeren van inburgeraars via de cursus MO over gender gelieerde rechten.
- Informeren en sensibiliseren van inburgeraars via de cursus MO over seksuele identiteit met het oog op het vergroten van maatschappelijke aanvaarding (i.s.m. SENSOA).
- Organiseren van 'Inburgering op maat voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen'.

### JR.2.3.4. **Het AgII geeft uitvoering aan de acties opgenomen in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding.**

#### Context

In het regeerakkoord Vertrouwen, verbinden, vooruitgaan staat dat deze Vlaamse Regering haar verantwoordelijkheid inzake armoedebestrijding zal blijven opnemen. De Vlaamse Regering wil het mogelijk maken dat mensen zelfredzaam kunnen worden en ingaan tegen mechanismen die armoede veroorzaken en in stand houden. Op 3 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 (participatie, maatschappelijke dienstverlening, inkomen, gezin, onderwijs, vrijetijdsbesteding, werk, wonen en gezondheid).<sup>8</sup>

### Gerealiseerde acties

Realiseren van de **specifieke acties van het AgII** opgenomen in het Actieplan Armoedebestrijding:

- Deelnemen aan de ambtelijke werkgroep *Transitie*.
- Organiseren van 'Inburgering op maat voor 15- tot 19-jarige minderjarige nieuwkomers'.
- Organiseren van 'Inburgering op maat voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen'.

### JR.2.3.5. **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.**

#### Context

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.

<sup>8</sup> <https://armoede.vlaanderen.be/?q=vlaams-actieplan>

## **Samenwerkingsovereenkomst agentschappen en HvN Brussel**

Op 30 oktober 2015 werden samenwerkingsovereenkomsten afgesloten tussen: (1) het **AgII, Atlas en IN-Gent** en (2) de drie agentschappen en het **HvN Brussel**. Het gezamenlijk **Directieoverleg** werd in 2015 opgestart. Dat overleg beslist over de jaarlijkse werkafspraken. In 2017 lag de focus op:

- de ontwikkeling van een basisaanbod MO;
- het opzetten van het langetermijnproject Sociaal Tolken en Vertalen;
- de voorbereiding van de implementatie van de conceptnota NT2;
- de onderlinge samenwerking met VDAB;
- de planning en rapportage inzake KBI-Connect;
- en de ontwikkeling van een gezamenlijk systeem van klachtenbehandeling.

### **JR.2.3.6. Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie.**

#### **Context**

Lokale besturen hebben de regie over het lokale integratiebeleid. Het AgII biedt 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.

#### **Gerealiseerde acties**

- Concretiseren van afspraken over de afstemming van de werking van het AgII op het beleidsplan integratie 2017-2020 van de VGC.

### 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 Agentschap 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.**

##### Objectief

Het AgII heeft een plan van aanpak voor het stroomlijnen en onderbouwen van de variatie aan initiatieven die de ingekantelde organisaties op vlak van beeldvorming nemen.

##### Context

De ingekantelde organisaties werkten de voorbije jaren vanuit verschillende invalshoeken aan beeldvorming. De variatie aan initiatieven is groot en weinig gestroomlijnd. Daarnaast heeft niet iedereen die met de doelgroep van het integratie- en inburgeringsbeleid in aanraking komt een accuraat zicht op de dienstverlening van het AgII.<sup>9</sup>

##### Gerealiseerde acties

- Organiseren van informatiesessies en workshops over de dienstverlening van het AgII (zie JR.2.1.1).
- Organiseren en ondersteunen van initiatieven in de publieke ruimte (zie JR.3.2.1).

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

##### A — **Nederlands als startpunt**

###### A.1. Objectief

Het agentschap gaat in zijn eigen communicatie op zoek naar oplossingen om taaldrempels bij anderstaligen en inburgeraars te verkleinen.

###### A.2. Gerealiseerde acties

- Herschrijven en vertalen in 15 talen (Albanees, Arabisch, Bulgaars, Engels, Frans, Hindi, Kroatisch, Nederlands, Perzisch, Pools, Roemeens, Russisch, Spaans, Thai en Turks) van de webpagina's 'Nederlands leren'.

<sup>9</sup> 'Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands' Departement Onderwijs en Vorming (2016).

- Ontwikkelen en online ter beschikking stellen van de Communicatiewaaier. Een tool die o.a. tips bevat om duidelijk in het Nederlands te communiceren.
- Beheren van de website [www.nederlandoefenen.be](http://www.nederlandoefenen.be).
- Verspreiden en borgen van informatie over de projectoproep 'Nederlands oefenen'.

**JR 3.1.3. Het AgII gebruikt eigentijdse mediakanalen voor het verspreiden van objectieve informatie.**

Geen specifieke projecten en acties in 2017.

## Operationele doelstelling 3.2.

// S.D.3. In de samenleving wordt op basis van individuele betrokkenheid en duurzame partnerschappen gewerkt aan een gedeelde toekomst met gelijke kansen. //

***Het Agentschap werkt aan interactie en participatie.***

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

#### A — Uniformeren en standaardiseren projectwerking in de publieke ruimte

##### A.1. Objectief

Lokale besturen, organisaties en burgers krijgen via een online tool een beeld van particuliere integratie-initiatieven en worden geïnspireerd om hiermee aan de slag te gaan.

##### A.2. Context

De ingekantelde organisaties zetten zich de voorbije jaren op verschillende wijze, met een verschillende focus en intensiteit in voor het creëren van ontmoetingskansen. Er is een veelheid aan projecten en acties in de publieke ruimte. Een onderbouwde strategie over het werken aan interactie en participatie is nodig.<sup>10</sup>

Vele bottom-up burgerinitiatieven dragen bij aan integratie en inburgering. Maar ze zijn niet altijd zichtbaar. Het AgII kan deze initiatieven op een aantrekkelijke manier beschrijven en online ontsluiten ter inspiratie van lokale besturen, organisaties en burgers. Ook lokale besturen en organisaties zoeken naar goede formats om samen met burgers te werken aan integratie-initiatieven. In 2016 werkten we hiertoe een projectvoorstel uit. De uitvoering van het project werd in 2017 opgeschort.

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

#### A — Oefenkansen NT2

##### A.1. Objectief

Het behouden van een helikopterzicht op alle oefenkansen Nederlands voor anderstaligen in Vlaanderen.

##### A.2. Context

Het AgII beheert de website [www.nederlandsoefenen.be](http://www.nederlandsoefenen.be). Deze website geeft een actueel regionaal overzicht van alle lopende oefenkansen in Vlaanderen. Dit overzicht is bedoeld om anderstaligen en doorverwijzers makkelijk naar een oefenkans te leiden.

<sup>10</sup> 'Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands' Departement Onderwijs en Vorming (2016).



### A.3. Gerealiseerde acties

- Updaten van de website.
- Promoten van de website, o.a. via de projectoproep 'Nederlands Oefenen'.

## B — Regierol projectoproep 'Nederlands Oefenen'

### B.1. Objectief

Het AgII lanceert op 15 februari 2017 in samenwerking met In-Gent, Atlas, het HvN Brussel en vzw de Rand de projectoproep 'Nederlands Oefenen'. Met deze oproep willen de projectpartners het aantal oefenkansen Nederlands uitbreiden en optimaliseren.

### B.2. Context

De voorbije jaren is er veel geëxperimenteerd met oefenkansen Nederlands. Er is nood aan het kwalitatief versterken en verankeren van dit niet-formele aanbod. Via de projectoproep 'Nederlands Oefenen' gaan de projectpartners op zoek naar:

- projecten die de bestaande methodieken rond oefenkansen kwalitatief kunnen verbeteren, verspreiden en verankeren;
- vernieuwende projecten die het geheel aan kwaliteitsvolle oefenkansen verder kunnen inspireren.

De projectoproep is als volgt in de beleidsbrief Inburgering en Integratie 2016-2017 aangekondigd:

*"Ik zal 1 miljoen euro ter beschikking stellen om het aanbod oefenkansen Nederlands uit te breiden en te optimaliseren. Hiervoor zal ik beroep doen op de Agentschappen en het Huis. Zij zijn immers het best geplaatst om **de regie** op te nemen over een sterk aanbod oefenkansen NT2 in Vlaanderen en Brussel. Zij hebben zicht op het bestaande aanbod en de kwaliteit ervan, de lacunes en de mogelijkheden voor het ontwikkelen van nieuw aanbod, ..."*

### B.3. Concept

De projectpartners nemen voor de projectoproep 'Nederlands Oefenen' de **regierol** op waarbij ze de ontwikkelde oefenkansen overstijgend begeleiden, monitoren, op elkaar afstemmen en bekend maken. Het AgII volgt als projectleider dit project inhoudelijk en administratief op. De **kwaliteitscriteria** die de vijf regisseurs opgesteld hebben, geënt op onderzoek en praktijkervaring, vormen de basis van de projectoproep. De projecten moeten maximaal inzetten op deze criteria. Zo kunnen de ervaringen binnen de projecten bijdragen aan een **gedeelde visie op oefenkansen**.

De projectpartners voorzien **ondersteuning** voor de organisaties en verenigingen in de vorm van:

- regionale **infosessies** voor geïnteresseerde projectaanvragers;
- een **coachingstraject** op maat voor de geselecteerde organisaties tijdens de eerste maanden van de projectuitvoering;
- een **intervisie** voor geselecteerde organisaties, die geldt als een tussentijdse rapportage.

Geselecteerde projecten zullen starten vanaf 1 september 2017 en duren minimaal 12 maanden en maximaal 22 maanden.

De opgeleverde **methodieken en producten** worden in de loop van de projectoproep op de website **www.nederlandsoefenen.be** geplaatst. Dit is meteen een gelegenheid om **de bestaande en nieuwe oefenkansen bekend te maken** bij het anderstalige doelpubliek en (taal)aanbod verstrekkers. Dit gebeurt afgestemd en

gestructureerd vanuit een overstijgende visie op hoe we met oefenkansen omgaan. Er wordt toegewerkt naar een hoogtepunt: het **toonmoment**, tijdens de week van het Nederlands van 2018.

#### B.4. Gerealiseerde acties

- Lanceren van de projectoproep ‘Nederlands oefenen’ op 15 februari 2017.
  - Organiseren van regionale infosessies.
  - Jureren en selecteren van de projectaanvragen op basis van vooropgestelde kwaliteitscriteria (151 indieners, 21 geselecteerden).
- Organiseren van het coachingstraject voor geselecteerde organisaties (twee *Kick-Off*-dagen).

#### B.5. Documenten

Informatie over de projectoproep ‘Nederlands oefenen’ is terug te vinden op [www.integratie-inburgering.be/nederlands-oefenen](http://www.integratie-inburgering.be/nederlands-oefenen).

#### Strategische doelstelling 4.

*Het Agentschap realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier.*

#### Operationele doelstelling 4.1.

***Het Agentschap heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.***

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

##### A — Een agentschap, een stijl

###### A.1. Objectief

Het agentschap communiceert met eenzelfde *look-and-feel*.

###### A.2. Gerealiseerde acties

- Archiveren van de websites van de vroegere entiteiten. Er is een centrale website: [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).
- Uitzetten van de krijtlijnen voor een nieuwe huisstijl, cf. het merkenbeleid van de Vlaamse overheid.

##### B — Transparante interne communicatie

###### B.1. Objectief

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

###### B.2. Gerealiseerde acties

- Screenen van alle interne communicatie op basis van heerlijk helder taalgebruik.
- Instellen van regionale filters op het intranet zodat medewerkers nieuws dat relevant is voor hun regio, kunnen selecteren en bekijken.
- Wekelijks uitsturen van een interne nieuwsbrief om de aandacht op bepaalde nieuwsberichten te vestigen.
- Uitzenden van een dagelijks persoverzicht naar geïnteresseerde medewerkers.

##### C — Strategische communicatieplan

###### C.1. Objectief

Het AgII zet meer in op proactieve, strategische communicatie en weet hoe het moet omgaan met een crisis-situatie.

###### C.2. Gerealiseerde acties

- Opstellen van persrichtlijnen.

- Aanstellen van de woordvoerder als het aanspreekpunt voor de media binnen de organisatie.
- Opstellen van een crisiscommunicatieplan dat in 2018 doorheen de organisatie wordt uitgerold.
- Uitzetten van de krijtlijnen voor een strategisch intern communicatieplan.

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

##### **A — Plan strategisch kwaliteitsbeleid**

###### **A.1. Objectief**

De organisatieprocessen worden (her)ontworpen zodat het AgII een wendbare, resultaatgerichte, klantgerichte organisatie is waarin geïntegreerd wordt samengewerkt.

###### **A.2. Context**

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.

###### **A.3. Gerealiseerde acties**

- Overleggen en afstemmen met Atlas en IN-Gent over de processtructuur.
- Uitwerken van een kader voor procesmanagement en een ontwerp van een proceskaart.

##### **B — Klachten- en beroepsprocedure**

###### **B.1. Objectief**

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;
- taaltesten met een civiel effect;
- vrijstellingstoets maatschappelijke oriëntatie.

Klachten worden op uniforme wijze behandeld binnen het AgII, Atlas en In-Gent.

###### **B.2. Context**

Conform art. 27 van het uitvoeringsbesluit moet er voor elke soort evaluatie een betwisting mogelijk zijn: cursus MO, vrijstellingsproef maatschappelijke oriëntatie en testen met civiel effect. De beroepscommissie is werkzaam sinds het najaar 2016. In de loop van 2017 zijn de taaltesten met civiel effect gestart.

Het AgII behandelt klachten conform het klachtendecreet.

### B.3. Gerealiseerde acties

- De leden van de beroepscommissie zijn gemandateerd. In 2017 heeft de beroepscommissie vier beroepen ontvangen. Alle beroepen gingen over de vrijstellingstoets maatschappelijke oriëntatie. Van de vier beroepen was er één gegrond en drie ongegrond. De klanten worden consequent geïnformeerd over de mogelijkheid tot een klacht of een beroep bij het meedelen van de resultaten en via de contactpagina op de website ([www.integratie-inburgering.be/contact](http://www.integratie-inburgering.be/contact)).
- Evalueren en bijsturen van de klachtenprocedure.
- In 2017 heeft het AgII 29 klachten en 67 meldingen ontvangen. Van de afgeronde klachten waren er zes onontvankelijk, acht gegrond, vier deels gegrond en vier ongegrond.
- Opleveren van het jaarrapport klachten conform het klachtendecreet voor de Vlaamse Ombudsdienst.

### B.4. Documenten

De klachten- en beroepsprocedure is terug te vinden op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be). Het rapport klachten kan opgevraagd worden via [tevredenheid@integratie-inburgering.be](mailto:tevredenheid@integratie-inburgering.be).

## C — Klantentevredenheidsmetingen

### C.1. Objectief

Het uitvoeren van klantentevredenheidsmetingen om de werking klantgerichter te organiseren.

### C.2. Context

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.”

Klanttevredenheidsmetingen zijn niet structureel ingebed in de werking van het AgII.

### C.3. Gerealiseerde acties

- Opmaken van het eindrapport van de peiling naar de tevredenheid van 258 inburgeraars over de manier waarop ze geworven zijn, hun eerste contact en hun eerste gesprek bij het AgII.
- Evalueren en herwerken van de eerste meting zodat dezelfde meting vanaf 2018 op regelmatige tijdstippen kan worden afgenomen.
- Verankeren van de tevredenheidsmeting bij inburgeraars in de werking zodat de organisatie inzicht krijgt in de perceptie van inburgeraars over hun traject.

## D — Informatieveiligheid

### D.1. Objectief

Ontwikkelen en invoeren van een algemeen kader informatieveiligheid en een informatieveiligheidsplan, rekening houdend met de relevante privacywetgeving, het Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid (en alle aanpassingen aan dit decreet) en de dagdagelijkse werking van het AgII.

### D.2. Gerealiseerde acties

- **Informatieveiligheid algemeen**
  - Opmaken en indienen van het strategisch informatieveiligheidsbeleid en het meerjaren veiligheidsplan bij de Vlaamse Toezichtcommissie.
  - Voorbereidingen treffen in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- **Informatieveiligheid KBI-Connect**
  - Publiceren van machtigingen op de website van AgII.
  - 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 HvN Brussel.
  - Beantwoorden en indienen van de vragenlijst 2017 voor de evaluatie van de minimale veiligheidsnormen – gecontroleerd jaar 2016 (KSZ).
  - Voorbereiden van de verwerkersovereenkomst voor KBI-Connect met RealDolmen.
  - Voorbereiden van de definitie van de vereisten voor *security*-rapportering KBI-Connect en opvolgen van de invoering door RealDolmen.
  - Opvolgen, analyseren en evalueren van het SDP (Service Delivery Plan) en ISMS SDP.
  - Opstellen van de vereisten voor en opvolgen van *security* KPI's in SLA.
  - Opvolgen en valideren van WAF-implementatie.
  - Opvolgen van informatieveiligheidsincidenten.
  - Opvolgen en analyseren van *security advisories*, *vulnerabilities* (CERT), voorbereiden en uitsturen van relevante communicaties.
  - *Reviewen* en adviseren van het *due diligence rapport* Savvion.
  - Opvolgen, analyseren en valideren van het *security incident proces* RealDolmen.

### JR.4.1.3. Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreid informatie gericht op de praktijk.

## A — Planning KBI-Connect

### A.1. Objectief

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 drie agent-schappen en HvN Brussel (E3+1-overleg).

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

- KBI-Connect als efficiënt en effectief cliëntvolgsysteem;
- KBI-Connect als eenduidige rapporteringstool.

## A.2. Context

### • KBI-Connect als cliëntvolgsysteem

- KBI-Connect is een tool die de opvolging van een inburgeringstraject ondersteunt en die uitwisseling mogelijk maakt met de belangrijkste partnerorganisaties die bij een inburgeringsbeleid betrokken zijn.
- Het belang van KBI-Connect als Kruispuntbank is de laatste jaren enkel toegenomen.

### • KBI-Connect als rapporteringstool

- Bij de ontwikkeling van KBI-Connect is opdracht gegeven om een degelijke rapporteringstool te koppelen aan het cliëntvolgsysteem. De rapporteringsomgeving heeft tot nu toe af te rekenen gekregen met heel wat problemen.
- Pas in **maart 2017** zijn de problemen met de rapporteringstool opgelost, ook al duiken er nog steeds **onregelmatigheden** op. Dat leidt tot onstabiele rapporten en/of moeilijkheden om op ad hoc cijfervragen een antwoord te bieden.
- Van zodra de rapporteringstool is opgeleverd, is gestart met het **bouwen van standaard-queries**. Dit gebeurt in samenwerking met het ABB, Atlas en IN-Gent.

### • Data in afwachting van standaardrapporten

- In afwachting van het bestaan van gevalideerde standaard-rapporten die voor de drie agentschappen en het HvN Brussel gebruikt kunnen worden, worden **ad hoc vragen** beantwoord met rapporten, die op hun kwaliteit en validiteit gecontroleerd worden door data-experten.
- Er worden daarnaast ook – voor de **interne werking** – lijsten gebruikt die de werking ondersteunen, maar die niet gevalideerd zijn (en dus mogelijk fouten bevatten).
- Vanzelfsprekend is het de bedoeling om te komen tot voldoende queries die gevalideerd zijn, zodat de ad hoc-werking volledig vervangen kan worden door **betrouwbare en gevalideerde monitoringssets**.

## A.3. Concept

Er is een jaaractieplan KBI-Connect vertrekkend vanuit volgende strategische doelstellingen:

- SD.1: We passen KBI aan om het gebruik optimaal en efficiënt te laten verlopen en we dragen KBI-expertise bij om lokale en centrale werkwijzen te optimaliseren.
- SD.2: We zorgen voor voldoende materiaal om de kennis en het gebruik van KBI bij de medewerkers te optimaliseren.
- SD.3: We ondersteunen de medewerkers optimaal bij het gebruik van KBI.
- SD.4: We zetten in op alomvattende elektronische uitwisseling met onze primaire partners.
- SD.5: We werken aan correcte en uniforme ontsluiting van de data uit KBI via rapporten.
- SD.6: We verankeren en bestendigen het beheer van KBI (zie J.R. 4.1.4).
- SD.7: We zetten in op een sluitend privacy- en veiligheidsbeleid voor KBI.

Het jaaractieplan bevat een raming van de nodige personeelsinzet en middelen. Op basis van tussentijdse rapportages worden verbeterpunten geïdentificeerd en opgevolgd.

#### A.4. Gerealiseerde acties

Voor een overzicht van de gerealiseerde acties kunnen volgende documenten opgevraagd worden:

- Tussentijds rapport centrale functionele ondersteuning KBI;
- Functionele ondersteuning KBI-Connect 2017: Een stand van zaken i.v.m. centraal georganiseerde ondersteuning (periode 1 januari '17 – 31 december '17).

### B ——— Dataverzameling en –analyse

#### B.1. Objectief

Betrouwbare en stabiele data over de werking zijn beschikbaar en bruikbaar zodat:

- het management geïnformeerde beslissingen kan nemen;
- interne en externe stakeholders begrijpen waar de organisatie staat.

#### B.2. Context

Het proces en de beheersstructuur om periodiek betrouwbare en stabiele data te genereren staat niet op punt. Hier zijn verschillende oorzaken voor. KBI-Connect is geen databank maar een klantvolgsysteem. Hierdoor is het verzamelen van correcte data een erg complex gegeven. Door de uitgevoerde verbeteringswerken aan de KBI beschikken we niet meer over een set van gevalideerde basisquery's. Die zijn nodig om stabiele cijfers te genereren. Een werkwijze voor de aanvraag, monitoring en rapportage van cijfervragen is nog niet uitgewerkt. Informatie over het aantal en de aard van de vragen ontbreekt. Heel wat medewerkers zijn nog niet vertrouwd met het werken met cijfers.

#### B.3. Concept

Tegen eind 2018:

- beschikken we over een set van gevalideerde basisquery's, afgestemd met het ABB, Atlas en IN-Gent. Voor de opvolging en verfijning van deze query's wordt een permanent overleg onder voorzitterschap van het AgII ingesteld.
- Maken we solide afspraken over het aanleveren van data met de belangrijkste leveranciers van cijfers (o.a. VDAB, Fedasil, CGVS)
- beschikken we over een duidelijke werkwijze voor:
  - de aanvraag, monitoring en rapportage van cijfervragen;
  - de verzameling, bewerking en verspreiding van cijfers en data.
- organiseren we interne vormingen over cijfergeletterdheid, het selecteren van databronnen, het kiezen van de juiste data, het analyseren en presenteren van data.

#### B.4. Gerealiseerde acties

- Ontwikkelen van een set van 57 basis-query's, waarvan 42% werd gevalideerd.
- Opmaken en invoeren van werkwijzen voor het stellen van cijfervragen.
- Opstarten van een interne helpdesk.
- Definiëren van kerncijfers en opleveren van maandelijkse datarapporten over de (regionale) werking.
- Organiseren van 4 interne opleidingen over cijfergeletterdheid.
- Opmaken van afsprakenkaders met leveranciers van cijfers (o.a. Fedasil en de provincies).



## C — Kennismanagement

### C.1. Objectief

Een algemeen kennismanagementbeleid ondersteunt de realisatie van onze strategische en operationele doelstellingen. Een integraal documentbeheer wordt toegepast op basis van een organisatorisch en beheersmatig werkkader. Alle bibliotheken (collecties, werkingen en procedures) van de ingekantelde entiteiten zijn in kaart gebracht.

### C.2. Context

Het **kennislandschap van het AgII** bestaat uit het geheel van informatie, ervaringen, competenties en expertise van de ingekantelde entiteiten en hun individuele medewerkers. Deze context vraagt om een agentschapbreed kennismanagementbeleid, een gedegen ondersteuning door ICT-infrastructuur en een organisatiecultuur gericht op kennisdeling.

Door de complexe transitie is er slechts gedeeltelijk zicht op de respectievelijke **bibliotheekcollecties** van het AgII: hun ontsluiting, de consultatiemogelijkheden en de collectievorming. Er is behoefte 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.

### C.3. Concept

Er is een plan van aanpak voor de ontwikkeling en implementatie van kennismanagementbeleid en –praktijk. Dat bestaat uit 3 deelplannen:

- een actieplan kennismanagement;
- een bibliotheekplan;
- een actieplan archief- en documentzorg.

### C.4. Gerealiseerde acties

- **Kennismanagementbeleid en actieplan kennispraktijk**
  - Analyseren van de behoeften en prioritaire organisatienoden op vlak van kennismanagement.
  - Inbedden van kennismanagement in HR-processen.
  - Ontwikkelen van een actieplan kennisbeheer met inbedding in het leer- en ontwikkelingsbeleid.
  - Uitwisselen over kennismanagementbeleid en -praktijk met de Vlaamse en Federale overheid.
- **Bibliotheekplan 2020**
  - Voorbereiden van de afbouw en overdracht van de bibliotheek in de hoofdzetel naar de bibliotheek van de Vlaamse Overheid, Kanselarij en Bestuur.
  - Voorbereiden van de overdracht van de historisch waardevolle collectie over woonwagenwerk naar de bibliotheek van Erfgoed Vlaanderen.
- **Actieplan archief- en documentzorg**
  - Uitbouwen van een structurele samenwerking (advies, informatiedeling) met de Coördinerende Archiefdienst van de Vlaamse overheid.

- Overdragen van de archief- en documentcollecties van de vestiging in Vilvoorde naar de provincie Vlaams-Brabant.
- Onderzoeken van de bewaartermijnen, beschikbaarstelling en overdrachten van inburgeringsdocumenten.
- Opmaken van een plan van aanpak voor het realiseren van een gedeelde mappenstructuur zodat medewerkers bestanden kunnen opslaan en delen via één file server.
  - Opstarten van de opmaak van een nieuwe mappen- of boomstructuur conform de definiëring van de organisatieprocessen.
  - Opmaken, invoeren en verspreiden van een uniforme naamgeving voor mappen en bestanden.
  - Voorbereiden van de organisatie van opruimacties bij overstap naar de nieuwe mappenstructuur.

## D — Projectbeheer

### D.1. Objectief

De **beslissing** over deelname aan extern gefinancierde projecten gebeurt op een efficiënte en transparante wijze; op basis van vooraf gedefinieerde criteria en indicatoren. Het wordt gedragen door de verschillende interne niveaus. Er is een beleid over **projectbeheer** en een intern **ondersteuningsaanbod** 'projectmatig werken'.

### D.2. Concept

Er is een handleiding projectbeheer met daarin:

- een definitie van projectwerking en visie over de deelname aan projecten en projectbeheer;
- een stroomdiagram met beslissingsmomenten over deelname en uitvoer van projecten;
- een procesbeschrijving;
- indicatoren en evaluatiemechanismen om te meten of en hoe de projecten bijdragen aan de werking;
- instrumenten om projecten te beheren;
- een aanbod van integrale jobondersteuning over projectbeheer;
- een begroting inzake projectbeheer en jobondersteuning.

### D.3. Gerealiseerde acties

- Opmaken, verspreiden en borgen van een handleiding projectbeheer (inclusief sjablonen, stroomdiagram en beheersinstrumenten).
- Uitwerken en organiseren van een integrale jobondersteuning 'projectmatig werken' in samenwerking met AgO en VDAB (10 interne opleidingsdagen).
- Ondersteunen van interne projectcoördinatoren.
- Opmaken en invoeren van een algemeen kader voor de AMIF-projecten om (1) een kwaliteitsvolle rapportering te begeleiden en garanderen, (2) de resultaten van de AMIF-projecten te verankeren en te verbreden binnen het AgII en (3) technisch/administratieve ondersteuning te bieden in de regio's.

### D.4. Documenten

De handleiding projectbeheer, een beschrijving van de interne opleidingsdagen en het richtinggevend kader voor rapportering binnen AMIF-projecten kunnen opgevraagd worden.

## E — EU-beleidsplan

### E.1. Objectief

Het AgII speelt efficiënt in op (subsidie)opportunities die zich op Europees niveau aanbieden. Goede buitenlandse praktijken inspireren het AgII, prioritaire partners en klanten. Elders verworven expertise wordt benut om te innoveren.

### E.2. Context

Opportunities voor uitwisseling met buitenlandse actoren worden onderbenut, ondanks gelijklopende uitdagingen.

De integratie van vluchtelingen is een doelstelling van heel wat verschillende Europese fondsen.

### E.3. Concept

Er is een plan van aanpak voor de uitbouw van onze Europa-werking. Het EU-netwerk is in kaart gebracht. Het AgII neemt deel aan relevante EU-projecten.

### E.4. Gerealiseerde acties

- Inbedden van Europese projectwerking in de bredere projectwerking van het AgII.
- Afstemmen van EU-Informatiedoorstroom met het kennisbeheerplan.
- Organiseren van internationale uitwisselingen en informatieverspreiding (Noordrein-Westfalen, Nederland) in samenwerking met het ABB.

### E.5. Documenten

Het EU-beleidsplan en verslagen van de internationale uitwisseling kunnen opgevraagd worden.

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

## A — Nieuwe ICT- en printomgeving

### A.1. Objectief

Alle medewerkers van het AgII werken op één gedeeld platform. We werken op één uniform en zuinig printernetwerk. We operationaliseren de centrale service-desk ICT.

### A.2. Context

In 2016 besliste de Raad van Bestuur om, in afwachting van de inkanteling van het AgII in het netwerk en de buretica-omgeving van de Vlaamse overheid, voor een periode van 3 jaar gebruik te maken van het ICT-platform van Securitas. Ook werd beslist om één printeroplossing (Konica Minolta) voor het AgII te voorzien. In datzelfde jaar werden de contracten met Securitas en Konica Minolta (Vito raamcontracten) afgesloten en werden de nieuwe ICT-omgeving en printomgeving technisch voorbereid. In 2017 lag de focus op de inbedding van beide omgevingen.

De centralisatie van de ICT-service desk en de gedeeltelijke uitbesteding van de service desk in 2017 zijn een stap in de richting van de inkanteling van de ICT-werking in de ICT omgeving (HB-plus) van de Vlaamse overheid in de loop van 2019.

### A.3. Gerealiseerde acties

- **Migratie naar één centraal digitaal platform:**
  - Migreren per regiowerking van alle documenten naar een centrale serverinfrastructuur;
  - Overzetten van alle mailboxen naar Office 365 (@integratie-inburgering.be);
  - Organiseren van interne vormingen over het werken in de nieuwe RDS-omgeving;
  - Voorbereiden van de migratie naar de definitieve ICT-omgeving en het netwerk van de Vlaamse overheid (MPLS en GID-burotica omgeving) via een businesscase en in samenwerking met het Facilitair Bedrijf en HB-plus.
- **Migratie naar één printernetwerk:**
  - Opzeggen van lopende leasingcontracten en stapsgewijs in gebruik nemen van de nieuwe Konica Minolta toestellen in de regiowerkingen Vlaams-Brabant, Limburg, Antwerpen en Brussel;
  - Uitrollen van een tijdelijk netwerk (IPSEC) onder beheer van Securitas met het oog op gebruiksgemak (follow me principe) en centrale monitoring van het printverhaal in de regiowerkingen Vlaams-Brabant, Limburg, Antwerpen en Brussel.
- **Naar één centrale ICT service desk:**
  - Afbouwen van de decentrale ICT-ondersteuning en opbouwen van de centrale ICT-ondersteuning;
  - Invoeren van een centraal ticketingsysteem (freshdesk) voor ICT-ondersteuning;
  - Inzetten van 1,2 VTE externe helpdeskprofielen (via Vito Raamcontract – Securitas) vanaf maart 2017 om de hogere workload naar aanleiding van de afbouw van de decentrale ICT-ondersteuning en de ingebruikname van het Securitas platform op te vangen.

## B ——— Applicatielandschap

### B.1. Objectief

Het applicatielandschap zorgt voor een stapsgewijze optimalisatie van de ICT-ondersteuning.

### B.2. Context

Het AgII heeft een set van applicaties of tools nodig om haar kerntaken te kunnen realiseren. Daarvoor moest het to be applicatielandschap in kaart gebracht worden. Dit gebeurde onder de begeleiding van PwC. Van januari tot april 2017 werden workshops met alle belanghebbenden binnen het Agentschap georganiseerd. Dit leverde een enterprise architectuur op en een high level roadmap voor de uitrol daarvan. De roadmap identificeerde de projecten ter realisatie van het toekomstige applicatielandschap en welke projecten binnen welke tijdspanne uitgevoerd worden.

### B.3. Gerealiseerde acties

- Opzetten en afronden van een organisatiebrede oefening onder begeleiding van PwC om het to be applicatielandschap in kaart te brengen én een ontwerp van roadmap op te stellen.
- Opstarten van de eerste projecten:

- Opmaken van een plan van aanpak voor het ontwikkelen en invoeren van Management Information Systems tools (financien en HR) en CRM;
- Ontwikkelen en invoeren van een nieuwe applicatie voor het registreren van tolkprestaties (zie JR.2.1.2);
- Ontwikkelen en invoeren van een nieuwe applicatie voor de juridische helpdesk (zie JR.2.1.3);
- Aankopen en in gebruik nemen van het softwarepakket 3P voor het beheer van overheidsopdrachten, gebouwen- en contractbeheer;
- Ontwikkelen en invoeren van een ticketsysteem voor het technisch onderhoud van gebouwen.

## C — Beheer KBI-Connect

### C.1. Objectief

Het AgII verankert en bestendigt het beheer van KBI.

### C.2. Context

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.

### C.3. Concept

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).

### C.4. Gerealiseerde acties

- Onderhandelen over en verlengen van het onderhoudscontract KBI-Connect via een bijakte.
- Onderzoeken van oplossingen om het exploitatie-contract kwalitatief op te nemen.
- Aanstellen van een externe KBI-domeinbeheerder vanaf januari 2017 met als opdrachten:
  - verder afhandelen en controleren van de projecten opgenomen in de gunning;
  - uitschrijven en verduidelijken van de interne incidentprocessen;
  - onderhandelen met Real Dolmen over een nieuw Service Delivery Plan (d.i. de voorwaarden waar het onderhoud binnen de nieuwe gunning aan moet voldoen).
- Aanstellen van een interne KBI-domeinbeheerder vanaf januari 2017 met als opdrachten o.a.:
  - operationeel opvolgen van KBI-Connect;
  - fungeren als contactpunt in geval van escalaties.

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

##### A — Budgethouderschap

###### A.1. Objectief

De begrotingscyclus is gekoppeld aan de jaarplanning en is vertaald in een systematiek van budgethouderschap die in de hele organisatie gebruikt wordt.

###### A.2. Context

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, 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.

###### A.3. Concept

Om resultaten te behalen en waar nodig bij te sturen, is inzicht in de financiële stromen noodzakelijk. Bovendien kan een management maar managen als ze ook verantwoordelijkheid krijgt over middelen. Een budgetcyclus bepaalt eerst de budgettaire ruimte, zorgt voor periodieke opvolging en laat – indien nodig – bijsturingen toe. Een budgetcyclus leidt maar tot optimale resultaten als die gekoppeld is aan een helder budgethouderschap, bestaande uit heldere mandaten, duidelijke richtlijnen over welke uitgaven voor welke doelstellingen mogelijk zijn en goede opvolgsystemen.

###### A.4. Gerealiseerde acties

- Uitwerken en periodiek updaten van een high-level begroting voor het boekjaar 2017:
  - als een vorm van prototype en testcase voor de verdere ontwikkeling van de begrotingscyclus;
  - als referentiekader voor het monitoren van specifieke acties.
- 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 2017.
- Opleveren van monitoringsrapporten en tussentijdse afrekeningen aan de directie en de Raad van Bestuur (incl. Auditcomité).
- Bezorgen van de ESR-afrekeningen in de Tijdelijke Consolidatietool van het Departement Financiën en Begroting.

#### JR.4.1.6. Het Agll voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid.

##### A ——— LOAD-Support

###### A.1. Objectief

De administratieve en logistieke processen zijn geoptimaliseerd zodat medewerkers kunnen focussen op hun kerntaak en weten waarvan ze eigenaar zijn.

De medewerkers logistiek en administratie werken in elke regio samen als een team, delen werkafspraken, hebben een overlegstructuur en een duidelijke aansturing.

Interne en externe **stakeholders** zijn tevreden over de administratieve en logistieke dienstverlening.

###### A.2. Context

De inzet van administratieve en logistieke medewerkers en de toewijzing van administratieve en logistieke taken is regionaal sterk verschillend. Er is onvoldoende duidelijkheid over de aansturing, de nodige personeelsinzet, de behoeften aan overleg en afstemming en de specifieke leer- en ontwikkelingsnoden.

Binnen het geheel van administratieve en logistieke taken is het nodig om processen en werkwijzen te definiëren zodat:

- taken, rollen en verantwoordelijkheden optimaal (her)verdeeld zijn;
- de aansturingslijnen helder zijn;
- het leer- en ontwikkelingsaanbod aansluit op de noden van medewerkers;
- de personeelsinzet beantwoordt aan de behoefte van de organisatie.

###### A.3. Concept

Vanuit een organisatiebreed stappenplan installeren we een kwaliteitsvolle, efficiënte en effectieve ‘LOAD-werking’. Dit stappenplan bestaat uit:

- **Stap 1:** Inventariseren van ‘LOAD-taken’
- **Stap 2:** Analyseren van de procesflow, ondersteunende middelen en eigenaarschap
- **Stap 3:** Bepalen van processen en eigenaarschap (centraal en regionaal)
- **Stap 4:** Koppelen van takenpakketten aan personeelsinzet
- **Stap 5:** Uitschrijven van processen en werkwijzen
- **Stap 6:** Communiceren over en invoeren van de ‘LOAD-werking’

###### A.4. Gerealiseerde acties

- Beschrijven van de logistieke en administratieve taken.
- Bepalen van processen met toekenning van eigenaars en de nodige personeelsinzet.
- Communiceren over de logistieke en administratieve processen en werkwijzen.
- Invoeren en opvolgen van de werkwijzen.

## B — Huisvesting

### B.1. Objectief

Onze huisvesting beantwoordt aan de gewijzigde organisatiestructuur, -werking en -behoeften. Een degelijke huisvesting zorgt ervoor dat alle organisatieprocessen zo optimaal mogelijk verlopen vanuit efficiëntieoogpunt én vanuit de zorg voor klanten en medewerkers.

### B.2. Context

Onze huisvesting heeft een impact op de manier waarop we de organisatiedoelstellingen kunnen realiseren. Onze gebouwen en infrastructuur geven ons een gezicht. De keuzes die we maken moeten een meerwaarde bieden aan de organisatiedoelstellingen van de organisatie, vandaag en in de toekomst.

In 2016 werd onze visie op huisvesting en een strategisch huisvestingsplan uitgewerkt. In 2017 vertaalden we met een aantal projecten de visie en strategie naar de praktijk. Zo werden de deelwerkingen in regio Vlaams-Brabant ondergebracht in één regiohuis. Verschillende regiohuizen, contactpunten en kantoren kregen een nieuwe locatie of indeling.

### B.3. Gerealiseerde acties

- Opmaken en uitvoeren van het stappenplan 'Regiohuis Vlaams-Brabant'.
- Opmaken van een brand-identity-book met beschrijving van werk- en projectruimten.
- Verhuizen, herindelen of uitbreiden van vestigingen.
- Inplannen en laten uitvoeren van technische audits.



## Operationele doelstelling 4.2.

// S.D.1. Het AgII realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier. //

***Het Agentschap voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooien.***

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

#### A ——— **Leer- en Ontwikkelingsbeleid**

##### A.1. Objectief

Het AgII heeft een leer- en ontwikkelingsbeleid dat gericht is op het ontwikkelen en optimaal benutten van de competenties en talenten van medewerkers en leidinggevenden. Zo creëren we een werkomgeving waarin competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevenden de organisatiedoelstellingen waarmaken.

##### A.2. Context

Het AgII is in volle ontwikkeling. Het opzetten van een dynamisch leer- en ontwikkelingsbeleid is één van de strategische projecten 2017-2018. Het ontbreekt het AgII namelijk aan een leer- en ontwikkelingsbeleid waarbinnen het huis van werkvermogen en de visie op leren hun plaats hebben. Daarnaast is er geen duidelijk afsprakenkader waarbinnen beslissingen genomen kunnen worden omtrent 'leren en ontwikkelen'.

##### A.3. Concept

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 AgII-projecten en -producten, zoals de waarderingscyclus en het traject leidinggevenden.

We werken projectmatig aan:

- het ontwikkelen van een uniform en kwalitatief leer-en ontwikkelingsbeleid;
- het communiceren over het leer- en ontwikkelingsbeleid zodat medewerkers hun weg binnen het aanbod vinden;
- het verzamelen, borgen en verspreiden van informatie gericht op de praktijk;
- het kwantitatief en kwalitatief monitoren van het aanbod;

De afronding en invoering van de resultaten wordt voorzien in 2018.

#### A.4. Gerealiseerde acties

- **Ontwikkelen van een uniform en kwalitatief leer- en ontwikkelingsbeleid**
  - Opmaken van de visietekst 'leren en ontwikkelen'.
  - Uitwerken van het Leer- en Ontwikkelingsbeleid 1.0
  - Uitwerken van een werkwijze en beslissingskader voor het prioriteren van leer- en ontwikkelingsnoden
- **Communiceren over het leer- en ontwikkelingsbeleid**
  - Opmaken van een werkwijze voor de samenwerking tussen de interne diensten HR, Vorming en Kennis.
  - Opmaken van een werkwijze voor het detectie van leernoden.
  - Opmaken van een procesflow voor het intern vormingsaanbod.
  - Opmaken van een implementatieplan voor het leer- en ontwikkelingsbeleid.
  - Uitwerken van een communicatiestrategie leer- en ontwikkelingsbeleid.
  - Opmaken van een communicatieplan en-formats leer- en ontwikkelingsaanbod
- **Verzamelen, analyseren, borgen en verspreiden van informatie gericht op de praktijk**
  - Afstemmen van het actieplan kennismanagement op leer- en ontwikkelingsbeleid.

## B ——— Traject leidinggevenden

### B.1. Objectief

Het AgII heeft een kwaliteitsvol ondersteuningsaanbod op maat voor leidinggevenden.

### B.2. Context

Eén van de strategische projecten voor 2017 is de structurele ondersteuning van leidinggevenden. Om vragen en signalen van alle leidinggevenden kwaliteitsvol, op maat en volledig in kaart te brengen en directe feedback te krijgen op het aanbod wordt gewerkt met een denktank: één vertegenwoordigende leidinggevende per regio en dienst. Zij vervullen de rol van radar en ambassadeur. De denktank wordt ondersteund door een doetank, voor verdere inhoudelijke vormgeving en organisatie van het aanbod.

Met het ondersteuningsaanbod willen we leidinggevenden:

- ondersteunen en versterken in hun rollen als leidinggevende, coach, innovator en ondernemer;
- een platform bieden om te leren van en met elkaar;
- kennis laten delen en verankeren met elkaar en zo een lerend netwerk opstarten.

### B.3. Concept

Op basis van evaluaties van acties van vorige jaren en een inventaris van actuele vragen en signalen van de leidinggevenden wordt een programma vastgesteld, dat halfjaarlijks geëvalueerd en geactualiseerd wordt. Onderdelen zijn:

- Thematische workshops: 6 tot 8 keer per jaar (doorlopend)
- Intervisie: 3 tot 4 keer per jaar (doorlopend)
- Train-the-Trainer, ter facilitering van de intervisiesessies (éénmalig)
- Seminarie, training, ... (per jaar te bepalen)
- Implementatiesessies van nieuw ontwikkelde producten en instrumenten (op basis van het jaarplan).

De uitwerking van het programma vertrekt vanuit de visie op leren, het leer- en ontwikkelingsbeleid en de expertise van de collega's.

#### B.4. Gerealiseerde acties

- **Organiseren van thematische workshops:**
  - Projectmatig werken voor leidinggevenden
  - Cijfers wijzen de weg: de wijsheid van getallen
  - Alles wat je altijd al wilde weten over HR, deel 1: verschillende soorten verlof
- **Organiseren van intervisie:**
  - Pilotversie Train-the-Trainer, ter facilitering van intervisietrajecten. Uitvoering intervisie voorzien in 2018.
- **Organiseren van seminaries:**
  - Minder managementcorvee, méér resultaat
- **Organiseren van implementatiesessies:**
  - Agressieprotocol
  - Deontologische code

#### B.5. Documenten

De evaluatiegegevens van het programma 2017 kunnen opgevraagd worden.

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

#### A ——— Zorg voor medewerkers

##### A.1. Objectief

Het globaal preventieplan 2018-2022 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".

##### A.2. Context

Het AgII heeft een voltijdse **interne preventieadviseur**. Ter ondersteuning van de interne preventieadviseur heeft het AgII een raamovereenkomst met een externe dienst voor preventie afgesloten. Er is een uitgebreid **onthaalbeleid** waarin aandacht wordt besteed aan welzijn en veiligheid.

Er worden **opleidingen** georganiseerd in het kader van welzijn, er is een **informatiecampagne** opgezet via het intranet waarbij informatie betreffende het welzijn beschikbaar werd gesteld voor alle werknemers en er zijn zes **vertrouwenspersonen** aangesteld. We gaan verder op zoek naar een zevende vertrouwenspersoon zodat we één vertrouwenspersoon per regio en één voor de hoofdzetel kunnen aanstellen.

In 2016 is een **psychosociale risicoanalyse** uitgevoerd met behulp van de S-ISW vragenlijst (Short Inventory on Stress and Wellbeing). De werkgever wiens werknemers in contact komen met derden is verplicht een specifiek preventiebeleid te ontwikkelen dat hiermee rekening houdt.

### A.3. Concept

Het **agressiepreventiebeleid** wordt ontwikkeld en ingevoerd.

Bovenop het wettelijke budget (uitgedrukt in preventie-eenheden) worden investeringen voorgesteld die voornamelijk betrekking hebben op de **veiligheid, de inrichting en de uitrusting van de werkplekken**. De planning en uitvoering van deze investeringen gebeurt jaarlijks in overleg met het diensthoofd Logistiek en worden afgestemd op het strategisch huisvestingsplan.

We investeren in een **zorgplan** om beter te kunnen omgaan met de impact van het herstructureringsproces op het welzijn van de medewerkers die in het AgII tewerkgesteld blijven. Doel is om herstel mogelijk te maken en te kunnen functioneren als een organisatie met een gezond psychosociaal klimaat.

### A.4. Gerealiseerde acties

- Organiseren van de noodzakelijke medische onderzoeken.
- Aanstellen van en voorzien in opleiding voor de vertrouwenspersonen.
- Aanstellen van en voorzien in opleiding voor EHBO-hulpverleners.
- Ontwikkelen van het agressieprotocol en uitrollen van een proefproject in één regiowerking.
- Organiseren van de rondgangen op de verschillende arbeidsplaatsen.
- Verzamelen van en rapporteren over ziektecijfers als beleidsondersteunende tool voor de ontwikkeling van een ziekteverzuimbeleid.

## B ——— Waarderingscyclus

### B.1. Objectief

Het persoonlijke talent en de persoonlijke ontwikkeling van alle **medewerkers** is verbonden met de doelen van de organisatie. Iedereen kan met plezier komen werken en kijkt met een scherpe blik naar wat we doen en wat **stakeholders** van ons vragen.

### B.2. Context

Waardering tonen aan medewerkers is belangrijk tijdens alle fasen en gesprekken van de waarderingscyclus en daarbuiten. Leidinggevendenden kunnen waardering tonen aan de medewerkers via duidelijke en open communicatie. Maar ook door de medewerkers de ruimte te geven te werken vanuit hun talenten en competenties.

Met de medewerkers wordt bedoeld de werknemer, uitzendkracht of gedetacheerde. Ook leidinggevendenden zijn medewerkers en hebben recht op planning, opvolging en evaluatie van hun leidinggevendenden.

### B.3. Concept

Er is een voorstel tot waarderingscyclus bestaande uit 3 vaste onderdelen:

- **Plannen**
  - Jaarlijks vertalen van de doelstellingen van de organisatie naar individuele doelstellingen.
  - Bespreken welke expertise, informatie en ervaringskennis de medewerkers het komende jaar zullen inzetten.
  - Opstellen van een persoonlijk ontwikkelingsplan.

- **Opvolgen**
  - Voeren van (informele) gesprekken tussen medewerkers en leidinggevendens tijdens het jaar.
  - Geven van feedback.
  - Organiseren van werkoverleg.
  - Bijsturen en coachen van medewerkers.
- **Evalueren**
  - Jaarlijks organiseren van een evaluatie van de prestaties en het functioneren van medewerkers.
  - Capteren, evalueren en vastleggen van de ontwikkelingen op vlak van talenten en competenties.
  - Opmaken van een persoonlijk ontwikkelingsplan voor het komende jaar.

Dit voorstel voor de waarderingscyclus wordt ingepast in de bredere HR-visie en HR-kader en zal in de loop van 2018 ingevoerd worden.

#### B.4. Gerealiseerde acties

- Opstarten van de ontwikkeling van een visie op waarderen.
- Opstarten van de uitwerking van de waarderingscyclus en bijhorende hulpmiddelen voor medewerkers en leidinggevendens.

### C — Personeelskader

#### C.1. Objectief

Het AgII voert een personeelsbeleid in overeenstemming met het personeelsbudget.

#### C.2. Context

Op 2 oktober 2017 werd door het AgII een **intentie tot herstructurering** bekendgemaakt. 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:

- Het AgII had sinds 2016 zijn personeelsbestand tijdelijk laten toenemen in het kader van de **asielcrisis**. Het gaat hier over mogelijk 105 VTE.
- 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.

#### C.3. Concept

De procedure van de wet Renault is opgestart. We volgen de stappen zoals vastgelegd in de wettelijke procedure:

- **Aankondiging** van de intentie om tot collectief ontslag over te gaan aan de vakbonden.
- **Fase 1:** Informatie en consultatie
- **Fase 2:** Onderhandelen van sociaal plan met de vakbonden
- **Fase 3:** Uitvoering van het collectief ontslag in overeenstemming met sociaal plan onderhandeld met de vakbonden

#### C.4. Gerealiseerde acties

- Bijsturingen doorvoeren aan het organogram in functie van een goede dienstverlening.
- Opmaken en monitoren van het personeelskader in overeenstemming met de financiering.
- Bekendmaken van de intentie tot herstructurering op 2 oktober 2017.
- Opstarten en afsluiten van de informatie- en consultatieronde (fase 1):
  - Organiseren van de buitengewone ondernemingsraad op 20 en 27 oktober 2017, op 10, 17 en 24 november 2017, op 4, 12, 15 en 22 december 2017. Beantwoorden van 93 vragen.
  - Organiseren van een personeelsvergadering op 21 december 2017.
  - Afsluiten van fase 1 op 22 december 2017 door de werkgevers-en werknemersafvaardiging.
- Intern communiceren over de as is en to be van het personeelsbestand.

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

##### A ——— Sociaal secretariaat

#### A.1. Objectief

De personeelsadministratie is vlekkeloos. Het Agentschap beschikt over degelijke managementinformatie waarbij er koppelingen zijn tussen de HR-systemen en de financiële systemen.

#### A.2. Context

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 privaatrechterlijke statuut (geen rapportage, fouten op loonberekeningen, geen rapporten voor de boekhouding,...).

#### A.3. Gerealiseerde acties

- Afwikkelen van de samenwerking met Vlimpers.
- In gebruik nemen van het sociaal secretariaat Acerta.

---

**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 2014 opgericht door de Vlaamse overheid als extern verzelfstandigd agentschap. Meer info vind je op [www.integratie-inburgering.be](http://www.integratie-inburgering.be).  
////////////////////////////////////