

# Jaarverslag 2016

30 MAART 2017

////////////////////////////////////  
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. 2016 in cijfers</b>	<b>11</b>
<b>3. Jaarresultaten 2016</b>	<b>12</b>
Structuur van het jaarverslag	12
Strategische doelstelling 1.	13
<i>Personen van buitenlandse herkomst en anderstaligen zetten hun talenten optimaal in en kunnen zich verder ontplooiën.</i>	
Operationele doelstelling 1.1.	13
<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.	13
A — Cijfers	13
B — Werving	15
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.	16
A — Cijfers	16
B — 1-loketwerking	18
JR.1.1.3. Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding op maat.	19
A — Cijfers	19
B — Uniformeren en standardiseren trajecten	23
C — Langdurige trajecten	24
JR.1.1.4. Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO) op maat.	25
A — Cijfers	25
B — Basisaanbod MO	30
C — Resultaatsverbintenis	32
JR.1.1.5. Anderstaligen krijgen een doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving.	33
A — Cijfers	33
B — Civiele testen	36
C — NIVO	37

JR.1.1.6. Minderjarige nieuwkomers en andertalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat.	38
A — Cijfers	38
B — Toeleiding minderjarigen	39
<b>Operationele doelstelling 1.2.</b>	<b>40</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	40
A — MO op maat van imams	40
JR.1.2.2. 16- tot 18-jarige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.	42
A — Proeftuinen. Centrale begeleiding voor 16-18-jarige nieuwkomers uit derde landen	42
JR.1.2.3. Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen krijgen een inburgeringstraject op maat.	43
A — Proeftuinen. Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen	43
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.	44
A — Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand	44
JR.1.2.5. Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.	46
JR.1.2.6. Buitenlandse kenniswerkers (expats en internationalen) krijgen een aanbod op maat.	47
JR.1.2.7. De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat.	48
A — Inventaris aanbod bijzondere doelgroepen	48
B — Psychosociaal welzijn	49
<b>Operationele doelstelling 1.3.</b>	<b>51</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.	51
A — Samenwerkingsovereenkomsten prioritaire partners en afstemming met Vlaamse beleidsdomeinen	51
B — Uniformeren en standaardiseren aanbod diplomagelijkschakeling	53
JR.1.3.2. Het AgII voert de regie over een behoefte-dekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel.	54
A — Tool voor analyse profielen anderstaligen	54
B — Regie NT2	55
JR.1.3.3. Prioritaire partners kunnen via de Kruispuntbank Inburgering gegevens uitwisselen.	57
A — Uniforme registratie en gegevensuitwisseling KBI-Connect	57

<b>Strategische doelstelling 2.</b>	<b>59</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>59</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.	59
A ——— Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod besturen en organisaties	59
B ——— Uniformeren en standaardiseren vormings- en begeleidingsaanbod	64
C ——— Horizontaal lokaal beleid en lokaal onthaalbeleid	65
D ——— Leer- en coachingstraject voor zorg- en welzijnsvoorzieningen	66
E ——— Goede praktijken en aanbod onthaal- en vervolgonderwijs	68
JR.2.1.2. Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod sociaal tolken en sociaal vertalen.	69
A ——— Cijfers	69
B ——— Sociaal tolken en vertalen	71
C ——— Kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	72
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 ——— Structureren van de juridische dienstverlening	74
C ——— Juridische helpdesk vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht	75
D ——— Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht	78
E ——— Schriftelijke informatie over vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht	81
F ——— Brochure 'Juridische afbakening van de doelgroep inburgering'	82
<b>Operationele doelstelling 2.2.</b>	<b>83</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.	83
A ——— Project Taalbeleid – ComLOI	83
B ——— Ondersteuningsaanbod levensbeschouwelijke diversiteit	85
C ——— Ondersteuningsaanbod woonwagenwerk	85
D ——— Ondersteuningsaanbod inclusie Roma	86
JR.2.2.2. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het uitwerken en uitvoeren van innovatieve projecten.	87
A ——— Diversiteit in sportclubs	87
B ——— Toeleiders in diversiteit	88
C ——— Ondersteuningsaanbod intergemeentelijke samenwerking	89

JR.2.2.3. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen.	90
A ——— Asiel	90
B ——— Van opvang naar samenleven	91
<b>Operationele doelstelling 2.3.</b>	<b>92</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.	92
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>	93
JR.2.3.3. Het AgII geeft uitvoering aan de acties opgenomen in het Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan.	94
JR.2.3.4. Het AgII geeft uitvoering aan de acties opgenomen in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding.	94
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.	95
JR.2.3.6. Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie.	95
JR.2.3.7. Het AgII versterkt de betrokkenheid van de doelgroepen van het integratiebeleid bij zijn werking.	96
<b>Strategische doelstelling 3.</b>	<b>97</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>97</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.	97
JR.3.1.2. Het AgII vervult een voorbeeldfunctie en voortrekkersrol.	98
A ——— Werkkader vragen van derden	98
JR.3.1.3. Het AgII gebruikt eigentijdse mediakanalen voor het verspreiden van objectieve informatie.	98
A ——— Informatie verhoogde instroom asielzoekers	98
<b>Operationele doelstelling 3.2.</b>	<b>99</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.	99
A ——— Uniformeren en standaardiseren projectwerking in de publieke ruimte	99

JR.3.2.2. Het AgII ondersteunt partners die werk maken van ervaringsgericht vrijwilligerswerk of investeren in informele oefenkansen.	100
A — Oefenkansen NT2	100
B — Regierol projectoproep ‘Nederlands Oefenen’	100
C — Vrijwilligerswerk als taal oefenkans	101
<b>Strategische doelstelling 4.</b>	<b>103</b>
<i>Het Agentschap realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier.</i>	
<b>Operationele doelstelling 4.1.</b>	<b>103</b>
<i>Het Agentschap heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.</i>	
JR.4.1.1. Het AgII communiceert duidelijk en transparant	103
A — Inburgeringsdocumenten	103
JR.4.1.2. Het AgII voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid.	104
A — Plan strategisch kwaliteitsbeleid	104
B — Kwaliteitshandboek	104
C — Klachten- en beroepsprocedure	105
D — Klantentevredenheidsmetingen	106
E — Dataveiligheid	106
JR.4.1.3. Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreid informatie gericht op de praktijk.	107
A — EU-beleidsplan	107
B — Projectbeheer	108
C — Kennismanagement	108
JR.4.1.4. Het AgII digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten.	110
JR.4.1.5. Het AgII voert een transparant en gezond financieel beleid.	111
JR.4.1.6. Het AgII voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid.	111
<b>Operationele doelstelling 4.2.</b>	<b>112</b>
<i>Het Agentschap voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.</i>	
JR.4.2.1. Het AgII draagt via zijn VTO-beleid bij tot competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevend.	112
A — Intern vormingsaanbod	112
B — Intern begeleidingsaanbod	113
JR.4.2.2. Het AgII heeft een HR-instrumentarium afgestemd op de opdracht van de organisatie.	113
JR.4.2.3. Het AgII zorgt voor een correct werkgeverschap en komt zijn verplichtingen ten aanzien van de werknemers na.	115

# 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 15 vzw's en provinciale diensten** die daarvoor van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur een werkingssubsidie ontvingen.

Op **1 oktober 2015** werden de **5 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<sup>e</sup> 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<sup>o</sup>, 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.



## 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 nieuw-komers 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 interanationaal 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. 2016 in cijfers

	2016	2015
<b>Inburgering</b>		
Eerste aanmeldingen	20 931	15 913
Eerste inburgeringscontracten	18 057	13 524
Gestarte cursussen MO	861	707
Gestarte cursisten MO	12 753	11 003
Inburgeringsattesten	10 713	8 220
Toeleidingen minderjarigen	39	157
<b>Nederlands als tweede taal</b>		
Gesprekken	49 182	44 587
Testen	28 378	24 600
Inschrijvingen (Vlaanderen en Brussel)	359 803	317 094
Taalbewijzen	785	365
<b>Integratiewerk – Taalbeleid en Taalpromotie</b>		
Vormingen	497	424
Deelnemers aan vormingen	12 506	8 344
(Langlopende) begeleidingen <sup>1</sup>	338	-
<b>Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht</b>		
Helpdeskvragen	12 750	12 000
Begeleidingen <sup>2</sup>	49	-
Aantal vormingen	254	179
Deelnemers aan vormingen	4657	4 611
<b>Sociaal Tolken en Vertalen</b>		
Tolkaanvragen	44 549	35 012
Tolkprestaties	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 2016’ (24/02/2016) 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> Wegens een wijziging in de registratie van begeleidingen inzake ‘integratiewerk’, ‘taalbeleid’ en ‘taalpromotie’ kunnen we geen betrouwbare vergelijking maken met het aantal begeleidingen in 2015.

<sup>2</sup> Idem.

## 3. Jaarresultaten 2016

### Structuur van het jaarverslag

In het jaarplan 2016 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 2016 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 ontplooien.*

**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

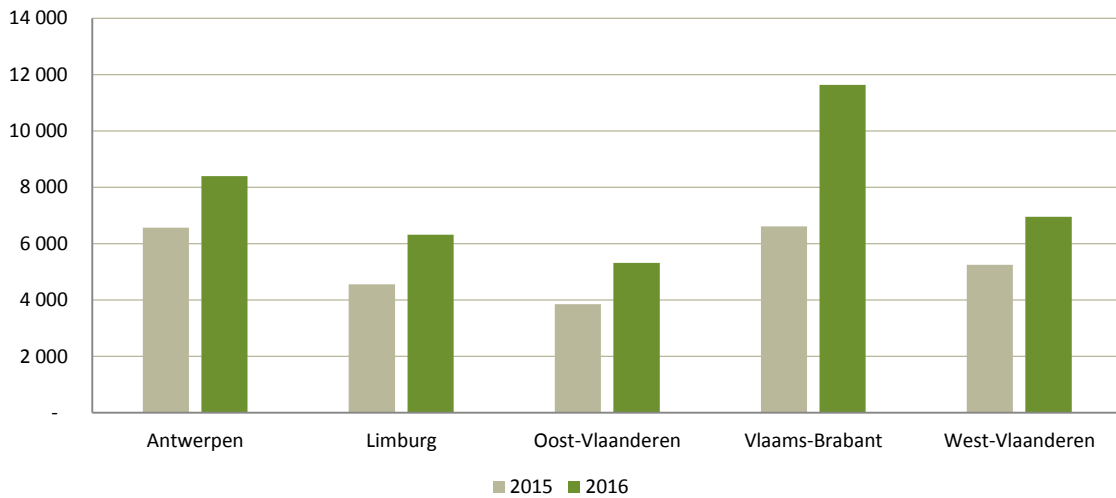
**A.1. Instroom**

De instroom van inburgeraars steeg in **Vlaanderen** met **40,4%** vergeleken met 2015. Voor het **werkingsgebied van het AgII** bedraagt deze stijging **44%**. De regio met de sterkste stijging is Vlaams-Brabant (+76,0%).

≡ figuur 1. Instroom inburgeraars in Vlaanderen in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	6 571	8 398
Limburg	4 562	6 325
Oost-Vlaanderen	3 851	5 322
Vlaams-Brabant	6 611	11 637
West-Vlaanderen	5 248	6 962
<b>Subtotaal</b>	<b>26 843</b>	<b>38 644</b>
Stad Antwerpen	7 431	9 422
Stad Gent	2 778	3 949
<b>Totaal</b>	<b>37 052</b>	<b>52 015</b>

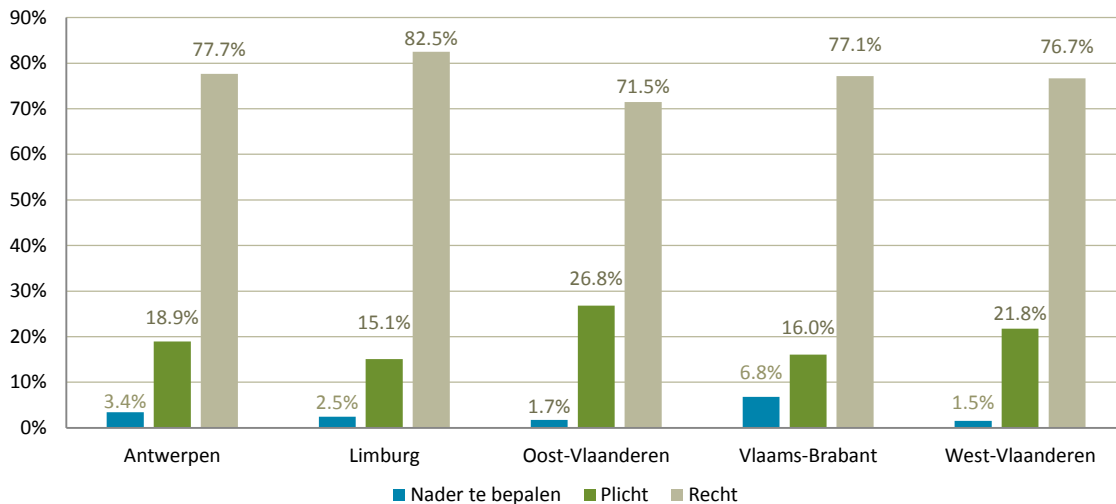
≡ figuur 2. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van AgII in 2015-2016



## A.2. Instroom naar doelgroep

Van alle personen die nieuwkomer waren in Vlaanderen in 2016 was 20,6% verplicht inburgeraar en 75,2% rechthebbend inburgeraar (4,2% onbepaald). Binnen het werkingsgebied van het AgII was **19,0% verplicht** inburgeraar. **77,3%** was **rechthebbend**. Het aandeel van de verplichte inburgeraars in de instroom van regio Limburg was het kleinst (15,1%) en van regio Oost-Vlaanderen het grootst (26,8%).

≡ figuur 3. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2016



## 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>3</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

- Algemeen kader werving.
- Uniforme afspraken over het versturen van wervingsbrieven.
- Eerste aanzet van de herwerking van wervingsinstrumenten (de concrete uitwerking loopt verder in 2017):
  - wervingsbrieven
  - flyers en infobrochures
  - website AgII
  - sociale media
  - werkwijze rond doorverwijzing door decretale partners, toeleiders en brugfiguren
  - wervend handelen
  - wervend aanbod.
- Overzicht van de concrete wervingsacties:
  - Versturen van wervingsbrieven (maandelijks).
  - Verspreiden van flyers, infobrochures en affiches bij doorverwijzers.
  - Infosessies in asielcentra, bij doorverwijzers, op publieke evenementen en infobeurzen die zich richten tot de doelgroep.
  - Extra screeningsmomenten NT2 in augustus, september en januari op verschillende locaties en ad hoc in asielcentra.
  - Gerichte werving voor bepaalde cursussen MO en NT2 (o.a. via brugfiguren en sociale media).

<sup>3</sup> 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014)

- Specifiek in regio Vlaams-Brabant: bus-aan-bus bedeling van NT2-flyers, gratis 0800-nummer voor informatie over Nederlands leren en banners NT2-campagne op flanken bussen De Lijn (i.s.m. vzw ‘de Rand’ en provincie Vlaams-Brabant).
- Specifiek in regio West-Vlaanderen: sessies over ‘wervend handelen’ voor trajectbegeleiders, leerkrachten MO, planner MO en KBI-expert.

## B.5. Documenten

De nota ‘Algemeen kader werving’ kan opgevraagd worden.

### 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

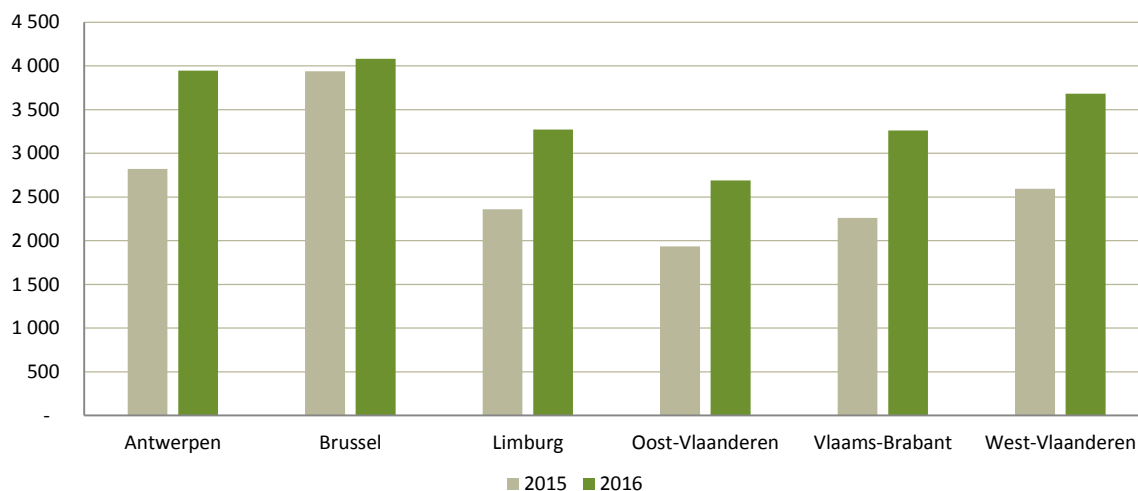
Het aantal aanmeldingen in Vlaanderen en Brussel is tussen 2015 en 2016 met 29,6% gestegen. In het werkkingsgebied van het AgII ging het om een **stijging van 31,5%**. Regio Vlaams-Brabant kent de sterkste stijging (44,1%).

≡ **figuur 4.** Aanmeldingen inburgeraars in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	2 882	3 945
Brussel	3 939	4 083
Limburg	2 359	3 271
Oost-Vlaanderen	1 937	2 691
Vlaams-Brabant	2 262	3 260
West-Vlaanderen	2 594	3 681
<b>Subtotaal</b>	<b>15 913</b>	<b>20 931</b>
Stad Antwerpen	5 243	6 419
Stad Gent	1 368	1 840
<b>Totaal</b>	<b>22 524</b>	<b>29 190</b>

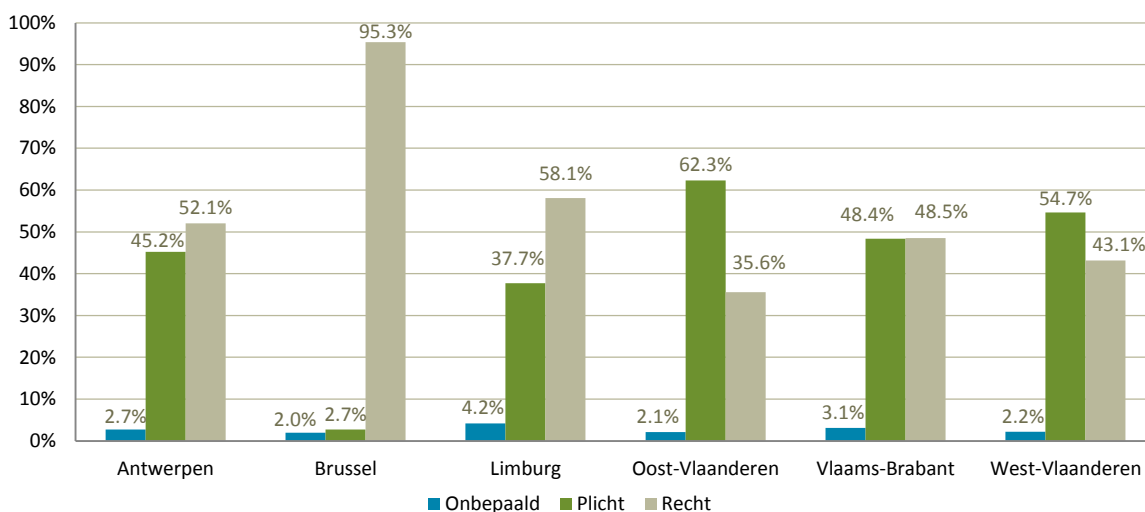


≡ **figuur 5.** Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van AgII in 2015-2016



Van alle personen die zich in 2016 voor het eerst aanmeldde in Vlaanderen en Brussel was 54,0% rechthebbende inburgeraar. 43,2% was verplicht. In het werkingsgebied van het AgII behoorde **57,2%** tot de **rechthebbende** groep en was **40,1% verplicht**. Het aandeel verplichte inburgeraars is het laagst in Limburg (37,7%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (62,3%).

≡ **figuur 6.** Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2016



## B — 1-loketwerking

### B.1. Objectief

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

### 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.

Door de nieuwe context startten we in de regio's verschillende proefprojecten '1-loketwerking' op.

### B.3. Concept

Er is een **algemeen kader 1-loketwerking**. Dat kader bevat de inhoudelijke en organisatorische vereisten voor een kwalitatieve geïntegreerde intake en is een richtlijn voor het regionale intakewerk.

We werken vanuit een gezamenlijk stappenplan om in heel het AgII eenzelfde 1-loketwerking te realiseren.

**Stap 1:** uitwisseling van regionale goede praktijken.

**Stap 2:** visieontwikkeling. Waar willen we naartoe?

**Stap 3:** formuleren van inhoudelijke en organisatorische vereisten. Hoe organiseren we ons?

### B.4. Gerealiseerde acties

- Uitwisseling van goede praktijken.
- Visie op 1-loketwerking en situering binnen de trajectflow (zie JR.1.1.3).

### B.5. Documenten

De nota 'Stand van zaken Algemeen kader 1-loketwerking' kan opgevraagd worden.

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

#### A — Cijfers

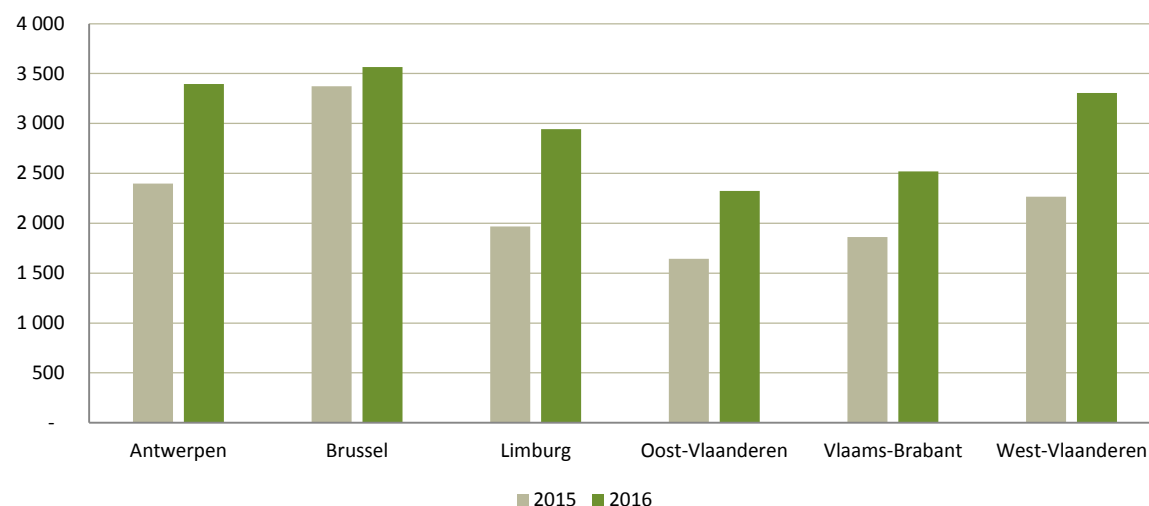
##### A.1. Eerste ondertekende contracten

In 2016 hebben **25.631** nieuwkomers in **Vlaanderen en Brussel** voor het eerst een inburgeringscontract ondertekend. Dat is een stijging van **31,7%** ten opzicht van 2015. In het **werkingsgebied van het AgII** ging het om een stijging van **33,6%**. De sterkste stijging is in Limburg (49,6%).

≡ figuur 7. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	2 399	3 396
Brussel	3 373	3 567
Limburg	1 968	2 944
Oost-Vlaanderen	1 645	2 324
Vlaams-Brabant	1 863	2 521
West-Vlaanderen	2 266	3 305
<b>Subtotaal</b>	<b>13 514</b>	<b>18 057</b>
Stad Antwerpen	4 667	5 866
Stad Gent	1 274	1 708
<b>Totaal</b>	<b>19 455</b>	<b>25 631</b>

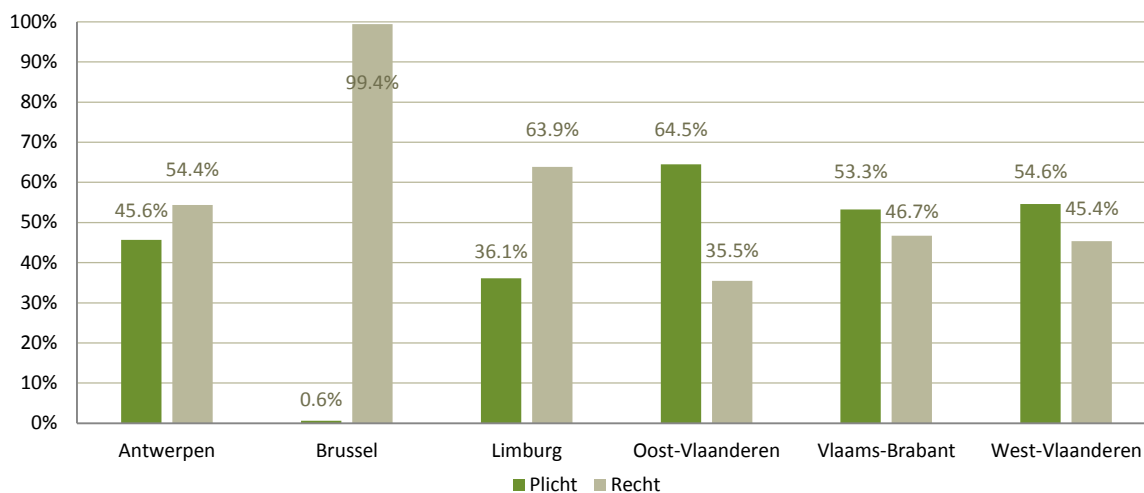
≡ figuur 8. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van AgII in 2015-2016



In Vlaanderen en Brussel werd in 2016 54,9% van de contracten afgesloten door rechthebbende inburgeraars en 45,1% door verplichte inburgeraars.

Wanneer we enkel naar het werkingsgebied van het AgII kijken, ging het om **59,7% afgesloten contracten door rechthebbenden** en **40,3% door verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars is het laagst in regio Limburg (36,1%) en het hoogst in regio Oost-Vlaanderen (64,5%).

≡ figuur 9. Contracten inburgeraars in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2016



## A.2. Contracten versus instroom

In Vlaanderen ondertekenden **22.064** inburgeraars een inburgeringscontract in 2016. Daarvan werden **13.694** contracten afgesloten door personen die in 2016 instroomden als doelgroep van inburgering. Dat is een aandeel van **26,3% ten opzichte van de totale instroom** in 2016. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contract ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Een aantal personen die in 2016 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2017 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 regio Vlaams-Brabant (13,1%) en het hoogst in regio Limburg (31,4%).

≡ figuur 10. Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in Vlaanderen in 2016

Werkingsgebied	Instroom en ondertekend contract in 2016	Totale instroom 2016	Aandeel
Antwerpen	2 119	8 398	25,2%
Limburg	1 989	6 325	31,4%
Oost-Vlaanderen	1 330	5 322	25,0%
Vlaams-Brabant	1 524	11 637	13,1%
West-Vlaanderen	2 046	6 962	29,4%
<b>Subtotaal</b>	<b>9 008</b>	<b>38 644</b>	<b>23,3%</b>
Stad Antwerpen	3 640	9 422	38,6%
Stad Gent	1 046	3 949	26,5%
<b>Totaal</b>	<b>13 694</b>	<b>52 015</b>	<b>26,3%</b>

### A.3. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep

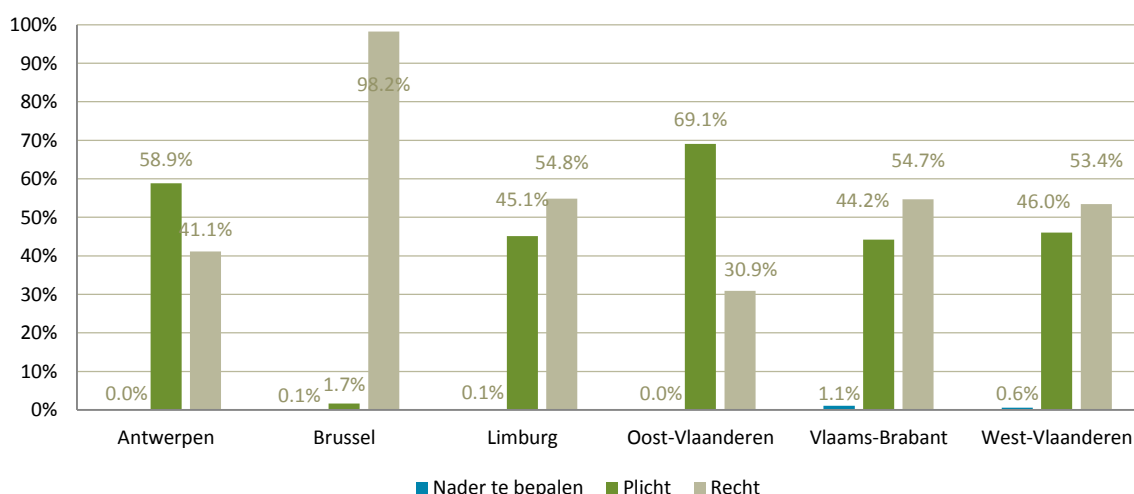
In Vlaanderen en Brussel bedraagt het aantal lopende inburgeringscontracten 51.299. In het **werkingsgebied van het AgII** zijn er **35.526** lopende inburgeringscontracten (69,3%).

In Vlaanderen en Brussel bedraagt het aandeel lopende contracten van rechthebbende inburgeraars 53,7% en van verplichte inburgeraars 45,7%. In het werkingsgebied van het AgII gaat het om **58,2%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **41,5%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars is het laagst in regio Vlaams-Brabant (44,2%) en het hoogst in regio Oost-Vlaanderen (69,1%).

≡ figuur 11. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep in Vlaanderen en Brussel in 2016

Werkingsgebied	Nader te bepalen	Verplicht	Rechthebbend	Totaal
Antwerpen	2	2 960	2 067	5 029
Brussel	8	122	7 239	7 369
Limburg	3	1 600	1 944	3 547
Oost-Vlaanderen	1	3 505	1 569	5 075
Vlaams-Brabant	78	3 180	3 932	7 190
West-Vlaanderen	41	3 365	3 910	7 316
<b>Subtotaal</b>	<b>133</b>	<b>14 732</b>	<b>20 661</b>	<b>35 526</b>
Stad Antwerpen	169	7 027	5 493	12 689
Stad Gent	6	1 678	1 400	3 084
<b>Totaal</b>	<b>308</b>	<b>23 437</b>	<b>27 554</b>	<b>51 299</b>

≡ figuur 12. Lopende contracten inburgeraars in het werkingsgebied van AgII naar doelgroep in 2016



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

In 2016 werden in Vlaanderen 375 vrijstellingsattesten uitgereikt. In het **werkingsgebied van het AgII** ging het om **270 vrijstellingsattesten**.

≡ figuur 13. Aantal vrijstellingsattesten in Vlaanderen in 2015 en 2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	71	49
Limburg	41	40
Oost-Vlaanderen	48	63
Vlaams-Brabant	26	25
West-Vlaanderen	73	93
<b>Subtotaal</b>	<b>259</b>	<b>270</b>
Stad Antwerpen	69	84
Stad Gent	31	21
<b>Totaal</b>	<b>359</b>	<b>375</b>

Het AgII reikte in 2016 **10.713 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **stijging van 30,6%** ten opzichte van 2015.

≡ figuur 15. Aantal inburgeringsattesten in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	1 890	2 372
Brussel	1 084	1 671
Limburg	1 316	1 592
Oost-Vlaanderen	1 168	1 477
Vlaams-Brabant	1 168	1 633
West-Vlaanderen	1 575	1 968
<b>Subtotaal</b>	<b>8 201</b>	<b>10 713</b>
Stad Antwerpen	3 894	4 362
Stad Gent	941	1 192
<b>Totaal</b>	<b>13 036</b>	<b>16 267</b>

In Vlaanderen zijn in 2016 1.355 attesten van opschorting gegeven. Het **AgII** gaf **758 attesten van opschorting**.

≡ figuur 14. Aantal attesten van opschorting in Vlaanderen in 2015 en 2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	111	92
Limburg	140	193
Oost-Vlaanderen	159	204
Vlaams-Brabant	168	155
West-Vlaanderen	168	114
<b>Subtotaal</b>	<b>746</b>	<b>758</b>
Stad Antwerpen	432	438
Stad Gent	162	159
<b>Totaal</b>	<b>1 340</b>	<b>1 355</b>

In 2016 kregen in Vlaanderen en Brussel 77 personen een bewijs van regelmatige deelname, waarvan **37 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

Werkingsgebied	2016
Antwerpen	4
Brussel	1
Limburg	3
Oost-Vlaanderen	16
Vlaams-Brabant	4
West-Vlaanderen	9
<b>Subtotaal</b>	<b>37</b>
Stad Antwerpen	39
Stad Gent	1
<b>Totaal</b>	<b>77</b>

## A.5. Handhaving

Het aantal inbreuken in **Vlaanderen en Brussel daalde** in 2016 met **23,3%** in vergelijking met 2015. In het werkingsgebied van het AgII daalde het aantal inbreuken met **28,0%**.

≡ **figuur 17.** Aantal vastgestelde inbreuken van inburgeraars doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2015-2016

<b>Werkingsgebied</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Antwerpen	248	284
Limburg	200	135
Oost-Vlaanderen	165	123
Vlaams-Brabant	250	62
West-Vlaanderen	180	147
<b>Subtotaal</b>	<b>1 043</b>	<b>751</b>
Stad Antwerpen	405	302
Stad Gent	236	238
<b>Totaal</b>	<b>1 684</b>	<b>1 291</b>

## B — Uniformeren en standardiseren trajecten

### B.1. Objectief

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, efficiënte en klantvriendelijke manier.

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

### B.2. Context

De inhoudelijke aanpak en het verloop van de trajecten voor inburgeraars en anderstaligen zijn regionaal verschillend. Om een gelijk aanbod in gelijke situaties te kunnen bieden, is er nood aan een algemeen kader voor uniformisering van de trajecten met bijzondere aandacht voor:

- het optimaliseren van het traject;
- het optimaliseren van de levensloopbaanoriëntatie;
- verfijning van de perspectieven (professioneel, educatief en sociaal) en afbakening van het luik (psychosociaal) welzijn;
- de kwalitatieve afronding van trajecten.

### 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. Voor elke stap zijn **doelstellingen** en **kwaliteitscriteria** bepaald. Hiermee geven we een antwoord op volgende vragen:

- Wat is een kwalitatieve overdracht?
- Welke vormen van overdracht zijn er?
- Welke parameters zijn er om te bepalen welke overdracht we wanneer inzetten?
- Wanneer eindigt een traject?
- Wat doen we als personen na afronding van het traject terug komen met oriënteringsvragen?

### B.4. Gerealiseerde acties

- Algemeen kader inburgerings- en NT2-trajecten (de trajectflow).
- Doelstellingen en kwaliteitscriteria voor levensloopbaanoriëntatie.
- Afbakening van het luik (psychosociaal) welzijn (zie JR.1.2.7).
- Richtlijnen voor een kwalitatieve afronding van trajecten.

### B.5. Documenten

De nota's 'Trajectflow' en 'Levensloopbaanoriëntatie en overdracht' kunnen opgevraagd worden.

## C ——— **Langdurige trajecten**

### C.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.

### C.2. Context

Sommige inburgeraars (zowel rechthebbende als verplichte) 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 samen met Atlas en IN-Gent de 'Commissie langdurige trajecten' op.



### C.3. Concept

De Commissie langdurige trajecten, een initiatief van de 3 Agentschappen Integratie en Inburgering, 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.

### C.4. Gerealiseerde acties

De Commissie behandelde 138 dossiers: 86 van het AgII, 28 van IN-Gent en 24 van Atlas. In 59% van de gevallen adviseerde de commissie om het dossier af te sluiten, soms onder voorwaarde van bijkomende acties.

### C.5. Documenten

De nota 'Vaststellingen en aanbevelingen' van de Commissie langdurige trajecten kan opgevraagd worden.

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

### A — Cijfers

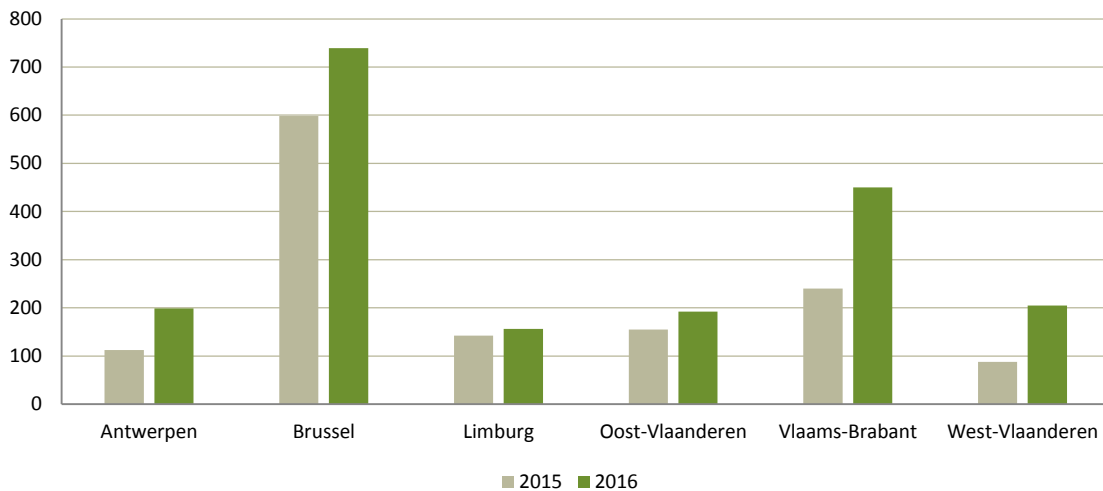
#### A.1. Vrijstellingstoets MO

In 2016 werden **2.991** vrijstellingstoetsen afgenomen in één van de drie agentschappen. Dit is een **stijging** van **38,5%** ten opzichte van 2015. In het **werkingsgebied van AgII** ging het om **1.941 toetsen**, een **stijging** van **45,4%** ten opzichte van 2015. De grootste toename noteren we in West-Vlaanderen en Vlaams-Brabant met respectievelijk 133,0% en 87,5%.

≡ **figuur 18. Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016**

Aanvrager	2015	2016
Antwerpen	112	199
Brussel	598	739
Limburg	142	156
Oost-Vlaanderen	155	192
Vlaams-Brabant	240	450
West-Vlaanderen	88	205
<b>Subtotaal</b>	<b>1 335</b>	<b>1 941</b>
Stad Antwerpen	472	645
Stad Gent	352	405
<b>Totaal</b>	<b>2 159</b>	<b>2 991</b>

≡ figuur 19. Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in het werkingsgebied van AgII in 2015-2016



In het **werkingsgebied van het AgII** was **44,4% geslaagd** voor de afgelegde vrijstellingstoets. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2015 (slaagpercentage 38,2%).

≡ figuur 20. Resultaten afgelegde vrijstellingstoetsen in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Aanvrager	Afwezig	Geslaagd	Niet geslaagd	Onbepaald	Totaal
Antwerpen	28	96	74	1	199
Brussel	126	230	382	1	739
Limburg	20	74	62	-	156
Oost-Vlaanderen	29	80	81	2	192
Vlaams-Brabant	74	197	176	3	450
West-Vlaanderen	30	84	87	4	205
<b>Subtotaal</b>	<b>307</b>	<b>761</b>	<b>862</b>	<b>10</b>	<b>1 940</b>
Stad Antwerpen	129	267	247	2	645
Stad Gent	41	165	195	4	405
<b>Totaal</b>	<b>477</b>	<b>1 193</b>	<b>1 304</b>	<b>17</b>	<b>2 991</b>

## A.2. Cursussen MO

In 2016 startten in Vlaanderen en Brussel 1.314 cursussen MO. Dit betekent een stijging van 17% ten opzichte van 2015. In het **werkingsgebied van het AgII steeg** het aantal cursussen met **21,7%**.

≡ **figuur 21.** Aantal gestarte cursussen MO in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	130	155
Brussel	144	170
Limburg	108	120
Oost-Vlaanderen	102	125
Vlaams-Brabant	103	127
West-Vlaanderen	120	164
<b>Subtotaal</b>	<b>707</b>	<b>861</b>
Stad Antwerpen	351	369
Stad Gent	64	84
<b>Totaal</b>	<b>1 122</b>	<b>1 314</b>

We organiseerden in 2016 **24 cursussen MO** met een tolk. Dit zijn er 17 meer dan in 2015. 62% van deze cursussen werd opgestart in regio West-Vlaanderen.

≡ **figuur 22.** Aantal gestarte cursussen met tolk in het werkingsgebied van AgII in 2015-2016

Taal	2015	2016
Albanees	1	0
Arabisch	0	2
Dari	0	1
Engels	0	1
Farsi	1	6
Hindi	1	4
Nederlands	4	6
Russisch	0	2
Spaans	0	1
Tigrinya	0	1
<b>Totaal</b>	<b>7</b>	<b>24</b>

## A.3. Cursisten MO

In het **werkingsgebied van het AgII** namen in 2016 **12.753** personen voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **stijging van 22,1%** ten opzichte van 2015. De cursussen MO in het Arabisch, Engels en Frans hadden het hoogste aantal inschrijvingen.

≡ **figuur 23.** Aantal gestarte cursisten MO per taal in het werkingsgebied van AgII in 2016

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Albanees	33	29	13	10	36	72	<b>193</b>
Arabisch	641	749	504	582	539	839	<b>3 854</b>
Bulgaars	12	63	51	15	0	0	<b>141</b>
Chinees	0	0	15	27	0	0	<b>42</b>
Dari	170	17	0	0	15	13	<b>215</b>
Engels	455	326	222	303	427	293	<b>2 026</b>
Farsi	0	83	118	0	61	100	<b>362</b>
Frans	146	1 049	52	160	249	152	<b>1 808</b>
Hindi	0	0	56	0	0	75	<b>131</b>
Hongaars	15	0	0	15	0	27	<b>57</b>

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost- Vlaanderen	Vlaams- Brabant	West- Vlaanderen	Totaal
Italiaans	0	0	10	0	0	0	<b>10</b>
Koerdisch	17	0	15	0	31	0	<b>63</b>
Marokkaans	181	0	0	0	0	0	<b>181</b>
Nederlands	202	10	82	171	110	111	<b>686</b>
Nepalees	0	0	0	0	0	18	<b>18</b>
Pashtu	31	49	0	9	0	0	<b>89</b>
Peul	0	25	0	0	0	0	<b>25</b>
Pools	55	0	112	84	44	129	<b>424</b>
Portugees	71	0	15	25	27	25	<b>163</b>
Roemeens	150	39	55	73	62	161	<b>540</b>
Russisch	99	84	80	86	28	121	<b>498</b>
Servo-Kroatisch	0	0	13	0	0	12	<b>25</b>
Somali	33	17	15	10	31	99	<b>205</b>
Spaans	70	90	37	30	34	39	<b>300</b>
Tamazight (Berbers)	0	10	0	0	0	0	<b>10</b>
Thais	12	0	14	16	0	15	<b>57</b>
Tibetaans	0	11	0	0	0	0	<b>11</b>
Tigrinya	29	0	0	15	0	109	<b>153</b>
Turks	49	65	147	80	42	15	<b>398</b>
Urdu	12	56	0	0	0	0	<b>68</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 483</b>	<b>2 772</b>	<b>1 626</b>	<b>1 711</b>	<b>1 736</b>	<b>2 425</b>	<b>12 753</b>

In 2016 zijn er **326 cursisten** gestart in een cursus MO met een tolk. Dit is een **stijging van 346%** ten opzichte van 2015.

≡ **figuur 24.** Aantal gestarte cursisten in een cursus MO met tolk in het werkingsgebied van AgII (2015-2016)

Taal	2015	2016
Albanees	8	0
Arabisch	0	30
Dari	0	13
Engels	0	13
Farsi	15	92
Hindi	15	60
Nederlands	35	63
Russisch	0	23
Spaans	0	14
Tigrinya	0	18
<b>Totaal</b>	<b>73</b>	<b>326</b>

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het gemiddeld aantal cursisten per taal in 2016 per regio. Cursussen MO in het Arabisch, Engels en Somali tellen gemiddeld het hoogste aantal cursisten.

≡ figuur 25. Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal binnen het werkingsgebied van het Agentschap in 2016

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

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

Door een fout in de applicatie KBI-Connect beschikken we niet over correcte cijfers die kunnen aantonen hoeveel personen in 2016 geslaagd zijn voor de cursus MO. Hetzelfde probleem stelt zich bij het aantal personen met regelmatige deelname aan de cursus MO. Er is een te grote discrepantie met de cijfers van 2015. Dit geldt ook voor Atlas en IN-Gent.

### 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 eerdere pogingen tot afstemming, 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, de gebeurtenissen in Keulen, Parijs en Brussel 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 ten aanzien van de leerkrachten MO 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 lessen.
- 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 methodiekontwikkeling**.

#### B.4. Gerealiseerde acties

- **Basisaanbod MO**
  - Informeren en sensibiliseren van leerkrachten MO.
  - In kaart brengen van verwachtingen vanuit beleid, partners en voorzieningen.
  - In kaart brengen van verwachtingen vanuit Atlas en IN-Gent.
  - Een voorstel van inhoud per leeromgeving.
- **MO op afstand**
  - Onderzoeken van mogelijkheden voor een aanbod 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.
- **Waarden en normen**
  - Een voorstel van versterking van waarden en normen in MO.
  - Aftoetsing van dat voorstel bij externe experts (Lieven Boeve, Patrick Loobuyck, Abid Alsulaiman, Naima Charkaoui).<sup>4</sup>
  - Ontwikkeling en implementatie van twee voorbeeldlessen ('Democratie' en 'Gender') en een algemene les 'waarden en normen'.
- **Intervisie**
  - Organisatie van intervisietrajecten voor leerkrachten MO met als doelstellingen expertisedeling, versterking van professionele competenties, uitbreiding van het pedagogische handelingsrepertoire en interne netwerking (116 deelnemers).<sup>5</sup>
- **Planning MO 2017**
  - Opmaak van de planning MO 2017 rekening houdend met het Vlaams werkkader: 600 lessen, avond- en weekendaanbod voor werkende en studerende inburgeraars, vaste startmomenten en lesvrije periodes.

.....  
<sup>4</sup> De aftoetsing bij interne experts is voorzien in het voorjaar 2017.

<sup>5</sup> De verwerking van de input in een specifiek pakket waarden en normen binnen de lessen MO is voorzien in 2017

## 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 4 criteria:

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

De eerste twee criteria worden permanent geëvalueerd door de leerkracht MO. Voor de laatste 2 criteria hanteert de leerkracht het principe van een eindevaluatie. De cursist slaagt voor het vormingsonderdeel MO als hij voldoet aan de 4 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**.

Een **alternatief aanbod** MO voor zij die voor 29 februari 2016 MO volgden, regelmatig aanwezig waren, maar afhaakten voor NT2 of loopbaanoriëntatie wordt aangereikt.

### C.4. Gerealiseerde acties

- Opleiden van leerkrachten.
- Vertalen van documenten.
- Bespreken van actieplannen en organisatie van intervisie/supervisie voor leerkrachten.
- Uitwerken van een alternatief aanbod MO.
- In kaart brengen van de noodzakelijke ondersteuning door pedagogische experts naar aanleiding van de invoering van de resultaatsverbintenis en de aanwerving van extra leerkrachten ten gevolge van de verhoogde instroom van inburgeraars.



### 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 2016 een toename van **9,2%** van het aantal unieke personen met een gesprek. In alle regio's van het werkingsgebied van het AgII is er sprake van een stijging, behalve in regio Limburg (-0,7%). In regio Vlaams-Brabant stijgt het aantal gesprekken het sterkst (19,5%).

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

≡ **figuur 26.** Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	6 591	6 958
Limburg	6 339	6 297
Oost-Vlaanderen	7 293	7 767
Vlaams-Brabant	9 210	11 009
West-Vlaanderen	7 487	7 656
Stad Antwerpen	12 186	16 071
Brussel	17 542	18 593
Stad Gent	7 898	8 220
<b>Totaal</b>	<b>72 876</b>	<b>79 617</b>

Van de 115.685 uitgevoerde gesprekken in Vlaanderen en Brussel vonden er **49.182** plaats in het werkingsgebied van het AgII. Het zijn gesprekken met personen die NT2-les willen volgen (**NT2-gesprek**), met (kandidaat-)huurders van een sociale woning (**wooncodegesprek**) en met personen die een test willen afleggen (**niveautest**).

≡ **figuur 27.** Aantal uitgevoerde gesprekken naar type in Vlaanderen en Brussel in 2016

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Antwerpen	7 904	178	58	<b>8 140</b>
Limburg	7 822	221	84	<b>8 127</b>
Oost-Vlaanderen	10 696	84	119	<b>10 899</b>
Vlaams-Brabant	12 063	477	420	<b>12 960</b>
West-Vlaanderen	8 621	232	203	<b>9 056</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>47 106</b>	<b>1 192</b>	<b>884</b>	<b>49 182</b>
Stad Antwerpen	22 756	884	180	<b>23 820</b>
Brussel	25 519	1 841	48	<b>27 408</b>
Stad Gent	14 636	148	491	<b>15 275</b>
<b>Totaal</b>	<b>110 017</b>	<b>4 065</b>	<b>1 603</b>	<b>115 685</b>

## A.2. Testen naar type

In 2016 zijn er in Vlaanderen en Brussel 65.427 testen afgenomen, waarvan **28.378** in het werkingsgebied van het AgII. Een overzicht van de testen:

- De Covaartest dekt **42,5%** 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 CVO-instaptest (**47,6%**) peilt naar het reeds verworven niveau van het Nederlands om het instapniveau in een reguliere cursus in Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO) te bepalen.
- De CBE-instaptest (**7,2%**) is een lees- en schrijftest. Bij gebrekkige alfabetisering of bij twijfel wordt meestal doorverwezen naar de Centra voor Basiseducatie (CBE) voor verdere testing.
- Civiele testen (**2,7%**):
  - De vrijstellingsproef inburgering die nagaat of de inburgeraar een vrijstelling krijgt voor het luik NT2.
  - De COC-test: een preselectietest voor kandidaat sociaal tolken en vertalers.
  - De Kind & Gezin test die bepaalt of een kandidaat voldoet aan de taalvereisten om te werken als begeleider of verantwoordelijke bij Kind & Gezin.

≡ figuur 28. Aantal testen in Vlaanderen en Brussel naar type in 2016

Werkingsgebied	Covaar	CBE instaptest	CVO instaptest	Civiele test	Latijns schrift test	Totaal
Antwerpen	3 412	-	1 470	341	-	<b>5 223</b>
Limburg	2 399	578	1 242	261	-	<b>4 480</b>
Oost-Vlaanderen	2 678	665	3 226	7	-	<b>6576</b>
Vlaams-Brabant	2 731	-	4 030	20	-	<b>6781</b>
West-Vlaanderen	3 667	-	1 495	156	-	<b>5 318</b>
Stad Antwerpen	4 287	2 645	6 401	14	-	<b>13 347</b>
Brussel	6 284	431	9 956	805	-	<b>17 476</b>
Stad Gent	2 316	381	3 310	153	66	<b>6 226</b>
<b>Totaal</b>	<b>27 774</b>	<b>4 700</b>	<b>31 130</b>	<b>1 757</b>	<b>66</b>	<b>65 427</b>

## A.3. Adviezen

In Vlaanderen en Brussel werden in 2016 67.314 adviezen NT2 gegeven, waarvan **33.264** 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 23,2% en 76,8%. In het werkingsgebied van het AgII gaat het om 26,8% adviezen CBE en 73,2% adviezen CVO. Het aandeel CBE is het laagst in regio Brussel (13,0%) en het hoogst in regio Antwerpen (33,8%).

≡ figuur 29. Aantal adviezen per leervaardigheid in Vlaanderen en Brussel in 2016

	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO standaard	CVO verkort of UTC	CVO verlengd	Ander advies	Totaal
Antwerpen	174	816	1 100	2 406	1 072	609	30	<b>6 207</b>
Limburg	81	418	884	1 701	1 137	564	59	<b>4 844</b>
Oost-Vlaanderen	178	572	1 067	2 582	880	788	282	<b>6 349</b>
Vlaams-Brabant	486	393	1 055	4 463	1 491	848	385	<b>9 121</b>
West-Vlaanderen	59	582	843	3 163	1 140	926	30	<b>6 743</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>978</b>	<b>2 781</b>	<b>4 949</b>	<b>14 315</b>	<b>5 720</b>	<b>3 735</b>	<b>786</b>	<b>33 264</b>
Stad Antwerpen	928	1 026	1 686	5 646	1 800	3 210	198	<b>14 494</b>
Brussel	63	600	1 228	5 459	6 053	1 104	28	<b>14 535</b>
Stad Gent	873	34	260	1 351	1 611	853	39	<b>5 021</b>
<b>Totaal</b>	<b>2 842</b>	<b>4 441</b>	<b>8 123</b>	<b>26 771</b>	<b>15 184</b>	<b>8 902</b>	<b>1 051</b>	<b>67 314</b>

#### A.4. Inschrijvingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In vergelijking met 2015 **steeg** het totale aantal inschrijvingen met **13,5%**. Het aantal inschrijvingen in een CBE steeg met 25,4% en in een CVO met 10,3%.

≡ figuur 30. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2015-2016

Aanbodverstrekker	2015	2016
CBE	66 657	83 566
CVO	250 437	276 237
<b>Totaal</b>	<b>317 094</b>	<b>359 803</b>

#### A.5. Taalbewijzen

In het werkingsgebied van het AgII werden in 2016 **785 civiele testen** afgelegd. Dit is een **stijging** van **115,1%** ten opzichte van 2015.

≡ figuur 31. Aantal afgeleverde bewijzen per type in het werkingsgebied van AgII in 2015-2016

Type test	2015	2016
COC (preselectie sociaal tolken en vertalen)	46	23
Kind en Gezin (begeleider/verantwoordelijke)	14	14
Vrijstelling inburgering	305	748
<b>Totaal</b>	<b>365</b>	<b>785</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 implementatie van de testen startte in 2016. De effectieve implementatie is voorzien in 2017.

Vanaf 1 juli 2016 neemt een projectleider van het AgII het project over van IN-Gent.

### 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**

- **Ontwikkeling en oplevering toetsbatterij**
  - Bureau ICE ontwikkelde 32 toetsen. Voor de vaardigheden luisteren, spreken, lezen en schrijven maakten zij twee versies (A en B) van de test voor de ERK-niveaus A1, A2, B1 en B2.
  - Een expertgroep met medewerkers van de agentschappen, het HvN Brussel en experts uit het Vlaamse NT2-onderwijs was nauw betrokken bij de opbouw, samenstelling en inhoud van de toetsitems.
- **Pretest**
  - Een werkgroep met taalconsulenten van de agentschappen en het HvN Brussel nam in het voorjaar 2016 voor de testdelen **luisteren en lezen** in heel Vlaanderen 1544 pretesten af. Ze werkten daarvoor samen met de CBE's, CVO's, universitaire talencentra en VDAB-groepen die pretestkandidaten selecteerden en logistieke ondersteuning boden.

- Uit de pretest bleek dat niet alle resultaten bruikbaar waren voor een analyse door Bureau ICE. Het gaf ook aan dat er nog wijzigingen aan de testen nodig waren. Daarom werd in het najaar 2016 in een overleg met het ABB en Bureau ICE beslist om nog een tweede kleinschaligere pretest te organiseren. Dat om de kwaliteit van de testen te kunnen garanderen. De tweede pretest werd eind 2016 opgesteld en wordt in de periode februari-maart 2017 afgenomen.
- Voor de testdelen **spreken en schrijven** is een kwalitatieve analyse uitgevoerd. De werkgroep nam 11 testen schrijven en 8 testen spreken af. Dat werd aangevuld met afnamegegevens van Bureau ICE.
- **Draaiboek**  
Een draaiboek voor de pretestafnames is afgeleverd.
- **Vormingen**  
De werkgroepleden kregen een algemene vorming van Bureau ICE. Zes leden namen deel aan een extra train-de-trainer om nieuwe testafnemers te kunnen vormen. De vorming voor nieuwe testafnemers is in het najaar 2016 uitgewerkt en zal in 2017 georganiseerd worden.
- **Financiële impactanalyse**  
De kosten van de implementatie van de testen voor de 3 agentschappen en het HvN Brussel zijn berekend. Het dossier is ingediend bij het kabinet Homans en wordt voorgelegd aan de Inspectie van Financiën.

## C — NIVO

### C.1. Objectief

Het garanderen van de **gelijke behandeling van elke kandidaat-cursist NT2** en de **objectiviteit** bij screening en oriëntering naar het aanbod NT2 binnen de CVO's door:

- de ontwikkeling van een **uniforme toetsbatterij**, met instaptoetsen voor alle niveaus NT2 voor de CVO en afgestemd op de nieuwe Opleidingsprofielen NT2 voor CVO
- de oplevering van een **handleiding** en verantwoording
- de organisatie van **vorming** voor taalconsulenten en docenten NT2
- de opname van de toetsbatterij in de **reguliere werking**.

### C.2. Context

De Huizen van het Nederlands werkten in het verleden met verschillende instaptoetsen NT2. Sinds september 2015 werken de CVO's met **nieuwe Opleidingsprofielen NT2** waardoor cursisten (vanaf A2 Waystage) een verschillend mondeling en schriftelijk traject NT2 kunnen volgen. De bestaande instaptoetsen NT2 waren hier niet op afgestemd.

De Huizen streefden al enkele jaren op verschillende vlakken naar een **uniforme werking** en naar **uniforme instaptoetsen NT2**. De nieuwe opleidingsprofielen NT2 voor CVO waren voor de Huizen een aanleiding om in 2015 de instaptoetsen NT2 effectief te uniformiseren. Dit gebeurde via het project *NIVO* (NT2 instaptoetsen Volwassenenonderwijs). Hierbij werden:

- **8 NT2 instaptoetsen Volwassenenonderwijs** ontwikkeld: telkens 2 versies (A en B) van instaptoets A2, B1 1&2, B1 3&4 en B2&C1;
- **vormingen** over de toepassing van de nieuwe instaptoetsen NT2 voor taalconsulenten en docenten NT2 georganiseerd;
- de **NIVO handleiding en verantwoording** opgeleverd.

### C.3. Gerealiseerde acties

- Bepaling van de verhouding van de instaptoetsen NT2 en de civiele testen.
- Opleiding in het afnemen van de instaptoetsen NT2 voor medewerkers van CVO's.
- Opleiding in het afnemen van sneltesten voor medewerkers van Huisvestingsmaatschappijen.

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

##### A — Cijfers

##### A.1. Instroom

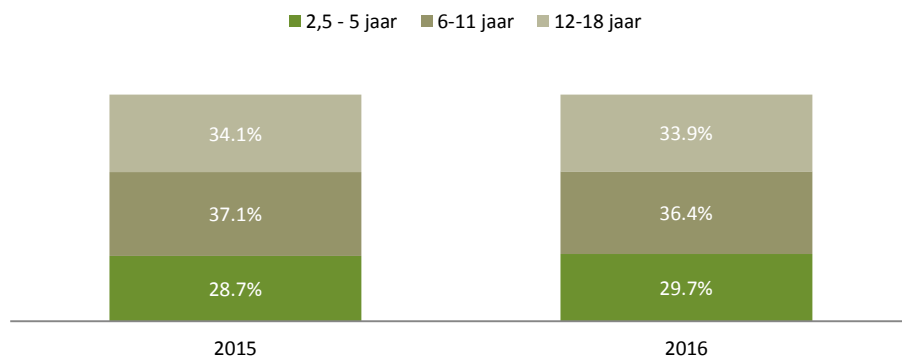
In 2016 waren er in **Vlaanderen 11.210 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar. 29,7% was kleuter, 36,4% op lagere schoolleeftijd en 33,9% op secundaire schoolleeftijd. De verhoudingen naar leeftijd zijn ongeveer hetzelfde gebleven als in 2015.

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 32. Instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen naar leeftijdsgroep in 2016

Werkingsgebied	2,5-5 jaar	6-11 jaar	12-18 jaar	Totaal
Antwerpen	654	813	782	<b>2 249</b>
Limburg	409	487	492	<b>1 388</b>
Oost-Vlaanderen	399	542	598	<b>1 539</b>
Vlaams-Brabant	557	681	645	<b>1 883</b>
West-Vlaanderen	430	540	481	<b>1 451</b>
<b>Subtotaal</b>	<b>2 449</b>	<b>3 063</b>	<b>2 998</b>	<b>8 510</b>
Stad Antwerpen	667	784	596	<b>2 047</b>
Stad Gent	211	233	209	<b>653</b>
<b>Totaal</b>	<b>3 327</b>	<b>4 080</b>	<b>3 803</b>	<b>11 210</b>

≡ figuur 33. Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2015-2016



## 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.

≡ **figuur 34.** Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2015-2016

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	6	0
Brussel	123	0
Limburg	11	12
Oost-Vlaanderen	0	0
Vlaams-Brabant	2	1
West-Vlaanderen	15	26
<b>Subtotaal</b>	<b>157</b>	<b>39</b>
Stad Antwerpen	1 330	1 850
Stad Gent	278	269
<b>Totaal</b>	<b>1 765</b>	<b>2 158</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 (zie JR.2.3.1.).

### 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. Voor elke stap zijn **doelstellingen** en **kwaliteitscriteria** bepaald.

**Methodieken en instrumenten** om ouders en minderjarigen wegwijs te maken in (onthaal-)onderwijs en gericht door te verwijzen, zijn geoptimaliseerd en 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

- Algemeen kader werving minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters.
- Nieuwe wervingsbrieven.
- In kaart brengen van de huidige minderjarigenwerking in de regio's.

## 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 loopt **van 1 januari 2016 t.e.m. 31 december 2016**.

Het project omvat **twee pilootprojecten**:

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

In het Vlaams **Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en radicalisme** behoort het project 'MO op maat van imams' onder actie 6.4: 'We ontwikkelen een aanbod MO en NT2 op maat voor imams: het AgII start een pilootproject waarbij MO en NT2 aangeboden wordt op maat van imams of eventueel geïntegreerd wordt in bestaande imamopleidingen'.

##### 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 (andere moslimverenigingen, niet-islamitische omgeving, overheid, ...).



- 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** (gast sprekers).
- 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

In **2016** werden volgende fasen doorlopen:

- **Toeleiding en werving**
  - Bekendmaking en sensibilisering via bezoeken aan moskeeën: gesprekken met voorzitters, imams en medewerkers.
  - Gerichte werving van imams.
- **Screening**
  - De geselecteerde imams werden gescreend op voorkennis van het Nederlands en het instapniveau NT2. De mogelijkheden voor het aanbieden van een geïntegreerd aanbod MO en NT2 zijn onderzocht.
- **Organisatorische en inhoudelijke uitwerking**
  - Bepaling van de inhoud van de cursus MO op basis van gedetecteerde noden en leervragen van de imams en de vooropgestelde doelstellingen van het project.
  - Vanwege de ver uiteenlopende instapniveaus NT2 kon geen geïntegreerd aanbod worden aangeboden. De imams zijn gericht doorverwezen naar een passend regulier aanbod NT2.
  - Bepaling van het lesmoment, de frequentie en de lesplaats rekening houdend met de mogelijkheden van de imams.
- **Aanbod op maat**
  - Inrichting van 60 uren MO (september-november 2016) onder begeleiding van een leerkracht MO.
  - Realisatie van de vooropgestelde doelstellingen.
  - Creëren van oefenkansen Nederlands door aanwezigheid van Nederlandstalige thematische gast sprekers.
  - Flexibele bijsturing van de cursus: inhoudelijk op basis van constant gedetecteerde leervragen en organisatorisch door de frequentie te verhogen en de lesplaats te wijzigen.
- **Evaluatie**
  - De evaluatiefase loopt van december 2016 tot februari 2017.

#### 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 — Proeftuinen. Centrale begeleiding voor 16-18-jarige nieuwkomers uit derde landen**

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

We realiseren een betere aansluiting van 16-18-jarige anderstalige nieuwkomers 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 16-18-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 gebeurt in januari – maart 2017.

#### **A.3. Concept**

In totaal 6 proeftuinen, verspreid over het werkingsgebied van het AgII, hebben ingezet op 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.
2. De opstart van een regionaal overlegplatform om het aanbod met de partners te stroomlijnen en afspraken te maken over taakafbakening.

Een centraal actieplan bevorderde de structurele verankering van het aanbod. In dat plan staan de resultaten en acties vermeld waaraan gewerkt is in elk van de 6 proeftuinen. Daarnaast legde elke proeftuin lokale accenten gelegd in de lijn van de vooropgestelde resultaten. Deze actieplannen worden nu gebruikt voor de evaluatie van het project.

Tegelijkertijd werden stappen gezet om het aanbod structureel in te bedden in de werking van het AgII. Deze oefening loopt verder in 2017.

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

- Het aanbod is uitgetest in 6 proeftuinen: Kortrijk/Menen/Roeselare, Dendermonde, Brussel, Leuven/Tienen, Turnhout en Limburg.
  - Met de begeleiding en het groepsaanbod bereikte het AgII 350 jongeren, waarvan de helft niet-begeleide minderjarige nieuwkomers.
  - Elke regio investeerde in draagvlak bij en samenwerking met partners. Hierdoor werd de weg voorbereid om het aanbod verder te zetten.

- De proeftuinen werden inhoudelijk ondersteund met een vormingstraject van 5 dagen, waarvan 1 dag enkel voor de leerkrachten MO.
- Op bovenlokaal niveau werd afgestemd met de dienst Voogdij, Fedasil, Rode Kruis, VVSG, Agentschap Jongerenwelzijn, VDAB en Onderwijs. De paden zijn gelegd om structurele afspraken te concretiseren in 2017.
- IN-Gent riep een Lerend Netwerk samen en schreef een draaiboek. Dit draaiboek is geconcretiseerd in een aanbod dat het AgII zal verderzetten: in eerste instantie in projectvorm, vanaf 2018 structureel. Hierbij is het aanbod ingepast in de algemene kaders die uitgewerkt worden voor de reguliere werking (cf. JR 1.1.3.).

#### A.5. Documenten

Het centrale actieplan, de regionale actieplannen en de samenvatting van het te verankeren aanbod kunnen worden opgevraagd.

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

#### A ——— **Proeftuinen.** **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 gebeurt in de periode januari-maart 2017.

##### 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, realiseerden 6 proeftuinen een geïntegreerd aanbod voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen. Dat gebeurde telkens in een samenwerkingsverband tussen het AgII, het CBE en een reguliere voorziening voor jonge kinderen en gezinnen.

Via een Lerend Netwerk werd expertise gedeeld en werd 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) stond in voor de organisatie en opvolging van het netwerk.

In 2017 worden stappen gezet om het aanbod structureel in te bedden in de werking van het AgII.

#### A.4. Gerealiseerde acties

- Het aanbod is uitgetest in 6 proeftuinen: Oostende, Geraardsbergen, Brussel, Mechelen/Turnhout/Mol, Tienen/Leuven, Hasselt/Genk.
  - Met het geïntegreerde aanbod van MO, NT2, opvoedingsondersteuning en kinderopvang bereikte het AgII 167 moeders. Daarbovenop werden de ontwikkelingskansen van minstens evenveel kinderen verhoogd.
  - Elke regio investeerde in draagvlak bij en samenwerking met partners. Hierdoor werd de weg voorbereid om het aanbod verder te zetten.
- Op bovenlokaal niveau werd afgestemd met Atlas, IN-Gent, de Federatie voor Basiseducatie, Kind en Gezin en VBJK. De paden zijn gelegd om structurele afspraken te concretiseren in 2017.
- VBJK riep het Lerend Netwerk 6 keer samen in 2016 (thema's: proeftuinen, casussen, evaluatie, attestering, verankering en draaiboek) en schreef het draaiboek. Dat draaiboek is geconcretiseerd in een aanbod dat het AgII verderzet: in eerste instantie in projectvorm, vanaf 2018 structureel. (zie JR 1.1.3).

#### 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 2 sporen.

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

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 een **innovatieve manier** ruimer 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** en ontwikkeling van procedures voor de **doorverwijzing** van anderstalige nieuwe inwoners naar een screeningsgesprek.
- Ondersteuning bieden bij de **organisatie van screeningsgesprekken** met nieuwe inwoners:
  - Het opstarten van de inzet van screeners.
  - Het opstarten van een analyseoverleg met de integratiedienst op basis van de resultaten uit de 'registratietool screeners'.
- **Matching van vraag en aanbod**
  - Overzicht van signalen en lokale initiatieven om tekorten in te vullen.
  - Evaluatie van nieuwe initiatieven.
- **Permanente evaluatie met verschillende stakeholders**
  - Overzicht van aanbevelingen vanuit het lokaal bestuur, het Vlaamse beleid en andere partners.
  - Overzicht van concrete tools en methodieken.
- Voorbereiding van het plan van aanpak voor de **ruimere inbedding** van het project.
- Opstart van de proeftuin in **Vilvoorde**.

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

#### **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.

#### **Context**

VDAB is promotor van het AMIF-project 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.

#### **Concept**

Regionale proeftuinen organiseren en onze expertise verder uitbouwen 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.
- Doorverwijzing naar cursussen MO en NT2.

#### **Gerealiseerde acties**

- Herwerking van het projectvoorstel na voorwaardelijke goedkeuring in maart 2016.
- Voorleggen van de blauwdrukken, de plannings en begrotingen aan het evaluatiecollege (goedkeuring in juni 2016).
- Opstart proeftuinen (vanaf 1 juli 2016) en concretisering van werkafspraken en actieplannen per proeftuin.

#### **Documenten**

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

### **JR.1.2.6. Buitenlandse kenniswerkers (expats en internationalen) krijgen een aanbod op maat.**

#### **Objectief**

Het AgII ondersteunt in samenwerking met vzw De Rand de lokale besturen van Hoeilaart, Tervuren en Zaventem bij de uitbouw van een onthaalbeleid voor expats en kenniswerkers.

#### **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.

#### **Gerealiseerde acties**

- Nabije opvolging van het intergemeentelijk project vanuit de projectstuurgroep (met vertegenwoordiging vanuit het AgII, de betrokken lokale besturen, vzw De Rand en de provincie Vlaams-Brabant).
- Individuele ondersteuning van de 3 gemeenten bij het voorbereiden van de projectuitvoering (2017) en het uittekenen van een lokaal onthaalbeleid op maat:
  - De uitbouw van de welkomteams.
  - De werving van vrijwilligers.
  - De samenstelling van een opleidingspakket voor deze vrijwilligers, gebaseerd op het ontwikkelde materiaal voor de opleiding van Toeleiders in de Diversiteit.

## **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 van 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. Context**

De voormalige onthaalbureaus organiseerden de voorbije jaren diverse vormings- en begeleidingstrajecten op maat voor bijzondere doelgroepen. Ze vertrokken daarbij van specifieke regionale noden en ontwikkelingen. In 2016 werden de bestaande initiatieven geïnventariseerd om een effectieve uitwisseling en verankering van goede praktijken te realiseren.

#### **A.3. 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:

- **16- tot 18-jarigen en (ex-)OKAN-leerlingen**
  - Zomertrajecten bestaande uit een cursus NT2, MO en trajectbegeleiding
  - Toeleidingen naar het lokale aanbod vrije tijd, vrijwilligerswerk en/of vakantiewerk
  - NT2 voor het hoger onderwijs gecombineerd met een workshop 'Studeren in Vlaanderen'.
- **Laaggeletterde moeders met jonge kinderen**

Geïntegreerde trajecten bestaande uit lessen Nederlands, MO, opvoedingsondersteuning, kennismaking met kinderopvang en individuele begeleiding.
- **Anderstalige ouders**

Ondersteuning tijdens de aanmeldings- en inschrijvingsperiode voor het lager en secundair onderwijs.
- **Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers**

One-stop-shops.
- **Mensen zonder wettig verblijf**
  - Informatiesessies verblijfsperspectieven en terugkeer in de cursus toekomstoriëntering van vzw Meeting.
  - Informatiesessie en dialoog over het thema medische zorgen, in samenwerking met IN-Gent.
- **(Erkende) vluchtelingen en asielzoekers**
  - Workshop CV Design.
  - Introductiesessies MO.
  - Cursussen psycho-educatie.

#### **A.4. Documenten**

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



## B ——— Psychosociaal welzijn

### B.1. Objectief

Interne **borging en duurzame overdracht** van bestaande methodieken naar de reguliere welzijnsvoorzieningen.

**Eerstelijnsmedewerkers** van het AgII **gaan effectief en efficiënt om met psychosociale noden bij anderstaligen en inburgeraars**, met aandacht voor zelfzorg en gerichte doorverwijzing.

### B.2. Context

Uit het rapport van de onderwijsinspectie<sup>6</sup> blijkt dat er nood is aan voor- en natrajecten bij het inburgeringstraject.

*“Zo zijn er inburgeraars met psychosociale noden waardoor ze niet klaar zijn om in een MO of NT2-cursus te stappen. Voor deze groep is een doorverwijzing naar het reguliere welzijnsaanbod vaak ontoereikend. De onderwijsinspectie signaleert ook dat veel onthaalbureaus inburgeraars blijven opvolgen omdat een doorstroom naar een vervolgaanbod (vb. instappen in een opleiding of een traject naar werk) nog niet mogelijk is. Ik zal in kaart laten brengen wie nog niet kan instappen in een inburgeringstraject of na het inburgeringstraject nog niet kan doorstromen naar een vervolgaanbod, wat de oorzaken daarvan zijn en hoe deze hiaten kunnen opgelost worden. Waar nodig neem ik passende maatregelen.”*

*Beleidsnota Inburgering en Integratie, p. 26*

Eind 2014 startte het onderzoek naar de mogelijkheden tot het ontwikkelen van voor- en natrajecten bij het inburgeringstraject vanuit 2 concrete vaststellingen:

1. De groeiende vraag vanuit diverse sectoren naar het organiseren van (1) een **aanbod psycho-educatie** op maat voor personen van buitenlandse herkomst en (2) een **vormingsaanbod psychosociaal welzijn** voor professionals.
2. Het **verdwijnen van de Leerwinkels** (vanaf 1 januari 2015) als partner voor de oriëntering en begeleiding van inburgeraars en anderstaligen met een **educatief perspectief** (zie JR.1.1.3).

In 2015 zijn de noden van inburgeraars, signalen uit reguliere voorzieningen en de resultaten van lopende experimentele projecten in kaart gebracht. De bevindingen vormde de basis voor 2 voorstellen van rolafbakening van het AgII inzake (1) psychosociaal welzijn en (2) educatieve loopbaanoriëntatie. In deze voorstellen staat:

- De inhoud voor een niet-regulier aanbod op maat.
- De noodzakelijke randvoorwaarden voor een eenduidige en kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Een inschatting van financiële gevolgen inzake personeelsinzet en werkingskosten.
- De nood aan afsprakenkaders met Vlaamse en lokale overheden en partners in functie van kennisdeling, expertiseoverdracht, doorverwijzing en samenwerking.

.....  
<sup>6</sup> ‘Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering’, Departement Onderwijs en Vorming (2014).

In 2016 maakt het AgII op basis van het voorstel rolafbakening inzake psychosociaal welzijn en de inventarisatie van het huidige aanbod, de keuze om:

1. De methodiek en/of relevante deelmethodiekken van Mind-Spring naar geïnteresseerde welzijnspartners over te dragen.
2. De verworven expertise interne te borgen.
3. Een VTO-aanbod over het persoonlijk omgaan met de impact van psychosociale noden van inburgeraars te organiseren.

### B.3. Gerealiseerde acties

- **Inventarisatie** van het huidige aanbod van gebruikte methodieken, samenwerkingsverbanden en de rolverdeling in de verschillende regio's:
  - Een overzicht van het aanbod Mind-Spring voor vluchtelingen.
  - Een overzicht van het aanbod Toekomstoriëntering voor mensen zonder wettelijk verblijf.
- **Onderzoek** naar mogelijkheden om de methodieken voor een ruimere doelgroep in te zetten, met bijzondere aandacht voor personen die nog wachten op een antwoord over hun verblijf.
- **Verkennde gesprekken** met lokale en bovenlokale partners met het oog op een duurzame overdracht.
- Organisatie van een **interne vorming** over zelfzorg in alle regio's van het AgII.

### Operationele doelstelling 1.3.

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

***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.

###### 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.

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

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

###### A.4.1. Samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners

In december 2016 keurde de Raad van Bestuur de samenwerkingsovereenkomsten goed met **vzw De Rand, de Limburgse Integratieraad, de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG) en het Minderhedenforum**. Elke samenwerkingsovereenkomst bevat het engagement om de samenwerking jaarlijks te concretiseren op basis van ieders plannen en prioriteiten. De keuze van deze partners is niet toevallig.

Het **Minderhedenforum** en **VVSG** 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.

Om bij de regionale uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid optimaal samen te kunnen werken met lokale stakeholders, sloot het AgII samenwerkingsovereenkomsten af met **vzw De Rand** en de **Limburgse Integratieraad**.

#### A.4.2. Afstemming Vlaamse beleidsdomeinen

Het AgII sloot samenwerkingsovereenkomsten af met **VDAB** en met het **Agentschap Zorg en Gezondheid** (VAZG).

- De samenwerking met **VDAB** was op inhoudelijk en organisatorisch vlak zeer verschillend van regio tot regio. 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.
- De samenwerking met **Agentschap Zorg en Gezondheid** 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.

Het AgII bouwt de samenwerking met **Agentschap Wonen-Vlaanderen** uit naar aanleiding van de verhoogde asielinstroom en de overdracht van het woonwagenebeleid naar de minister bevoegd voor Wonen. Om de implementatie van de conceptnota NT2 voor te bereiden wordt intensief afgestemd met het **Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen** (AHOVOKS).

Het AgII levert eveneens input in de **Ambtelijke werkgroepen EVC (Eerder Verworven Competenties)** om de toegankelijkheid van EVC-procedures voor personen van buitenlandse herkomst te verhogen.

## B — Uniformeren en standaardiseren aanbod diplomagelijkschakeling

### B.1. Cijfers

In Vlaanderen en Brussel steeg het aantal begeleidingen voor diplomagelijkschakeling met 11,1%. Het aantal bleef stabiel in het werkingsgebied van het AgII (+1,1%).

≡ *figuur 35. Aantal toelidingen diplomagelijkschakeling in Vlaanderen en Brussel (2015-2016, incl. partner Naric)*

Werkingsgebied	2015	2016
Antwerpen	159	136
Brussel	365	254
Limburg	234	313
Oost-Vlaanderen	305	394
Vlaams-Brabant	426	397
West-Vlaanderen	192	206
<b>Subtotaal</b>	<b>1 681</b>	<b>1 700</b>
Stad Antwerpen	264	364
Stad Gent	310	443
<b>Totaal</b>	<b>2 255</b>	<b>2 507</b>

### B.2. Objectief

In afstemming met partners realiseert het AgII in alle regio's 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

- Verkennende gesprekken tussen AgII, Naric Vlaanderen en AHOVOKS.
- Oprichting interne projectgroep diplomagelijkschakeling.
- Opmaak Startnota optimalisering ondersteuning diplomagelijkschakeling.

#### B.6. Documenten

De 'Startnota optimalisering ondersteuning diplomagelijkschakeling' kan opgevraagd worden.

### 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

Op korte termijn wordt gewerkt op volgende sporen:

- monitoring van het huidige aanbod;
- in kaart brengen van de vraag op basis van datagegevens uit KBI;
- onderzoek naar mogelijkheden tot uitwisseling datagegevens partners (samenwerkingsovereenkomsten).

### A.4. Gerealiseerde acties

- **Monitoring van het huidige aanbod**
  - Voor de **monitoring van het aanbod MO** is nagegaan welke parameters op welke manier worden geregistreerd, en hoe datagegevens met betrekking tot deze parameters in kaart kunnen worden gebracht. Dit geeft een weergave van het gerealiseerde aanbod MO, met onder meer een regionaal en globaal overzicht van het talenaanbod, de cursussen per lesmoment en de verhouding gestarte-geslaagde inburgeraars. Ook het geplande aanbod zal zo weergegeven worden..
  - Voor de **monitoring van het aanbod NT2** zijn gesprekken gevoerd met AHOVOKS. Dit moet leiden tot concrete afspraken in een samenwerkingsovereenkomst (zie JR.1.3.3).
- **In kaart brengen van de vraag**
  - De weergave van de vraag naar cursussen **MO** is gebaseerd op de wachtlijstgegevens vanuit KBI-Connect. Deze wachtlijsten worden periodiek opgevraagd. Voor de planning op langere termijn worden ook de instroomcijfers bekeken.
  - De vraag naar het **NT2-aanbod** is in kaart gebracht op basis van intakegegevens uit KBI-Connect. Op lange termijn wordt (1) een jaarplanning opgemaakt voor het periodiek verzamelen van cijfergegevens en (2) onderzocht welke kwalitatieve parameters hiervoor moeten worden opgenomen. Dit proces loopt samen met de uitrol van de conceptnota 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 decretaal<sup>7</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.
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.

.....  
<sup>7</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.

De conceptnota NT2 beoogt een behoeftegericht en behoeftedekkend aanbod NT2 en stelt sterke partnerschappen voorop met de 3 agentschappen en het HvN Brussel als regisseurs. De nota werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 25 maart 2016. In afwachting van de implementatie van de conceptnota NT2 optimaliseert en structureert het AgII de (samen)werking met betrekking tot NT2.

### 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)**
  - Opmaak van een behoefteplan in functie van een behoeftedekkend aanbod.
  - Voorstel van uniforme werkwijze voor intake, screening en oriëntatie zodat de vraag in de 3 agentschappen en het HvN Brussel op dezelfde manier in kaart wordt gebracht.
  - Deelname aan de werkgroep kwaliteitscriteria NT2 (GIA): regierol van het AgII opnemen volgens een gedeeld kwaliteitskader voor de NT2-aanbieders.
  - Afstemming met de onderwijspartners over de uitrol van de conceptnota NT2.
- **NT2-overleg**
  - Uittekenen van een overlegstructuur voor regionale NT2-overleggen.
  - Organiseren van Vlaamse en regionale NT2-overleggen.
- **Samenwerking partners**
  - Deelname aan de werkgroep extra middelen asiel, georganiseerd door AHOVOKS.
  - Opmaak van de samenwerkingsovereenkomst met AHOVOKS.
  - Deelname aan de adviescommissie onderwijsbevoegdheid.
  - Deelname aan het overleg data-uitwisseling met AHOVOKS en de koepels.



### JR.1.3.3. Prioritaire partners kunnen via de Kruispuntbank Inburgering gegevens uitwisslen.

#### A — Uniforme registratie en gegevensuitwisseling KBI-Connect

##### A.1. Objectief

De planning en rapportage van KBI-Connect verloopt zoals vastgelegd door de Cockpit KBI-Connect, bestaande uit de verantwoordelijken van de operationele werking van de 3 agentschappen en het HvN Brussel. Het objectief van centrale ondersteuning is:

1. ondersteuning bieden aan alle gebruikers bij technische en inhoudelijke problemen;
2. KBI-Connect uitbouwen tot een gebruiksvriendelijk cliëntvolgsysteem;
3. kennis en uniform gebruik van de toepassing bij de gebruikers verbeteren en bewaken;
4. efficiëntiewinst boeken ten opzicht van enkel lokale ondersteuning.

##### A.2. Context

Sinds midden april 2016 kunnen alle eerstelijnsmedewerkers van de 3 agentschappen en het HvN Brussel hun vragen, problemen en voorstellen inzake KBI-Connect doorgeven aan een centrale helpdesk. Dit kan via een online ticketsysteem (Freshdesk) of voor de medewerkers van het AgII via 1 centraal telefoonnummer.

Dagelijks bemant 1 van de 6 lokale KBI-ondersteuners de helpdesk. Daarnaast zijn zij ook tweedelijns helpdesk voor de KBI-ondersteuners van de andere agentschappen en het HvN Brussel. Indien nodig wordt doorverwezen naar de softwareleverancier die de verdere opvolging en het testen van de oplossing voor deze problemen opneemt.

##### A.3. Gerealiseerde acties

###### A.3.1. Ondersteuning bieden

Dankzij het **centrale ticketsysteem** (Freshdesk) kunnen vragen en resultaten gemonitord worden.

- De centrale helpdesk KBI ontving in 6,5 maand (midden april tot eind oktober) 2199 ondersteuningsvragen
- Dit betekent 338,3 vragen per maand en 16,1 per dag.
- Elke vraag werd binnen de twee uur behandeld.
- 66% van de vragen werden meteen opgelost.
- Gemiddeld werd een vraag binnen 2,5 dagen opgelost.
- Maandelijks werden ongeveer 80 fouten doorgegeven aan de softwareleverancier en driewekelijks werden de oplossingen hiervoor (na testing door de helpdesk) doorgevoerd in KBI-Connect.

###### A.3.2. Uitbouwen KBI

- Door de impasse rond het contract met de softwareleverancier, zijn er sinds eind 2016 weinig **verbeteringen aan de applicatie** doorgevoerd. Juridisch is er geen mogelijkheid om bijkomende middelen te investeren. Volgens de huidige planning zou dit pas vanaf mei 2017 mogelijk zijn. De twee belangrijkste aanpassingen zijn:
  - De implementatie van de resultaatsverbintenis en de doelgroep-uitbreiding (uitvoeringsbesluit van 29 februari 2016). Het volledig registreren van “evalueren in MO” is nog niet mogelijk. Dit wordt opnieuw bekeken na evaluatie van de huidige werkwijze.
  - De implementatie van de EVA-structuur (12 december 2016).

- De Werkgroep Ondersteuning, het overlegorgaan van de KBI-specialisten van de 3 agentschappen en het HvN Brussel, maakte op basis van een brede bevraging een oplistijng van de prioritaire wensen voor 2017. Deze zijn opgenomen in het **Jaaractieplan 2017 KBI**.
- Op het gebied van de **uitwisseling met partners** zijn volgende resultaten geboekt:
  - VDAB heeft een zicht op de (meest) noodzakelijke informatie uit KBI-Connect.
  - De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) ontsluit informatie voor de software-leveranciers van de Vlaamse OCMW's (volledige realisatie voorzien begin 2017).
  - De gesprekken met Actiris over gegevensuitwisseling zijn hervat.

#### A.3.3. Kennis en uniform gebruik verbeteren

- Vanuit de Cockpit KBI-Connect is een werkgroep codeboek opgestart die voor het einde van het schooljaar '16-'17 een eerste versie beschikbaar stelt van een **uniform codeboek** voor gebruikers. Het codeboek is raadpleegbaar via de helpfunctie van KBI-Connect.
- Freshdesk bevat een **kennisdatabank** voor gebruikers. Hierin staan artikels over onder meer veel voorkomende vragen, vastgestelde problemen en gegevensuitwisseling. Door wekelijks met de ondersteuners de (moeilijkere) vragen van de gebruikers te overlopen, wordt de uniformiteit en de kwaliteit van de antwoorden bewaakt.
- Gebruikers worden via een **nieuwsflash** op de hoogte gebracht van urgente problemen of een aangekondigde onbeschikbaarheid van een partner (DaVinci, MAGDA, ...). In 2016 zijn 68 nieuwsflashes verstuurd.
- Grote wijzigingen in de applicatie of een belangrijke richtlijn in functie van registratie worden via een **nieuwsbrief** aan gebruikers doorgegeven. In 2016 zijn 8 nieuwsbrieven verstuurd.
- Voor nieuwe medewerkers is een **vormingsaanbod** over het gebruik van KBI-Connect voorzien.

#### A.3.4. Efficiëntiewinst

- De invoering van een centrale helpdesk leidt tot een efficiëntere **werkplanning** van de KBI-ondersteuners van het AgII. Door het beurtroelsysteem verwerken de ondersteuners een vaste dag per week vragen van de gebruikers.
- Het loggen van incidenten via een ticket-systeem (Freshdesk) is voor medewerkers een efficiënte **werkwijze**. Ze krijgen snel een antwoord, het mailverkeer blijft beperkt en ze kunnen antwoorden op eerdere vragen makkelijk terugvinden.
- Het centrale beheer van de administratieve functionaliteiten (templates, picklijsten, ...) betekent een **werklastvermindering** voor de regio's.
- In het AgII nemen **5,4 VTE** de ondersteuning KBI-Connect op. Voor de oprichting van het AgII betrof dit minimaal 9 VTE, verspreid over de ingekantelde onthaalbureau's en Huizen van het Nederlands.
- De overname van het beheer van het ABB door het AgII, de gunning van het softwarecontract en de opstart van de centrale ondersteuning vergde een grote tijdsinvestering. Vanaf **2017** moet er meer ruimte vrijkomen voor onder meer het maken van afspraken met **partners** en de **kwaliteitsbewaking** van de helpdesk.

#### A.4. Documenten

Het 'Tussentijds rapport centrale functionele ondersteuning KBI' kan opgevraagd worden.

## 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>8</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>8</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

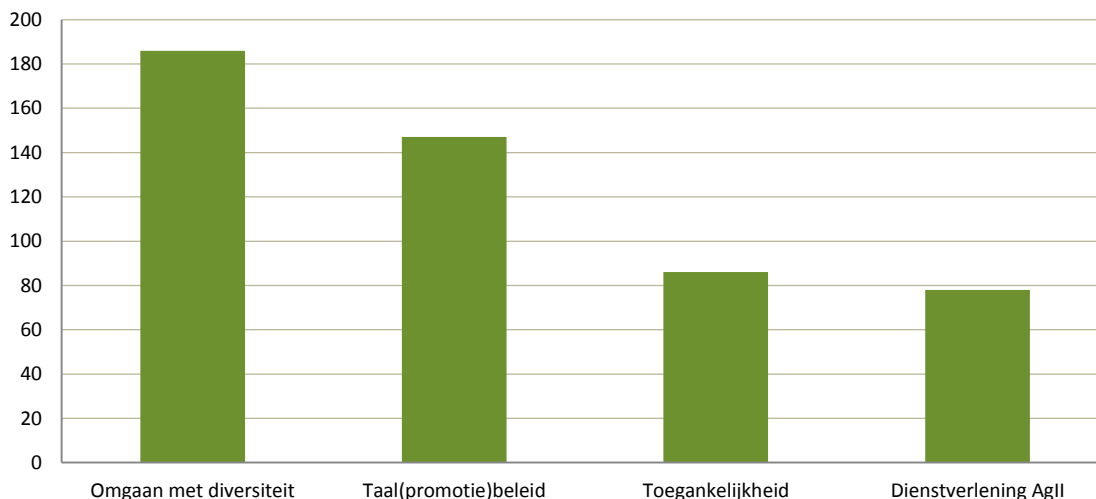
We organiseren vormingen in open aanbod en vormingen op maat voor besturen en organisaties. In Vlaanderen en Brussel organiseerden we **497** vormingen voor **12 506** deelnemers.

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

Het vormingsaanbod in open aanbod en op maat omvat:

- **186** vormingen, trainingen, intervisies, workshops, inspiratiedagen en dialoogtafels over **omgaan met diversiteit** voor **5894** deelnemers
- **147** vormingen, trainingen, intervisies, workshops en studiedagen over **taal(promotie)beleid** voor **2800** deelnemers
- **86** vormingen, trainingen, intervisies, workshops, inspiratiedagen en dialoogtafels over **toegankelijkheid** voor **2379** deelnemers.
- **78** informatiesessies en workshops over de **dienstverlening van het AgII** voor **1433** deelnemers.

≡ figuur 36. Aantal vormingen voor besturen en organisaties naar thema

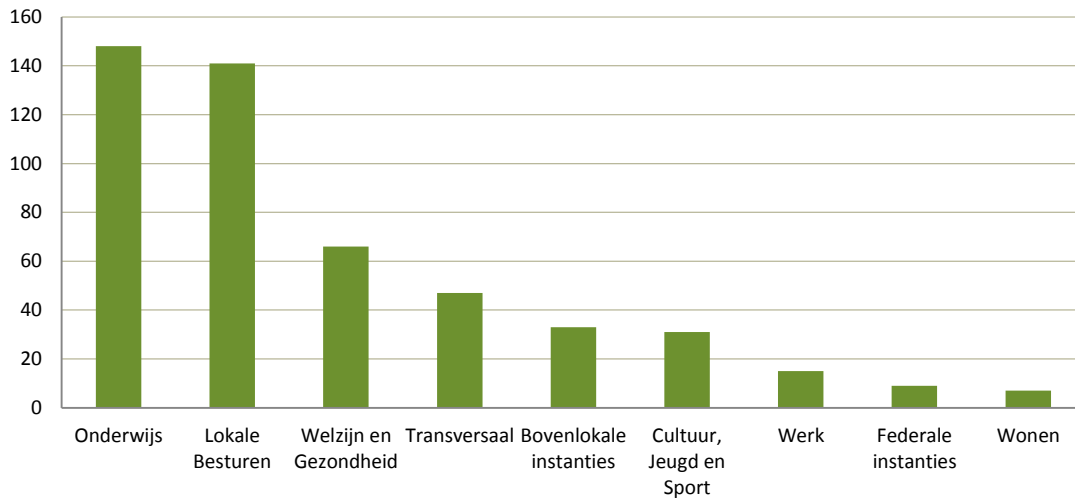


#### A.3.2. Aantal vormingen naar sector

Van het totale aantal vormingen (497) zijn er:

- **148** vormingen voor organisaties in de **sector onderwijs** (4647 deelnemers)
- **141** vormingen voor **lokale besturen** (2470 deelnemers)
- **66** vormingen voor organisaties in de **sectoren welzijn en gezondheid** (1817 deelnemers)
- **47** vormingen voor besturen en organisaties uit de diverse sectoren (transversaal, 1198 deelnemers).
- **33** vormingen voor **bovenlokale instanties** (793 deelnemers)
- **31** vormingen voor organisaties in de **sector cultuur, jeugd en sport** (783 deelnemers)
- **15** vormingen voor organisaties in de **sector werk** (471 deelnemers)
- **9** vormingen voor **federale instanties** (200 deelnemers)
- **7** vormingen voor organisaties in de **sector wonen** (127 deelnemers).

≡ figuur 37. Aantal vormingen voor besturen en organisaties naar sector

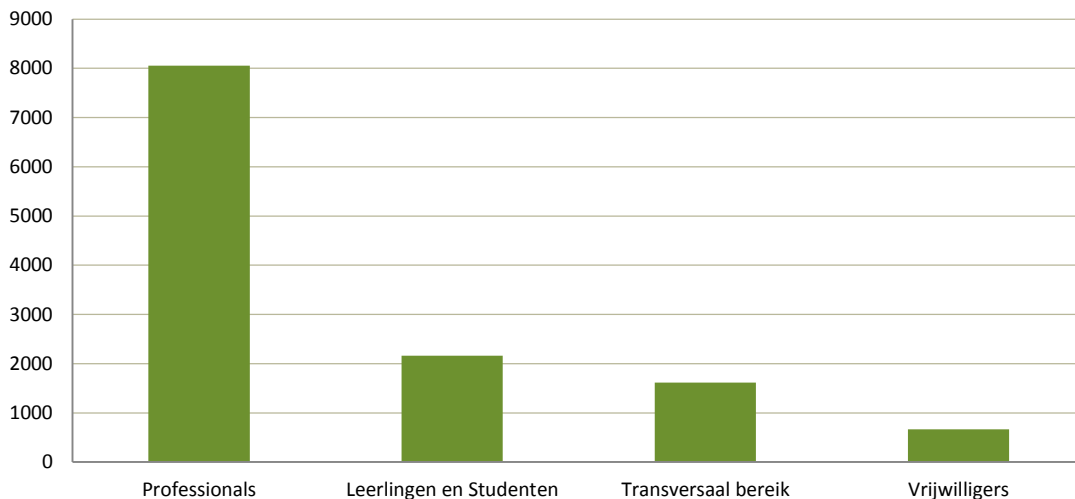


#### A.3.3. Aantal deelnemers naar doelgroep

Met het totale vormingsaanbod bereikten we 12 506 deelnemers, waarvan:

- **8057 professional**
- **2164 leerlingen secundair en studenten hoger onderwijs**
- **667 vrijwilliger**
- een gemengde groep (transversaal bereik) van **1618** professionals en vrijwilligers.

≡ figuur 38. Aantal deelnemers naar doelgroep



#### A.4. Gerealiseerd begeleidingsaanbod

Op vragen over het omgaan met integratie- en taaldremples 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
- **informatie** over een specifiek thema of project
- **cijfermatige en/of inhoudelijke analyses**
- ondersteuning bij **beleidsontwikkeling**
- ondersteuning bij de organisatie van een **interview** of **(team)coaching**
- **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
- **lerende netwerken** gericht op uitwisseling van ervaring, kennis en expertise over specifieke thema's.

##### A.4.1. Aantal begeleidingen

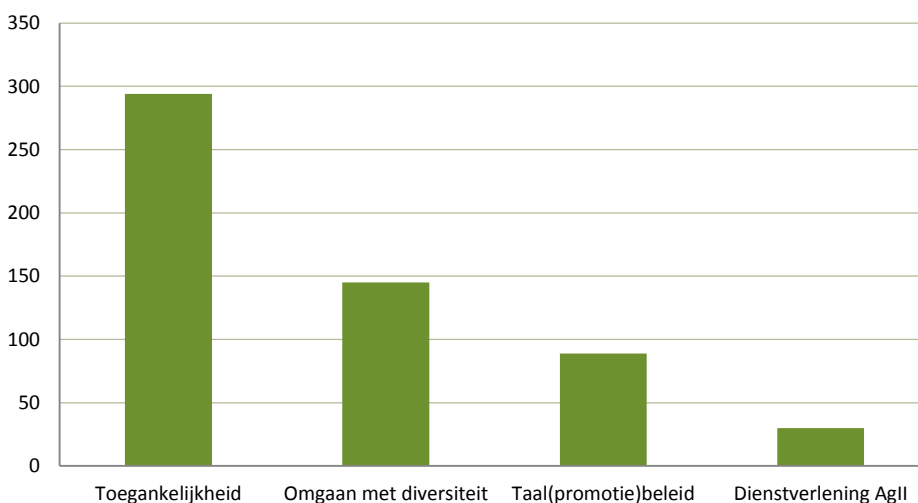
In Vlaanderen en Brussel werden **558** begeleidingen gerealiseerd: **220 kortlopende** en **338 langlopende** begeleiding. De kortlopende begeleidingen gaan hoofdzakelijk over vragen naar informatie, advies en het inbrengen van expertise in overlegorganen. De langlopende begeleidingen betreffen overwegend procesbegeleidingen, projectbegeleidingen en ondersteuning bij beleidsontwikkeling.

##### A.4.2. Begeleidingen naar thema

Het begeleidingsaanbod omvat:

- 294 begeleidingen over toegankelijkheid
- 145 begeleidingen over omgaan met diversiteit
- 89 begeleidingen over taal(promotie)beleid
- 30 adviezen over de dienstverlening van het AgII.

≡ **figuur 39.** Aantal begeleidingen naar thema

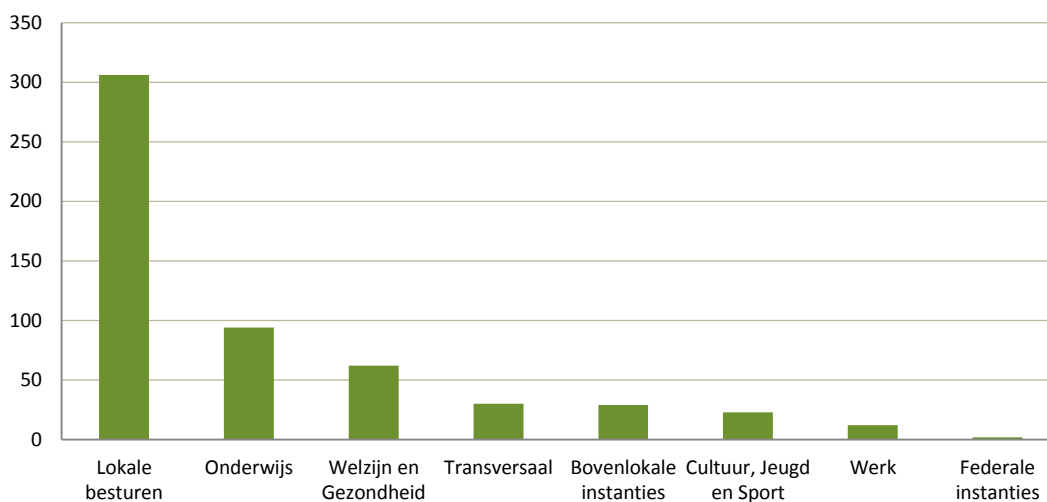


#### A.4.3. Begeleidingen naar sector

Van het totale aantal begeleidingen (558) zijn er:

- **306** begeleidingen van **lokale besturen**
- **94** begeleidingen van organisaties in de **sector onderwijs**
- **62** begeleidingen van organisaties in de **sectoren welzijn en gezondheid**
- **30** begeleidingen van besturen en organisaties uit de diverse sectoren (transversaal)
- **29** begeleidingen van **bovenlokale instanties**
- **23** begeleidingen van organisaties in de **sector cultuur, jeugd en sport**
- **12** begeleidingen van organisaties in de **sector werk**
- **2** begeleidingen van **federale instanties**.

≡ figuur 40. Begeleidingen naar sector



#### A.4.4. Begeleidingen naar doelgroep

Van het totale begeleidingsaanbod (558) zijn 243 begeleidingen gericht naar professionelen, 15 naar vrijwilligers en 48 naar een gemengde groep van professionelen en vrijwilligers.

#### A.5. Documenten

De inventaris van het gerealiseerde vormings- en begeleidingsaanbod en de inventaris van gerealiseerde projecten en acties kunnen worden opgevraagd.

## B ——— **Uniformeren en standaardiseren vormings- en begeleidingsaanbod**

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

Besturen en organisaties weten duidelijk waarvoor ze bij het AgII terecht kunnen. Ze krijgen in elke regio van het AgII een gelijk vormings- en begeleidingsaanbod in gelijke situaties. Het aanbod is kwaliteitsvol, innovatief en op maat.

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

Om tot een zichtbaar en gedeeld aanbod te komen en een gelijk aanbod in gelijke situaties te kunnen bieden, 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 om te bepalen waar het AgII het verschil kan maken, wat de rol van partners is en op welke vragen wel of niet wordt ingegaan.

### B.3. **Concept**

- Er is een **visie op leren** als basis voor alle vormen van leren binnen en buiten het AgII.
- Er is een omschrijving van onze rollen vanuit onze **decretale taken, de realiteit en onderzoek: een rolafbakening**. We maken keuzes op basis van een duidelijk **afwegingskader**. We zetten in op ieders talenten en deskundigheid.
- Er is een **algemeen kader begeleiding**. 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. Voor elke stap zijn **doelstellingen** en **kwaliteitscriteria** bepaald. Producten en diensten zijn in kaart gebracht. Ze zijn steeds op maat van klanten en partners en zijn gericht op het bereiken van een gelijkwaardig effect.

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

- **Visie op leren**
  - Definiëring van leer- en begeleidingsvormen.
  - Opmaak van een **ordeningsmodel** voor verschillende vormen van ondersteuning.
- **Rolafbakening**
  - Aanzet tot rolafbakening van onze ondersteuning (op eerste en tweede lijn) ten aanzien van bovenlokale en lokale besturen en ten aanzien van de sectoren Welzijn en gezondheid, Onderwijs, Jeugd, cultuur en sport, Werk.
  - Aanzet tot rolafbakening voor de kernopdrachten **taalbeleid en taalpromotie**.
- **Algemeen kader begeleiding**
  - Beschrijving van het basisproces begeleiden.
  - Een wegingskader voor ordening van binnengekomen vragen.
  - Invenataris van bestaande instrumenten en producten.



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

### C.1. **Objectief**

Het AgII begeleidt 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>9</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 rol van het lokale integratiebeleid op zich.

### C.3. **Concept**

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

### C.4. **Gerealiseerde acties**

- Algemeen kader horizontaal lokaal integratiebeleid: ‘Mainstreamen lokaal integratiebeleid’.
- Sensibilisering van lokale besturen:
  - Organisatie van 2 inspiratiedagen ‘Van opvang naar samenleven’ met goede praktijken uit 20 lokale besturen, o.a. Mechelen (‘Een inclusief en horizontaal lokaal integratiebeleid als succesvolle beleidsstrategie in een superdiverse samenleving’) en Kortrijk (‘Toeleiders in diversiteit vanuit een 1-loketdienst’).
  - Informatieoverdracht van bestaande methodieken en goede praktijken via de inspiratiebundel ‘Van opvang naar samenleven’.
- Ondersteuning van de stad Ninove en de intergemeentelijke samenwerkingen Liedekerke-Denderleeuw, Zuid-Oost-Vlaanderen, Dendermonde-Lebbeke en Midden-Kempen bij de uitwerking en realisatie van een lokaal onthaalbeleid.
- Expertisedeling tussen en praktijkondersteuning van de regionale medewerkers lokaal beleid.

### C.5. **Documenten**

De nota ‘Mainstreamen lokaal integratiebeleid’ kan opgevraagd worden.

<sup>9</sup> Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid, art. 12.

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

### D.1. **Objectief**

In samenwerking met Vivo vzw worden 2 parallelle leer- en coachingstrajecten 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.

De samenwerking rond het handboek omvatte:

1. een inhoudelijke bijdrage aan de redactieraad
2. het schrijven van 2 hoofdstukken:
  - 'Van droom naar praktijk – een visie op cultuursensitieve zorg', een tekst gebaseerd op een visieoefening met experts uit zorg en welzijn
  - 'Groeien naar een cultuursensitieve organisatie', over het veranderingsmodel van Kotter toegepast op concrete praktijkvoorbeelden uit de Vlaamse zorg- en welzijnssector.

Op 24 maart 2016 werd *'Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie'* officieel voorgesteld op een trefmoment waarop organisaties uit zorg en welzijn werden uitgenodigd. Het trefmoment werd georganiseerd door Politea.

### D.3. **Concept**

Dit project omvat 2 parallelle leer- en coachingstrajecten. De trajecten zijn ingedeeld volgens organisatiegrootte en deelsector (in casu bijzondere jeugdhulp). Elk traject omvat 5 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 4 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**

- Opstart van de projectgroep onder leiding van een expert welzijn van het AgII en een medewerker van Vivo met 6 experts welzijn van het AgII en 1 expert welzijn van Atlas.
- Uitwerken van het concept van het leer- en coachingstraject met projectgroep.
- Lancering van de oproep binnen de social profit sector.
- Intakegesprekken met geïnteresseerde kandidaten.
- Selectie en verdeling van de deelnemers over de 2 trajecten.
- Opvolging van niet- geselecteerde deelnemers.
- Voorbereiding, organisatie en evaluatie van sessies 1 en 2.
- Regionale opvolging van de individuele ondersteuningsvragen van de deelnemers.

#### D.5. **Documenten**

De PowerPoint 'Voorstelling leer- en coachingstraject' kan 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

- Kwalitatieve analyse van signalen en goede praktijken in overleg met de regionale en lokale onderwijspartners.
- Voorstel van ondersteuningsaanbod ingebed in de reguliere werking van het AgII.

### E.5. Documenten

De 'Ontwerpnota onthaalonderwijs' kan opgevraagd worden.

## 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 zijn geënt op eenzelfde basissysteem, maar kenden de voorbije jaren elk een eigen ontwikkeling. Daardoor worden bepaalde acties anders benoemd en is de performantie van de systemen verschillend. De 6 registratiesystemen hebben een eigen databeheer. Dat zorgt voor een overlap op het vlak van tolken/vertalers en afnemers. In onderstaande rapportage is getracht deze overlap uit te zuiveren.

Het **telefoontolken** werd via een afzonderlijk systeem geregistreerd.

#### A.2. Gerealiseerde acties

##### A.2.1. Aantal verwerkte opdrachten, beantwoorde interventies en niet-uitgevoerde interventies

Het aantal verwerkte opdrachten bedraagt 44.549.

- 19.033 voor het tolken ter plaatse
- 24.727 voor telefoontolken
- 789 voor vertalingen

Het aantal **beantwoorde interventies** (tolk/vertaler geleverd) bedraagt **30.031**.

- 10.672 voor het tolken ter plaatse
- 18.605 voor telefoontolken
- 754 voor vertalingen

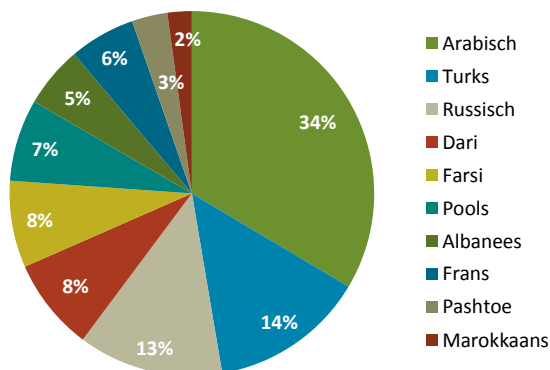
Het aantal **niet-uitgevoerde interventies** (annulaties of cliënt/dienst afwezig) bedraagt **4.337**.

- 3217 voor tolken ter plaatse
- 1110 voor telefoontolken
- 10 voor vertalingen

##### A.2.2. Tolkopdrachten per taal

De tolk- en vertaalhulp is in 2016 vooral ingezet voor opdrachten in het Arabisch, Turks en Russisch. De top-10 van talen beslaat 82% van het totaal aantal geleverde opdrachten.

≡ figuur 41. Aantal beantwoorde interventies voor tolken ter plaatse per taal



### A.2.3. Tolk of taal niet beschikbaar (tolken ter plaatse en telefoontolken)

Van het totale aantal aanvragen werd 22% (10.026 aanvragen) niet beantwoord omdat de taal of de tolk/vertaler niet beschikbaar was. Dit is een stijging van 2% in vergelijking met 2015.

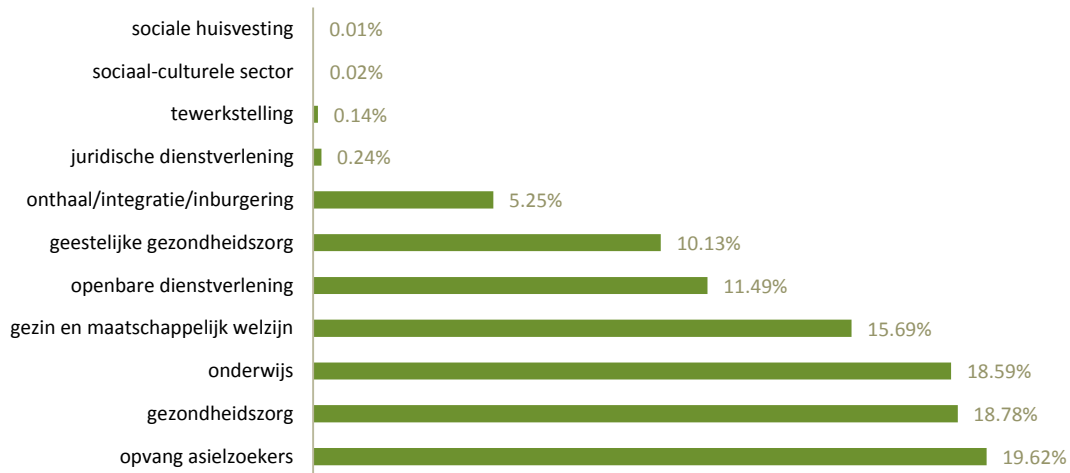
Voor het **telefoontolken** kon hoofdzakelijk geen tolk Arabisch (3751 aanvragen niet beantwoord), Dari (397), Pashtoe (344), Marokkaans (320) en Somali (261) ingezet worden.

Voor het **tolken ter plaatse** was het Arabisch eveneens de taal waarvoor het vaakst geen tolk kon geleverd worden (1874), gevolgd door Dari (465), Turks (336), Pashtoe (327) en Farsi (304).

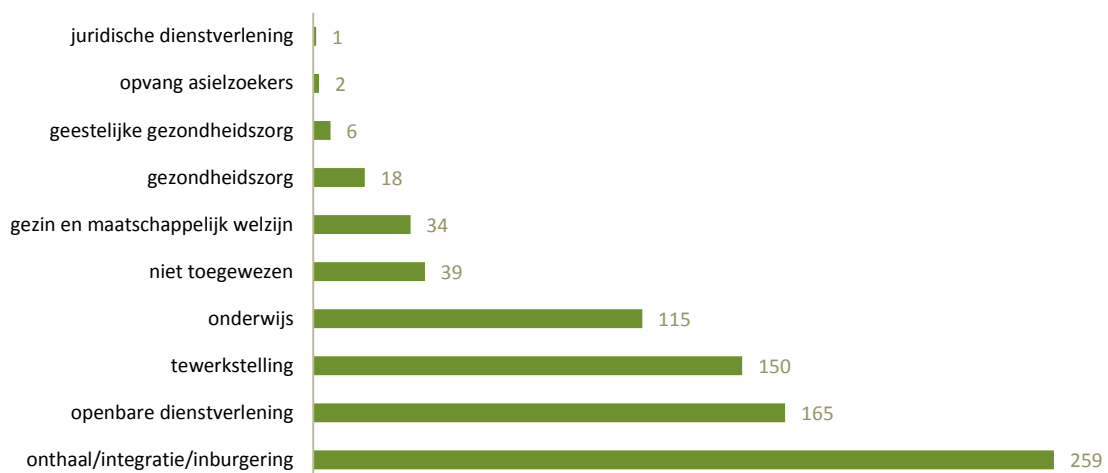
### A.2.4. Tolk- en vertaalaanvragen per sector

Voor de sectoren 'opvang asielzoekers', 'gezondheidszorg' en 'onderwijs' doen een beroep op sociaal tolken ter plaatse. Vertaalaanvragen komen voornamelijk uit de sector 'integratie en inburgering' en van 'openbare besturen'.

≡ figuur 42. Aandeel (%) tolkaanvragen voor tolken ter plaatse naar sector



≡ figuur 43. Aantal vertaalaanvragen naar sector



### A.3. Opleidings- en certificeringstraject

- Aantal **basisopleidingen**:
  - 4 modules 1, gevolgd door 1 module 2 voor het sociaal tolken.
  - 1 versneld opleidingstraject sociaal tolken omwille van de verhoogde asielinstroom.
  - geen opleidingen voor het sociaal vertalen.
- Aantal **voortgezette vormingen**:
  - geen voortgezette vormingen.
- Aantal individuele **begeleidingsgesprekken**:
  - 53 begeleidingsgesprekken en 24 feedbackgesprekken.
- Aantal **certificeringsproeven**:
  - 117 certificeringsproeven sociaal vertalen, waarvan 38 kandidaten slaagden.
  - geen certificeringsproeven sociaal vertalen.

## B ——— 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.

### B.2. Context

De uitbouw van een kwalitatief aanbod sociaal tolken en vertalen voor heel Vlaanderen omhelst meerdere facetten zoals een evenwichtig business model, een aanbod dat afgestemd is op de vraag en dus stoelt op een goeie monitoring, een klantgerichte dienstverlening. De 3 agentschappen en Brussel Onthaal tekenden in 2016 de contouren uit voor deze samenwerking. Het AgII stelde een projectmanager aan die het project in goeie banen zal leiden.

### B.3. Gerealiseerde acties

- Opstart van het project Sociaal Tolken en Vertalen (december 2016).
- Optimalisatie van de eigen dienstverlening in afwachting van de uitvoering van het gezamenlijke project. Voorbereidende stappen zijn gezet om vanaf 1 maart 2017:
  - de tarifiering en de werkafspraken voor het gebruik van tolken ter plaatse te uniformiseren;
  - de samenwerking met de tolken, alsook hun vergoeding te stroomlijnen;
  - in functie van een meer klantgerichte werking de dienstverlening te centraliseren.

## C — **Kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen**

### C.1. Objectief

Het AgII organiseert 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.

### C.2. Context

Het ESF-project 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 (knelpunttaalgericht);
- **efficiëntiewinst** zowel binnen de opleiding als bij de proeven sociaal tolken.

Het lage slagingspercentage voor de certificeringsproef sociaal tolken is relatief omdat dit in het buitenland gelijkaardig is. Dit lage percentage 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.

De infodagen en basisopleidingen sociaal tolken werden in de loop van 2016 opgeschort met het oog op de ontwikkeling van het hernieuwde opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken.

Er waren geen opleidingen en certificeringsproeven sociaal vertalen omdat nog niet bepaald is of deze opleidingen en proeven nog deel zullen uitmaken van de reguliere werking.

### C.3. Gerealiseerde acties

- Uitwerking van opleidings- en testmaterialen.
- Prospectie naar en werving van externe experts.
- Evaluatieve en analytische monitoring- en verbeterprocessen.
- Analyse van de slaagkansen voor de certificeringsproef als basis voor strategische keuzes.
- Uitwerken van een nieuw opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken (het Gepast traject) met het oog op een grotere uitstroom van gecertificeerde tolken en meer gecertificeerde tolken voor 'knelpunttaalen'.

### C.4. Documenten

Meer informatie over het 'Gepast traject' kan worden opgevraagd.



### **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 verder ontwikkeld 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 bevatten (1) de rol, de materie, en de producten van de juridische dienstverlening en (2) een aantal concrete kwaliteitscriteria. Om het kwaliteitskader te vervolledigen moesten nog de gebruikers van de juridische dienstverlening beschreven worden, alsook het personeelskader, de nodige expertises, de taken, en de manier van werken en samenwerken van de medewerkers die de juridische dienstverlening verzorgen.

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

- Toepassing van de kwaliteitscriteria in de dagelijkse werking.
- Opmaak van de **Conceptnota juridische dienstverlening**.
- In kaart brengen van en zoeken naar oplossingen voor knelpunten met betrekking tot **werkinstrumenten**: website, telefonische helpdesk, bibliotheek en documentatie.
- **Ontwikkeling van een nieuw registratiesysteem voor juridische helpdeskvragen** met het oog op een vormige registratie.

##### **A.4. Documenten**

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

## B ——— **Structureren van de juridische dienstverlening**

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

Het AgII structureert de juridische dienstverlening met het oog op:

- de verdere stroomlijning van een gelijkwaardig aanbod in het hele werkingsgebied van het AgII;
- het garanderen van de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening.

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

In 2015 zijn de juridische werkingen van vier voormalige organisaties (Kruispunt Migratie-Integratie vzw, Oost-Vlaams Diversiteitscentrum vzw, PRIC Limburg en Regionaal Integratiecentrum Foyer vzw) opgenomen in een centraal aangestuurde dienst, met één centraal team en 3 regioteams juristen.

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

- Beschrijving van de **opdrachten** en **werkwijze** van de centrale en regionale werking (Conceptnota juridische dienstverlening).
- **Stroomlijning van het aanbod** door:
  - het bepalen van 4 werkvormen: informatie, advies, vorming en begeleiding;
  - het integreren van de producten volgens best practice per werkvorm;
  - de toekenning van taken en verantwoordelijkheden per product en thema.
- Realisatie van de dienstverlening **in heel Vlaanderen en Brussel**:
  - het **centraal team** biedt alle schriftelijke informatie, de centrale telefonische helpdesk, de bovenlokale vormingen, de bovenlokale begeleidingen, expertisenetwerk en beleidsadvisingen;
  - de **drie regioteams juristen** hebben elk hun **werkingsgebied uitgebreid** en bieden elk helpdesk, vorming en begeleiding op maat van lokale organisaties, netwerken en beleidsverantwoordelijken.
- Aanvullende dienstverlening **in de steden Gent en Antwerpen**.

## C — Juridische helpdesk vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht

### C.1. Objectief

Het AgII voorziet in **juridisch advies** en ondersteuning bij individuele hulpvragen met het oog op de versterking van expertise bij besturen en organisaties.

### C.2. Context

De juridische helpdesk bestaat uit **1 centrale en 3 regionale helpdesks** van 4 ingekantelde organisaties. Door een verschil in registratiesysteem en -wijze is het niet mogelijk de gegevensbestanden van de helpdeskoproepen samen te voegen.

**Verschillen in registratie** gaan bijvoorbeeld om 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 en regio's de vraag gesteld wordt. De thema's en doelgroepen van de vraag en de sectoren van de vraagstellers worden niet overal systematisch geregistreerd.

Rekening houdend met deze beperkingen wordt in onderstaande cijferrapportage enkele globale tendensen en detailcijfers per helpdesk over het aantal vragen, de belangrijkste thema's van vraagstelling en de belangrijkste categorieën (sectoren) van vraagstellers.

Eind 2016 is gestart met de ontwikkeling van een **nieuw gedeeld registratiesysteem** voor juridische helpdeskvragen.

### C.3. Gerealiseerde acties

#### C.3.1. Tendensen

In totaal behandelden de 4 helpdesks samen ongeveer **12.750 vragen voor juridisch advies**. Dat is een stijging van 6% ten opzichte van 2015.

Hoewel wegens het verschil in registratiesystemen en -wijzes geen algemene conclusies getrokken kunnen worden, valt het volgende op:

- Gezinshereniging is het meeste voorkomende thema.
- Meer dan de helft van alle vragen wordt vanuit een specifieke professionele context gesteld; minder dan de helft vanuit een particuliere context.
- Alle gemeenten in Vlaanderen en Brussel, ook Antwerpen en Gent, komen aan bod bij de centrale of regionale helpdesk.
- Er is een evolutie naar een meer gelijke verdeling van helpdeskvragen tussen het centrale en de regionale teams:
  - De centrale helpdesk blijft de grootste en behandelt vragen uit alle regio's, maar kent een daling van het aantal vragen ten opzichte van 2015.
  - Op alle regionale helpdesks stijgt het aantal vragen. Een logisch gevolg van de herstructurering van de dienstverlening.

### C.3.2. Centraal team

In de centrale helpdeskfunctie registreerden de juridische dienstverleners **5 588 inkomende vragen**. Dat is een daling van 7% ten opzichte van 2015. Van de 5 588 inkomende vragen zijn **705 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 **4274** van het aantal vragen op de centrale helpdesk werd de **herkomstregio** van de vraagsteller geregistreerd:
  - 1331 (30%) vragen uit provincie Antwerpen, waarvan 508 (12%) uit de stad Antwerpen
  - 709 (16%) vragen uit Oost-Vlaanderen, waarvan 319 (7%) uit stad Gent
  - 589 (14%) vragen uit Brussels Gewest
  - 623 (14%) uit Vlaams-Brabant
  - 564 (13%) uit West-Vlaanderen
  - 419 (10%) uit Limburg
- Bij **3719** van de vragen op de centrale helpdesk werden de **categorieën van vraagstellers** geregistreerd:
  - De helft (of een derde van het totale aantal vragen) zijn particulieren: de betrokkene en kennis/familie/partner van de betrokkene.
  - De tweede en derde grootste groep vraagstellers zijn respectievelijk advocaten (18% van de geregistreerde of 12,6% van het totale aantal vragen) en gemeentelijke overheidsdiensten inclusief OCMW (16% van de geregistreerde of 10,8% van het totale aantal vragen).
  - Verder komen veel vragen van de sector welzijn en het AgII, en doen ook de sectoren werk en gezondheid, federale instanties en vrijwilligers regelmatig beroep op de centrale helpdesk.
- Top **thema's**: (1) gezinshereniging, (2) internationaal familierecht, (3) asielprocedure, (4) nationaliteit.
- Top **verblijfsituaties** van persoon over wie de vraag gaat: (1) tijdelijk of voorwaardelijk verblijf; (2) buitenland; en ex aequo op (3) onvoorwaardelijk verblijf en onwettig verblijf.
- Top **nationaliteiten** van persoon over wie de vraag gaat: (1) Marokko, (2) België, (3) Syrië, (4) Afghanistan, (5) Irak, (6) Nederland, (7) Turkije, (8) Rusland, (9) Filippijnen, (10) Congo DR.

### C.3.3. Regioteam Brussel en rand tot Mechelen en Leuven

In de regiowerking Brussel en rand zijn **2849 inkomende oproepen** geregistreerd. Dat is een stijging van 14% t.o.v. 2015. Het betreffen 2190 telefonische vragen en 659 bezoeken. De verdere detailgegevens gaan enkel over de telefonische oproepen.

- **Herkomstregio**: twee derde van de vragen komt uit het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.
- **Categorieën van vraagstellers**:
  - De helft van de telefonische oproepen komt van diverse sociale diensten (CAW, Porte-Ouverte, Tele-Service, sociale dienst Caritas, ...).
  - Een vierde komt van andere eerstelijnsdiensten (het AgII, VDAB, ziekenhuis, straathoekwerk, Kind en Gezin, Pag-Asa, opvangcentra, scholen, ...).
  - Bijna een vierde komt van particulieren.
  - De overige vragen komen van advocaten (3,7%); tweedelijns hulpverlening (3%); gemeentelijke diensten of OCMW (2,3%).
- Top **thema's**: (1) verblijfsrecht; (2) personen- en familierecht en nationaliteit; (3) werk en arbeidskaarten; (4) sociale zekerheid.

#### C.3.4. Regioteam Oost- en West-Vlaanderen

In de regiowerking Oost- en West-Vlaanderen zijn **1322 inkomende vragen** geregistreerd. Dat is een stijging van 75% t.o.v. 2015.

- **Herkomstregio:**
  - 756 vragen uit Oost-Vlaanderen, waarvan 297 uit Gent;
  - 329 vragen uit West-Vlaanderen en andere regio's.
- **Categorieën van vraagstellers:**
  - de helft van de vragen komen van het Agll (vooral vanuit inburgering);
  - een derde van particulieren (betrokkene zelf en omgeving van betrokkene of ruim publiek);
  - 16% van gemeentelijke diensten en OCMW's;
  - 14% van CAW's
  - 9% van de sector gezondheid.
- Top **thema's:** (1) gezinshereniging, (2) asiel, (3) nationaliteit.
- Top **verblijfsituaties:** (1) tijdelijk of voorwaardelijk verblijf; (2) onvoorwaardelijk verblijf; en ex aequo op (3) buitenland en illegaal verblijf.
- Top **nationaliteiten:** (1) Syrië, (2) Marokko, (3) België en Nederland, (4) Afghanistan en Congo DR.

#### C.3.5. Regioteam Limburg, Hageland en Kempen

In de regiowerking Limburg, Hageland en Kempen zijn **wellicht 3000 of meer inkomende vragen** geregistreerd. Deze schatting komt uit de registratie van **6195 inkomende en uitgaande contacten**. Dat is een stijging van 4% tegenover 2015. Deze contacten betreffen **1205 opvolgingsdossiers** met een of meer vragen en contacten en ad hoc vragen van en contacten met het brede werkveld.

- **Categorieën van vraagstellers:**
  - 44,7% van de contacten zijn met particulieren;
  - 19% met gemeentelijke diensten of OCMW;
  - 8% met het Agll;
  - verder zijn er contacten met verschillende sociale actoren, CAW's, vrijwilligers, federale instanties en advocaten.
- Top **thema's:** (1) asiel, (2) visum gezinshereniging, (3) verblijf in België via gezinshereniging (4) nationaliteit, (5) arbeidskaarten, en vele andere thema's. In de opvolgingsdossiers zijn er veel vragen over visum kort verblijf.
- Top **nationaliteiten:** (1) België, (2) Marokko, (3) Syrië, (4) Afghanistan, Turkije, India, Irak, Nederland, Rusland, Pakistan.

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

### D.1. Objectief

Het AgII organiseert vormingen en begeleidingen die organisaties en besturen ondersteunen in de toepassing van het vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht (IPR). Het AgII stimuleert en ondersteunt een expertisenetwerk. Het AgII geeft beleidsadviezen.

### D.2. Gerealiseerde acties

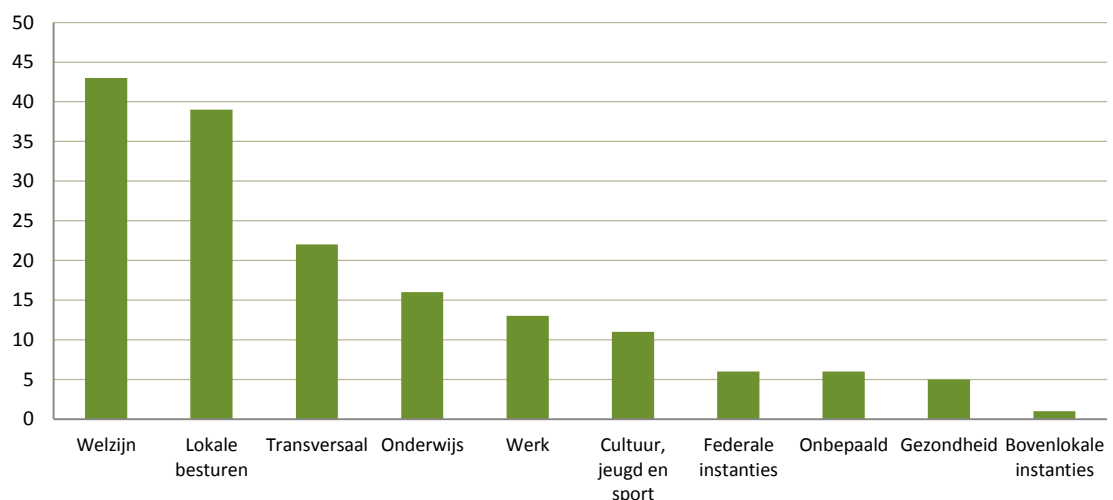
#### D.2.1. Vormingsaanbod

Basisvormingen en gespecialiseerde thematische vormingen vonden plaats in Vlaanderen en Brussel. Dat waren open vormingen en vormingen op maat. In totaal gaat het over **254 vormingen aan 4657 deelnemers**. Dit globaal cijfer betreft de externe vormingen, interne vormingen en de externe trajectmatige vormingen aan bijzondere doelgroepen.

- **Extern vormingsaanbod**

- **162 vormingen voor 3854 deelnemers.**
- 143 vormingen voor professionals, 16 voor vrijwilligers en 3 voor studenten hoger onderwijs.
- Opgesplits naar sectoren gaat het om:
  - **48** vormingen voor organisaties in de **sectoren welzijn en gezondheid**
  - **39** vormingen voor **lokale besturen**, waarvan 5 vormingen voor IN-Gent
  - **22** vormingen voor besturen en organisaties uit de diverse sectoren (**transversaal**).
  - **16** vormingen voor organisaties in de **sector onderwijs**
  - **13** vormingen voor organisaties in de **sector werk**
  - **11** vormingen voor organisaties in de **sector cultuur, jeugd en sport**
  - 6 vormingen voor federale instanties
  - **6** vormingen voor organisaties die we in de monitoring nog niet toewezen aan een specifieke sector (**onbepaald**)
  - 1 vorming voor bovenlokale instanties.

≡ figuur 44. Aantal vormingen naar sector



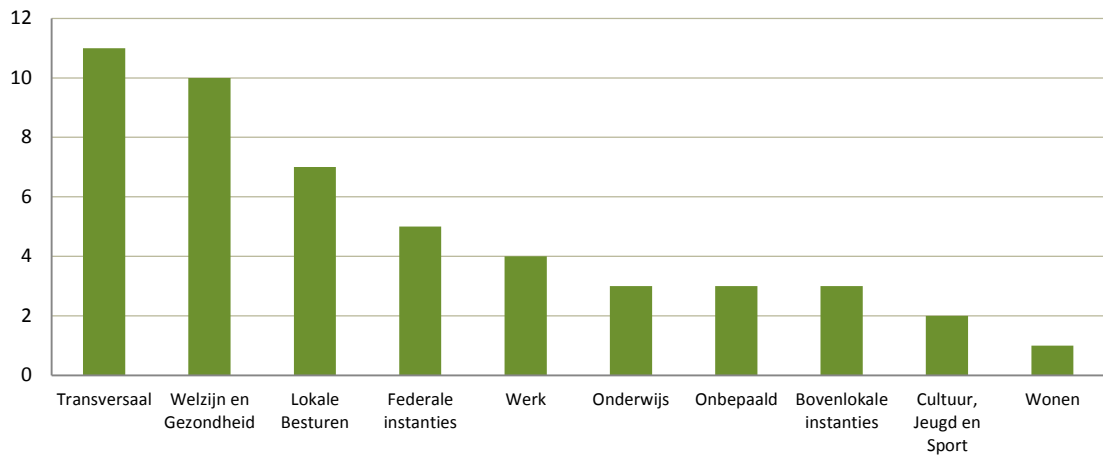
- **Intern vormingsaanbod**
  - 31 vormingen voor 640 collega's;
  - 55 gastlessen verblijfsrecht in de cursus MO voor 55 leerkrachten MO en 660 cursisten MO.
- **Aanbod voor bijzondere doelgroepen**
  - 7 vormingen voor 70 deelnemers:
  - 5 maal een sessie verblijfsperspectieven en terugkeer of basisrechten aan **50 mensen zonder wettig verblijf** i.k.v. een trajectmatige vorming toekomstoriëntering;
  - 2 maal een sessie verblijfsrecht aan **20 laaggeletterde moeders met jonge kinderen** (zie JR.1.2.3).
- **Thema's van het vreemdelingenrecht en IPR**
  - **Asielgerelateerde vormingen** met als subthema's onder meer: inleidingen in asiel; thematische vormingen over asielprocedure en asielopvang; rechten van asielzoekers; sociale rechten van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden; niet-begeleide minderjarigen; gezinshereniging en humanitair visum met erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden.
  - **Basisvormingen en thematische vormingen** met als subthema's onder meer: actuele ontwikkelingen; medische aspecten; nationaliteit; arbeidskaarten; schijnhuwelijk en schijnwettelijke samenwoning; familiaal internationaal privaatrecht; verblijfsperspectieven en toekomstoriëntering.
  - **Interne vormingen** met als subthema's onder meer: doelgroep van inburgering; nationaliteit en inburgering; nationaliteit en talenkennis; asiel; inleiding in verblijfsstatuten; arbeidskaarten; gastlessen MO over verblijfswetgeving en rechtspositie vreemdelingen.

#### D.2.2. Begeleidingsaanbod

Begeleidingen op maat in de toepassing van het ruime vreemdelingenrecht voor reguliere voorzieningen en rechtshulpverleners vonden plaats op lokaal en op bovenlokaal niveau. In totaal gaat het over **53** begeleidingen, waarvan 49 externe en 4 interne. Het betreft de organisatie van en deelname aan overleggen, structurele ondersteuning van en samenwerking met partnerorganisaties.

- **Externe begeleidingen naar doelgroep en sector**
  - 35 begeleidingen gericht naar professionelen, 13 naar een gemengde groep van professionelen en vrijwilligers en 1 naar vrijwilligers.
  - Opgesplitsd naar sectoren gaat het om:
    - 11 begeleidingen van besturen en organisaties uit de diverse sectoren (**transversaal**).
    - 10 begeleidingen van organisaties in de **sectoren welzijn en gezondheid**
    - 7 begeleidingen van **lokale besturen**, waarvan 1 begeleiding op maat van IN-Gent en 1 op maat van Atlas
    - 5 begeleidingen van **federale instanties**
    - 4 begeleidingen van organisaties in de **sector werk**
    - 3 begeleidingen van organisaties in de **sector onderwijs**
    - 3 begeleidingen van organisaties die we in de monitoring nog niet toewezen aan een specifieke sector (**onbepaald**)
    - 3 begeleidingen van **bovenlokale instanties**
    - 2 begeleidingen van organisaties in de **sector cultuur, jeugd en sport**
    - 1 begeleiding van organisaties in de **sector wonen**.

≡ figuur 45. Aantal begeleidingen naar sector



- **Structurele samenwerkingsverbanden**

Vormingen op maat kunnen kaderen in een **begeleidingstraject** of leiden tot **andere vormen van ondersteuning en opvolging**. Binnen zo een structureel samenwerkingsverband biedt het AgII een continue begeleiding en ondersteuning. Bijvoorbeeld:

- Toelichting over de actualiteit van het vreemdelingenrecht en bespreking van casussen op alle team-overleggen van CAW Brussel (maandelijks).
- Intensieve ondersteuning van expertise-opbouw voor de nieuwe asielmedewerkers van CAW Limburg en voor alle medewerkers van CAW's in Oost- en West-Vlaanderen.
- Deelname aan de redactieraad van Revue du Droit des Etrangers, van Association pour le Droit des Etrangers (3-maandelijks).
- Ondersteuning van de Brusselse balie door een systematisch vormingsaanbod (2-maandelijks).

- **Expertisenetwerk**

Begeleidingen kunnen kaderen in een **expertisenetwerk**. Bijvoorbeeld:

- Organiseren van een systematische uitwisseling expertise in juridische werkgroepen voor een kern-groep van experts in het vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht.
- Deelname aan diverse lokale, Vlaamse en Belgische overlegplatformen.
- Inbrengen van specifieke asiel-expertise in ons aanbod door een samenwerkingsverband expertise asielrecht met Vluchtelingenwerk Vlaanderen.
- Afstemming met het infopunt verblijf en rechtspositie van Atlas en het infopunt migratie van de dienst burgerzaken Gent.

- **Beleidsadviezen en -ondersteuning**

Begeleidingen kunnen gericht zijn op **beleidsadviezen** of **ondersteuning van beleidsverantwoordelijken** op lokale, Vlaamse, Brusselse, federale, Europese en internationale beleidsniveaus. Bijvoorbeeld:

- Deelname aan 2 rondetafelconferenties van Justitie over nationaliteit en inburgering, ter ondersteuning van het Vlaams kabinet Integratie en Inburgering (5/10 en 16/12/2016).
- Input leveren over diverse medische aspecten van het vreemdelingenrecht aan RIZIV, POD Maatschappelijke Integratie, Agentschap Zorg en Gezondheid, en de Nationale Transplantatieraad.
- Toelichting in de Commissie Binnenlandse Zaken van de Kamer in een hoorzitting over gezinshereniging (op 10/5/2016).

### D.3. Documenten

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



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

### E.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.

### E.2. Context

Onderhouden van de gespecialiseerde website [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be), de nieuwsbrief en nieuwsberichten Vreemdelingenrecht & IPR, het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht, de databank rechtspraak en andere publicaties. Sommige regiowerkingen hadden vroeger nog eigen schriftelijke informatiebronnen. De verspreiding van juridische informatie werd in 2016 centraal geïntegreerd.

### E.3. Gerealiseerde acties

#### E.3.1. Informatieve website

- De informatieve thematische website [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be) bevat **meer dan 1000 webpagina's** met precieze info over alle aspecten van het ruime vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. Deze website wordt continue geactualiseerd.
- In 2016 zijn 129 juridische nieuwsberichten gepubliceerd.
- Het aantal **gebruikers: 351.219**. Dat is een stijging van 10,5% ten opzichte van 2015.

#### E.3.2. e-Nieuwsbrieven Vreemdelingenrecht & IPR

- Er zijn **11 e-Nieuwsbrieven Vreemdelingenrecht & IPR** verzonden in 2016. Deze bevatten samen **169 juridische nieuwsberichten**.
  - 129 berichten in deze nieuwsbrieven verwijzen naar langere nieuwsberichten die gepubliceerd staan in de rubriek Nieuws van de website én ook in de rubriek mededelingen van het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht;
  - 36 van deze berichten werden geschreven door juristen van Vluchtelingenwerk Vlaanderen.
- Vanaf begin 2016 werd de vroegere Mailing Wetgeving in de Nieuwsbrief Vreemdelingenrecht & IPR geïntegreerd.
- Het aantal abonnees steeg van 4012 bij de eerste nieuwsbrief tot **4286 abonnees** bij de laatste nieuwsbrief van 2016. Dat is een stijging van 9% ten opzichte van 2015.

#### E.3.3. Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht

- Verzorgen van het redactiesecretariaat van het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht.
- Er zijn **4 uitgebrachte nummers** in 2016 voor een **300-tal abonnees** op het papieren en digitale Tijdschrift (waaronder rechtsbibliotheken). Daarnaast is het Tijdschrift ook volledig digitaal toegankelijk voor alle abonnees en gebruikers van de juridische databank **Jurisquare**.

#### E.3.4. Databank rechtspraak

- De databank rechtspraak op [www.vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be) werd uitgebreid met **329 vonnissen en arresten van 2016**. De publicatie van deze vonnissen en arresten gebeurde op een gestructureerde wijze met hoedjes (trefwoorden), samenvattingen en een geanonimiseerde versie van de volledige uitspraak.
- De databank rechtspraak bevat nu in totaal 2281 vonnissen en arresten.

#### E.3.5. Andere

- Een rubriek 'belangrijkste wijzigingen in het asielrecht' in de maandelijkse nota **mini-monitoring asiel** sinds najaar 2016. De 3 laatste mini-monitoringnota's van het jaar bevatten samen **10 juridische nieuwsberichten** over asielrecht.
- Input voor een **infobrochure van Sport Vlaanderen VSF** over sport en vluchtelingen.
- Input voor een **FAQ van Febelfin** over toegang tot bankdiensten voor asielzoekers, vluchtelingen en andere vreemdelingen.
- We gaven input voor een **brochure van VBO** over toegang tot werk voor asielzoekers en vluchtelingen.

## F ——— Brochure 'Juridische afbakening van de doelgroep inburgering'

### F.1. Objectief

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

### F.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.

### F.3. Gerealiseerde acties

- Actualisatie van de brochure Juridische afbakening van de doelgroep van inburgering in Vlaanderen en Brussel, het schema totale doelgroep van inburgering, en het schema verplichte doelgroep van inburgering.

Zie [www.kruispuntmi.be/thema/inburgering-en-integratiebeleid/inburgering/wie-mag-of-moet-inburgeren](http://www.kruispuntmi.be/thema/inburgering-en-integratiebeleid/inburgering/wie-mag-of-moet-inburgeren).

- Dit was een zeer grondige actualisatie, waarbij alle wijzigingen werden verwerkt van het nieuwe Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse Integratie- en Inburgeringsbeleid, en uitvoeringsbesluit van 29 januari 2016, die beide op 29 februari 2016 in werking traden. Hieraan werd ook een reeks interne vormen verbonden.

## 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 — Project Taalbeleid – ComLOI

##### A.1. Objectief

Professionals in Lokale opvanginitiatieven (LOI's) – en bij uitbreiding in Centra Algemeen Welzijnwerk (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.

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 tool ontwikkeld in het ComLOI project. Deze tool faciliteert kwaliteitsvolle communicatie tussen maatschappelijk werkers en LOI-bewoners.

In 2016 wordt de communicatietool ontwikkeld in 2 lokale LOI-proeftuinen. Nadien wordt de tool uitgerold in alle LOI's en bij uitbreiding andere organisaties. De tool wordt ingezet als instrument tijdens procesbegeleidingen taalbeleid.

##### A.2. Context

Het verzamelen van allerlei taaloverbruggende instrumenten in de vorm van taalafspraken voor professionals van organisaties gebeurt momenteel tijdens procesbegeleidingen taalbeleid van organisaties. Organisaties zonder procesbegeleidingen hebben nood aan een instrument dat een overzicht biedt van alle mogelijke taaloverbruggende instrumenten en een advies over welk instrument men best inschakelt voor welk soort gesprek.

Organisaties vragen om het concept van de Communicatiematrix Kind & Gezin te verbreden naar andere soorten dienstverleningen en sectoren dan K&G. Dit is ook een advies uit het GIA Rapport.

Naar aanleiding van de projectoproep Fedasil 2016 (innovatieve projecten (<150.000€), full financiering, 12 maanden, max 2x. verlengbaar) diende het AgII in september 2015 het projectvoorstel 'ComLOI' in. Dat voorstel werd integraal goedgekeurd door Fedasil op 20 november 2015. Het bevat een engagement van het AgII en Fedasil om het project 2 keer te verlengen met als doel verspreiding en verankering van de tool.

### A.3. Concept

Er is een communicatietool die professionals in staat stelt te differentiëren in hun communicatieaanpak naargelang de aard, het onderwerp en het beoogd effect van gesprekken. De tool bestaat uit: (1) een beslismodel, (2) een vormingspakket en (3) een overzicht van alle mogelijke taaloverbruggende middelen ('de waaier'). De ontwikkeling en testing van de tool gebeurt in samenwerking met twee LOI-proeftuinen: Roeselare en Maldegem. Instrumenten om het effect van de tool te meten zijn voor handen.

### A.4. Gerealiseerde acties

- Uitvoeren van een taalomgevingsanalyse, een nulmeting en inventarisatie van gebruikte en niet-gebruikte communicatiemiddelen tussen hulpverlener en anderstalige LOI-bewone in de 2 LOI-proeftuinen.
- Ontwikkelen van een eerste versie van het beslismodel, de digitale waaier en het vormingspakket voor professionals.
- Organiseren van een tweedaagse vorming voor de LOI professionals met als doel:
  - de nodige kennis en competenties opdoen om via het beslismodel een weloverwogen keuze te maken uit verschillende taaloverbruggende instrumenten bij de communicatie met anderstalige LOI-bewoners;
  - testen van de tool op de werkvloer.
- Uitvoeren van een tussentijdse meting om het effect van de driedelige communicatietool te meten. De resultaten tonen aan dat de tool:
  - oefenkansen Nederlands bevordert;
  - meer bewustzijn creëert over kwaliteitsvolle communicatie en er een correctere keuze wordt gemaakt in het soort communicatie instrument;
  - een meer gelijke werkwijze bevordert binnen een team van professionals;
  - toepasbaar is in verschillende dienstverleningscontexten;
  - idealiter wordt verbreed naar andere LOI's en sectoren.
- Verfijning van het beslismodel en de waaier op basis van de bevindingen uit de tussentijdse meting.
- Begeleiden van een intervisie in de LOI-proeftuinen als bijkomende ondersteuning en om tot taalafspraken te komen.
- Uitvoering van een finale meting om het effect van de aangepaste tool en bijkomende vorming (intervisie) te meten.
- Finaliseren van de communicatietool tot een digitaal beslismodel en waaier. Het product is klaar om geïmplementeerd te worden als ondersteuning bij het taalbeleidsaanbod van het AgII.

### A.5. Documenten

De goedgekeurde projectaanvraag en het eindrapport Fedasil, de rapporten 'Nulmeting en inventarisatie', 'Tussentijdse meting' en 'Finale meting', het beslismodel en de communicatiewaaier kunnen worden opgevraagd.

## B ——— **Ondersteuningsaanbod 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**

De in het AgII samengesmolten 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 samensmelting biedt kansen om vanuit 1 gedeeld model de uitdagingen in het omgaan met een diversiteit aan levensbeschouwingen aan te pakken. Op de eigen werkvloer en binnen het extern ondersteuningsaanbod.

### B.3. **Concept**

Er is een algemeen kader levensbeschouwelijke diversiteit als basis voor de ontwikkeling van een beleid op de eigen werkvloer en van een ondersteuningsaanbod voor lokale besturen.

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

- Opmaak van de nota 'Levensbeschouwelijke diversiteit'.
- Ondersteuning van en adviesverlening aan lokale besturen over levensbeschouwelijke thema's (erkenning moskeeën, Offerfeest, islamitische begraafplaatsen).
- Ondersteuning van het Offerfeest 2016 en voorbereiding van het Offerfeest 2017.
- Afronding van het Koploperstraject 'levensbeschouwelijke diversiteit en lokaal bestuur' in samenwerking met VVSG en Unia.

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

De evaluatie van het Offerfeest 2016 en informatie over het Koploperstraject kunnen opgevraagd worden.

## C ——— **Ondersteuningsaanbod woonwagewerk**

### C.1. **Objectief**

Woonwagebewoners krijgen, ongeacht hun woonvorm, gelijke kansen. Lokale besturen met een woonwagenebeleid 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 geeft het ABB de opdracht een plan van aanpak te voorzien, waarbij taakafspraken gemaakt worden tussen de verschillende beleidsdomeinen (Wonen, Integratie, Welzijn, Onderwijs, Ruimtelijke Ordening, ...).

Tijdens de opmaak van de omgevingsanalyse (2015) en het voeren van regiogesprekken (begin 2016) stelde het AgII uiteenlopende ondersteuningsvragen over woonwagenebeleid op. Gezien de gewijzigde beleidscontext wordt nagegaan waar de knowhow van het AgII ingezet zal worden.

### C.3. Concept

Ontwikkeling van een ondersteuningsaanbod woonwagenebeleid 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

- Voorstel van rolafbakening woonwagenebeleid.
- Ondersteuning en adviesverlening aan lokale besturen en organisaties over specifieke doelgroepen: woonwagenebewoners, Roma, vluchtelingen en asielzoekers.
- Ondersteuning van het ABB bij de opmaak van het Vlaams Plan Van Aanpak Woonwagenebeleid.
- Overdracht van expertise naar het Agentschap Wonen.
- Vlaams overleg beheerders doortrekkersterreinen.

### C.5. Documenten

De nota 'Rolafbakening woonwagenebeleid' en de verslagen van het Vlaams overleg beheerders doortrekkersterreinen kunnen opgevraagd worden.

## 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.

### D.3. Concept

Er is een draaiboek Inclusie Roma dat makkelijk raadpleegbaar is voor lokale besturen en voorzieningen.

#### D.4. Gerealiseerde acties

- Benoemen van voorstellen voor ontwikkeling van een algemeen en regio specifiek ondersteuningsaanbod (regio Oost-Vlaanderen, Antwerpen, Vlaams-Brabant en Limburg).
- Inhoudelijke afstemming met het ABB.
- Gesprekken met stakeholders over het te ontwikkelen ondersteuningsaanbod.
- Opmaak nieuwsbrief Roma voor professionals in lokale besturen en voorzieningen en Vlaamse aanspreekpunten in verschillende sectoren (10 nieuwsbrieven verstuurd naar 350 professionals).
- Borgen (via e-bibliotheek) en bekendmaken (via de nieuwsbrief Roma) van bestaande methodieken.
- Samenwerking met de Artesis Plantijn hogeschool voor de ontwikkeling van het ondersteuningsaanbod.

#### D.5. Documenten

De nieuwsbrieven Roma, een overzicht van helpdeskvragen en advies, de verslagen van de regionale gesprekken en een print screen van de e-bibliotheek 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 worden nu zo goed als niet begeleid door het AgII. Atlas nam in het verleden ook vragen uit de rest van Vlaanderen op en wil de opgebouwde expertise overdragen aan het AgII. Daarnaast verhoogt het AgII de expertise door het opzetten van een experimenteel project in partnerschap met het kabinet Sport, sportfederaties en lokale besturen.

##### A.3. Concept

Doel van het experimenteel project:

- Aangaan van een partnerschap met **2 à 3 sportfederaties**, gekozen op basis van de potentiële aantrekkingskracht voor personen van buitenlandse herkomst (bijvoorbeeld internationaal gekende of financieel laagdrempelige sporten) en het aanwezige urgentiebesef binnen de federatie.
- Aangaan van een partnerschap met **2 à 3 lokale besturen** om het experimentele project uit te voeren met lokale clubs van de gekozen sporttakken.
- Bieden van '**mobiele ondersteuning**' aan clubs door de regionale projectmedewerkers van het AgII die centraal worden aangestuurd.
- Vertrekken van het **bestaande materiaal** over omgaan met diversiteit in sport voor ontwikkeling van een gevarieerd complementair aanbod.

#### A.4. Gerealiseerde acties

- Uitwerking van het concept van het experimenteel project 'Omgaan met diversiteit in de sportclub'.
- Zoeken naar oplossingen voor het gebrek aan de nodige extra ondersteuningsmiddelen:
  - bij de gecontacteerde federaties is er bereidheid om verder samen te werken, los van het experimenteel project;
  - in 2017 verder werken aan een aanbod voor sportclubs in samenwerking met de federaties en lokale besturen.
- Afstemming met stakeholders op Vlaams niveau: Vlaamse Sportfederatie, Vlaamse Voetbalfederatie, Vlaamse Atletiekliga, Vlaams Instituut voor Sportbeheer vzw.
- Ontsluiten van de FAQ-lijst 'Sport en Vluchtelingen', die antwoorden biedt op veelgestelde vragen over vluchtelingen.

#### A.5. Documenten

Het concept van het experimenteel project 'Omgaan met diversiteit in de sportclub' en de FAQ-lijst 'Sport en Vluchtelingen' kunnen 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, Geraardsbergen 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 toegankelijk- 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 bundeling nodig van de ontwikkelde methodieken en uitvoeringswijzen in Kortrijk, Geraardsbergen en Halle-Vilvoorden. Hierbij vormt de afstemming tussen alle projectpartners een absolute voorwaarde tot slagen.

### B.3. Concept

Er is een algemene werkvorm Toeleiders met inbegrip van een aantal uitgewerkte producten genre 'one stop shop' en 'lokale integratiegesprekken'. Er is een organisatiebreed implementatieplan voor de periode 2017-2018.



#### B.4. Gerealiseerde acties

- Inventaris van bestaande methodieken en uitvoeringswijzen.
- Algemeen concept en kader Toeleiders.
- Informatieoverdracht over bestaande methodieken en goede praktijken via de inspiratiedagen en inspiratiebundel 'Van opvang naar samenleven'.
- Ondersteuning van nieuwe projecten in de steden Leuven, Ninove, Vilvoorde en Mechelen.

#### B.5. Documenten

De nota 'Overzicht bestaande werkingen Toeleiders: Geraardsbergen, Kortrijk en Halle-Vilvoorde' kan worden opgevraagd.

### C ——— Ondersteuningsaanbod intergemeentelijke samenwerking

#### C.1. Objectief

Het AgII ondersteunt de 7 pilootprojecten intergemeentelijk samenwerkingen 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:
  - Ondersteuning bij de opmaak van een omgevingsanalyse en beleidsplan.
  - Coaching van projectmedewerkers.
  - Ondersteuning bij de vormgeving van de projecten
- **Interne klankbordgroep IGS** voor de experts lokaal beleid die een intergemeentelijke samenwerkingsproject integratie begeleiden met als doel het delen van goede praktijken, producten, instrumenten en methodieken.
- Opstart van het **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**

- **Monitoren** van de **asielinstroom** en op regelmatige tijdstippen cijferrapporten voor verschillende klanten (kabinet, administraties, intern) opleveren.
- Realisatie van specifieke **ondersteuning aan derden** (infolijn, inventarisatie goede praktijken). Positionering binnen het brede werkveld en het creëren van draagvlak en betrokkenheid over het thema asiel bij partners.
- Het project **Asielcoördinatie** vormt 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**

###### A.4.1. **Monitoring asielinstroom**

Opmaak van 26 monitoringnota's en aanpassing van de nota's aan de behoeften van de partners (mini-monitoring, opname juridische info, verhuisbewegingen).

###### A.4.2. **Specifieke ondersteuning aan derden**

- Opstart van de ronde tafel asiel.
- Deelname aan diverse overlegfora (o.a. Ambtelijk coördinatieoverleg VO, UNHCR).
- Overleg met Gastvrij Netwerk in functie van afstemming en samenwerking.
- Inspiratiedagen 'Van opvang naar samenleven' voor lokale besturen.

#### A.4.3. **Asielcoördinatie**

- Fungeren als aanspreekpunt en doorverwijzer.
- Uitwerken van een intern draaiboek Asiel op 3 niveaus: reguliere werking, crisissituatie en regionale werking.
- Opstart van overleg met Fedasil om tot een afsprakenkader te komen.

#### A.5. **Documenten**

Het 'Draaiboek asiel', de monitoringnota's, de brochure 'Traject van de asielzoeker' en het 'Schema Vlaamse en Federale bevoegdheden' kunnen opgevraagd worden.

## B ——— **Van opvang naar samenleven**

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

Efficiënte ontsluiting van de bestaande expertise en goede praktijken rond lokaal integratiebeleid. Lokale besturen inspireren en leren van elkaar. Lokale besturen kennen ons ondersteuningsaanbod. Bijvoorbeeld: Toeliders in diversiteit, Intergemeentelijke samenwerking integratie, Weg-wijzer lokaal onthaalbeleid, project Integrale aanpak Vlaamse Rand, traject naar een horizontaal integratiebeleid, communicatietool ComLOI.

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

Op 13 mei 2016 keurde de Vlaamse Regering de voorwaarden goed voor de toekenning van subsidies aan in het kader van de verhoogde vluchtelingeninstroom. De subsidies kunnen alleen aangewend worden om de behoeften ingevolge de verhoogde instroom van erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden op te vangen.

In 2016 kregen een 150-tal gemeenten Vlaamse subsidies in het kader van de verhoogde vluchtelingeninstroom. De geselecteerde gemeenten kunnen de toegekende middelen inzetten voor het opnemen van de lokale regie over de verhoogde instroom en het versterken van het bestaande aanbod. De gemeenten werken hiervoor samen met het AgII.

### B.3. **Concept**

Er is een uitgebreid aanbod dat lokale besturen ondersteunt bij het omgaan met de lokale impact van de verhoogde vluchtelingeninstroom. Mandatarissen en ambtenaren maken via inspiratiedagen en een inspiratiebundel kennis met het aanbod.

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

Publicatie van de inspiratiebundel en organisatie van 2 inspiratiedagen (5 en 26 september) 'Van opvang naar samenleven' in samenwerking met het ABB, VVSG, IN-Gent en Atlas.

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

De inspiratiebundel 'Van opvang naar samenleven' is online raadpleegbaar (<http://www.integratie-inburgering.be/inspiratie-voor-lokale-besturen>).

### 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**

- Vertegenwoordiging in de **Commissie Integratiebeleid**.
- Realisatie van de **specifieke acties** van het **AgII** opgenomen in het Horizontaal Integratiebeleidsplan:
  - de proeftuinen 'Inburgering op maat voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen';
  - de proeftuinen 'Inburgering op maat voor 16- tot 18-jarige minderjarige nieuwkomers';
  - de proeftuinen 'Geïntegreerde loopbaanaanpak van hoogopgeleide nieuwkomers';
  - het proefproject 'Inburgering op maat van imams';
  - de ontwikkeling van een vernieuwd vormings- en ondersteuningsaanbod voor lokale besturen;
  - het ondersteuningsproject 'Integrale Aanpak Vlaamse Rand'.
- Inzet op vroege en maximale **kleuterparticipatie**  
Deelname aan de ambtelijke werkgroep transitie voor de uitwerking van (1) een gezamenlijk kader waarmee de transitie tussen thuis, kinderopvang en kleuterschool benaderd kan worden en (2) 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.**

#### **Objectief**

Lokale besturen en organisaties vinden in het AgII een partner voor de realisatie van acties ter preventie van radicaliseringsprocessen.

#### **Context**

De Vlaamse regering keurde op 3 april 2015 het 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 gevoeld worden.

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 de conceptnota en 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**

- In 2016 nam het AgII de vertegenwoordiging binnen het Vlaams Platform Radicalisering op. Specifieke acties van het AgII zijn opgenomen in het actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme. Het gaat om:
  - ondersteuning van gemeenten met een radicaliseringsproblematiek in het opnemen van hun regierol;
  - het verzekeren van structureel overleg met lokale partners;
  - het organiseren van vormingsinitiatieven voor eerstelijns werkers in samenwerking met de sectorale steunpunten en koepels met aandacht voor intersectorale uitwisseling;
  - het in kaart brengen en ontsluiten van goede praktijken, methodieken, materialen;
  - expertise inzake interculturaliteit prioritair ter beschikking stellen van de lokale actoren in de gemeenten met een radicaliseringsproblematiek;
  - het ontwikkelen van een aanbod MO en NT2 op maat voor imams.
- Interne medewerkers ontvingen informatie over de doorverwijzing naar cruciale partners.

### **JR.2.3.3. Het Agll 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 doelstellingskader 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**

Realisatie van de **specifieke acties van het Agll** opgenomen in het Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan:

- informeren van inburgeraars via de cursus MO over gender gelieerde rechten (zie JR.1.1.4);
- 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);
- de proeftuinen 'Inburgering op maat voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen' (zie JR. 1.2.3).

### **JR.2.3.4. Het Agll 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>10</sup>

#### **Gerealiseerde acties**

Realisatie van de **specifieke acties van het Agll** opgenomen in het Actieplan Armoedebestrijding:

- deelname aan de ambtelijke werkgroep Transitie voor de uitwerking van (1) een gezamenlijk kader waarmee de transitie tussen thuis, kinderopvang en kleuterschool benaderd kan worden en (2) een gezamenlijk actieplan
- de proeftuinen 'Inburgering op maat voor 16- tot 18-jarige minderjarige nieuwkomers' (zie JR.1.2.2)
- de proeftuinen 'Inburgering op maat voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen' (zie JR. 1.2.3).

<sup>10</sup> <https://armoede.vlaanderen.be/?q=vlaams-actieplan>

### **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.

#### **Samenwerkingsovereenkomst agentschappen en HvN Brussel**

Op 30 oktober 2015 werden samenwerkingsovereenkomsten afgesloten tussen: (1) het **AgII, Atlas en IN-Gent** en (2) de 3 agentschappen en het **HvN Brussel**. Het gezamenlijk **Directieoverleg** werd in 2015 opgestart. Dat overleg beslist over de jaarlijkse werkafspraken. In 2016 lag de focus op:

- de ontwikkeling van een basisaanbod MO (zie JR.1.1.4);
- het opzetten van het project Sociaal Tolken en Vertalen (zie JR.2.1.2);
- de voorbereiding van de implementatie van de conceptnota NT2 (zie JR.1.3.2);
- de onderlinge samenwerking met VDAB (zie JR.1.3.1);
- het opzetten van een samenwerkingsstructuur inzake KBI-Connect (zie JR.1.3.3);
- de ontwikkeling van een gezamenlijk systeem van klachtenbehandeling (zie JR.4.1.2);
- de verfijning van de gezamenlijke set van minimale kernindicatoren (zie JR.2.1.1).

### **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**

- Het AgII en de VGC startten met de uitvoering van een omgevingsanalyse en een behoefteonderzoek om de dienstverlening van het AgII beter af te stemmen op de Brusselse noden.
- De samenwerkingsovereenkomst tussen AgII en VVSG als vertegenwoordiger van de lokale besturen is in december 2016 afgesloten (zie JR.1.3.1).

### **JR.2.3.7. Het AgII versterkt de betrokkenheid van de doelgroepen van het integratiebeleid bij zijn werking.**

#### **Context**

De doelstellingen van het Vlaamse integratiebeleid moeten, zoals opgenomen in het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid, op een geïntegreerde manier gerealiseerd worden met maximale betrokkenheid van de bijzondere doelgroepen.

De beleidsnota Integratie en Inburgering 2014-2019 geeft de intentie weer om verder in te zetten op de betrokkenheid van personen van buitenlandse herkomst bij het lokale en Vlaamse beleid en hun participatie aan het beleid te optimaliseren. Daarom erkent en subsidieert de Vlaamse overheid een participatieorganisatie (het Minderhedenforum) als belangenbehartiger van de doelgroepen van het integratiebeleid. Daarnaast wordt een onderzoek uitgeschreven om na te gaan wat beleidsparticipatie bij deze doelgroep inhoudt en welke factoren bijdragen aan het slagen ervan.

#### **Gerealiseerde acties**

- Afsluiten van **samenwerkingsovereenkomsten** met de Limburgse Integratieraad en het Minderhedenforum.
- Leveren van input bij het onderzoek '**Beleidsparticipatie van personen van buitenlandse herkomst**' dat **HIVA** uitvoerde in opdracht van ABB. In dit onderzoek wordt nagegaan hoe de participatie van personen van buitenlandse herkomst aan het Vlaamse beleid gemaximaliseerd kan worden.
- **Omzetten van signalen** van anderstaligen en inburgeraars naar acties die gericht zijn op toegankelijkheid en participatiebevordering.



### 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>11</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).

.....

<sup>11</sup> 'Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands' Departement Onderwijs en Vorming (2016).

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

#### **A ——— Werkkader vragen van derden**

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

De vraagbehandeling verloopt consequent, uniform, gestandaardiseerd en op een klantvriendelijke manier.

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

Het AgII ontvangt via diverse kanalen vragen van derden naar ondersteuning, samenwerking, informatie, stageplaatsen etc. Er is behoefte aan een algemeen gekend werkkader met handleidingen, instructies en afspraken. Daarnaast biedt het kwaliteitsvol bewaren van deze vragen een schat aan informatie op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

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

- **Inventarisering** van bestaande vraagbehandelingspraktijken: procedures en werkinstrumenten.
- Opmaak van **werktekst** die een visie biedt op de noodzakelijkheid en mogelijkheden van de vraagbehandeling. De tekst reikt een omkadering aan met een minimum- en maximumscenario en de respectievelijke operationalisering daarvan.
- Opmaak van een voorstel tot **workflow**.
- **Stroomlijnen** van de centrale vraagbehandeling.

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

#### **A ——— Informatie verhoogde instroom asielzoekers**

##### **A.1. Context**

De Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) deed beroep op het AgII in het kader van de verhoogde instroom van asielzoekers en de integratie van asielzoekers, erkende vluchtelingen en subsidiair beschermenden op de arbeidsmarkt. De commissie Diversiteit wilde een advies opstellen over vluchtelingen en de Vlaamse arbeidsmarkt om de arbeidsmarktpositie van vluchtelingen te verbeteren.

Het AgII engageerde zich om objectieve informatie te verspreiden over het aantal asielzoekers, het profiel van de doelgroep (monitoringscijfers) en de link met werk. Met aandacht voor de juridische situatie (asielwetgeving en arbeidskanten) en het ondersteuningsaanbod van de 3 agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel.

##### **A.2. Gerealiseerde actie**

Presentatie bij de SERV op 17 februari 2016.

## 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>12</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.

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

- Opmaak inventaris van bestaande initiatieven om een conceptueel kader voor projectwerking in de publieke ruimte te ontwikkelen.
- Projectvoorstel om bottom-up burgerinitiatieven die bijdragen aan integratie en inburgering op een aantrekkelijke manier te beschrijven en online te ontsluiten ter inspiratie van lokale besturen, organisaties en burgers.
- Ondersteuning van projecten in de publieke ruimte door vele vragen te beantwoorden van inburgeraars, kandidaat coaches en organisatie die Samen Inburgeren inrichten. Met als doel de sociale netwerken te verbreden.

###### **A.4. Documenten**

De inventaris van initiatieven in de publieke ruimte kan opgevraagd worden.

.....

<sup>12</sup> 'Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands' Departement Onderwijs en Vorming (2016).

### 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

Alle informele oefenkansen NT2 worden op een uniforme manier in kaart gebracht.

##### A.2. Context

De website [www.nederlandoefenen.be](http://www.nederlandoefenen.be) biedt een actueel overzicht van de oefenkansen Nederlands voor anderstaligen in Vlaanderen. In 2017 zet het AgII de eerste stappen om dit kanaal verder te optimaliseren en promoten bij anderstaligen en doorverwijzers (intern en extern).

##### A.3. Gerealiseerde acties

Updates van [www.nederlandoefenen.be](http://www.nederlandoefenen.be).

#### 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'. In 2016 werden de samenwerkingsvoorwaarden tussen de projectpartners vastgelegd en werd een duidelijk projectvoorstel uitgewerkt.

##### 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 regio 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 ingediende projectvoorstellen moeten voldoen aan een aantal **kwaliteitscriteria**. Deze kwaliteitscriteria werden opgesteld door de projectpartners en vormen de basis van de oproep. De ontwikkelde methodieken of producten moeten zich richten op **anderstalige volwassenen (16+)**.

**Organisaties en verenigingen** kunnen een projectaanvraag indienen. Enkel feitelijke verenigingen en formele aanbieders van taallessen zijn uitgesloten.

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

- **infosessies** voor geïnteresseerde projectaanvragers,
- een **coachingstraject** en een **intervisie** voor de geselecteerde projecten.

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.nederlandoefenen.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

Uitwerking van het projectvoorstel door de stuurgroep onder leiding van het AgII. In dit voorstel zijn de inhoudelijke en financiële krijtlijnen van de oproep bepaald en de aard van de samenwerking tussen de 5 projectpartners. Op basis van dit projectvoorstel wordt de projectoproep in 2017 gelanceerd en krijgt de samenwerking tussen de partners verder vorm.

#### B.5. Documenten

Het projectvoorstel 'Nederlands Oefenen' kan opgevraagd worden.

### C — Vrijwilligerswerk als taal oefenkans

#### C.1. Objectief

Het AgII werkt een concept uit voor **vrijwilligerswerk als taal oefenkans**. Daarbij willen we anderstaligen de kans bieden om **Nederlands te oefenen** in een authentieke context, die aansluit bij hun interesses.

#### C.2. Context

Anderstaligen krijgen te weinig kansen om Nederlands te gebruiken in authentieke contexten. Bijvoorbeeld in een vereniging, tijdens het sporten, etc.

Veel inburgeraars willen via vrijwilligerswerk graag Nederlands oefenen, hun talenten ontplooiën of een netwerk uitbouwen, om zo makkelijker een job te vinden.

#### C.3. Concept

Er is een concept voor vrijwilligerswerk als taal oefenkans. Daarin wordt **het kader** bepaald dat de **rol** van het AgII, de vrijwilliger en de organisatie verduidelijkt. De opties tot **samenwerking** met externe partners (bijvoorbeeld Steunpunt Vrijwilligerswerk) en concrete ondersteunende **instrumenten** worden bekeken. **Een regionale proeftuin** wordt geselecteerd waar het kader en de te ontwikkelen instrumenten uitgetest en verder verfijnd kunnen worden.

#### **C.4. Gerealiseerde acties**

- Inventariseren van huidige acties van het AgI om (1) anderstaligen naar vrijwilligerswerk toe te leiden en (2) organisaties die met anderstalige vrijwilligers werken te ondersteunen.
- Uitwisseling en afstemming met Atlas en het HVN Brussel over hun concept Vrijwilligerswerk als taal oefenkans.
- Verkennend overleg met het Steunpunt Vrijwilligerswerk Vlaanderen.
- Ontwikkeling van het concept Vrijwilligerswerk als taal oefenkans dat in 2017 kan uitgetest worden in een regionale proeftuin.

#### **C.5. Documenten**

De nota 'Vrijwilligerswerk als taal oefenkans' kan opgevraagd worden.

#### 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 — Inburgeringsdocumenten

##### A.1. Objectief

Het AgII gebruikt kwaliteitsvolle, juridisch correcte en toegankelijke inburgeringsdocumenten (inburgeringscontracten, attesten, wervingsbrieven,...) in haar formele communicatie met inburgeraars.

##### A.2. Context

Op 29 februari 2016 ging een nieuw uitvoeringsbesluit in voege met belangrijke implicaties voor het inburgeringstraject (o.a. de invoering van de resultaatsverbintenis, aanpassing van de voorwaarden gekoppeld aan het inburgeringsattest). Dat impliceerde een aanpassing van bepaalde inburgeringsdocumenten. Het moment werd aangegrepen om alle decretaal bepaalde inburgeringsdocumenten te herwerken en gebruiksvriendelijker te maken.

##### A.3. Gerealiseerde acties

- 25 inburgeringsdocumenten zijn:
  - aangepast conform het uitvoeringsbesluit;
  - herwerkt in functie van klare taal;
  - vertaald naar 18 talen.
- Organisatie van train the trainer over het nieuwe uitvoeringsbesluit en het gebruik van de aangepaste inburgeringsdocumenten.
- Ingebruikname nieuwe documenten (maart 2016).
- Visualisering van het inburgeringstraject dat gebruikt kan worden in de communicatie met inburgeraars.

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

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

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

Het AgII heeft een visie op integrale kwaliteitszorg, een strategisch kwaliteitsplan en een plan van aanpak voor de uitrol van het kwaliteitsbeleid zodat:

- beleid, processen, producten, diensten en resultaten doelgericht, doeltreffend, integer en kwalitatief zijn;
- resultaten systematisch verbeterd worden.

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

Het AgII heeft geen gedeelde visie op integrale kwaliteitszorg. Binnen het AgII is er een grote vraag naar (kwaliteits)kaders, procesflows, werkwijzen en allerhande metingen.

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

- Interviewen van 49 leidinggevenden over noden en verwachtingen met betrekking tot kwaliteitsbeleid en bundelen van resultaten in een rapport.
- Uitwerken van een kader voor kwaliteitszorg dat een antwoord geeft op volgende vragen:
  - Wat verstaan we onder kwaliteitszorg?
  - Wat willen we ermee bereiken?
  - Volgens welke principes werken we aan kwaliteit?
  - Wat zijn de kritische succesfactoren?

### **B — Kwaliteitshandboek**

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

Alle medewerkers vinden gemaakte afspraken gemakkelijk terug op intranet en kunnen erop vertrouwen dat deze documenten actueel en juist zijn. Dit is een voorlopige oplossing in afwachting van een structureel kwaliteitssysteem en -handboek.

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

Er is een wildgroei aan documenten met afspraken op veel verschillende plaatsen. Overzicht houden en documenten beheren is onmogelijk. Intranet is het enige communicatiekanaal waar alle medewerkers vlot toegang toe hebben.

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

De indeling op intranet is verbeterd zodat medewerkers vlot afspraken terugvinden.



## C — Klachten- en beroepsprocedure

### C.1. Objectief

Het oprichten van een gemeenschappelijke beroepscommissie voor het AgII, In-Gent, Atlas en het Huis van het Nederlands Brussel waarbij beroep kan aangetekend worden tegen:

- de evaluatie van de cursist in het kader van de cursus MO;
- testen met een civiel effect;
- vrijstellingstoets maatschappelijke oriëntatie.

### C.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 agentschappen beschikken hier nog niet over.

De bovenvermelde procedures hebben een belangrijke impact voor de klant aangezien zijn rechten geschaad kunnen worden. Indien de klant niet akkoord is met zijn evaluatie moet hij de mogelijkheid hebben om beroep aan te tekenen.

Conform punt 4.1 van de Beleidsbrief Integratie en Inburgering, dd. 19 oktober 2015, moeten de agentschappen een uniform kwaliteitsbeleid nastreven. Eénzelfde interne beroepsprocedure kadert in deze richtlijn.

Parallel beschikken de 3 agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel ook over een klachtenprocedure.

### C.3. Gerealiseerde acties

- Oprichting van een gemeenschappelijke beroepscommissie in samenwerking met IN-Gent, Atlas en het HvN Brussel.
- Operationalisering van de gemeenschappelijke beroepsprocedure.
- Consequent informeren van klanten over de mogelijkheid tot een beroep bij het meedelen van de resultaten en via onze website.
- Bezorgen van het rapport klachten aan de Vlaamse Ombudsdienst.

### C.4. Documenten

Het rapport klachten kan opgevraagd worden via [tevredenheid@integratie-inburgering.be](mailto:tevredenheid@integratie-inburgering.be).

## D — Klantentevredenheidsmetingen

### D.1. Objectief

Het uitvoeren van klantentevredenheidsmetingen om de werking klantgerichter te organiseren.

### D.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/Antwerpen organiseren klantentevredenheidsmetingen in functie van de optimalisatie van het eigen aanbod”*.

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

### D.3. Gerealiseerde acties

Door middel van een persoonlijke bevraging werd gepeild naar de tevredenheid van 258 inburgeraars over de manier waarop ze geworven zijn, hun eerste contact en hun eerste gesprek bij het AgII. Het eindrapport is in voorbereiding.

## E — Dataveiligheid

### E.1. Objectief

Ontwikkelen en implementeren van een algemeen kader dataveiligheid en een dataveiligheidsplan, rekening houdend met de relevante privacywetgeving en de dagdagelijkse werking van het AgII.

### E.2. Gerealiseerde acties

- Aanstelling van een veiligheidscoördinator.
- Kennismakingsgesprek met Vlaamse Toezichtcommissie om de context en de specifieke veiligheidsuitdagingen van het AgII te schetsen.
- Insourcen van veiligheidsadvies inzake algemene dataveiligheid en KBI-Connect via een externe veiligheidsconsulent.
- Overleg met externe veiligheidsconsulent KBI-Connect (vanaf juli 2016) en opstarten van dataveiligheidsoverleg met collega veiligheidsconsulenten van In-Gent, Atlas en het HvN Brussel en KBI-Connect.
- Voorbereidingen treffen voor de Algemene Verordening Gegevensverwerking 2018.
- Opstellen van veiligheidsvereisten voor KBI-Connect in het kader van een nieuwe gunningsopdracht voor een dataverwerker KBI-Connect.

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

#### **A ——— EU-beleidsplan**

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

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

##### **A.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.

##### **A.3. Concept**

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

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

- Inbedding van Europese projectwerking in de bredere projectwerking van het Agll;
- Afstemming van EU-Informatiedoorstroom met kennisbeheerplan;
- Uitwerking en ontwikkeling van EU-Beleidsplan;
- Intensieve ondersteuning van de coördinatie en rapportering over het project Local Welcoming Policies;
- Organisatie van internationale uitwisselingen (Nederland, Noordrein-Westfalen, Düsseldorf Integration Point, Duitstalige Gemeenschap) in samenwerking met het ABB.

##### **A.5. Documenten**

Het eindverslag 'Local Welcoming Policies' en verslagen van de internationale uitwisseling kunnen opgevraagd worden.

## B — Projectbeheer

### B.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'.

### B.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.

### B.3. Gerealiseerde acties

- Oprichting interne stuurgroep projectbeheer.
- Opmaak van sjablonen voor projecten (voorstel, mogelijke risico's en communicatieplan).
- Ontwikkeling van de beslissingsflow over deelname aan extern gefinancierde projecten.
- Scherpstellen van het ondersteuningsaanbod voor medewerkers.
- Ad hoc ondersteuning in verschillende vormen en intensiteit aan interne projectcoördinatoren.
- Opmaak van een algemeen kader voor de AMIF-projecten om (1) een kwaliteitsvolle rapportering te begeleiden en garanderen, (2) de restulaten van de AMIF-projecten te verankeren en te verbreden binnen het AgII en (3) technisch/administratieve ondersteuning te bieden in de regio's.

## 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 agent-schapbreed kennismanagementbeleid, een gedegen ondersteuning door ICT-infrastructuur en een organisatielcultuur 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 3 deelplannen:

- een kennismanagementbeleid en actieplan kennispraktijk;
- een bibliotheekplan 2020;
- een actieplan archief- en documentzorg.

### C.4. Gerealiseerde acties

#### C.4.1. Kennismanagementbeleid en actieplan kennispraktijk

- Inventarisatie van het kennismanagementbeleid van de ingekantelde entiteiten.
- Verkennende gesprekken over de behoeften op vlak van kennismanagement en analyse van de prioritaire organisatienoden.
- Onderzoek van en uitwisseling over kennismanagementbeleid en -praktijk van de Vlaamse en Federale overheid.
- Ontwikkeling van de Kennistoolbox voor het in kaart brengen van onze diensten en producten.
- Ontwikkeling van kennisproducten ter ondersteuning van een AgII-kenniscultuur.

#### C.4.2. Bibliotheekplan 2020

- Inventarisering van bestaande bibliotheekwerkingen en hun collecties (regio's Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen, Antwerpen en Vlaams-Brabant).
- Opmaak van een gereedschapskoffer met praktische informatie, handleidingen en achtergrondinformatie.
- Onderzoek naar de mogelijkheden en financiële consequenties van een toekomstige digitalisering van de collecties of bepaalde collectieonderdelen met als testcase de collecties van de dienst Juridische Dienstverlening.
- In kaart brengen van bouwstenen voor een bibliotheekplan.

#### C.4.3. Actieplan archief- en documentzorg

- Structurele samenwerking (advies, informatiedeling) met de Coördinerende Archiefdienst van de Vlaamse overheid.
- Beschikbaar stellen van een gereedschapskoffer documentbeheer.
- Opmaak van een mappenstructuur voor de directie met inbegrip van een handleiding, huishoudelijk reglement, helpdesk en opleiding voor de beheerders.
- Realiseren van een recuperatietraject en datamigratieproject.
- Overdracht van de archief- en document collecties van de vestiging in Vilvoorde naar de provincie Vlaams-Brabant.
- Voorbereidend onderzoek over de bewaartermijnen, beschikbaarstelling en overdrachten van inburgeringsdocumenten.
- Opstart van de inventarisering van de archief- en documentcollecties van de regio's Oost-Vlaanderen, West-Vlaanderen, Antwerpen en Vlaams-Brabant.

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

##### **Context**

De inkanteling van 20 entiteiten in AgII stelt de dienst ICT voor twee grote uitdagingen: (1) de ICT-werking van alle ingekantelde organisaties en entiteiten continueren en (2) de ICT-processen reorganiseren met het oog op vereenvoudiging en innovatie.

Daarnaast is met het uitvoeringsbesluit van 29 januari 2016 het beheer van KBI-Connect vanaf 16 juli 2016 overgedragen van het ABB naar het AgII. Met deze overdracht worden de beheerstaken bij het AgII gelegd om zo een meer directe wisselwerking met de softwareleverancier te realiseren. Voorafgaand aan de overdracht moeten de nodige beheersstructuren opgezet worden om de samenwerking tussen de gebruikers transparant te maken. Afspraken met Atlas, In-Gent, het HvN Brussel en het ABB maken daar deel van uit.

##### **Gerealiseerde acties**

###### **1. ICT-werking en -processen**

- Verzekeren en continueren van de ICT- dienstverlening: naar aanleiding van de extra aanwervingen in het kader van de verhoogde vluchtelingeninstroom zijn 25% meer collega's ondersteund dan in 2015.
- Nieuwe afspraken maken met de huidige lokale ICT-leveranciers in functie van de continuering van de ICT-helpdesk.
- Verduidelijken van de ICT-governance en uittekenen van een aanpak om een volwaardige ICT service desk te realiseren onder begeleiding van PwC.
- Formaliseren van het ICT-parkbeheer: nieuwe werkstroom voor aanvragen van ICT materiaal voor nieuwe en bestaande medewerkers; van centrale stock naar decentrale stock.
- Verkenning van de ICT-omgeving van de Vlaamse overheid.

###### **2. Overdracht beheer KBI-Connect**

- Afspraken met het ABB.
- Opmaak draaiboek en planning voor de overdracht en de structurele inbedding in de werking.
- Aanwervingsprocedure IT-domeinbeheerder.
- Contract(en) met softwareleverancier en overige betrokkenen KBI-connect.

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

##### **Context**

In de nieuwe context van het AgII liggen 2 uitdagingen aan de basis van het voeren van een transparant en opvolgbaar financieel beleid: (1) de financiële werking van alle ingekantelde organisaties en entiteiten continueren en (2) de financiële processen centraliseren en optimaliseren.

##### **Gerealiseerde acties**

###### **1. Financiële processen en werkwijzen**

- Uitwerking (in samenwerking met EY) en toepassing van de basisprocessen van de dienst Financiën.
- Uitvoering van voorbereidingen in de processen over sociaal tolken en vertalen, loonboekingen, vaste activa, onkostennota's, onkosten inburgeraars, budgetten en aankopen om verschillende werkwijzen te upgraden (o.a. de verdere automatisering en de implementatie van een ERP-pakket).

###### **2. Tussenkost onkosten inburgeraars**

- Uniformiseren van de procedure voor de terugbetaling van de onkosten van inburgeraars.

###### **3. Budget en begroting**

- Tijdige indiening van de begrotingsvoorstellen bij de Vlaamse overheid (BO2016 en BA2016).
- Uitvoering van de begrotingsopvolging conform de richtlijnen van de Vlaamse overheid en de bepalingen van de samenwerkingsovereenkomst.

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

##### **Context**

De inkanteling van 20 entiteiten in het AgII heeft een grote impact op logistiek vlak. De 2 grote uitdagingen zijn: (1) de logistieke werking continueren in een veranderende context en (2) de processen, organisatie en logistieke werkmiddelen optimaliseren.

##### **Gerealiseerde acties**

- Opmaak van een strategisch huisvestingsplan.
- Uitvoering van de basistelling vaste activa ter voorbereiding van de uitwerking van een activabeleid.
- Uitwerken van de aankoopprocessen, opleiding van medewerkers en aankoop van een online applicatie (3P) in functie van de toepassing van de Wet op de overheidsopdrachten.
- Opmaak plan van aanpak klusjesdienst.

## 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 ontplooiën.***

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

#### A — Intern vormingsaanbod

##### A.1. Objectief

Het AgII realiseert een kwaliteitsvol en innovatief intern vormingsaanbod op maat.

##### A.2. Context

2016 was het jaar waarin veel medewerkers nieuw in een functie begonnen. Het AgII is in volle ontwikkeling. De structurele personeelsinvulling van het organogram is bijna rond. Deze invulling van het nieuwe organogram leidt tot interne verschuivingen van medewerkers én de aanwerving van nieuwe medewerkers. Specialismen van medewerkers zijn omwille van hun nieuwe functie niet meer inzetbaar. Kennis en expertise van medewerkers dreigt zo verloren te gaan.

De verhoogde instroom van inburgeraars leidt tot een tijdelijke aanwerving van extra eerstelijnsmedewerkers in de regio's. Deze medewerkers hebben op korte termijn nood aan intensieve inwerking.

##### A.3. Concept

- Het opleiden van nieuwe medewerkers.
- Het ontwikkelen van een visie op leren (zie JR.2.1.1).

##### A.4. Gerealiseerde acties

- **Opleiden van (nieuwe) medewerkers** door het uitwerken en organiseren van:
  - onthaaldagen voor alle nieuwe medewerkers;
  - basistraject voor alle eerstelijnsfuncties;
  - basistraject voor alle leidinggevenden (basisvorming, dagen van de leidinggevenden, ...);
  - train-the-trainers om extern vormingsaanbod te waarborgen;
  - een opleiding Omgaan met agressie.
- Opstellen van een **basis-VTO-beleid** (vastleggen van budget voor persoonlijke VTO-noden en prioritaire doelgroepen).
- Eerste **afstemming** met IN-Gent en Atlas.



## B — Intern begeleidingsaanbod

### B.1. Objectief

Het AgII realiseert een kwaliteitsvolle begeleiding op maat van centrale en regionale experts.

### B.2. Concept

De interne ondersteuning van regionale experts gebeurt proactief (verspreiden van relevante kennis), op vraag, informeel en formeel; telefonisch, schriftelijk en via rechtstreeks overleg. Om deze taak te kunnen uitvoeren is het cruciaal dat de centrale stafmedewerkers een grondige kennis hebben van hun specialisatie-domein (het beleid, de realiteit en relevant wetenschappelijk onderzoek). Dit vereist, naast studiewerk, ook partnercontacten en deelname aan bewust gekozen overlegplatformen.

### B.3. Gerealiseerde acties 2016

Registratie van interne ondersteuningsvragen (vanaf augustus 2016).

Eerste resultaten voor de periode augustus - december 2016:

- 219 regionale ondersteuningsvragen;
- 50 centrale ondersteuningsvragen
- 86 vragen van externe partners.

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

### Context

In januari 2016 werd het startschot gegeven voor de samenwerking met het Agentschap OverheidsPersoneel (AgO) en de ingebruikname van Vlimpers als instrument voor het volledige beheer van de loon- en personeelsadministratie van alle medewerkers. In de loop van het jaar werd beslist om deze samenwerking te beëindigen. Het AgII ging op zoek naar een instrument dat (1) beter aansluit bij de verwachtingen en de sectorspecifieke regelingen en (2) tegemoet komt aan onze noden qua effectiviteit en efficiëntie van de dienstverlening. Daarnaast werd de basis gelegd voor een preventie- en welzijnsbeleid, zetten we met diverse partners samenwerkingsverbanden op, en professionaliseerden we het contract- en addendumbeheer.

### Gerealiseerde acties

#### 1. Uittekenen globaal preventie- en welzijnsbeleid

- Opstellen van een Globaal Preventieplan voor de komende 5 jaar.
- Opstellen van jaaractieplan voor 2016 en 2017.
- Realiseren van het jaaractieplan 2016:
  - Eerste rondgangen in de vestigingen.
  - Voorbereidingen voor de risicoanalyse van de werkposten voor de organisatie van het medisch toezicht.
  - Uitvoeren van een psychosociale risicoanalyse bij alle medewerkers, analyseren van de resultaten en communiceren van een actieplan.
  - Voorbereiden van de aanstelling van vertrouwenspersonen.
  - Voorbereiden van de implementatie van een agressieprotocol.

- Lanceren van het ‘Huis van Werkvermogen’ als overkoepelend concept om te werken aan duurzame inzet en welzijn van medewerkers.
- Organiseren van een dag voor alle leidinggevendenden over het herkennen van burn-out en creëren van draagkracht.
- Opzetten van samenwerking, coaching en begeleiding van de interne preventieadviseur met een externe preventieadviseur.
  - Voorbereiden van een nieuwe samenwerking (via aanbestedingsopdracht) met een externe Dienst voor Preventie en Welzijn.

## **2. Uitbouw instrumentarium personeelsadministratie**

- Stopzetten van de samenwerking met AgO en het gebruik van de Vlimpers-tool.
- Voorbereiden van de overgang naar een nieuw sociaal secretariaat en een nieuwe applicatie voor de personeels- en loonsverwerking.
- Goedkeuren en implementeren van het arbeidsreglement.
- Opstarten van policies over de bepaling van anciënniteit, onbetaald verlof, omgaan met privégebeurtenissen van medewerkers, standplaatsbepaling en bedrijfswagenreglement.
- Introduceren van het personeelsbehoefteformulier.
- Introduceren van sjablonen voor arbeidsovereenkomsten en addenda.
- Introduceren en lanceren van een overkoepelend systeem van registratie van arbeidstijd en de koppeling hiervan aan het personeelsadministratiesysteem.

## **3. Functieclassificatie**

- Voorbereiden, uitvoeren van vooronderzoek en opzetten van samenwerkingsverbanden met sociale partners en externe deskundigen.
- Inventariseren van alle functies en opmaken van functiebeschrijvingen.
- Wegen van alle functies volgens een bepaalde methodiek en onderbrengen van alle functies in een functiematrix.
- Ontwikkelen van een nieuwe baremastructuur.
- Voorbereiden van de implementatie en geïndividualiseerde communicatie van de resultaten naar alle medewerkers.

## **4. Voorbereiding functioneringscyclus**

- Opmaken van de functiebeschrijvingen met aandacht voor (1) het competentieprofiel en (2) het capteren van praktijken in bepaalde regio's.

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

#### **Context**

In 2016 werden basisvereisten gerealiseerd: het opstellen van de arbeidsreglementering, het opzetten van de relaties en samenwerkingsverbanden met de sociale partners, het organiseren van de sociale verkiezingen en het afsluiten van cao's. Om de personeelsinstroom en -uitstroom periodiek in kaart te brengen, werden basisrapporteringen opgezet. Raamovereenkomsten werden opgesteld om de personeelsinzet te flexibiliseren. De voorbereidingen om te komen tot een visie op en een beleid over het omgaan met niet-medewerkers werd opgestart.

#### **Gerealiseerde acties**

##### **1. Arbeidsreglementering**

- Goedkeuren, invoeren en toepassen van het arbeidsreglement.

##### **2. Datacaptatie**

- Maandelijks intern rapporteren (vanaf augustus 2016) over in- en uitdiensten.
- Voorbereiden van de ingebruikname van een nieuwe applicatie die toelaat om vanaf januari 2017 te rapporteren over bijkomende data (o.a. ziektecijfers, verhouding VTE ten opzicht van de asielinstroom).

##### **3. Samenwerking met de sociale partners**

- Voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van de sociale verkiezingen.
- Opstellen en goedkeuren van het huishoudelijk reglement voor de werking van de Ondernemingsraad (OR) en het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW)
- Installeren van de OR en het CPBW.
- Voorbereiden van het afsluiten van een CAO over de hertekening van de organisatiestructuur naar aanleiding van de functieclassificatie.
- Voorbereiden van het afsluiten van een CAO over de invoering van de functieclassificatie en de baremastructuur.

##### **4. Andere vormen van tewerkstelling**

- Opmaken van een raamovereenkomst voor het tewerkstellen van jobstudenten en interimkrachten
- Voorbereiden van de ontwikkeling van een beleid over het werken met niet-werknemers, zoals vrijwilligers en freelancers.

##### **5. Personeelsbevraging**

- Openstellen van de personeelspeiling van de Vlaamse overheid voor de werknemers, communiceren van de resultaten en ontwikkelen van acties.

---

**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).