

Jaarverslag 2015

30 MAART 2016

////////////////////////////////////
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.
////////////////////////////////////

Inhoud

1.	Inleiding	5
1.1.	Oprichting	5
1.2.	Werkingsgebied en vestigingsplaatsen	5
1.3.	Beleidskader	5
2.	Context	6
2.1.	Hervorming	6
2.2.	Verhoogde instroom	6
3.	Jaarverslag 2015	6
3.1.	Structuur	6
3.2.	Doelstellingenkader	7
4.	Inhoudelijk jaarverslag 2015	10
	Strategische doelstelling 1	10
	Operationele doelstelling 1.1	10
	JR.1.1.1 Inburgeraars krijgen een inburgeringstraject en trajectbegeleiding op maat.	10
	JR.1.1.2 Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie op maat.	18
	JR.1.1.3 Anderstaligen krijgen een deskundige en neutrale screening, oriëntatie en doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving.	23
	JR.1.1.4 Rechthebbende inburgeraars krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings- en inburgeringstrajecten.	27
	JR.1.1.5 Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidings-traject op maat.	29
	Operationele doelstelling 1.2	32
	JR.1.2.1 Specifieke doelgroepen krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.	32
	JR.1.2.2 Imams van erkende en niet-erkende moskeeën krijgen een inburgeringstraject op maat.	33
	JR.1.2.3 16- tot 18-jarige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.	35
	JR.1.2.4 Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen krijgen een inburgeringstraject op maat.	36
	JR.1.2.5 Personen van buitenlandse herkomst die vanuit Brussel en Wallonië instromen naar de brede Vlaamse Rand krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.	37
	JR.1.2.6 Het Agentschap onderzoekt de mogelijkheden tot het ontwikkelen van voor- en natrajecten op maat van inburgeraars die (nog) niet kunnen instappen in een inburgeringstraject of (nog) niet kunnen doorstromen naar een vervolgaanbod.	39

Operationele doelstelling 1.3	40
JR.1.3.1 Het Agentschap werkt structureel samen met prioritaire partners.	40
JR.1.3.2 Het Agentschap stemt in zijn regio's vraag en aanbod NT2 op elkaar af, uitgezonderd in Brussel.	42
Strategische doelstelling 2	43
Operationele doelstelling 2.1	43
JR.2.1.1 Lokale besturen en organisaties krijgen vorming en begeleiding op maat bij het wegwerken van integratie- en taaldrempels.	43
JR.2.1.2 Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod sociaal tolken en sociaal vertalen.	49
JR.2.1.3 Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op toegankelijke en kwaliteitsvolle juridische dienstverlening.	55
Operationele doelstelling 2.2	63
JR.2.2.1 Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen.	63
Operationele doelstelling 2.3	65
JR.2.3.1 Het Agentschap werkt vanuit de Vlaamse Commissie Integratiebeleid mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van het Horizontaal Integratiebeleidsplan.	65
JR.2.3.2 Het Agentschap 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> .	65
JR.2.3.3 Het Agentschap 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.	66
JR.2.3.4 Het Agentschap werkt een aanbod op maat van Brussel uit onder regie van de VGC.	67
Strategische doelstelling 3	68
Operationele doelstelling 3.1	68
JR.3.1.1 Het Agentschap ontwikkelt een eerste aanzet tot een conceptueel kader voor beeldvorming.	68
Operationele doelstelling 3.2	70
JR.3.2.1 Het Agentschap werkt samen met lokale partners aan innovatieve projecten in de publieke ruimte.	70

Strategische doelstelling 4	72
Operationele doelstelling 4.1	72
<hr/>	
JR.4.1.1 Het Agentschap stemt de organisatiestructuur af op de eigenheid van de organisatie en op de verwachtingen van stakeholders.	72
JR.4.1.2 Het Agentschap voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid.	73
JR.4.1.3 Het Agentschap digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten.	76
JR.4.1.4 Het Agentschap voert een transparant en gezond financieel beleid.	77
JR.4.1.5 Het Agentschap voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid.	78
<hr/>	
Operationele doelstelling 4.2	79
<hr/>	
JR.4.2.1 Het Agentschap voert in de transitiefase een HR-beleid in functie van een vlotte inkanteling van alle personeelsleden in het nieuwe organogram en een kwaliteitsvolle continuering van de werking.	79
<hr/>	

1. Inleiding

1.1. Oprichting

Het Agentschap Integratie en Inburgering (hierna het Agentschap) 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 Agentschap 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** kantelden de **5 provinciale Huizen van het Nederlands** in het Agentschap in. De dienstverlening op vlak van het Nederlands voor anderstaligen werd een bijkomende opdracht van het Agentschap.

1.2. Werkingsgebied en vestigingsplaatsen

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

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

1.3. Beleidskader

Het beleidskader van het Agentschap wordt gevormd door:

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

2. Context

2.1. Hervorming

De **twintig in het Agentschap ingekantelde organisaties en entiteiten** kennen elk een eigen ontstaans- en ontwikkelingsgeschiedenis. Dit vertaalt zich in een **grote regionale verscheidenheid** op vlak van organisatie-structuren en -culturen; relaties met externe belanghebbenden; HR-beleid; beschikbare meet-, opvolg- en kwaliteitssystemen; informatie- en communicatiestructuur; financieel beheer; facility- en ICT-beleid.

In 2015 werd de klemtoon gelegd op het meetbaar maken en analyseren van deze verscheidenheid in functie van **stroomlijning en het realiseren van efficiëntiewinsten**.

2.2. Verhoogde instroom

2015 werd gekenmerkt door een verhoogde instroom van asielzoekers en vluchtelingen. Vanaf augustus 2015 heeft dit een reële impact op de werking van het Agentschap. Vanaf dan nemen we maatregelen om extra capaciteit voor inburgeringstrajecten te creëren en –binnen de beschikbare middelen– in te spelen op bijkomende vragen van lokale besturen en organisaties. We begeleiden lokale besturen en organisaties bij de voorbereiding voor de opvang van asielzoekers en vluchtelingen. We ondersteunen hen met juridische dienstverlening en sociaal tolk- en vertaalhulp.

3. Jaarverslag 2015

3.1. Structuur

Het Agentschap 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. Volgende jaarplannen en -verslagen zullen volgens die structuur opgemaakt worden. Om vergelijkingen in de toekomst mogelijk te maken, is ook dit jaarverslag 2015 al in de structuur van het meerjarenplan gegoten.

De vier strategische doelstelling (SD) zijn vertaald in 10 operationele doelstellingen (OD) en 29 concrete jaarresultaten (JR). In het jaarverslag 2015 omschrijven we per jaarresultaat onze decretale **kerntaken** en geven we een overzicht van de concrete **processen** en **projecten** die we in 2015 realiseerden. De rapportage van de processen en projecten bevat een beschrijving van:

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

3.2. Doelstellingenkader

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

OD.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 Inburgeraars krijgen een inburgeringstraject en trajectbegeleiding op maat.
- JR.1.1.2 Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie op maat.
- JR.1.1.3 Anderstaligen krijgen een deskundige en neutrale screening, oriëntatie en doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving.
- JR.1.1.4 Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat.
- JR.1.1.5 Rechthebbende inburgeraars krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings- en inburgeringstrajecten.

OD.1.2 Het Agentschap ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten aan die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen.

- JR.1.2.1 Specifieke doelgroepen krijgen een vormings- en begeleidingstrajecten op maat.
- JR.1.2.2 Imams van erkende en niet-erkende moskeeën krijgen een inburgeringstraject op maat.
- JR.1.2.3 16- tot 18-jarige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.
- JR.1.2.4 Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen krijgen een inburgeringstraject op maat.
- JR.1.2.5 Personen van buitenlandse herkomst die vanuit Brussel en Wallonië instromen naar de brede Vlaamse Rand krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.
- JR.1.2.6 Het Agentschap onderzoekt de mogelijkheden tot het ontwikkelen van voor- en na-trajecten op maat van inburgeraars die (nog) niet kunnen instappen in een inburgeringstraject of (nog) niet kunnen doorstromen naar een vervolgaanbod.

OD.1.3 Het Agentschap en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant.

- JR.1.3.1 Het Agentschap werkt structureel samen met prioritaire partners.
- JR.1.3.2 Het Agentschap stemt in zijn regio's vraag en aanbod NT2 op elkaar af, uitgezonderd in Brussel.

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

OD2.1 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.

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

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

OD.2.2 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 onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen.

OD.2.3 Het Agentschap werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid.

JR.2.3.1 Het Agentschap werkt vanuit de Vlaamse Commissie Integratiebeleid mee aan de uitvoering en evaluatie van het Horizontaal Integratiebeleidsplan.

JR.2.3.2 Het Agentschap werkt vanuit het Vlaams Platform Radicalisering mee aan de uitvoering en evaluatie van het Vlaams Actieplan voor preventie van radicalisering.

JR.2.3.3 Het Agentschap werkt voor de uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid nauw samen en stemt, met het oog op een uniforme aanpak, af met de Agent-schappen die zijn opgericht in de steden Antwerpen en Gent.

JR.2.3.4 Het Agentschap werkt een aanbod op maat van Brussel uit onder regie van de VGC.

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 Agentschap verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.

JR.3.1.1 Het Agentschap ontwikkelt een eerste aanzet tot een conceptueel kader voor beeldvorming.

OD.3.2 Het Agentschap werkt aan interactie en participatie.

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

SD.4 Het Agentschap realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier.

OD.4.1 Het Agentschap heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.

JR.4.1.1 Het Agentschap stemt de organisatiestructuur af op de eigenheid van de organisatie en op de verwachtingen van stakeholders.

JR.4.1.2 Het Agentschap voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid.

JR.4.1.3 Het Agentschap digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten.

JR.4.1.4 Het Agentschap voert een transparant en gezond financieel beleid.

JR.4.1.5 Het Agentschap voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid.

OD.4.2 Het Agentschap voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.

JR.4.2.1 Het Agentschap voert in de transitiefase een HR-beleid in functie van een vlotte inkanteling van alle personeelsleden in het nieuwe organogram en een kwaliteitsvolle continuering van de werking.

4. Inhoudelijk jaarverslag 2015

Strategische doelstelling 1

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

Operationele doelstelling 1.1

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

JR.1.1.1 Inburgeraars krijgen een inburgeringstraject en trajectbegeleiding op maat.

— Kerntaak

Inburgering is bedoeld voor vreemdelingen van achttien jaar en ouder die zich langdurig in Vlaanderen of Brussel komen vestigen. Ook Belgen die niet in België geboren zijn en van wie minstens een van de ouders niet in België geboren is, behoren tot de doelgroep van het inburgeringsbeleid.

Het inburgeringstraject bestaat uit:

- een **cursus maatschappelijke oriëntatie**. Dat is een kennismaking met de Vlaamse en Belgische samenleving;
- een **basiscursus Nederlands als tweede taal**;
- **loopbaanoriëntatie**. Dat is begeleiding naar het vinden van werk of studies en het aanbod aan cultuur en vrije tijd;
- **trajectbegeleiding**. Dat is een individuele begeleiding van de inburgeraar.

Welk inburgeringstraject een inburgeraar volgt, is vastgelegd in zijn **inburgeringscontract**. Daarin staat welke cursussen hij zal volgen en waar en wanneer die zullen plaatsvinden. We houden daarbij maximaal rekening met de werk- en gezinssituatie, de leerbehoeften en vragen van de inburgeraars. We winnen, voor zover dat nodig is, advies in bij de VDAB.

Wie een inburgeringscontract ondertekent, gaat het engagement aan om **regelmatig** het vormingsprogramma te volgen. Dat wil zeggen dat de inburgeraar tijdens elk onderdeel van het vormingsprogramma minstens 80% van alle cursussen moet bijwonen. Bij het afronden van het inburgeringstraject ontvangt hij dan een **attest van inburgering**.

— Doelgroep

Alle inburgeraars hebben recht op een inburgeringstraject. Bepaalde categorieën zijn bovendien **verplicht** om een dergelijk traject te volgen. Het gaat om:

- personen die recent naar België gemigreerd zijn en zich in Vlaanderen gevestigd hebben;
- bedienaars van erediensten in een door de Vlaamse overheid erkende plaatselijke kerk- of geloofsgemeenschap.

De plicht tot inburgering geldt **niet in Brussel**.

Burgers van een lidstaat van de **Europese Unie, de Europees Economische Ruimte en Zwitserland** en hun familieleden zijn **vrijgesteld** van de verplichting. Die vrijstelling geldt niet voor familieleden van Belgen of voor inburgeraars met de Belgische nationaliteit die zich recent in Vlaanderen gevestigd hebben.

Verplichte inburgeraars die hun plicht niet nakomen en rechthebbende inburgeraars die hun inburgeringscontract niet naleven, kunnen een administratieve geldboete krijgen. Het systeem van administratieve geldboetes is niet van kracht in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

— Cijfers

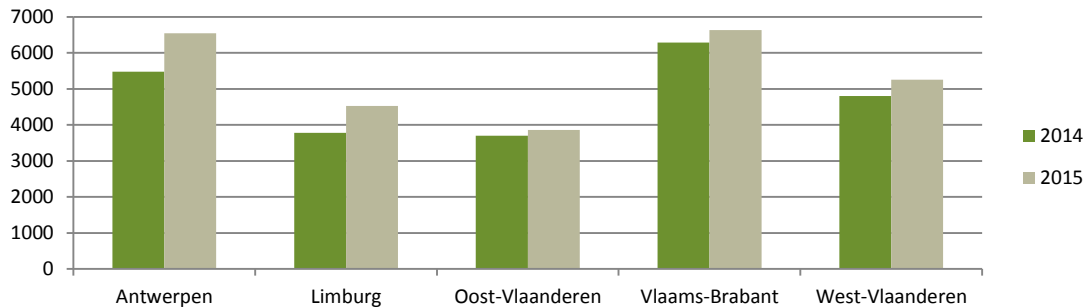
Instroom

In 2015 werden er in **Vlaanderen 37.045** nieuwkomers uit het Rijksregister geselecteerd als doelgroep van inburgering. Dat is een stijging van 9% ten opzichte van de instroom van 2014. In het **werkingsgebied van het Agentschap** ging het in 2015 om **26.814** personen. Dat is een stijging van 11% ten opzicht van de instroom van 2014.

▼ *Tabel 1: Instroom inburgeraars in Vlaanderen in 2014-2015*

	2014	2015
Antwerpen	5 475	6 543
Limburg	3 783	4 528
Oost-Vlaanderen	3 697	3 860
Vlaams-Brabant	6 289	6 632
West-Vlaanderen	4 805	5 251
Subtotaal	24 049	26 814
Stad Antwerpen	7 147	7 437
Stad Gent	2 801	2 794
Totaal	33 997	37 045

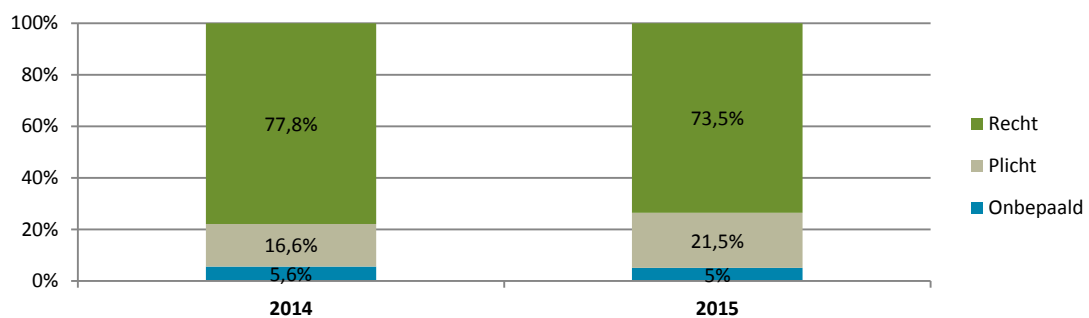
▼ *Figuur 1: Instroom inburgeraars in werkingsgebied Agentschap in 2014-2015*



Instroom naar doelgroep

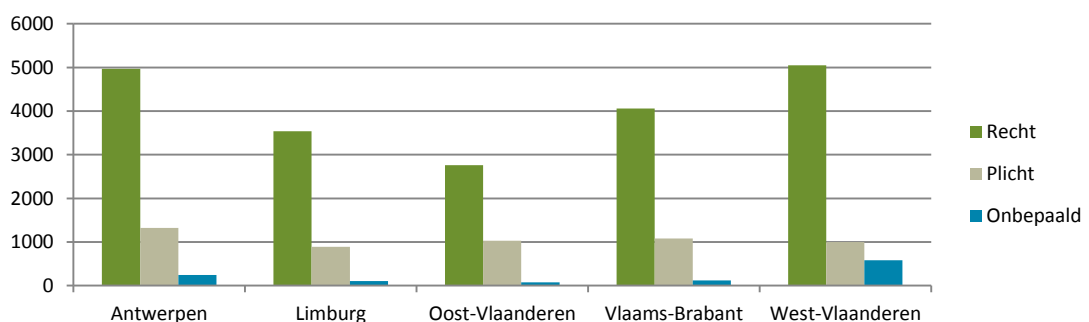
Van alle personen die in 2015 gedetecteerd werden als nieuwkomer in Vlaanderen was 73,5% rechthebbend inburgeraar. 21,4% was verplicht.

▼ *Figuur 2: Verdeling (%) doelgroep in de instroom van inburgeraars in Vlaanderen in 2014-2015*



Het deel van de nieuwkomers dat tot de groep van **rechthebbende** inburgeraars in Vlaanderen behoort, daalde in 2015, namelijk **van 77,8% naar 73,5%**. Binnen het werkingsgebied van het **Agentschap** was dat een daling van **78,9% naar 76%**. In regio Limburg behoorde 78,1% van de inburgeraars tot de rechthebbende groep. Het aandeel van de rechthebbende inburgeraars in de instroom van de regio's Antwerpen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen was 76 à 77%. In Oost-Vlaanderen was het aandeel van de rechthebbende inburgeraars het kleinst, namelijk 71,5%.

▼ *Figuur 3: Instroom inburgeraars in werkingsgebied Agentschap naar doelgroep in 2015*



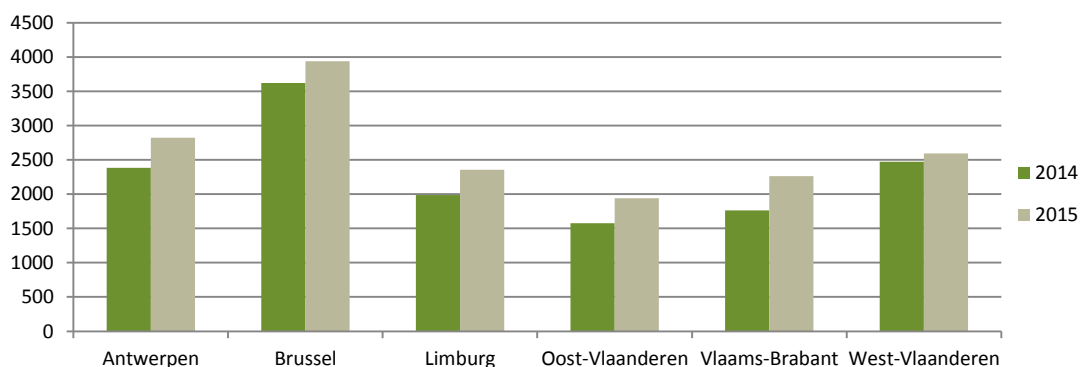
Eerste aanmeldingen

In 2015 hebben **22.520** personen zich voor het eerst aangemeld bij één van de **drie Agentschappen**. Het aantal aanmeldingen in Vlaanderen en Brussel is tussen 2014 en 2015 met **10,2% gestegen**. In het **werkingsgebied van het Agentschap** ging het in 2015 om **15.910** personen. Dat is een **stijging van 15,2%** ten opzicht van het aantal eerste aanmeldingen in 2014.

▼ *Tabel 2: Aanmeldingen inburgeraars in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015*

	2014	2015
Antwerpen	2 382	2 822
Brussel	3 621	3 938
Limburg	1 986	2 356
Oost-Vlaanderen	1 576	1 938
Vlaams-Brabant	1 764	2 261
West-Vlaanderen	2 470	2 595
Subtotaal	13 799	15 910
Stad Antwerpen	5 199	5 243
Stad Gent	1 434	1 367
Totaal	20 432	22 520

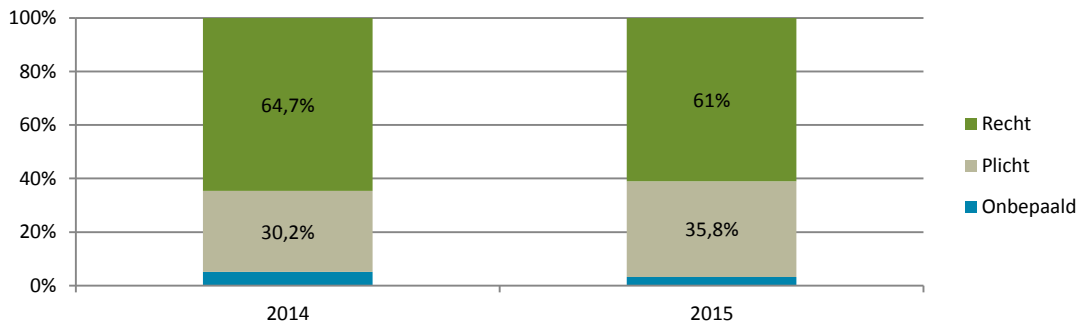
▼ *Figuur 4: Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied Agentschap in 2014-2015*



Eerste aanmeldingen naar doelgroep

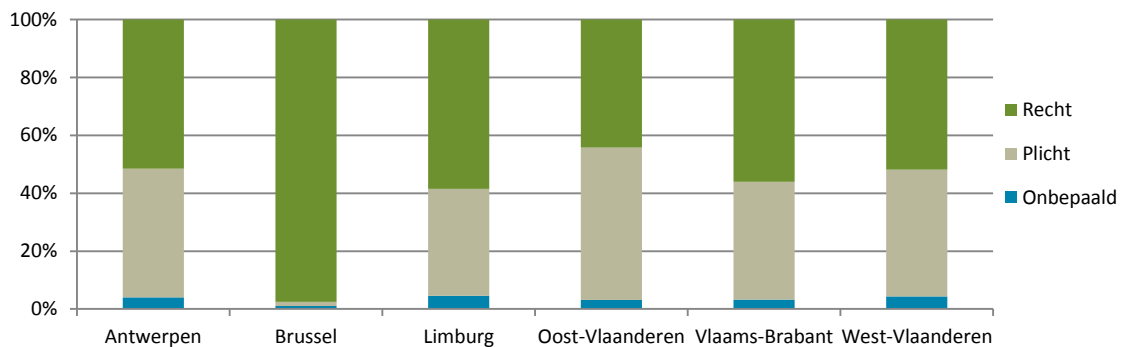
Van alle personen die zich in 2015 voor het eerst aanmeldde in Vlaanderen en Brussel was **61% rechthebbend** inburgeraar. **35,8%** was **verplicht**.

▼ *Figuur 5: Verdeling (%) doelgroep van de aangemelde inburgeraars in Vlaanderen en Brussel in 2015*



Het aandeel **rechthebbenden** van de aangemelde personen in **Vlaanderen en Brussel daalde** in 2015, namelijk van **64,7% naar 61%**. In het werkingsgebied van het **Agentschap** ging het om een daling van **67%** naar **63,8%**. In regio Limburg behoorde 58,5% tot de rechthebbende groep, in regio Vlaams-Brabant (56,1%). Het aandeel rechthebbenden bij de aangemelde personen in de regio's Antwerpen en West-Vlaanderen was respectievelijk 51,5% en 51,8%. In Oost-Vlaanderen was het aandeel rechthebbenden 44,2%. In Brussel zijn er zoals vermeld geen verplichte inburgeraars.

▼ *Figuur 6: Verdeling (%) doelgroep van de aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied Agentschap in 2015*



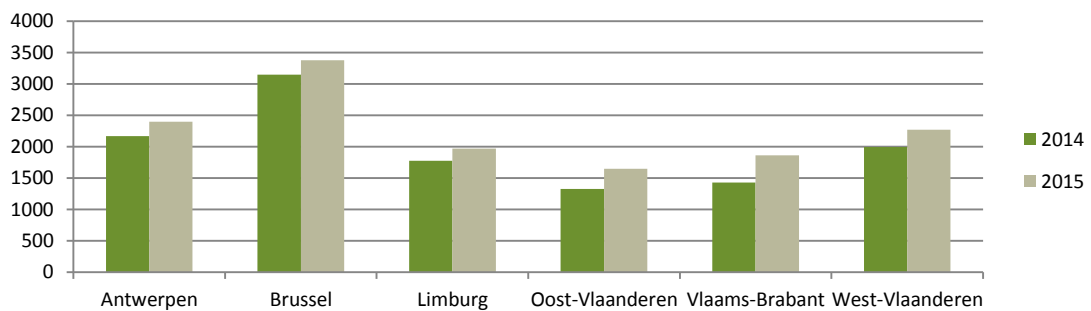
Eerste ondertekende inburgeringscontract

In 2015 hebben **19.483** nieuwkomers in **Vlaanderen en Brussel** voor het eerst een inburgeringscontract ondertekend. Dat is een stijging van 10,5% ten opzichte van 2014. In het **werkingsgebied van het Agentschap** ging het in 2015 om **13.524** personen. Dat is een stijging van 14,2% ten opzicht van 2014.

▼ *Tabel 3: Eerste ondertekende inburgeringscontract in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015*

	2014	2015
Antwerpen	2 168	2 400
Brussel	3 148	3 374
Limburg	1 776	1 969
Oost-Vlaanderen	1 326	1 648
Vlaams-Brabant	1 427	1 862
West-Vlaanderen	1 995	2 271
Subtotaal	11 840	13 524
Stad Antwerpen	4 491	4 679
Stad Gent	1 299	1 280
Totaal	17 630	19 483

▼ *Figuur 7: Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied Agentschap 2014-2015*

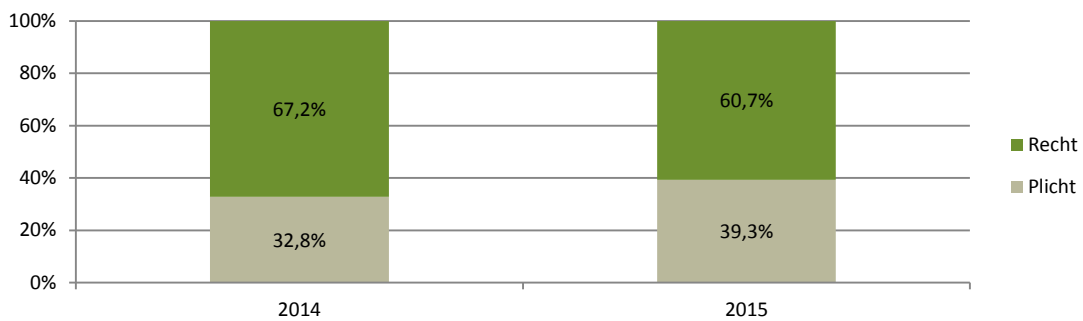


Eerste ondertekende inburgeringscontract naar doelgroep

In Vlaanderen en Brussel werd in 2015 60,7% van de contracten afgesloten door rechthebbende inburgeraars en 39,3% door verplichte inburgeraars.

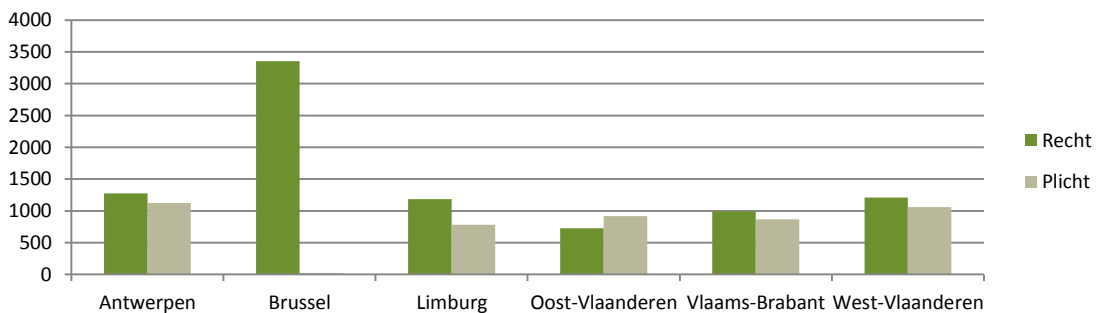
Wanneer we enkel naar **Vlaanderen** kijken, ging het om **52,6% afgesloten contracten door rechthebbenden** en **47,4% door verplichte inburgeraars**. In vergelijking met 2014, zien we dat het aandeel van de rechthebbende inburgeraars in het aantal contracten, afgesloten in Vlaanderen en Brussel gedaald is (67,2% in 2014 naar 60,7% in 2015). Het aandeel verplichte inburgeraars is gestegen van 32,8% 2014 naar 39,3% in 2015).

▼ *Figuur 8: Verdeling (%) doelgroep eerste ondertekende inburgeringscontract in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015*



Binnen het **werkingsgebied van het Agentschap** was het aandeel afgesloten contracten met rechthebbende inburgeraars in de regio Limburg het grootst. Daar tekende 60,2% rechthebbende inburgeraars een eerste inburgeringscontract. In de regio's Antwerpen, Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen werd bijna 53,5% van de afgesloten contracten ondertekend door rechthebbenden. Brussel niet meegerekend, is het aandeel contracten met rechthebbende inburgeraars in regio Oost-Vlaanderen het kleinst (44,2%).

▼ *Figuur 9: Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied Agentschap naar doelgroep in 2015*



Inburgeringsattesten

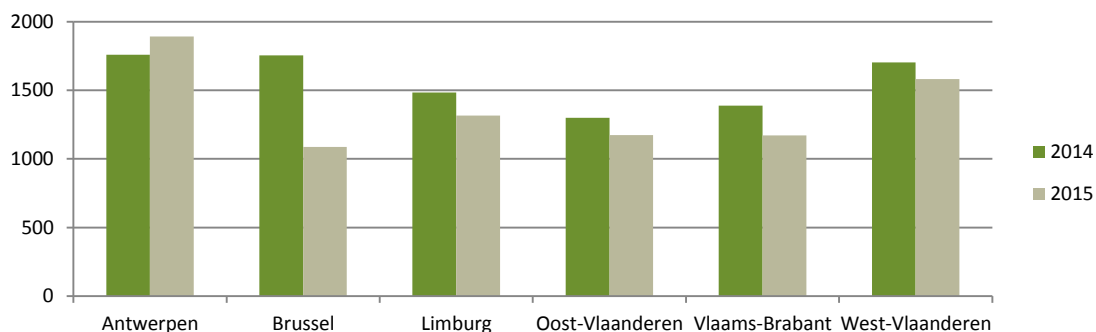
In 2015 behaalden **13.065** inburgeraars in **Vlaanderen en Brussel** een inburgeringsattest. Binnen het werkingsgebied van het **Agentschap** werden **8220** attesten afgeleverd. De personen die een attest behaald hebben in 2015 zijn vaak in 2014 of nog eerder met hun inburgeringstraject begonnen.

▼ *Tabel 4: Inburgeringsattesten in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015*

	2014	2015
Antwerpen	1758	1892
Brussel	1754	1086
Limburg	1484	1316
Oost-Vlaanderen	1300	1174
Vlaams-Brabant	1389	1170
West-Vlaanderen	1702	1582
Subtotaal	9387	8220
Stad Antwerpen	4334	3901
Stad Gent	933	944
Totaal	14654	13065

Het aantal afgeleverde inburgeringsattesten is in **Vlaanderen en Brussel** gedaald van **14.654** in 2014 naar **13.065** in 2015. Dat is een daling van ongeveer 11%. De **daling** binnen het **werkingsgebied van het Agentschap** bedraagt **12,4%**. Die daling is mogelijk te verklaren door de verlenging van het verplichte NT2-traject (van richtgraad 1.1 tot richtgraad 1.2.) vanaf september 2014.

▼ *Figuur 10: Inburgeringsattesten in werkingsgebied Agentschap in 2014-2015*



JR.1.1.2 Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie op maat.

— Kerntaak

De **cursus maatschappelijke oriëntatie** (MO) wordt aangeboden door het Agentschap. Een standaardaanbod duurt 60 uur. De cursist kan de lessen volgen in zijn eigen taal of in een contacttaal. De lessen worden niet alleen overdag maar ook 's avonds en in het weekend aangeboden.

Tijdens de cursus MO **maken inburgeraars kennis met de Vlaamse en Belgische samenleving**. Deelnemers krijgen **kennis en vaardigheden** aangereikt die ze nodig hebben om actief aan de samenleving deel te nemen. Daarbij wordt steeds vertrokken vanuit de **voorkennis en leerbehoeften** van de inburgeraars. Naast kennis en vaardigheden staan ook **waarden en normen** centraal.

De cursus MO is **erkend als beroepsopleiding**. Deelnemers die ingeschreven zijn voor een cursus voor minimaal 32 uur, komen in aanmerking voor **educatief verlof**.

— Cijfers

Cursussen MO

In 2015 werden in **Vlaanderen en Brussel 1122** cursussen maatschappelijke oriëntatie **gestart**. Het aantal cursussen is tussen 2014 en 2015 met 1,8% gedaald. Binnen het werkingsgebied van het **Agentschap daalde** het aantal gestarte cursussen van **754** in 2014 naar **707** in 2015.

▼ Tabel 5: Aantal gestarte cursussen MO in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015

	2014	2015
Antwerpen	130	130
Brussel	140	144
Limburg	138	108
Oost-Vlaanderen	84	102
Vlaams-Brabant	122	103
West-Vlaanderen	140	120
Subtotaal	754	707
Stad Antwerpen	318	351
Stad Gent	71	64
Totaal	1143	1122

In tabel 6 zijn de **talen** opgenomen waarin cursussen MO door ons zijn aangeboden (**32 talen** in 2015). De meeste inschrijvingen waren er voor de talen Arabisch, Engels, Frans, Nederlands, Roemeens en Pools.

▼ *Tabel 6: Aantal gestarte cursussen MO in werkingsgebied Agentschap in 2015 naar taal*

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Engels	28	15	17	19	24	25	128
Arabisch	12	36	17	22	16	22	125
Frans	9	51	7	17	22	11	117
Nederlands	18	1	9	9	24	7	68
Roemeens	15	3	6	6	5	8	43
Pools	7	2	11	9	2	11	42
Russisch	6	5	7	5	2	8	33
Spaans	5	8	4	4	2	5	28
Turks	3	3	10	6			22
Farsi		3	3	1		4	11
Portugees	5		1	1	1	3	11
Bulgaars		3	4			1	8
Hindi			6			2	8
Albanees	2	1	1	1		2	7
Marokkaans	7						7
Chinees	2			1	1	1	5
Thais	2		1	1		1	5
Urdu	2	3					5
Dari	4						4
Pashtu	1	2				1	4
Tibetaans		3				1	4
Tigrinya		1				3	4
Italiaans			2			1	3

Taal	Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost- Vlaanderen	Vlaams- Brabant	West- Vlaanderen	Totaal
Nepalees					2	1	3
Peul		3					3
Koerdisch	1				1		2
Tamazight (Berbers)	1	1					2
Grieks			1				1
Hongaars						1	1
Punjabi						1	1
Servo-Kroatisch			1				1
Somali					1		1
Totaal	130	144	108	102	103	120	707

Cursisten MO

In 2015 volgden 16.653 cursisten een eerste les maatschappelijke oriëntatie. Binnen het werkingsgebied van het Agentschap ging het om **11.003 cursisten**. We kunnen geen betrouwbare vergelijking maken met het aantal cursisten dat in 2014 een eerste les MO volgden. Tijdens de overgang van het oude cliëntvolgsysteem M@trix naar het nieuwe cliëntvolgsysteem KBI-Connect was een correcte registratie van het aantal cursisten met een eerste lesmoment niet mogelijk.

▼ Tabel 7: Aantal cursisten MO in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015

	2014	2015
Antwerpen	1 880	2 311
Brussel	2 466	2 504
Limburg	1 622	1 632
Oost-Vlaanderen	1 097	1 359
Vlaams-Brabant	953	1 496
West-Vlaanderen	1 953	1 701
Subtotaal	9 971	11 003
Stad Antwerpen	2 588	4 629
Stad Gent	1 093	1 021
Totaal	13 652	16 653

— Project Vlaams werkkader MO

Objectief

Met een uniform werkkader MO willen we een gelijke behandeling van de inburgeraar én leerkrachten MO als werknemers van het Agentschap tot stand brengen.

Context

Binnen het Agentschap zijn er grote verschillen tussen de regio's in het aanbod MO en de bijhorende planning. Het gaat onder meer om:

- het personeelsstatuut en de inzet van de leerkrachten MO;
- het aantal lesplaatsen (centrale en decentrale organisatie van het aanbod MO);
- de flexibiliteit van het aanbod MO (avond-, weekend- en vakantieaanbod, aantal cursussen);
- de diversifiëring van het aanbod MO (bv. geïntegreerde cursussen MO/NT2, MO op maat van specifieke doelgroepen);
- de kwaliteit van MO op vanuit een agogisch/didactisch perspectief.

Concept

De realisatie van een uniform werkkader impliceert het **definiëren en valideren van principes** voor de **planning** MO en het **takenpakket** van de leerkrachten MO. Aangezien deze principes een grote impact hebben op de werking en tewerkstelling gaan we gefaseerd te werk. Uiterlijk tegen 1 januari 2017 willen we beschikken over een uniform aanbod MO en bijhorende planning.

Gerealiseerde acties 2015

Interne bevestigingen en oefeningen leidden in 2015 tot het definiëren van **principes voor het aanbod MO**. Dat zijn:

1. We voorzien naast het regulier aanbod in een specifiek aanbod op maat.
2. We bieden hetzelfde niveau van klantgerichtheid voor alle inburgeraars (dezelfde aanpak voor rechthebbers en verplichten).
3. We definiëren jaarlijks voor welke doelgroepen we een specifiek aanbod op maat uitwerken (met afwijkingen op geldende principes binnen regulier aanbod).
4. We streven binnen het regulier aanbod naar een aanbod MO:
 - in de moedertaal, gegeven door een moedertaalspreker;
 - per scholingsniveau;
 - binnen een termijn van 3 maanden;
 - binnen de grenzen van zorgregio's (waarbinnen inburgeraar zich verplaatst voor zorg- en dienstverlening);
 - begeleid door een leerkracht MO in vast dienstverband (ingeschakeld binnen zorgregio's);
 - met 15 deelnemers per groep;
 - met een standaard lesduur van 60 uren (minimum vastgelegd op 45 uren);
 - met vaste opstartmomenten;
 - afgestemd op het aanbod NT2 (op Vlaams niveau).

Bij de opmaak van de Vlaamse planning MO in september 2016 houden we een eerste keer rekening met deze principes. We inventariseren, evalueren en sturen bij waar nodig (2016-2017).

Ook definieerden we het **takenpakket van leerkracht MO**. Een voltijdse leerkracht MO, die 1620 uren ter beschikking heeft, zal minstens 600 lessen per jaar presteren. Afwijkingen worden casus per casus en pro rata bekeken. Een gedetailleerd overzicht van het takenpakket werd opgemaakt. Dat bestaat in hoofdlijnen uit: (1) overleg en ondersteuning, (2) vorming en bijscholing en (3) de cursus MO. We streven ernaar dat minstens 70% van de uren naar de cursus MO kan gaan.

Documenten

Een gedetailleerd overzicht van het takenpakket van de leerkracht MO kan worden opgevraagd.

— Proces Resultaatsverbintenis

Context

Om de resultaten die inburgeraars behalen meer zichtbaar te maken, wordt op 29 februari 2016 de resultaatsverbintenis ingevoerd. Daarmee wordt uitvoering gegeven aan de vervanging van de inspanningsverplichting voor het volgen van een inburgeringstraject door een resultaatsverbintenis, 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 geslaagd is voor MO en NT2.

Concept

Om te slagen voor het vormingsonderdeel MO zal een cursist geëvalueerd worden op basis van vier criteria. Er wordt van hem verwacht dat hij:

1. regelmatig deelneemt;
2. actief deelneemt;
3. een actieplan heeft;
4. twee acties uit het actieplan uitgevoerd heeft.

De eerste twee criteria worden permanent geëvalueerd door de leerkracht MO. Voor de laatste twee criteria hanteert de leerkracht het principe van een eindevaluatie. De cursist slaagt voor het vormingsonderdeel MO als hij geslaagd is voor ieder van de vier evaluatiecriteria.

Gerealiseerde acties 2015

Om de invoering van de resultaatsverbintenis voor te bereiden werden in 2015 volgende acties gerealiseerd:

- uitwerken van een evaluatieprocedure, in samenwerking met vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en In-Gent vzw;
- opstellen en vertalen van een evaluatiereglement voor de inburgeraar, in samenwerking met vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en In-Gent vzw;
- informeren van leerkrachten MO, pedagogische experts en vormingscoördinatoren over de evaluatieprocedure;
- opleiden van pedagogisch experts.

- voorbereiden van noodzakelijke aanpassingen in KBI Connect, in samenwerking met vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en In-Gent vzw;
- bepalen van de rolverdeling tussen leerkracht MO en trajectbegeleider bij het evalueren en begeleiden, in samenwerking met de staf operationele diensten.

Documenten

Het actieplan *Implementatie van de resultaatsverbintenis* en het evaluatiereglement kunnen worden opgevraagd.

JR.1.1.3 **Anderstaligen krijgen een deskundige en neutrale screening, oriëntatie en doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving.**

— Kerntaak

Op 1 oktober 2015 werden de provinciale Huizen van het Nederlands ondergebracht in het Agentschap. Vanaf dan kunnen anderstaligen (die aan de voltijdse leerplicht hebben voldaan) bij ons terecht voor alle **informatie over cursussen Nederlands als tweede taal (NT2)** uit de regio. We organiseren zelf geen cursussen maar werken daarvoor samen met alle NT2-aanbieders uit de regio. Via een **gesprek** of een **test** verwijzen we anderstaligen door naar de **meest geschikte cursus**. Daarbij wordt rekening gehouden met allerlei factoren zoals het niveau Nederlands, de leersnelheid, de gewenste lesplaats en – frequentie en de reden om de taal te leren.

Het Agentschap werkt aan de **optimalisering van het aanbod NT2**. We coördineren de realisatie van een **behoeftegedkend** aanbod NT2 (zowel naar capaciteit als naar inhoudelijke en organisatorische afstemming op de noden van de anderstalige).

Ook het **testen van de kennis van het Nederlands** van anderstaligen en het **uitreiken van bewijzen van taalniveau Nederlands** wordt een bevoegdheid van het Agentschap. Daartoe ontwikkelt het Nederlandse Bureau ICE (een onafhankelijke aanbieder van toetsen en examens) een testbatterij. Bureau ICE werkt hiervoor nauw samen met ons, met de stedelijke Agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel.

— Cijfers

Gesprekken

In 2015 zijn er **in Vlaanderen en Brussel 72.354** unieke personen bij de Huizen van het Nederlands langsgelopen. Personen kunnen in meerdere Huizen van het Nederlands én in verschillende jaren een gesprek hebben. Ze werden in tabel 6 slechts één keer meegeteld in de totalen. Het aantal gesprekken met unieke personen daalde met 1,2% ten opzichte van 2014.

▼ Tabel 8: Aantal unieke personen met een gesprek in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015

	2014	2015
Antwerpen	5 583	6 556
Limburg	5 059	6 290
Oost-Vlaanderen	7 314	7 256
Vlaams-Brabant	10 365	8 856
West-Vlaanderen	6 637	7 509
Stad Antwerpen	14 315	12 205
Brussel	16 816	17 464
Stad Gent	8 778	7 879
Totaal	73 240	72 354

Gesprekken naar type

In 2015 zijn er in **Vlaanderen en Brussel 101.192** gesprekken uitgevoerd. Binnen het werkingsgebied van het **Agentschap** ging het om **44.587** gesprekken. 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**).

▼ Tabel 9: Aantal uitgevoerde gesprekken naar type in Vlaanderen en Brussel naar type in 2015

	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode gesprek	Totaal
Antwerpen	7 234	143	81	7 458
Limburg	7 628	99	70	7 797
Oost-Vlaanderen	10 112	85	152	10 349
Vlaams-Brabant	9 660	512	414	10 586
West-Vlaanderen	8 058	132	207	8 397
Subtotaal	42 692	971	924	44 587
Stad Antwerpen	16 874	507	152	17 533
Brussel	23 470	1 490	28	24 988
Stad Gent	13 582	68	434	14 084
Totaal	96 618	3 036	1 538	101 192

Testen naar type

In 2015 zijn er in **Vlaanderen en Brussel 51.689 testen** afgenomen. Binnen het werkingsgebied van het **Agentschap** gaat het om **24.600 testen**. De verschillende typen van testen zijn:

- **Covaartest.** Mede op basis van deze cognitieve vaardigheidstest wordt de leervaardigheid en het leertraject van de kandidaat-cursist bepaald. Deze oriëntering is bindend voor de aanbieders NT2;
- **CVO-instaptest.** Daarmee wordt gepeild naar het reeds verworven niveau van het Nederlands om het instapniveau in een reguliere cursus te bepalen;
- **CBE-instaptest.** Dat is een lees- en schrijftest. Bij gebrekkige alfabetisering of bij twijfel wordt er meestal doorverwezen naar CBE voor verdere testing;
- **Civiele testen**, meer bepaald:
 - de **vrijstellingsproef inburgering**. Die test gaat na of de inburgeraar een vrijstelling kan krijgen voor het luik NT2 in het inburgeringstraject.;
 - **COC-test**. Die preselectietest gaat na of de kandidaat-sociaal tolk of sociaal vertaler voldoet aan de taalvereisten om in te stappen in het opleidingstraject sociaal tolken of sociaal vertalen;
 - **Kind & Gezin test**. Die test gaat na of de kandidaat voldoet aan de taalvoorwaarden om te werken als kinderbegeleider of verantwoordelijke bij Kind & Gezin.

▼ *Tabel 10: Aantal testen in Vlaanderen en Brussel naar type in 2015*

	Covaar	CBE Instaptesten	CVO instaptesten	Civiele testen	Totaal
Antwerpen	3 209	1	1 243	76	4 529
Limburg	3 010	557	1 162	148	4 877
Oost-Vlaanderen	2 025	42	2 522	13	4 602
Vlaams-Brabant	2 651	0	2 907	4	5 562
West-Vlaanderen	3 863	0	1 043	124	5 030
Subtotaal	14 758	600	8 877	365	24 600
Stad Antwerpen	2 834	2 334	3 325	31	8 524
Brussel	6 044	211	6 457	1 081	13 793
Stad Gent	2 159	14	2 542	57	4 772
Totaal	25 795	3 159	21 201	1 534	51 689

— Project NIVO

Objectief

We willen de **gelijke behandeling van elke kandidaat-cursist NT2** garanderen en de **objectiviteit** bij screening en oriëntering naar het aanbod NT2 binnen de Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO) door:

- ontwikkeling van een **uniforme toetsbatterij**, met instaptoetsen voor alle niveaus NT2 voor de CVO en afgestemd op de nieuwe Opleidingsprofielen NT2 voor CVO;
- oplevering van een **handleiding** en verantwoording;
- organisatie van **vorming** voor alle Huizen van het Nederlands (HvN)
- opname van de toetsbatterij in de **reguliere werking**.

Context

De Huizen van het Nederlands werkten in het verleden met verschillende instaptoetsen NT2. De Huizen streven al enkele jaren op verschillende vlakken naar een **uniforme werking** en naar **uniforme instaptoetsen NT2**. Vanaf september 2015 werken de CVO's met **nieuwe Opleidingsprofielen NT2**. In de nieuwe opleidingsprofielen NT2 voor CVO is het mogelijk om (vanaf A2 Waystage) een verschillend mondeling en schriftelijk traject NT2 te volgen. De bestaande instaptoetsen NT2 waren hier niet op afgestemd.

Naar aanleiding van de nieuwe opleidingsprofielen NT2 voor CVO zijn de Huizen van het Nederlands in 2015 effectief gestart met de uniformisering van de instaptoetsen NT2. Dit werk werd gerealiseerd binnen het project *NIVO* (NT2 instaptoetsen Volwassenenonderwijs).

Gerealiseerde acties 2015

1. Instaptoetsen

We ontwikkelden **acht NT2 instaptoetsen Volwassenenonderwijs** (telkens een versie A en versie B van instaptoets A2, instaptoets B1 1&2, instaptoets B1 3&4 en instaptoets B2&C1). Alle Huizen van het Nederlands en geïnteresseerde Centra voor Volwassenenonderwijs en Centra voor Basiseducatie (49 docenten NT2 van 27 verschillende centra) werden bij het ontwikkelproces betrokken.

2. Vormingen

We organiseerden vormingen over de toepassing van de nieuwe instaptoetsen NT2 voor consulenten en docenten. Namen deel: 100 consulenten van het Huis van het Nederlands Brussel, Atlas, In-Gent en het Agentschap en 152 docenten NT2 van 47 Centra voor Volwassenenonderwijs.

3. Handleiding

We leverden de *NIVO handleiding en verantwoording* op.

Documenten

De Handleiding en verantwoording NT2 Instaptoetsen VolwassenenOnderwijs kan worden opgevraagd.

JR.1.1.4 Rechthebbende inburgeraars krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings- en inburgeringstrajecten.

— Project Agentschapsbrede aanpak bereik rechthebbenden

Objectief

Meer rechthebbenden doorlopen succesvol een inburgeringstraject **op maat** doordat inburgeraars, doorverwijzers en de brede samenleving inburgering als een **meerwaarde** ervaren en hierover in dialoog gaan.

Context

De instroom van rechthebbende inburgeraars in Vlaanderen en Brussel verandert voortdurend. Onder meer de grootte, nationaliteit, reden van verblijf, duur van verblijf en migratieachtergrond fluctueren. De voornaamste vaststellingen zijn:

- de stijging van intra-Europese migratie en arbeidsmigratie;
- de stijging van het aandeel EU-migranten in de doelgroep rechthebbende inburgeraars;
- sterke regionale verschillen in de doelgroep van rechthebbende inburgeraars.

Uit het rapport van de onderwijsinspectie¹ blijkt dat alle onthaalbureaus, op 1 januari 2015 ingekanteld in het Agentschap Integratie en Inburgering met uitzondering van de stedelijke onthaalbureaus Gent en Antwerpen, in het werkjaar 2013-2014 de stap naar actieve werving van rechthebbende inburgeraars zetten. Dit als gevolg van de confrontatie met een daling van verplichte inburgeraars.

“De werving gebeurt op verschillende directe en minder directe manieren en in een aantal gevallen zeer inventief. Een greep uit de acties: infomomenten organiseren voor toeleiders, specifieke groepen van nieuwe instromers en NT2-cursistengroepen; aanwezig zijn op interculturele evenementen en infomarkten van organisaties zoals welzijns- en vrijetijdsmarkten; een loket of informatiestand installeren bij de dienst Bevolking van de steden; banners plaatsen op de websites van gemeentes, zelforganisaties en Poolse, Roemeense, Russische... online-fora; oud-inburgeraars ambassadeurs maken voor hun taalgroep; NT2-taalstages organiseren in het onthaalbureau...”

Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering, p. 47

Voor de onderwijsinspectie is het duidelijk dat met de stijging van het aantal rechthebbenden ook de vraag naar meer differentiatie van het standaardaanbod binnen de muren van de onthaalbureaus zal toenemen. Wie niet passend bediend kan worden, zal immers ervan afzien zich voor langere tijd te verbinden tot een inburgeringscontract met sanctiemogelijkheden. Het zal een verruiming van de bestaande kaders vragen om nog prominenter de stap naar maatwerk te zetten én hierbij samenwerkingspartners te betrekken.²

¹ 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014)

² 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014), p. 84 en p. 88

Concept

We kiezen inzake het bereik **van rechthebbende** inburgeraars voor een **Agentschapsbrede aanpak**. In 2015 werd een ontwerp van plan van aanpak opgemaakt. In dat ontwerp zijn acties op korte, middellange en langere termijn geclusterd onder negen doelstellingen:

- **Monitoring van evoluties in instroom en profielen** van rechthebbende inburgeraars via de KBI stellen ons in staat om (1) gerichte wervingsinitiatieven te ontwikkelen, evalueren en bij te sturen; en (2) een gebiedsdekkend aanbod te realiseren.
- **Analyses van de behoeften en tevredenheid** van de rechthebbende doelgroepen stellen ons in staat om een kwalitatief en behoeftedekkend aanbod op maat te ontwikkelen, evalueren en bij te sturen.
- **Sensibilisering** van en **vorming** voor interne **medewerkers** versterken het klantgericht en wervend handelen.
- **Fysieke en inhoudelijke drempels** worden **weggewerkt** om de toegankelijkheid van het inburgeringsaanbod te verhogen.
- **Gerichte wervingscommunicatie** verhoogt het bereik van de rechthebbende doelgroepen.
- **Bekendmakingsacties** geven het inburgeringsaanbod een herkenbare en betrouwbare uitstraling.
- **Netwerking en samenwerking** verhogen de betrokkenheid van (lokale) partners en het aantal doorverwijzingen.
- **Regionale proefprojecten** worden opgezet en gedeeld om maximaal te kunnen inspelen op de dynamische context en veranderende doelgroep.
- **Afstemming op Vlaams niveau** met de **decretaire partners** versterkt de regierol van het Agentschap.

Gerealiseerde acties 2015

1. Monitoring van evoluties in instroom en profielen

- We definieerden gezamenlijke kernindicatoren inburgering en NT2 in overleg met vzw Integratie en Inburgering Antwerpen, In-Gent vzw en het Huis van het Nederlands Brussel als basis voor de realisatie van een periodieke monitoring via de Kruispuntbank Inburgering.
- We maakten overzichtsrapporten over de instroom van vluchtelingen en asielzoekers voor intern gebruik en voor het beleid van de Vlaamse Overheid op basis van gegevens van het Commissariaat-Generaal van de Vluchtelingen en Staatlozen, de KBI en Fedasil.

2. Gerichte wervingscommunicatie

We analyseerden de bestaande wervingscommunicatie voor rechthebbende inburgeraars en formuleerden daarbij vaststellingen en aanbevelingen.

3. Bekendmakingsacties en proefprojecten

We continueerden de regionale wervingsacties en proefprojecten van de ingekantelde organisaties. Zie Operationele Doelstelling 1.2.

4. Samenwerking en afstemming

We inventariseerden voorstellen en goede praktijken om te komen tot stroomlijning en optimalisatie inzake: wervingsacties; afstemming Maatschappelijke Oriëntatie en NT2; gezamenlijke trajecten met sociale partners; flexibel aanbod (e-learning, blended learning). Zie Operationele Doelstelling 1.3.

JR.1.1.5 Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidings-traject op maat.

— Kerntaak

De inburgering van minderjarige anderstalige nieuwkomers gebeurt niet via een inburgeringstraject, maar vooral door school te lopen. Net zoals voor hun leeftijdsgenoten, geldt voor minderjarige anderstalige nieuwkomers het recht op onderwijs en de leerplicht. Veel scholen organiseren onthaalonderwijs dat tot doel heeft hen zo snel mogelijk Nederlands te leren en hen te integreren. Voor het basisonderwijs gebeurt dat via de reguliere klaspraktijk; voor het secundair onderwijs is dat via de onderwijsvorm en studierichting die het nauwst aansluit bij hun individuele capaciteiten.

Het **Agentschap** verzorgt de **toeleiding van minderjarige anderstalige nieuwkomers naar een geschikte school of naar het onthaalonderwijs**. Als dat nodig is, worden ze ook begeleid naar welzijns- en gezondheidsvoorzieningen. De gemeente informeert hen over het socioculturele aanbod (bijvoorbeeld verenigingen, sportieve en culturele activiteiten, jeugdvoorzieningen) in de gemeente.

Om minderjarige nieuwkomers zo snel als mogelijk onderwijs te laten volgen, verzorgen we niet enkel toeleidingstrajecten. We investeren ook sterk in netwerking met de verschillende toeleiders en maken met lokale partners structurele afspraken.

— Cijfers

Context

Het aantal toeleidingstrajecten van minderjarige nieuwkomers naar onderwijs is eerder gering. De kinderen van nieuwkomers die zich aanmelden in een van onze vestigingen, zijn vaak al door lokale partners toegeleid naar onderwijs. Daarnaast verschilt de uitbouw van de minderjarigenwerking erg van regio tot regio.

Uit het rapport van de onderwijsinspectie³ blijkt dat de onthaalbureaus verschillend inzetten op de volgende kwaliteitscriteria:

- het ontwikkelen van een detectie- en wervingsstrategie om (de ouders van) leerplichtige minderjarigen te bereiken;
- de bekendmaking van de minderjarigenwerking;
- het stimuleren van kleuterparticipatie;
- het toeleiden van minderjarigen naar onderwijsinstellingen met aandacht voor bemiddelen, doorverwijzen en opvolgen;
- de samenwerking met het LOP en het CLB voor een doorverwijzing van minderjarigen en het signaleren van problemen;
- de doorverwijzing van minderjarigen naar welzijns- en gezondheidsvoorzieningen met aandacht voor opvolgen;
- het aanzetten van jongeren tot socio-culturele participatie;
- opvoedingsondersteuning en ouderparticipatie.

.....
³ 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014), p.128

Naast mensen en middelen, zijn deze verschillen tussen de onthaalbureaus volgens de onderwijsinspectie grotendeels te verklaren vanuit hun historiek en context.

“In de bureaus waar de werking sterk(er) is, is er een voorgeschiedenis van minderjarigenwerking die het ontstaan van het onthaalbureau voorafgaat en/of zijn er opdrachten hierrond gegroeid in opdracht van/samenwerking met partners.”

Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering, p. 67

De aanbevelingen van de onderwijsinspectie voor de uitbouw van de minderjarigenwerking krijgen een vertaling in ons meerjarig beleidsplan 2016-2019.

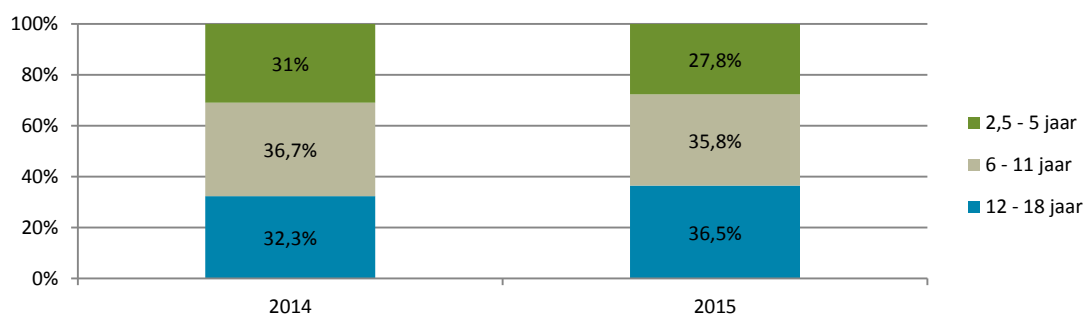
Instroom

In 2015 waren er in Vlaanderen **11.496** minderjarige nieuwkomers tussen 2,5 en 18 jaar. 27,8% was kleuter, 35,8% op lagereschoolleeftijd en 36,5% op secundaireschoolleeftijd. Wanneer we vergelijken met 2014 stellen we vast dat het aandeel van de minderjarigen tussen 12 en 18 jaar gestegen is, tegenover een daling in de groep van de -12 jarigen.

▼ Tabel 11: Instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen naar leeftijd in 2015

	2,5 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
Antwerpen	577	734	1060	2371
Limburg	553	661	799	2013
Oost-Vlaanderen	379	492	464	1335
Vlaams-Brabant	519	657	534	1710
West-Vlaanderen	365	580	560	1505
Subtotaal	2393	3124	3417	8934
Stad Antwerpen	620	761	605	1986
Stad Gent	180	227	169	576
Totaal	3193	4112	4191	11496

▼ Figuur 11: Verdeling (%) leeftijd in de instroom van minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2014-2015



Toeleidingstrajecten

In Vlaanderen en Brussel is voor **1701** minderjarigen in 2015 een toeleidingstraject opgestart. Binnen het werkingsgebied van het Agentschap ging het om **157** minderjarigen.

▼ *Tabel 12: Aantal toeleidingstrajecten naar onderwijs in Vlaanderen en Brussel in 2014-2015*

	2014	2015
Antwerpen	7	6
Brussel	165	123
Limburg	10	11
Vlaams-Brabant		2
West-Vlaanderen	21	15
Subtotaal	203	157
Stad Antwerpen	972	1 261
Stad Gent	217	283
Totaal	1 392	1 701

Operationele doelstelling 1.2

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 Specifieke doelgroepen krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.

— Proces Inventaris vormings- en begeleidingstrajecten op maat van specifieke doelgroepen

Objectief

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

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

Context

De ingekantelde onthaalbureaus organiseerden de voorbije jaren diverse vormings- en begeleidingstrajecten op maat voor specifieke doelgroepen. Ze vertrokken daarbij van specifieke regionale noden en ontwikkelingen. Om te komen tot een effectieve uitwisseling en verankering van goede praktijken in heel ons werkingsgebied, inventariseerden we in 2015 de bestaande initiatieven.

Gerealiseerde acties 2015

We inventariseerden het regionale 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**
 - oefenkansen Nederlands, gecombineerd met een kennismaking met het lokale vrijetijds-, welzijns- en opleidingsaanbod;
 - zomertrajecten, bestaande uit een cursus NT2, MO en levensloopbaanoriëntatie (LLO);
 - cursussen psycho-educatie;
- **anderstalige ouders**
 - ondersteuning tijdens de aanmeldings- en inschrijvingsperiode voor het lager en secundair onderwijs;
 - vormingen, infosessie en begeleiding gericht op het emanciperen en versterken van ouders in een kwetsbare positie;
- **werkzoekenden**
 - begeleiding bij de procedure tot erkenning van gelijkwaardigheid van buitenlandse diploma's;
 - workshops 'actief op zoek naar werk', 'knelpuntberoepen', 'alles over bouw', 'alles over horeca', 'introductie tot de arbeidsmarkt', 'sociaal interim' en 'zelfstandig ondernemen';
 - geïntegreerde trajecten NT2 en LLO in samenwerking met de VDAB;

- **(erkende) vluchtelingen en asielzoekers**
 - vormingssessies ‘Onderhoud en energiebesparend wonen’, ‘Gezondheid’, ‘Onderwijs’ en ‘Wat na het LOI?’ op maat voor bewoners van Lokale Opvanginitiatieven (LOI);
 - begeleidingsgesprekken voor erkende vluchtelingen in het kader van resettlement;
 - cursussen psycho-educatie;
- **diverse doelgroepen**
 - cursussen MO op maat voor hogeschoolden, laaggeschoolden, alfacursisten, werkenden, rechthebbende Poolse en Roemeense inburgeraars;
 - begeleiding, infosessies en workshops over diplomagelijkschakeling en studieoriëntering;
 - workshops ‘Werken met computer en internet’ voor laaggeschoolden en laaggeletterden.

Documenten

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

JR.1.2.2 **Imams van erkende en niet-erkende moskeeën krijgen een inburgeringstraject op maat.**

— **Project MO op maat van imams**

Objectief

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

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

Context

Het project ‘Inburgering op maat van imams’ werd op 2 november 2015 ingediend bij het Agentschap Binnenlands Bestuur. 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**:

- één in de stad Antwerpen, uitgevoerd door vzw Integratie en Inburgering Antwerpen;
- één in de provincie Vlaams-Brabant, uitgevoerd door het Agentschap Integratie en Inburgering.

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

Concept

In beide pilootprojecten komen de volgende aspecten aan bod:

- naast de lessen **maatschappelijke oriëntatie** volgen de imams ook sessies waar de nadruk ligt op **mondelijke vaardigheden** en oefenkansen **Nederlands**;
- indien mogelijk wordt het NT2-traject **geïntegreerd** met de module MO (afhankelijk van intake en niveaubepaling);
- de sessies worden **begeleid** door een MO-leerkracht en naargelang het thema **door experts** (gast spreker, NT2-deskundige);
- 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** (actief betrekken van sleutelfiguren en -organisaties);
- **uitwisseling** in functie van beleidsadvisering;
- ruimte om te **experimenteren en specifieke accenten** te leggen.

De volgende **overlegstructuur** ondersteunt afstemming en overleg tussen de projectuitvoerders, de overheid en sleutelfiguren en -organisaties:

- een **Vlaamse stuurgroep** voor opvolging van beide pilootprojecten en het realiseren van verbinding tussen praktijk en beleid;
- een **Afstemmingsoverleg** voor afstemming en uitwisseling tussen de projectuitvoerders;
- een **Klankbordgroep** per pilootproject voor het verhogen van de gedragenheid en kans tot structurele inbedding.

Gerealiseerde acties 2015

In de periode **oktober-december 2015** werd:

1. de **projectaanvraag uitgewerkt** in samenwerking met Atlas, vzw Integratie en Inburgering en het Executief van de Moslims van België;
2. een eerste **klankbordgroep** georganiseerd voor het regionale pilootproject om een aantal sleutelorganisaties meteen actief te betrekken (Executief van de Moslims van België, Unies van Moskeeën in de verschillende provincies, Liga van Imams, Platform van de Imams van Vlaanderen);
3. de **projectaanvraag ingediend**.

Documenten

De projectaanvraag met de planning en inhoudelijke aanpak kan worden opgevraagd.

JR.1.2.3 16- tot 18-jarige nieuwkomers krijgen een inburgeringstraject op maat.

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

Objectief

We realiseren een betere aansluiting van 16-18-jarige anderstalige nieuwkomers naar 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 geoptimaliseerd aanbod op niveau van de actoren, om snelle doorverwijzing op een kwalitatieve manier te garanderen.

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) loopt van oktober 2015 t.e.m. december 2016.

Concept

Om de structurele verankering van het aanbod te bevorderen, is gekozen om te vertrekken vanuit een centraal actieplan. In dit centrale actieplan staan de resultaten en acties vermeld waaraan gewerkt moet worden in elk van de **zes proeftuinen**. Daarnaast zal elke proeftuin een aantal lokale accenten leggen.

In de periode oktober tot december 2015 zijn zowel het centrale actieplan als de regionale actieplannen uitgewerkt. Deze documenten zullen ook dienen als **meetinstrument** om het project te evalueren.

De proeftuinen zullen alle zes inzetten op twee aspecten:

1. in een **centrale begeleiding** voorzien voor de jongere, waarbij de trajectbegeleider optreedt als casemanager, aangevuld met een aanbod Maatschappelijke Oriëntatie op maat en groepsactiviteiten;
2. een **regionaal overlegplatform** opstarten om het aanbod met de partners te stroomlijnen en afspraken te maken over taakafbakening.

Gerealiseerde acties 2015

In de periode oktober tot december 2015 werd ingezet op de **contacten met partners**. Er zijn **regionaal** afspraken gemaakt over:

- de werving en toeleiding van de jongeren;
- de organisatie van het regionaal overlegplatform.

Aan alle partners die deelnemen aan het overlegplatform wordt in 2016 gevraagd om een **engagementsverklaring** te ondertekenen. Op **centraal** niveau werd contact opgenomen met de dienst Voogdij om afspraken te maken over de regierol.

Het **Lerend Netwerk**, getrokken door In-Gent vzw en met deelname van de drie Agentschappen, kwam in 2015 tweemaal samen en heeft vooral de **leervragen** van het Lerend Netwerk scherp gesteld.

Documenten

Het centrale actieplan, de regionale actieplannen en de meer gedetailleerde procesplanning kunnen worden opgevraagd.

JR.1.2.4 Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen krijgen een inburgeringstraject op maat.

— Project Proeftuinen. Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen

Objectief

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

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

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) loopt van oktober 2015 t.e.m. december 2016.

Concept

Het geïntegreerd aanbod voor laaggeletterde moeder met jonge kinderen dient een **antwoord** te bieden **op de psychologische en emotionele drempels** die de deelname aan een (verplichte) inburgeringstraject belemmeren. In een **samenwerkingsverband** tussen het Agentschap, Basiseducatie en een reguliere voorziening voor jonge kinderen en gezinnen wordt een programma samengesteld dat **vertrekt vanuit de vragen en behoeftes** van deze doelgroep.

In zes proeftuinen wordt minimaal ingezet op:

- 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.

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

Gerealiseerde acties 2015

Om een efficiënte afstemming en uitwisseling binnen het Agentschap en met het Lerend Netwerk mogelijk te maken, verlopen de **zes proeftuinen** volgens dezelfde gefaseerde projectplanning.

Op **centraal** niveau werd in de periode oktober-december 2015 ingezet op:

- de contacten met de vaste partners op Vlaams niveau (VBJK, 3 Agentschappen, Kind en Gezin, Federatie Centra voor Basiseducatie). Het Partneroverleg kwam in 2015 tweemaal samen, vooral voor afstemming over de rol van de trekkers van de betrokken sectoren en voor opvolging van het project.
- de concretisering, coördinatie en opvolging van de projectplanning en -begroting.

Op **regionaal** niveau werd in de periode oktober-december 2015 ingezet op:

- de contacten met de regionale partners;
- het maken van afspraken over (1) de rol- en taakverdeling onder de partners en (2) de werving en toeliding van de doelgroep;
- de concretisering van de regionale projectplanning en -begroting;
- acties om deelnemers te kunnen detecteren, bereiken en werven;
- acties om de praktische organisatie van het groepsaanbod te kunnen realiseren;
- de inhoudelijke voorbereiding van het groepsaanbod.

Aan alle partners die AMIF-financiering ontvangen voor geregistreerde inhoudelijke activiteiten, wordt in 2016 gevraagd om een **partnerschapsovereenkomst** te ondertekenen. Partners die enkel een inhoudelijke bijdrage leveren, worden gevraagd om een **engagementsverklaring** te ondertekenen.

Het VBJK organiseerde twee **Intervisiemomenten van het Lerend Netwerk** waartoe alle medewerkers (over de drie Agentschappen heen) werden uitgenodigd die rechtstreeks betrokken zijn bij het opzetten, inhoudelijk voorbereiden en uitvoeren van een proeftuin.

Documenten

De algemene projectplanning en de specifieke planning per proeftuin kunnen worden opgevraagd.

JR.1.2.5 Personen van buitenlandse herkomst die vanuit Brussel en Wallonië instromen naar de brede Vlaamse Rand krijgen een vormings- en begeleidingsaanbod op maat.

— Project Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand

Objectief

De centrale doelstelling van het project *Integrale Aanpak Instroom Vlaamse Rand* is lokale besturen in de brede Vlaamse Rand beter toerusten om op een kwaliteitsvolle en effectieve manier 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.

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

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 inzake reguliere voorzieningen en eerstelijnswork.

Concept

Er wordt gewerkt op **twee sporen**.

1. Het begeleidingsproces in de proeftuinen

De regie voor de uitwerking van de integrale aanpak ligt bij **de lokale integratiedienst**. We ondersteunen de integratiedienst in de verschillende fases van het project. We ontwikkelen 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. We onderzoeken hoe we onze **expertise** en **aanbod** op een **innovatieve manier** ruimer kunnen inzetten. Daartoe ontwikkelen we concrete tools en methodieken.

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

Gerealiseerde acties 2015

In 2015 werden de lokale proeftuinen Sint-Pieters-Leeuw en Dilbeek opgestart. In Liedekerke werden verkennende gesprekken gevoerd. De proeftuinen zetten in op:

- het creëren van een politiek en administratief **draagvlak** voor een kwaliteitsvolle en effectieve aanpak van de instroom van personen van buitenlandse herkomst;
- een **kwantitatieve monitoring** van de instroom, het bereik en de doorverwijzing van nieuwe inwoners van buitenlandse herkomst;
- een **kwalitatieve monitoring** van de impact op het lokaal onthaal- en integratiebeleid en op de integratie van nieuwe inwoners van buitenlandse herkomst;
- de **afstemming** tussen vraag en aanbod NT2 en inburgering

Een eerste aanzet in de opmaak van een **draaiboek 'Integrale Aanpak'** voor de opstart van het vernieuwde aanbod in 2016 werd gerealiseerd. Dit draaiboek wordt een bundeling van **ondersteunende instrumenten** voor de experts lokale besturen en integratie van het Agentschap. De projectleider Vlaamse Rand coördineert de **interne informatie- en expertiseoverdracht**.

Documenten

Het projectplan en de samenwerkingsovereenkomsten (na ondertekening) kunnen worden opgevraagd.

JR.1.2.6 Het Agentschap onderzoekt de mogelijkheden tot het ontwikkelen van voor- en natrajecten op maat van inburgeraars die (nog) niet kunnen instappen in een inburgeringstraject of (nog) niet kunnen doorstromen naar een vervolgaanbod.

— Proces Taakstelling voor- en natrajecten bij het inburgeringstraject

Objectief

Een duidelijke **taakstelling** van het Agentschap inzake **psychosociaal welzijn** en **educatieve loopbaanoriëntatie** biedt een afwegingskader voor de uitbouw van een niet-regulier inburgeringsaanbod en een ondersteuningsaanbod op maat van reguliere voorzieningen.

Context

Uit het rapport van de onderwijsinspectie⁴ 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

Het onderzoek naar de mogelijkheden tot het ontwikkelen van voor- en natrajecten bij het inburgeringstraject werd eind 2014 opgestart vanuit twee concrete vaststellingen:

1. de groeiende vraag vanuit diverse sectoren naar het organiseren van (1) een aanbod psycho-educatie op maat van inburgeraars en (2) een vormingsaanbod psychosociaal welzijn voor professionals;
2. de prangende vraag vanuit de voormalige onthaalbureaus en doorverwijzers naar de **impact van het verdwijnen van de werking van de consortia volwassenonderwijs** vanaf 1 januari 2015 op de begeleiding en doorverwijzing van inburgeraars met een **educatief perspectief**.

Gerealiseerde acties

In 2015 zijn bovenstaande vaststellingen verder onderzocht. Noden van inburgeraars, signalen uit reguliere voorzieningen en de resultaten van lopende experimentele projecten werden in kaart gebracht. De bevindingen vormde de basis voor een voorstel van taakstelling van het Agentschap inzake (1) psychosociaal welzijn van personen van buitenlandse herkomst en (2) educatieve loopbaanoriëntatie voor inburgeraars. In deze voorstellen is opgenomen:

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

⁴ 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014).

Operationele doelstelling 1.3

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

JR.1.3.1 Het Agentschap werkt structureel samen met prioritaire partners.

— Project Optimaliseren samenwerking prioritaire partners

Objectief

We verhogen de **doeltreffendheid** van het inburgeringstraject door een optimale **afstemming en samenwerking met prioritaire partners**, met name aanbieders NT2, OCMW en VDAB.

Context

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

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

Uit het rapport van de onderwijsinspectie⁵ blijkt dat alle onthaalbureaus doelgericht, ondersteunend en ontwikkelingsgericht met de samenwerking met externe partners bezig zijn. Volgens de onderwijsinspectie is er op het vlak van doeltreffendheid nog ruimte voor vooruitgang.

“Onthaalbureaus evalueren wel, formeel en informeel, de samenwerking met externe partners, maar dit gebeurt zeker nog niet systematisch met alle partners en gebaseerd op een analyse van outputgegevens, zoals een tevredenheidsmeting.”

Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering, p. 48

Een andere vaststelling is dat de regie van het inburgeringstraject soms doorbroken wordt door de verwachtingen van externe instanties.

“Het blijft voor de onthaalbureaus een moeilijke evenwichtsoefening om het perspectief van de inburgeraar te laten sporen met de verwachtingen van externe partners. NT2 is hier het klassieke struikelblok.”

Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering, p. 60

⁵ ‘Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering’, Departement Onderwijs en Vorming (2014).

Concept

De optimalisering van de samenwerking met externe partners werd in 2015 toegespitst op:

- een inventaris en analyse van de knelpunten, noden, opportuniteiten die er zijn om de doeltreffendheid van 'inburgering' te verhogen;
- de voorbereiding van samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners;
- het optimaliseren van de Kruispuntbank Inburgering (KBI).

Gerealiseerde acties 2015

1. Inventaris

Er is een overzicht en analyse van knelpunten, noden en opportuniteiten. We brachten op basis van SWOT-analyses ook goede regionale praktijken in kaart. De aanbevelingen en voorstellen worden in 2016 omgezet in concrete acties. Met deze acties focussen we in eerste instantie op *quick wins*, die we zelf op relatief korte termijn kunnen initiëren. Het gaat om:

- het optimaliseren van de informatie-uitwisseling;
- het uitbouwen van een behoeftedekkend aanbod voor inburgeraars;
- het stimuleren en ondersteunen van oefenkansen Nederlands;
- het vervullen van randvoorwaarden om te kunnen instappen in een inburgeringstraject;
- ondersteuning bij het ontwikkelen en voeren van een taalbeleid;
- specifieke aandachtspunten voor Brussel.

2. Samenwerkingsovereenkomsten

- De Agentschappen en **VDAB** startten met voorbereidende gesprekken voor de opmaak van een nieuwe meerjarige samenwerkingsovereenkomst. Een principsovereenkomst is afgesloten. Die legt het kader voor de meerjarige samenwerkingsovereenkomst vast.
- De samenwerkingsovereenkomst 2014-2015 tussen het **Forum van etnisch-culturele minderheden** vzw en het Kruispunt Migratie-Integratie vzw, werd vanaf 1 januari 2015 overgenomen door het Agentschap.

3. Kruispuntbank Inburgering

Op regelmatige basis overleggen we met prioritaire partners over de verbetering van onderlinge gegevensuitwisseling. In 2015:

- werd de uitwisseling met DISCIMUS (de databank van het Agentschap voor Onderwijsdiensten AgODi) opgezet. Bedoeling is onze kernopdracht ten aanzien van minderjarige nieuwkomers beter te kunnen opnemen;
- stelden we niet alleen informatie over inburgering, maar ook over NT2 ter beschikking aan VDAB, OCMW en VMSW;
- continueerden we het proces om gegevens uit de KBI op een duidelijke manier intern ter beschikking te stellen.

JR.1.3.2 Het Agentschap stemt in zijn regio's vraag en aanbod NT2 op elkaar af, uitgezonderd in Brussel.

— Proces Afstemming vraag en aanbod NT2

Objectief

Om vraag en aanbod NT2 op elkaar af te stemmen:

- continueren we in 2015 de regionale NT2 overleggen van de ingekantelde Huizen van het Nederlands;
- treffen we voorbereidingen voor de organisatie van het overleg NT2 op Vlaams niveau in 2016;
- ontwikkelen we een instrument voor kwantificering en benchmarking van een organisatorisch behoefte-dekkend aanbod, toepasbaar in **provinciale context**.

Context

Vanaf de inkanteling van de vijf provinciale Huizen van het Nederlands krijgt het Agentschap de **regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2**. Het op elkaar afstemmen van vraag en aanbod NT2 omvat de volgende taken:

- een zo volledig mogelijk overzicht verwerven van de vraag naar lessen NT2, het aanbod, de uitval en de reden van uitval, de doorstroom en de wachtlijsten;
- het opstellen van objectieve en meetbare criteria;
- het signaleren van knelpunten en formuleren van verbetervoorstellen;
- het organiseren van overleg op regionaal en Vlaams niveau met de aanbodverstrekkers NT2.

Gerealiseerde acties 2015

1. Regionaal en Vlaams overleg NT2

- De regionale overleggen NT2, die deel uitmaakten van de reguliere werking van de provinciale Huizen van het Nederlands, werden gecontinueerd.
- De eerste contacten voor de organisatie van het Vlaams overleg NT2 werden gelegd.

2. Instrument organisatorisch behoeftedekkend aanbod

Een **basiskader voor een instrument** voor kwantificering en benchmarking van een organisatorisch behoeftedekkend aanbod, toepasbaar in provinciale context, werd opgemaakt.

3. Verdeling extra middelen NT2

Op Vlaams niveau namen we deel aan het overleg over de verdeling van de extra middelen voor de inrichting van een extra aanbod NT2 in functie van de verhoogde asielinstroom.

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.

— Kerntaak

De uitdagingen waar lokale besturen en organisaties vandaag mee geconfronteerd worden zijn complex. De toenemende diversiteit in de samenleving roept heel wat vragen op. Hoe weten we wat er leeft bij alle inwoners van onze gemeente? Hoe kunnen we omgaan met diversiteit in de klas? Hoe toegankelijk is onze organisatie? Hoe kunnen we de interculturele competenties van medewerkers verbeteren? Hoe kunnen we vooroordelen en discriminatie op de werkvloer voorkomen? Hoe ontwikkelen we een visie op taalbeleid? Hoe creëren we oefenkansen Nederlands? ...

Op deze vragen bieden we geen ad-hoc-oplossingen. We werken op maat en vanuit een actieve participatie van alle betrokkenen. In samenspraak wordt bekeken welke ondersteuning kan helpen bij het zoeken naar realistische antwoorden. Dat kan zijn:

- een gerichte **doorverwijzing**;
- een **advies** bij het ontwikkelen, uitvoeren en evalueren van initiatieven;
- een **informatiesessie**, gericht op informatieoverdracht;
- een **cijfermatige en/of inhoudelijke analyse**;
- een **vorming (op maat of in open aanbod)**, gericht op het verwerven van inhoud, kennis en inzichten en/of het verwerven van vaardigheden en competenties;
- een **intervisie**, waarin volgens een vaste methode gereflecteerd wordt over werkproblemen;
- een **inspiratie- of studiedag**;
- een **begeleiding** bij een **verandertraject** waarbij het organisatiebeleid, personeelsbeleid en aanbod worden afgestemd op de diverse samenleving;
- een specifiek **project**, ontwikkeld (en uitgevoerd) in partnerschap;
- onze **expertise-inbreng** in externe **overleggen**;
- de **organisatie** van **externe overleggen, expertise- of leernetwerken**.

We werken aan intersectorale samenwerking en bouwen netwerken uit. Daartoe organiseren we overleggen op lokaal en bovenlokaal niveau. Informatie-, kennis- en expertise-uitwisseling over specifieke diversiteits-thema's en specifieke doelgroepen staat centraal.

— Project Omgevingsanalyse

Concept

Het voormalige Kruispunt Migratie-Integratie vzw startte in 2014 met de voorbereiding van een omgevingsanalyse. Die biedt een inzicht in de aandachtspunten die de primaire stakeholders op regionaal en Vlaams niveau ervaren op vlak van integratie. De omgevingsanalyse geeft een beeld van de context waarin het Agentschap werkt: integratie raakt aan vele sectoren. Om tot effectieve resultaten te komen, dient het Agentschap rekening te houden met de realiteit binnen iedere sector, de uitdagingen en de ervaren knelpunten.

We pretenderen met deze contextbeschrijving niet een volledig beeld te schetsen. Daartoe verwijzen we naar de omgevingsanalyses in de beleidsnota's van de bevoegde ministers en naar wetenschappelijk onderzoek.

Gerealiseerde acties 2015

Tussen februari en juni 2015 werden in totaal **246 personen** (excl. Brussel) bevraagd:

- 177 externe stakeholders op regionaal en Vlaams niveau (129 via focusgroepen, 48 via interview);
- 69 interne medewerkers.

De externe stakeholders zijn de volgende:

- 130 personen als vertegenwoordigers van de **ontvangende samenleving**:
 - Vlaamse administraties en Agentschappen;
 - lokale besturen (voornamelijk integratiediensten);
 - koepels, steunpunten, verenigingen en belangenbehartigers op Vlaams niveau ;
 - koepels, steunpunten, verenigingen en belangenbehartigers op bovenlokaal of lokaal niveau;
 - onderzoeksinstellingen.
- 47 personen als vertegenwoordigers van de **bijzondere doelgroepen** van het integratiedecreet:
 - een representatief staal van de doelgroep op basis van een staalkaart
 - vertegenwoordigers van zelforganisaties of van organisaties die de belangen van de bijzondere doelgroepen van het integratiedecreet verdedigen, zoals het Minderhedenforum vzw.

Een eerste globale interne analyse van signalen hebben we gebruikt ter ondersteuning van de opmaak van het meerjarig beleidsplan. De verdere uitbouw van onze centrale en regionale werking én het opstarten van nieuwe projecten doen we steeds in nauw overleg met onze partners. We gaan consequent na in welke mate de signalen van onze prioritaire stakeholders een volledig beeld geven, dan wel bijstelling vereisen. De opzet is: het realiseren van een effectief ondersteuningsaanbod dat beantwoordt aan de reële noden van de doelgroep van het integratiedecreet en van de betrokken maatschappelijke actoren.

Documenten

Het meerjarig beleidsplan 2016-2019, met inbegrip van de stakeholdersanalyse, kan worden opgevraagd.

— Proces Inventaris vormings- en begeleidingsaanbod *omgaan met diversiteit en toegankelijkheid* op maat voor lokale besturen en organisaties

Objectief

We continueren de werking en maken een inventaris van het vormings- en begeleidingsaanbod 'omgaan met diversiteit' en 'toegankelijkheid' op maat voor lokale besturen en organisaties, als basis voor de structurering van het aanbod.

Context

De dienstverlening van de ingekantelde integratiecentra is inhoudelijk zeer breed en bestaat uit een waaier aan ondersteuningsvormen op maat voor diverse doelgroepen. Dat blijkt eveneens uit het rapport van de onderwijsinspectie⁶.

“De dienstverlening die de acht integratiecentra samen leveren, is zeer breed. Zowat alle domeinen van de samenleving worden er door gevat. Ondanks die breedte zijn de IC erin geslaagd op diverse terreinen een doorgedreven expertise of zelfs hoge graad van specialisatie te bereiken. Nieuwe ontwikkelingen worden gevolgd en bespeeld. Binnen alle domeinen zijn vruchtbare samenwerkingsverbanden aangegaan. Een aanzienlijk deel van de 306 Vlaamse gemeenten worden met hun dienstverlening bereikt en ondersteund. De grote inzet voor de onderwijssector valt zonder meer op. Op het vlak van meertaligheid en ouderbetrokkenheid is een bijzondere expertise opgebouwd. Vanuit de hefboomfunctie die onderwijs heeft, willen de IC werken aan de toekomst van onze maatschappij. Cultuursensitieve zorg is eveneens een thema waarop ze met zijn allen op inzetten en gaande weg meer. Tewerkstelling en de socio-culturele sector krijgen maar partieel, gering of soms zelfs geen aandacht. De IC leveren die inzet met een minimum aan personeelsbezetting. Een sterk engagement en een grote werkkraft liggen aan de basis van deze realisaties.”

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, p. 171.

De huidige verschillen tussen de regio's zijn een gevolg van de specifieke ontstaans- en ontwikkelingsgeschiedenis van de voormalige integratiecentra. Ook ontbreekt er een richtinggevend werkingskader.

“De variatie op het werkveld is een troef, een rijke bron om uit te putten maar vormt tegelijkertijd een grote valkuil. Het gemis aan een gezamenlijke strategie met een ongeprofileerd aanbod tot gevolg, zorgen ervoor dat de IC niet de naamsbekendheid krijgen die ze verdienen. Het maakt ook dat de impact van hun kwaliteitsvol werk niet zichtbaar is en gedeeld wordt. Er is duidelijk nood aan stroomlijning. Het gezamenlijk doelenkader dat ze samen opstelden, vormt daartoe geen solide basis.”

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, pp. 173-174.

.....

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

Gerealiseerde acties 2015

1. Vorming

Naar schatting zijn er **277 vormingen** onder de brede noemers '*omgaan met diversiteit*' en '*toegankelijkheid*', voor **5966 deelnemers**. Het gaat in grote lijnen om vormingen, al dan niet op maat, voor:

- **medewerkers van lokale besturen** (bijvoorbeeld over cijfergegevens en duiding inzake asielinstroom en bevolkingssamenstelling, onthaalbeleid, Roma, beleidsparticipatie, levensbeschouwingen);
- **directies, leerkrachten, zorgleerkrachten, leerlingenbegeleiders van basis- en secundaire scholen** (bijvoorbeeld over meertaligheid, ouderbetrokkenheid, opvoedingsondersteuning, samenleven op de speelplaats);
- **leerlingen secundair onderwijs en studenten hoger onderwijs** (bijvoorbeeld over interculturele communicatie en competenties, vooroordelen);
- **gemeenschapswachten en politieambtenaren (in opleiding)** (bijvoorbeeld over interculturele communicatie en competenties, discriminatie en racisme, de verhoogde asielinstroom);
- **hulp- en zorgverleners uit de brede welzijns- en gezondheidssector** (cultuursensitieve zorg, zorg voor ouderen, psychosociaal welzijn, toekomstoriëntering);
- **VDAB-consulenten en medewerkers uit de sociale tewerkstellingssector** (bijvoorbeeld over diversiteit op de werkvloer, divers personeelsbeleid);
- **medewerkers uit de socio-culturele sector** (bijvoorbeeld over het bereiken van een divers publiek);
- **toeleiders in diversiteit, brugfiguren Roma, trainers** (bijvoorbeeld competentietraining, intervisie, opleiding Mind-Spring);
- **een diverse doelgroep, ook vrijwilligers** (bijvoorbeeld over inburgering, bijzondere doelgroepen, identiteitsontwikkeling bij jongeren, radicalisering).

2. Procesbegeleiding

Naar schatting zijn er **72 procesbegeleidingen** onder de brede noemers *Omgaan met diversiteit* en *Toegankelijkheid*. Het gaat in grote lijnen om intensieve trajecten in:

- **basis- en secundaire scholen** (bijvoorbeeld over het verhogen van ouderbetrokkenheid en de ontwikkeling van een huiswerkbeleid);
- **lokale besturen** (bijvoorbeeld over het verhogen van de toegankelijkheid van diensten, het realiseren van beleidsparticipatie, het ontwikkelen van een levensbeschouwelijk beleid, het structureel werken aan een horizontaal integratiebeleid en onthaalbeleid);
- de **welzijnssector** (bijvoorbeeld over het ontwikkelen van een visie op diversiteit, het ontwikkelen en implementeren van een divers personeelsbeleid);
- de **vrijtijdssector** (bijvoorbeeld over het verhogen van de toegankelijkheid en het bereiken van een divers publiek);
- de **tewerkstellingssector** (bijvoorbeeld over het werken aan een diversiteitsbeleid).

3. Begeleiding

- **De begeleiding op maat voor lokale besturen bestaat onder meer uit:**
 - ondersteuning bij de opstart van een integratiedienst;
 - ondersteuning bij het opzetten van specifieke acties of projecten;
 - organisatie van bovenlokaal overleg gericht op kennis-, informatie- en expertise-uitwisseling;
 - ondersteuning bij initiatieven gericht op de beleidsparticipatie van personen van buitenlandse herkomst;

- ondersteuning en adviesverlening over specifieke doelgroepen (woonwageneigenaren, Roma, vluchtelingen en asielzoekers);
 - ondersteuning en adviesverlening over levensbeschouwelijke thema's (erkenning moskeeën, Offerfeest, islamitische begraafplaatsen);
 - ondersteuning bij de opstart van intergemeentelijke samenwerkingsverbanden;
 - analyses van maatschappelijke evoluties.
- **De begeleiding op maat voor de onderwijssector bestaat onder meer uit:**
- inzet op onderwijsflankerend beleid en participatie in overlegstructuren;
 - ontwikkeling van leerondersteunend materiaal of toegankelijk maken van materiaal via een materialenbank;
 - ontwikkeling en ondersteuning van vernieuwende projecten gericht op het verhogen van kansen voor en het welbevinden van kinderen en jongeren van buitenlandse herkomst;
 - adviesverlening over specifieke doelgroepen (zoals Roma-kinderen, OKAN-leerlingen).
- **De begeleiding op maat voor andere organisaties bestaat onder meer uit:**
- inbreng van expertise in externe overleggen;
 - ondersteuning bij het ontwikkelen van innovatieve methodieken, specifieke acties of projecten;
 - begeleiden van intervisies en casusbesprekingen.

Documenten

De inventaris van het gerealiseerde vormings- en begeleidingsaanbod 'omgaan met diversiteit' en 'toegankelijkheid' en de inventaris van gerealiseerde projecten en acties kunnen worden opgevraagd.

— **Proces Inventaris aanbod taalbeleid en taalpromotie op maat voor lokale besturen en organisaties**

Objectief

We continueren de werking en maken een inventaris van het aanbod taalbeleid en taalpromotie als basis voor de ontwikkeling van een gezamenlijk referentiekader en geïntegreerd aanbod.

Context

De voorbije jaren investeerden de ingekantelde Integratiecentra, Huizen van het Nederlands en Sociaal Tolken- en Vertaaldiensten sterk in het werken aan taalbeleid en taalpromotie. Zoals ook blijkt uit het rapport van de onderwijsinspectie⁷, is er echter nog geen gezamenlijk referentiekader en gedragen visie op taalbeleid en taalpromotie.

“Daarbij moet uitgegaan worden van het feit dat de accenten die momenteel door de HvN, de IC en de STVD gelegd worden niet tegenstrijdig maar complementair zijn. De STVD benaderen taalbeleid vanuit taaloverbruggende maatregelen, de Huizen focussen op kansen die het Nederlands biedt en de IC benadrukken de talige diversiteit. Het uiteindelijke doel van alle acties, ondersteunende maatregelen en onderzoeken is echter een kwaliteitsvolle, open communicatie zonder taaldrempels. Dit moet voorop staan, hierrond kunnen de krachten gebundeld worden.”

.....

⁷ 'Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands' Departement Onderwijs en Vorming (2016).

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, p. 208.

In 2015 werd gestart met een kennismakings- en inventariseringsronde met onze regionale experts taal(beleid) en de medewerkers van vzw Integratie en Inburgering Antwerpen vzw en In-Gent vzw.

Gerealiseerde acties 2015

1. Vorming

Naar schatting zijn er **147 vormingen** voor **2378 deelnemers**. Het gaat in grote lijnen om:

- 88 vormingen **Duidelijke Taal** voor 1347 deelnemers, waarvan 31 vormingen voor 408 deelnemers na de inkanteling van de vijf provinciale Huizen van het Nederlands;
- 27 vormingen **Werken met sociaal tolken** voor 286 deelnemers;
- 6 vormingen **Deskundigheidsbevordering NT2-sector** voor 258 deelnemers (georganiseerd door de Huizen van het Nederlands voor de inkanteling);
- 5 vormingen **Oefenkansen NT2** voor 150 deelnemers;
- 12 vormingen Meertaligheid, talensensibilisering, taalverwerving, taalstimulering voor 207 deelnemers;
- 5 vormingen **Ontwikkelen van een taalbeleid** voor 106 deelnemers;
- 4 overige vormingen voor 24 deelnemers (georganiseerd door de Huizen van het Nederlands voor de inkanteling).

2. Begeleiding

Naar schatting zijn er **52 begeleidingen** rond taalbeleid en taalpromotie. Het gaat in grote lijnen om:

- 44 procesbegeleidingen **Ontwikkelen en implementeren van een taalbeleid** en **Omgaan met talentdiversiteit**. Dat zijn langdurige en intensieve begeleidingen die we hoofdzakelijk in lokale besturen, onderwijs, bedrijven en de sociale economie opzetten;
- 8 begeleidingen **Taalbeleid en Taalpromotie**. Het gaat bijvoorbeeld om: adviesverlening in lokale werkgroepen taal(beleid), begeleiding van intervisiegroepen, ondersteuning van oefenkansen Nederlands en het organiseren van een leertraject Communicatiematrix voor professionals.

3. Projecten en acties

We inventariseerden de regionale projecten en acties inzake taalbeleid en taalpromotie. De inventaris bevat een omschrijving van de doelgroep, de doelstelling, het aantal deelnemers en de betrokken partners. Enkele voorbeelden zijn:

- de expo *Overal Taal*;
- diverse oefenkansen Nederlands (vriendENtaal, Babbelonië, Taalgarage, Praattafels);
- *Bijt in je vrije tijd* of de toeleiding van NT2-cursisten naar vrijetijdsinitiatieven in hun gemeente of stad en het werken aan de toegankelijkheid van deze vrijetijdsinitiatieven.

Documenten

De inventaris van het gerealiseerde aanbod 'taalbeleid en taalpromotie' kan worden opgevraagd.

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

— Kerntaken

Tolk- en vertaalhulp voor lokale besturen en organisaties

Taal is vaak een obstakel voor hulp- en dienstverleners die met anderstaligen werken. Vaak communiceert men in een contacttaal zoals Frans of Engels, maar de kennis van deze taal is meestal niet voldoende voor een goed gesprek. De daaruit voortvloeiende misverstanden of opvolggesprekken, kunnen worden vermeden door een beroep te doen op een sociaal tolk.

Dienst- en hulpverlenende organisaties onder Vlaamse bevoegdheid kunnen voor het inschakelen van een **sociaal tolk ter plaatse** of **telefonische tolkhulp** bij het Agentschap terecht. De sociaal tolken volgden een opleiding en hanteren een strikte gedragscode waarin neutraliteit en geheimhouding centraal staan. Het sociaal tolken gebeurt altijd consecutief, van of naar het Nederlands. Daarnaast biedt het Agentschap ook **sociaal vertalingen** aan voor informatieve en administratieve documenten waarvoor geen beëdiging nodig is.

Voor **kandidaat-sociaal tolken en vertalers** voorziet het Agentschap in **opleidingstrajecten, begeleidingsgesprekken, certificeringsproeven** en **bijscholingen**. Sinds 1 januari 2015 maakt het testcentrum sociaal tolken van het ingekantelde Kruispunt Migratie-Integratie vzw deel uit van het Agentschap. Het testcentrum is in 2008 door het Europees Sociaal Fonds erkend als **testcentrum Ervaringsbewijs sociaal tolk**. Dat betekent dat het Agentschap de certificeringsproef mag afnemen voor het ervaringsbewijs sociaal tolk.

Opleidingstraject en ervaringsbewijs voor sociaal tolken en vertalers

Een (kandidaat-) sociaal tolk doorloopt een reeks opleidingen en tests. Die heten samen het **opleidingstraject sociaal tolken**. Het opleidingstraject bestaat uit:

1. een **taalttest Nederlands**. Dat is een test om te bepalen of de kandidaat het vereiste B2-niveau Nederlands (van het Europees Referentiekader voor talen) heeft;
2. een **infodag**. Dat is een kennismaking met de inhoud van het beroep sociaal tolk;
3. de **basisopleiding**. Dat is een opleiding gericht op het ontwikkelen van de kennis, vaardigheden en competenties die een sociaal tolk nodig heeft;
4. de **certificeringsproef** sociaal tolken. Die proef gaat na of de kandidaat over de vier kerncompetenties beschikt uit de Standaard voor het ervaringsbewijs sociaal tolk. Kandidaten die geslaagd zijn, ontvangen het certificaat en ervaringsbewijs Sociaal Tolk.

Een (kandidaat-) sociaal vertaler doorloopt een gelijkaardig traject. Het **opleidingstraject sociaal vertalen** bestaat eveneens uit een **taalttest Nederlands**, een **basisopleiding** en de **certificeringsproef** sociaal vertalen. Kandidaten die geslaagd zijn, ontvangen het certificaat Sociaal Vertaler.

Een (kandidaat-) sociaal tolk met voldoende ervaring kan via het **traject ervaringsbewijs** het ervaringsbewijs en certificaat sociaal tolk behalen. Kandidaten die geslaagd of vrijgesteld zijn voor de preselectietest Nederlands (stap 1) en die een infodag gevolgd hebben (stap 2) kunnen:

- een **begeleidingsgesprek** aanvragen. Dat is een niet-verplicht voorbereidend gesprek met een medewerker van het testcentrum sociaal tolken.
- zich **direct inschrijven** voor de certificeringsproef sociaal tolken.

Het opleiden en certificeren van sociaal tolken en vertalers gebeurt ook voor de sociaal tolk- en vertaaldiensten van In-Gent vzw, vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en Brussel Onthaal vzw.

Vlaams Register voor gecertificeerde sociaal tolken en vertalers

Gecertificeerde tolken en vertalers kunnen hun gegevens laten opnemen in het Vlaams Register voor gecertificeerde sociaal tolken en vertalers. Dat is een centraal gegevensbestand van gecertificeerde beroepsbeoefenaars. Het Register wordt beheerd door het Agentschap. Het staat open voor consultatie door de erkende Vlaamse sociaal tolk- en vertaaldiensten.

Deontologische code sociaal tolken en vertalen

De **deontologische code sociaal tolken** en de **deontologische code sociaal vertalen** beschrijven de ethische principes die sociaal tolken en vertalers vóór, tijdens en na hun tolk- of vertaalopdracht(en) moeten respecteren. Het doel is:

- **kwaleitsvolle tolkgesprekken** te garanderen en een optimale samenwerking tot stand te brengen tussen de sociaal tolk of vertaler, het Agentschap en de hulp- of dienstverlener;
- de **kwaliteit van de geleverde vertalingen** te garanderen en een optimale samenwerking tot stand te brengen tussen de sociaal tolk of vertaler en het Agentschap;

De deontologische codes dienen bovendien als **referentiekader** voor alle bovenstaande partijen in het geval van een schending van de deontologie.

Bijscholing voor gecertificeerde sociaal tolken

Het aanbod permanente vorming voor gecertificeerde tolken bestaat uit zeven modules:

- **Tolktechnische modules**
 - lang consecutief tolken (30 uur)
 - fluistertolken (30 uur)
- **Sectorgerelateerde modules**
 - inburgering (24 uur)
 - geestelijke gezondheidszorg (30 uur)
 - algemene gezondheidszorg (30 uur)
- **Andere modules**
 - stemtraining (6 uur)
 - coping (6 uur)

Na het doorlopen van een module ontvangt de cursist een deelnamebewijs.

— Cijfers

Context

Gegevens over het tolken ter plaatse en het vertalen werden in 2015 geregistreerd in de registratiesystemen van de ingekantelde 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.

Het telefoontolken werd via een afzonderlijk systeem geregistreerd.

De zes registratiesystemen hebben een eigen databeheer. Dat zorgt voor een overlap op het vlak van tolk/vertalers en afnemers. In onderstaande rapportage is getracht deze overlap uit te zuiveren.

Aantal actieve (gecertificeerde) tolken/vertalers

In 2015 waren er **388 tolken/vertalers actief**, waarvan **232 gecertificeerd** voor minstens één taal. Tot deze groep behoren: de vrijwilligers, de occasionele tolken/vertalers en de freelance tolken/vertalers. Sommige tolken werken voor verschillende regio's, zowel voor tolken ter plaatse als voor telefoontolken. Het betreft dus het netto-aantal. Dit aantal is vergelijkbaar met het aantal in 2014.

Aantal (deel)werkingen in het bestand

Het aantal (deel)werkingen ingeschreven in het bestand bedraagt **4230**. 49% (2073) van het totaal aantal ingeschreven (deel)werkingen heeft een tolk/vertaler aangevraagd. Dit betekent dat 51% (2157) van de totaal aantal ingeschreven werkingen in 2015 geen beroep deed op vertaal- of tolkhulp. Aangezien een inschrijving in het bestand ongeacht het gebruik geldig blijft, geeft dit percentage geen realistische weergave van het bereik.

Aantal verwerkte opdrachten, beantwoorde interventies en niet-uitgevoerde interventies

Het aantal **verwerkte opdrachten** bedraagt **35.012**. Meer specifiek:

- 15.816 voor het tolken ter plaatse
- 18.441 voor telefoontolken
- 755 voor vertalingen

Het aantal **beantwoorde interventies** (tolk/vertaler geleverd) bedraagt **28.066**. Meer specifiek:

- 11.523 voor het tolken ter plaatse
- 15.826 voor telefoontolken
- 717 voor vertalingen

Van de totale vraag werd 20% niet beantwoord omdat de taal niet beschikbaar was of omdat de tolk/vertaler niet beschikbaar was op het moment van de vraag.

Het aantal **niet-uitgevoerde interventies** (annulaties of cliënt of dienst afwezig) bedraagt **2305**. Meer specifiek:

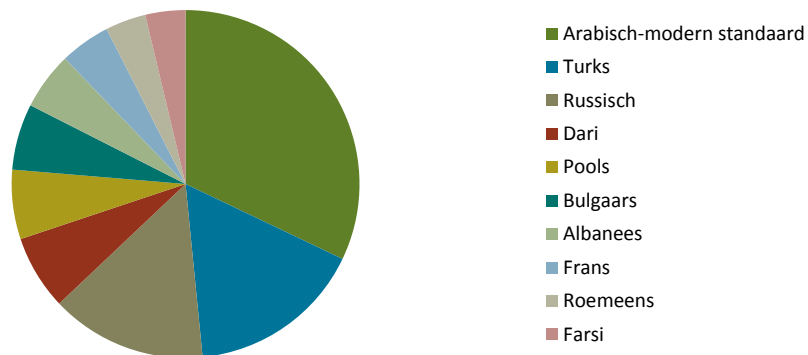
- 2100 voor tolken ter plaatse
- 205 voor telefoontolken
- 0 voor vertalingen

Opvallend is dat de ratio van niet-uitgevoerde interventies hoger ligt bij de tolken ter plaatse. Terwijl de organisatie van deze interventies voor de dienst tolken, de voorziening en de cliënt het meest (arbeids) intensief is. Het aantal beantwoorde interventies met gecertificeerde tolk/vertaler ligt op 22.453 (80%).

Aantal opdrachten per taal

De tolk- en vertaalhulp is in 2015 vooral toebedeeld voor opdrachten in het Arabisch, Turks en Russisch. De top-10 beslaat 80% van het totaal aantal geleverde opdrachten per taal. Dat zijn niet noodzakelijk de meest gevraagde talen op het terrein. De top-10 maakt geen melding van de talen waarvoor geen tolk/vertaler geleverd kon worden.

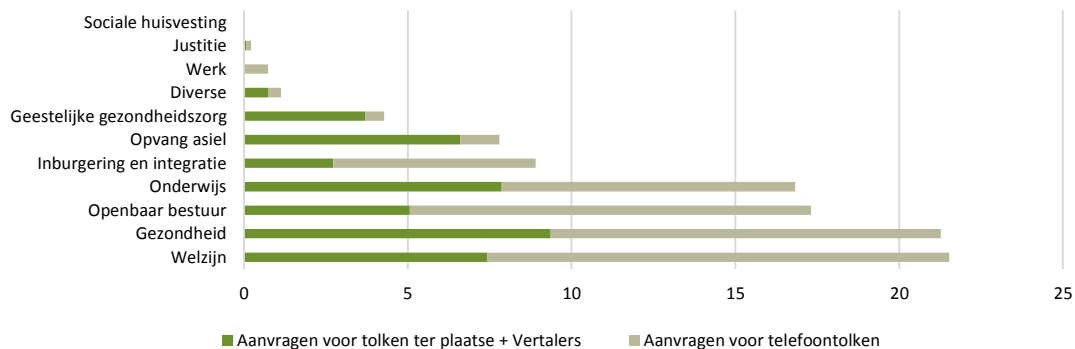
▼ *Figuur 12: Top 10 aantal opdrachten per taal*



Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector

Voor de sectoren Welzijn en Gezondheid doen een beroep op sociaal tolken en vertalers. De aard van de gesprekken bepaalt in sterke mate de keuze voor het inschakelen van een tolk ter plaatse of een telefoon-tolk. In het algemeen wordt er meer gevraagd naar ondersteuning met behulp van een telefonische tolk. Behalve in de sectoren onderwijs en openbaar bestuur. Daar worden ongeveer even veel telefoontolken als tolken ter plaatse (en vertalers) ingeschakeld. Voor de ondersteuning bij psychotherapeutische begeleidingen in de geestelijke gezondheidszorg ligt de klemtoon op het telefoontolken. In de sector integratie en inburgering wordt tijdens de ondersteunende en informerende gesprekken frequenter een beroep gedaan op telefoontolken.

▼ *Figuur 13: Aandeel (%) tolkaanvragen naar sector*

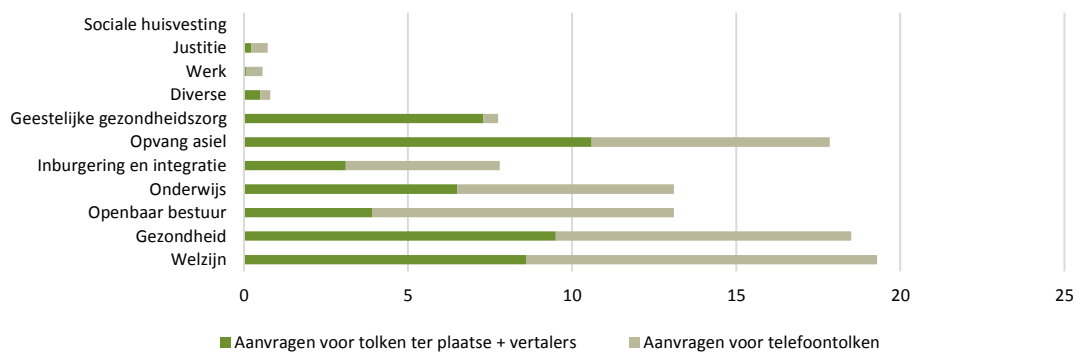


Deze verdeling biedt geen totaalbeeld aangezien:

- vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en In-Gent vzw het tolken ter plaatse voor de voorzieningen met een werking op hun grondgebied organiseren;
- het telefoontolken door het Agentschap wordt georganiseerd, ook voor voorzieningen met een werking in de steden Gent en Antwerpen;
- het Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal vzw een aanvullend centraal aanbod telefoontolken en tolken ter plaatse aanbiedt, o.a. voor het opvangnetwerk voor asielzoekers via Fedasil en Rode Kruis.

Sociaal Vertaalbureau van Brussel Onthaal vzw biedt in de sector asiel een aanzienlijke bijdrage. Indien we de gegevens van Brussel Onthaal in rekenschap brengen, dan verdubbelt het (relatieve) aantal tolkaanvragen.

▼ *Figuur 14: Aantal tolkaanvragen Brussel Onthaal inclusief*



Opleidings- en certificeringstraject

In 2015 organiseerden we:

- **20 infodagen** voor sociaal tolken en vertalers;
- in de **basisopleiding sociaal tolken**, bestaande uit een module I van 49 lesuren en een module II van 81 lesuren, **10 modules I** en **4 modules II**;
- **4 basisopleidingen** voor **sociaal vertalers**;
- **4** permanente vormingen voor gecertificeerde tolken (tweemaal Coping, eenmaal Stemtraining en eenmaal Algemene Gezondheidszorg);
- **64 begeleidingsgesprekken**;
- **115 certificeringsproeven sociaal tolken**;
- **15 certificeringsproeven sociaal vertalen**.

— Project Afsprakenkader sociaal tolken en vertalen

Objectief

In samenwerking met gebruikers, experts en sociaal tolken/vertalers werken we een structureel **financieringsmechanisme** voor de sociaal tolk- en vertaalprestaties uit. Dat kader vormt de basis voor de opbouw van een stabiel bestand van sociaal tolken/vertalers, waarop gebruikers(organisaties) een beroep kunnen doen om hun dienstverlening taaltoegankelijk(er) te maken.

Context

De verschillen per regio in tarifiering van de gebruikers en verloning van de tolken/vertalers zijn groot. Op 3 oktober 2014 besliste de Raad van Bestuur van het Agentschap Integratie en Inburgering tot invoering van een uniforme tarifiering voor het sociaal tolken ter plaatse en sociaal vertalen. De bevoegdheid om de tarifiering voor het sociaal tolken en vertalen te regelen, komt echter toe aan de Vlaamse Regering. Om te komen tot een afsprakenkader voor sociaal tolken ter plaatse, sociaal vertalen en tolken op afstand (telefoontolken en webcamtolken) werd vanaf januari 2015 het traject 'Afsprakenkader sociaal tolken en vertalen' opgezet.

Gerealiseerde acties

Het traject 'Afsprakenkader sociaal tolken en vertalen' resulteerde in een **nota** met mogelijke scenario's en modaliteiten voor de financiering van het sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen. Deze nota bevat:

- een **stand van zaken** van de huidige dienstverlening van het sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en een inleiding over de context waarbinnen die dienstverlening aangeboden wordt;
- een overzicht van de **randvoorwaarden** voor een stabiel en gebruiksvriendelijk aanbod sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen (nl. voorstellen tot tarifiering en verloning);
- een omschrijving van **mogelijke scenario's** voor de implementatie van een financieringsmechanisme met een becijferde impactanalyse (per beleidsdomein, entiteit en provincie) van ieder scenario;
- inventarisatie van de knelpunten en bedenkingen die een Vlaams afsprakenkader sociaal tolken en vertalen in de weg staan.

Het is niet gelukt om tot een ontwerp-afsprakenkader te komen dat als financieringsmechanisme kan dienen voor de sociaal tolk- en vertaalprestaties (nl. kosten van tolken en vertalen zelf, verplaatsingskosten, telefoonkost, infrastructuurkost gebruikers).

Documenten

De nota *Naar een afsprakenkader sociaal tolken* kan worden opgevraagd.

— **Proces Kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen**

Objectief

Het organiseren van kwaliteitsvolle opleidings- en certificeringstrajecten via:

- het uitwerken van opleidings- en testmaterialen;
- prospectie naar en werving van externe experts;
- evaluatieve monitoringprocessen.

Gerealiseerde acties in 2015

In 2015 investeerden we in:

- een nieuw **intensief opleidings- en certificeringstraject** in antwoord op de verhoogde instroom van asielzoekers;
- de rekrutering van **beoordelaars** voor verschillende vreemde talen, in hoofdzaak de **knelpunttalen**;
- de uitbreiding van **examenmateriaal**, meer bepaald geluidsfragmenten;
- de aanpassing van de **tarifiering van de beoordelaars** vreemde taal in de certificeringsproeven sociaal tolken;
- de opstart van het 'Project Analyse opleidingen en proeven sociaal tolken en vertalen' als basis voor een herwerking van het opleidings- en certificeringstraject. Doel is: een betere uitstroom van gecertificeerde tolken vanaf 2016;
- de ontwikkeling van een **Inventaris voor data- en studieverzameling in SharePoint** rond sociaal tolken en vertalen in het kader van het Europees Netwerk Sociaal Tolken en Vertalen (ENPSIT).

Documenten

Informatie over het aanvragen van tolk- en vertaalhulp, de opleidings- en certificeringstrajecten en de deontologische code is beschikbaar op de website www.sociaaltolkenenvertalen.be.

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

— **Kerntaken**

Maatschappelijke actoren die het vreemdelingenrecht of familiaal internationaal privaatrecht concreet moeten toepassen, kunnen bij het Agentschap terecht voor ondersteuning. We ontwikkelen expertise en maken deze toegankelijk en toepasbaar voor het brede werkveld in Vlaanderen en Brussel. Dat doen we onder meer door:

- de bundeling en verspreiding van **informatie** (website, nieuwsbrieven, publicaties);
- het aanbieden van **vorming** op maat en op aanbod;
- het voorzien van juridisch **advies** en ondersteuning bij individuele hulpvragen (helpdesk);
- het uitbouwen van een **expertisenetwerk** en samenwerking;
- **beleidsadvisering** (op vraag van beleidsverantwoordelijken).

Onze juridische dienstverlening **betreft alle aspecten van de specifieke rechtspositie van vreemdelingen**, het ruime vreemdelingenrecht en het familiaal internationaal privaatrecht:

- de regels, procedures, rechten en voorwaarden voor het verblijf in België als EU-burger of niet-EU-vreemdeling naargelang de reden van verblijf;
- de inschrijving in het rijksregister en de verblijfsdocumenten;
- de specifieke medische en sociale rechtspositie van vreemdelingen naar gelang hun verblijfsstatuut (ziekteverzekering, medische tussenkomsten, werken, OCMW-steun, materiële opvang, sociale zekerheid, Vlaamse tegemoetkomingen of verzekering, ...);
- de specifieke rechtspositie van vreemdelingen op allerlei maatschappelijke domeinen (onderwijs en opleiding, inburgering, sociale woning, bankrekening, rijbewijs, ...);
- de verwerving van de Belgische nationaliteit;
- de internationale familierechtelijke positie (legalisatie van buitenlandse documenten; bevoegdheid, toepasselijk recht en erkenning van familiesituaties met een internationaal element: bv. huwelijk, echtscheiding, adoptie, onderhoudsverplichting, ...).

Onze juridische dienstverlening is **juridisch van aard én gericht op de praktijk**. We zeggen niet alleen hoe iets "is", maar ook hoe iets "moet zijn" (juridische bron) en "kan worden" (administratieve of juridische procedure), vanuit een realistische en pragmatische benadering. Deze expertise is "gelaagd": het gaat om federale, regionale, internationale en soms buitenlandse regelgeving, administratieve toepassingen, rechtspraak en rechtsleer. Daarbij ligt de focus ook op de vele onderlinge verbanden tussen inhoudelijke materies (bv. verblijfsstatuut en rechten, of erkenning van huwelijk en gezinsmigratie).

De raad van bestuur van het Agentschap garandeert de **onafhankelijkheid en kwaliteit** van de juridische dienstverlening.

— Proces Structureren en integreren van de juridische dienstverlening

Objectief

We continueren de werking en **herstructureren** de juridische dienstverlening van vier ingekantelde organisaties met het oog op:

- de verdere stroomlijning en verbreding van het aanbod;
- het garanderen van de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening.

Context

De voormalige organisaties Kruispunt Migratie-Integratie vzw, Oost-Vlaams Diversiteitscentrum (ODiCe) vzw, PRIC Limburg en Regionaal Integratiecentrum Foyer vzw zetten sterk in op juridische dienstverlening.

"De juridische ondersteuning, die deze integratiecentra leveren aan tal van hulpverleners uit diverse sectoren en aan de precaire verblijvers, bestaat uit diverse onderdelen zoals een helpdesk, vormingen en nieuwsbrieven. Naast hun dienstverlening staat die van het Kruispunt MI dat ook een juridische specialisatie opbouwde en een aparte dienstverlening organiseert. De jongste tijd kwam een stroomlijning tussen deze diverse initiatieven op gang."

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, pp. 162.

Gerealiseerde acties 2015

1. Eén centraal aangestuurde dienst

- Op basis van een inventaris en analyse van het aanbod juridische ondersteuning in 2014, zijn de kerntaken, de materie en aard van de dienstverlening verduidelijkt. Overeenkomstig het nieuwe organogram is ook de interne werking en taakverdeling hertekend.
- Vier ingekantelde werkingen met een aanbod juridische ondersteuning zijn samengevoegd tot **één centraal aangestuurde dienst juridische dienstverlening**. Die bestaat uit één centrale en drie regionale werkingen. Ze bieden elk in een specifieke regio of in Vlaanderen en Brussel informatie, advies, vorming, begeleiding en andere vormen van ondersteuning over het ruime vreemdelingenrecht.

2. Onafhankelijkheid en kwaliteit

De principes voor de onafhankelijke en kwaliteitsvolle werking van de juridische dienstverlening zijn goedgekeurd door de Raad van bestuur. Ze zijn als bijlage in ons Meerjarig beleidsplan opgenomen.

— Proces Juridische helpdesk vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht

Objectief

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

Context

Het Agentschap telt in 2015 één centrale en drie regionale juridische helpdesks van vier ingekantelde organisaties. Door een verschil in registratiesysteem en -wijze is het niet mogelijk de gegevensbestanden over de helpdeskoproepen samen te voegen.

Verschillen in registratie gaan bijvoorbeeld om wat één 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 vragen 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, geven we in onderstaande cijfer rapportage het totaal aantal geregistreerde vragen per helpdesk weer. We benoemen enkele opvallende lijnen. Het gaat om: het aantal oproepen of vragen, de top-5-thema's van de vragen en de top-3 van sectoren van waaruit de vragen worden gesteld.

Juridische helpdesk regioteam Brussel

In de Brusselwerking werden **2054 inkomende oproepen** geregistreerd. Deze oproepen vonden louter telefonisch plaats.

Wanneer de vragen geclusterd worden per thema, komen we uit op de volgende onderverdeling:

1. Verblijfsreglementering: 73,8%
2. Personen- en familierecht: 13,7%
3. Tewerkstelling: 5,6%
4. Sociale zekerheid: 2,2%
5. Andere: 4,7%

Binnen de categorie 'verblijf' gaan 43,84% van de vragen over gezinshereniging. Binnen de categorie 'personen en familierecht' gaat meer dan de helft van de vragen (52,5%) over het bekomen van de Belgische nationaliteit.

Vooraf de **sociale diensten (43,2%)** maken gebruik van de juridische helpdesk. Dat zijn onder andere het CAW Brussel, de sociale dienst Caritas en Objectief vzw. De tweede grootste groep van gebruikers zijn de **particulieren (28,4%)**. Het **Agentschap** (het voormalige Onthaalbureau Inburgering Brussel) **volgt op de derde plaats (6,4%)**.

Juridische helpdesk regioteam Limburg

In de regiowerking Limburg werden **5948 contactnames** geregistreerd. Die vonden voornamelijk plaats per telefoon (39%), gevolgd door bezoeken (29,5%) en e-mail (29%).

Enkel in Limburg betreffen de contactnames zowel **inkomende als uitgaande contacten**. Die worden niet afzonderlijk geregistreerd. Naar schatting zijn er **tussen de 2500 en 3000 inkomende helpdeskvragen** en tussen de 3000 en 3500 uitgaande contactnames.

Het overgrote deel van de 430 contactnames met federale bevoegde diensten (waarvan 278 met Dienst Vreemdelingenzaken) zijn uitgaande contacten. Van de 351 contactnames met lokale besturen is de verhouding tussen inkomende en uitgaande contacten eerder gelijk. Ook bij de 4015 contactnames met particulieren is de verhouding tussen inkomend en uitgaand eerder gelijk.

Er waren in 2015 **983 opvolgingsdossiers** en evenveel of meer eenmalige helpdeskvragen zonder dossieropvolging.

De top-5 van thema's waarover de contactnames gingen:

1. Visum in geval van Gezinshereniging: 13,45%
2. Verblijf (duurzaam of niet duurzaam): 11,73%
3. Visum (toerist, terugkeer, student, MVV, huwelijk, medische redenen): 8,32%
4. Documenten (legalisatie, reispassen en vertalingen): 8,19%
5. Nationaliteit (verklaring en naturalisatie): 7,67%

Als er wordt uitgesplitst naar de categorie of aard van de contacten, merken we op dat in Limburg vooral **particulieren (67,50%)** contact opnemen. Tot de categorie particulieren horen zowel de betrokkene zelf, op wie het recht slaat, als de ruimere kring rond de betrokkene (partner, familie, vrienden). **Gemeentebesturen (6%)** en het **Agentschap** (het voormalige Onthaalbureau Inburgering Limburg) **(4,1%)** vormen respectievelijk de tweede en derde grootste groep van contactnemers.

Het contact met de particulieren in de regio Limburg, verliep hoofdzakelijk via bezoek (27,5%) of telefoon (26,5%). Een minderheid van de contacten met de particulieren verliep via email (13%).

Juridische helpdesk regioteam Oost-Vlaanderen

In de regiowerking Oost-Vlaanderen werden door de juridische dienstverleners **754 inkomende vragen** geregistreerd. Dit zijn vragen die individueel, telefonisch, via e-mail of website worden gesteld.

Bij opsplitsing naar onderwerp of inhoud van de vraagstelling, komen we uit op de volgende top-5:

1. Verblijf: 53%
2. Gezondheid: 22%
3. OCMW en opvang: 8%
4. Tewerkstelling (werken): 5,7%
5. IPR: 5,5%

Binnen de categorie 'verblijf' betreft het in hoofdzaak vragen over gezinshereniging met derdelander en Belg/EER (40%). Binnen de categorie 'gezondheid' domineren de vragen over dringende medische hulp en de ziekteverzekering (79%).

Vooraf de medewerkers van het **Agentschap** (het voormalige Onthaalbureau Inburgering Oost-Vlaanderen) gaan te rade bij de juridische experts. Met **27%** zijn zij meteen de grootste groep vraagstellers. **Particulieren** (waaronder begrepen wordt: de betrokkene en kennis/familie/partner van de betrokkene) vormen met **21%** van de vraagstellers de tweede grootste groep, gevolgd door **OCMW's en LOI's (18%)**. De vragen worden meestal gesteld door inwoners of diensten uit Gent (32%) en Sint-Niklaas (11%).

Juridische helpdesk centrale team

In de centrale helpdeskfunctie registreerden de juridische dienstverleners **6006 inkomende vragen**. Dit zijn vragen die individueel, telefonisch, via e-mail of website worden gesteld.

Bij opsplitsing naar onderwerp of inhoud van de vraagstelling, komen we uit op de volgende top-5:

1. Verblijf: 65%
2. Familiaal IPR: 20%
3. Werk: 5,5%
4. OCMW en opvang: 5%
5. Sociale zekerheid: 3%

Binnen de categorie 'verblijf' betreft het voornamelijk vragen over gezinshereniging met derdelander en Belg/EER (37%) en asiel (29%). Binnen de categorie internationaal privaatrecht vormen vooral de vragen over huwelijk en samenwoning het zwaartepunt (38,50%).

De **helft van de vragen** aan de helpdesk van de centrale werking werden gesteld door **particulieren** (de betrokkene en kennis/familie/partner van de betrokkene). De tweede en derde grootste groep vraagstellers zijn respectievelijk **advocaten (14%)** en **gemeentelijke/stedelijke overheidsdiensten (6%)**.

De **vragen** bij de centrale helpdesk komen het vaakst uit de **provincie en stad Antwerpen (33%)** en uit het **Brussels Hoofdstedelijk Gewest (16%)** maar ook uit alle andere provincies.

Algemene bevindingen

In totaal behandelden de vier helpdesks samen ongeveer **12.000 vragen voor juridisch advies**. Een exact cijfer is niet mogelijk omdat de Limburgse regiowerking zonder onderscheid ingaande en uitgaande contactnames registreert.

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

- qua thema gaan veel vragen over verblijf. Daarbij ligt het zwaartepunt op gezinshereniging;
- in alle regio's bevinden particulieren zich in de top-2 van vraagstellers of contactnemers;
- iets meer dan de helft van alle vragen wordt vanuit een specifieke professionele context gesteld; iets minder dan de helft vanuit een particuliere context;
- de vier juridische helpdesks hebben een erg verschillend bereik.

— Proces Vormings- en begeleidingsaanbod vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht

Objectief

We organiseren vormingen en begeleidingen die organisaties en besturen ondersteunen in de toepassing van het vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk. We geven beleidsadviezen.

Gerealiseerde acties 2015

1. Vorming

- We organiseren basisvormingen en gespecialiseerde thematische vormingen in Vlaanderen en Brussel. In de regio's organiseren we vormingen op maat van lokale organisaties. In 2015 zijn we vooral actief in de regio's Brussel, Oost-Vlaanderen en Limburg.
- We gaven **179 vormingen** voor **4611 deelnemers** in Vlaanderen en Brussel. Het gaat in grote lijnen om:
 - 64 vormingen over verblijfsrecht (diverse verblijfsprocedures);
 - 4 vormingen over verblijfsrecht – enkel asielprocedure;
 - 66 vormingen over vreemdelingenrecht (diverse aspecten);
 - 24 vormingen over vreemdelingenrecht – enkel asielaspecten;
 - 12 vormingen over vreemdelingenrecht – enkel medische aspecten;
 - 9 vormingen over familiaal internationaal privaatrecht.

Het aantal vormingen op maat loopt gelijk op met het aantal vormingen op aanbod.

- We ontwikkelden in het najaar 2015 **nieuwe vormingen over asiel**: een introductie in de asielprocedure en een ruimere introductie in de huidige context van procedure, opvang en rechten van asielzoekers. Die vormingen zijn op korte tijd **28 keer** aangeboden. We bereikten daarmee lokale besturen, politie, advocaten, centra voor algemeen welzijnswerk, collega's van het Agentschap, ... Ook in onze andere vormingen over verblijfsrecht of vreemdelingenrecht komen de asielaspecten aan bod.

2. Begeleiding en andere vormen van ondersteuning

- We bieden begeleiding in de toepassing van het ruime vreemdelingenrecht op maat voor reguliere voorzieningen en rechtshulpverleners. Dat doen we in de regio's Brussel, Limburg en Oost-Vlaanderen hoofdzakelijk door:
 - de organisatie van en deelname aan lokale en bovenlokale overleggen;
 - structurele ondersteuning van en samenwerking met lokale partnerorganisaties.
- Sommige vormingen kaderen in een **begeleidingstraject**. Dat is een structureel samenwerkingsverband waarbij we een continue begeleiding en ondersteuning bieden. Zo geven we bijvoorbeeld op alle teamoverleggen van CAW Brussel toelichting over de actualiteit van het vreemdelingenrecht en bespreken we casussen.
- Vormingen op maat leiden vaak tot **andere vormen van ondersteuning**. Naar aanleiding van de vorming *Kinderen zonder wettig en in precair verblijf in de pleegzorg* voor het Agentschap Jongerenwelzijn bijvoorbeeld, geven we input voor een analysedossier, beantwoorden we vragen van een FAQ-lijst en geven we vorming aan provinciale diensten voor pleegzorg.

- Sommige begeleidingen kaderen in ons **expertisenetwerk**. Bijvoorbeeld:
 - We organiseren een systematische expertise-uitwisseling in juridische werkgroepen voor een kerngroep van experts in het vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht.
 - We nemen deel aan diverse lokale, Vlaamse en Belgische overlegplatformen.
- We geven **beleidsadviezen** of **ondersteunen beleidsverantwoordelijken** op lokale, Vlaamse, Brusselse, federale, Europese en internationale beleidsniveaus. Bijvoorbeeld:
 - We realiseren beleidsvoorbereiding en beleidsondersteuning over de juridische afbakening van de doelgroep van inburgering.
 - We voorzien in overleg en berichtgeving over gezinshereniging na inreisverbod en over de retributie voor verblijfsaanvragen (Dienst Vreemdelingenzaken).
 - We leveren input voor de nota over huisvesting, asiel en vreemdelingenrechten van het Agentschap Wonen.

Documenten

Een inventaris van het vormings- en begeleidingsaanbod vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht kan worden opgevraagd.

— **Proces ‘Schriftelijke informatie over vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht’**

Objectief

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

Context

We onderhouden de gespecialiseerde website www.vreemdelingenrecht.be, de nieuwsbrief en nieuwsberichten Vreemdelingenrecht & IPR, het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht, de databank rechtspraak en andere publicaties. Sommige regiowerkingen hebben nog eigen schriftelijke informatiebronnen. De verspreiding van juridische informatie wordt in 2016 centraal geïntegreerd.

Gerealiseerde acties 2015

1. Informatieve website

- De informatieve thematische website www.vreemdelingenrecht.be bevat (op 3 februari 2015) **1033 webpagina's** met precieze info over alle aspecten van het ruime vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. Deze website wordt continu geactualiseerd.
- Er zijn in 2015 **317.790 gebruikers**.

2. e-Nieuwsbrieven Vreemdelingenrecht & IPR

- Er zijn **11 e-Nieuwsbrieven Vreemdelingenrecht & IPR** verzonden in 2015.
- Het aantal abonnees steeg van 3650 bij de eerste nieuwsbrief tot **3939 abonnees** bij de laatste nieuwsbrief van 2015.

- Deze 11 nieuwsbrieven bevatten samen **156 juridische nieuwsberichten**. De meeste berichten in deze nieuwsbrieven verwijzen naar langere nieuwsberichten die gepubliceerd staan in de rubriek Nieuws van onze website én ook in de rubriek mededelingen van het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht.

3. Mailings Wetgeving

Er zijn **12 Mailings Wetgeving** (met regelgeving over vreemdelingenrecht en familiaal IPR in het Belgisch Staatsblad en Europees Publicatieblad) aan **2404 abonnees** verstuurd.

4. Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht

- We verzorgen het redactiesecretariaat van het *Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht*.
- Er zijn **4** uitgebrachte nummers voor **297** abonnees.

5. Databank rechtspraak

We voegden **1365 vonnissen en arresten** toe aan databank rechtspraak op www.vreemdelingenrecht.be. We voerden een grote inhaaloperatie uit met 1000 oudere maar nog relevante arresten. De databank rechtspraak bevat nu in totaal 1891 vonnissen en arresten.

6. Andere

- We actualiseerden op 14 juli 2015 het overzicht verblijfsstatuten en de presentatie verblijfsdocumenten, -procedures en -statuten. We boden ook de nog actuele brochure *Juridische afbakening van de doelgroep inburgering* (versie 18/6/2014) verder aan.
- We gaven input voor de brochure *Migrant en slachtoffer van partnergeweld. Wat zijn mijn rechten?*. Dat is een vertaling uit het Frans met de steun van het Instituut voor gelijke kansen van mannen en vrouwen.

Operationele doelstelling 2.2

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 onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen.

— Project Verhoogde instroom

Objectief

Bij de verhoogde instroom van asielzoekers, erkend vluchtelingen en subsidiair beschermde blijven we een vlotte dienstverlening garanderen.

Context

De verhoogde **instroom** heeft het werk van het Agentschap vanaf augustus 2015 sterk beïnvloed. Onze klanten en partners verwachten een adequate dienstverlening in deze drukke periode. En voor de nieuwkomers is er tijdig een gepast aanbod inburgering en Nederlands nodig.

Het Agentschap kreeg vanaf september 2015 van het ministerieel comité de coördinerende opdracht voor de **monitoring** van de verhoogde instroom.

Gerealiseerde acties 2015

1. Ondersteuning dienstverleners en lokale besturen

We investeerden in de ondersteuning van dienstverleners en lokale besturen met de volgende acties:

- **Regiomanagers op ronde**

De regiomanagers doen een ronde langs opvangcentra en LOI's. Ze contacteren lokale besturen met opvangstructuren. Ze bekijken welke ondersteuning we kunnen bieden op maat van de lokale noden.

- **Infolijn asiel en integratie**

We zetten een Infolijn asiel en integratie op voor professionals uit lokale besturen, hulp- en dienstverlenende organisaties. Via die Infolijn verzamelen we belangrijke signalen uit het werkveld. In elke regio bemant één collega de Infolijn.

- **Hoe schakel je vrijwilligers in?**

We maakten een brochure met inspirerende praktijken met vrijwilligerswerk. Ze helpt lokale besturen, verenigingen en opvangorganisaties te werken aan een warm onthaal van asielzoekers en vluchtelingen.

- **Cijfers opvolgen en verwerken**

We volgen de cijfers van de nieuwe instroom voortdurend op. Het gaat om gegevens van Commissariaat-Generaal van de Vluchtelingen en Staatlozen, Kruispuntbank Inburgering en Fedasil. We verwerken die cijfers in overzichtsrapporten voor intern gebruik, maar ook voor het beleid van de Vlaamse overheid. De rapporten staan op onze website en worden systematisch geactualiseerd.

- **Extra sociaal tolken**

We zetten een extra opleiding voor sociaal tolken in veelgevraagde talen op. Dat om op korte termijn de stijgende vraag aan te kunnen. 51 personen namen deel aan de infosessie. Na de instaptoets namen 23 kandidaten deel aan de opleiding.

- **Asiel en inburgering voor dummies**

Niet-specialisten vinden het vaak moeilijk om een zicht te krijgen op trajecten en procedures voor asiel en inburgering. Voor hen beschreven we de opvang, rechten en inburgering van asielzoekers en vluchtelingen in één overzichtelijke brochure.

- **Vormingen**

We geven overal in Vlaanderen en Brussel vormingen. Die gaan over juridische aspecten, maar ook over de uitdagingen op het vlak van integratie. In november gaven we twee vormingen aan mandatarissen van de lokale besturen, in samenwerking met VVSG.

- **Overleg**

We zijn aanwezig op belangrijke overlegmomenten: regionaal, maar ook op Vlaams niveau. Bijvoorbeeld met onderwijs, met de lokale besturen, met welzijn, met het sociaal-cultureel volwassenenwerk.

2. Uitbreiding inburgeringsaanbod

We laten we ons inburgeringsaanbod beantwoorden aan de groeiende vraag door de volgende acties:

- **Jobdag**

We schreven vacatures uit voor tijdelijke MO-leerkrachten, trajectbegeleiders en NT2-intakers. Voor de jobdag op 26 oktober waren er meer dan zevenhonderd inschrijvingen.

- **Overleg over NT2**

Over het NT2-aanbod overleggen we met het departement onderwijs en met de onderwijsverstrekkers.

Documenten

Informatie over de dienstverlening van het Agentschap inzake asiel en integratie is beschikbaar op de website: www.integratie-inburgering.be/vluchtelingen-en-asiel.

Operationele doelstelling 2.3

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

JR.2.3.1 **Het Agentschap 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, wordt vanuit de **Commissie Integratiebeleid** een **geïntegreerd actieplan integratiebeleid** opgemaakt. Dit actieplan geeft invulling aan een inclusief en horizontaal Vlaams integratiebeleid en stelt per beleidsdomein doelstellingen en acties voorop die hiertoe moeten bijdragen.⁸

Gerealiseerde acties 2015

In 2015 nam het Agentschap de vertegenwoordiging in de Commissie Integratiebeleid op. Specifieke maatregelen van het Agentschap werden opgenomen in het Horizontaal Integratiebeleidsplan. Het gaat om:

- 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'.

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

Context

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

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, de VDAB, Integratie, Stedenbeleid en Onderwijs die als aanspreekpunt radicalisering voor de betreffende sector fungeert, aangevuld met een afgevaardigde van de VVSG en een federaal ambtenaar van de FOD Binnenlandse Zaken, Dienst Veiligheid en Preventie. Deze ambtenaren komen op structurele basis samen om verdere uitwerking te geven aan de conceptnota en het actieplan, 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 Agentschap Binnenlands Bestuur.

⁸ <http://www.integratiebeleid.be/vlaams-integratiebeleid/actieplannen>

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

Gerealiseerde acties

In 2015 nam de interne werkgroep radicalisering van het Agentschap de vertegenwoordiging binnen het Vlaams Platform Radicalisering op. Specifieke acties van het Agentschap werden 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;
- onze 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;
- het informeren van de moskeeverenigingen over het onderwijs-, jeugdhulp- en welzijnsaanbod.

JR.2.3.3 Het Agentschap 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

De decreetgever heeft beslist de uitvoering van het Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid toe te vertrouwen aan het Vlaams Agentschap Integratie en Inburgering en aan twee stedelijke Agentschappen: vzw Integratie en Inburgering Antwerpen (voor het werkingsgebied van de stad Antwerpen) en IN-Gent vzw (voor het werkingsgebied van de stad Gent).

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 drie uitvoerende Agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel.

Gerealiseerde acties in 2015

1. Samenwerkingsovereenkomst Agentschappen

Op 30 oktober 2015 werd de 'Samenwerkingsovereenkomst tussen het **Agentschap Integratie en Inburgering** privaatrechtelijke stichting, **Integratie en Inburgering vzw (Atlas)** en **In-Gent vzw** aangaande de onderlinge afstemming en samenwerking bij de uitvoering van het Vlaams decreet van 7 juni 2013 betreffende het integratie –en inburgeringsbeleid' afgesloten. Daarin zijn onder meer opgenomen:

- **algemene principes** over partnerschap, informatie- en kennisdeling, communicatie, gezamenlijke positiebepaling of engagement en gezamenlijke dienstverlening;
- de contouren van het **directieoverleg**;
- **gemeenschappelijke engagementen**, met name de afstemming van de werking en klachtenprocedure, transparantie in de bepaling van randvoorwaarden voor inburgeraars, het gezamenlijk afsluiten van

samenwerkingsovereenkomsten met relevante partners, het proactief informeren en afstemmen over het ontwikkelen van nieuw materiaal en over het indienen van projecten bij projectoproepen;

- de relatie tot het **Vlaamse beleidsniveau** (administraties en sectoren).

Het **Directieoverleg** werd in 2015 opgestart. Dat overleg beslist over de jaarlijkse werkafspraken.

2. Samenwerkingsovereenkomst Agentschappen en Huis van het Nederlands Brussel

Op 30 oktober 2015 werd de '**Samenwerkingsovereenkomst** tussen **Huis van Nederlands Brussel** vzw, Het Agentschap Integratie en Inburgering, vzw Integratie en Inburgering (Atlas) en In-Gent vzw aangaande de onderlinge afstemming en samenwerking bij de uitvoering van het decreet van 7 juni 2013 betreffende het integratie -en inburgeringsbeleid' afgesloten. Daar zijn onder meer opgenomen:

- **algemene principes** over partnerschap, informatie- en kennisdeling, communicatie, gezamenlijke positiebepaling of engagement, gezamenlijke dienstverlening en de samenwerking met vzw De Rand;
- de contouren van het **NT2-directieoverleg**;
- **gemeenschappelijke engagementen**, met name de afstemming van de werking en klachtenprocedure, het gezamenlijk afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten met relevante partners, het proactief informeren en afstemmen over het ontwikkelen van nieuw materiaal en over het indienen van projecten bij projectoproepen;
- de relatie tot het **Vlaamse beleidsniveau** (administraties en sectoren).

JR.2.3.4 Het Agentschap werkt een aanbod op maat van Brussel uit onder regie van de VGC.

Context

De prioriteiten voor de **Brusselwerking** van het Agentschap 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 in 2015

Op voorstel van de VGC wordt in 2016 een samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VGC afgesloten.

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.

Kerntaken

Migratie heeft een impact op de hele samenleving. Op mensen en buurten, op organisaties en besturen. Meebewegen met een omgeving die verandert, vraagt inspanningen van iedereen.

We verstrekken objectieve informatie over de diversiteit in de samenleving, dragen bij aan een evenwichtige beeldvorming en werken aan interactie en participatie.

We werken zo aan een gedeelde toekomst. Daarin krijgen mensen, ongeacht herkomst of achtergrond, gelijke kansen en zet iedereen zijn of haar talenten in.

JR.3.1.1 Het Agentschap ontwikkelt een eerste aanzet tot een conceptueel kader voor beeldvorming.

Objectief

We continueren de werking en maken een inventaris van de bestaande initiatieven inzake beeldvorming als basis voor de ontwikkeling van een conceptueel kader voor beeldvorming.

Context

Uit het rapport van de onderwijsinspectie⁹ blijkt dat de variatie aan initiatieven die de ingekantelde organisaties op vlak van beeldvorming nemen, groot en weinig gestroomlijnd is.

“Sociale cohesie bewerkstelligen en werken aan correcte beeldvorming vormt een lastig item. Niemand weet wat tot de beste resultaten leidt. Op het werkveld wordt een variatie aan middelen ingezet die regionaal dan nog eens sterk verschilt, waarvan de doelmatigheid niet is gekend. Naast stroomlijning is onderbouw hier een noodzaak.”

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, pp. 174.

Daarnaast heeft niet iedereen die met de doelgroep van het integratie- en inburgeringsbeleid in aanraking komt een accuraat zicht op onze dienstverlening.

“De drie EVA’s wacht een taak om de maatschappij te informeren over de ruime dienstverlening die ze opzetten. Ze doen dat best gezamenlijk vanuit E3+2 en gebruiken daarbij moderne media.”

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, p. 194.

.....

⁹ ‘Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands’ Departement Onderwijs en Vorming (2016).

Gerealiseerde acties 2015

1. Initiatieven beeldvorming en objectieve informatieverspreiding

De ingekantelde organisaties werkten de voorbije jaren vanuit verschillende invalshoeken aan beeldvorming. De inventaris van initiatieven bevat een omschrijving van de doelgroep, de doelstelling en de betrokken partners. Het gaat bijvoorbeeld om:

- (taal)campagnes;
- tentoonstellingen over aspecten van taal en taalverwerving of over migratie;
- lezingen over omgaan met (super)diversiteit;
- inburgeringsceremonies;
- gesprekken tussen studenten en inburgeraars;
- een educatief spel over omgaan met diversiteit voor leerlingen en studenten;
- fotoprojecten;
- bezoeken aan onze lokale vestigingen of opendeurdagen;
- informatiesessies over onze werking en interactieve workshops over het aanbod van onze deelwerkingen;
- een presentatie van cijfergegevens op maat van een stad of gemeente;
- informatievergaderingen voor bewoners over de verhoogde asielinstroom;
- de regionale infolijnen asiel;
- artikels in tijdschriften.

2. Conceptueel kader voor beeldvorming

De ontwikkeling van een conceptueel kader voor beeldvorming is opgenomen in ons Meerjarig Beleidsplan 2016-2019.

Operationele doelstelling 3.2

Het Agentschap werkt aan interactie en participatie.

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

Objectief

We continueren de werking en maken een inventaris van de bestaande initiatieven inzake interactie en participatie als basis voor de ontwikkeling van een gemeenschappelijke strategie.

Context

Er is een veelheid aan projecten en acties in de publieke ruimte. Uit het rapport van de onderwijsinspectie¹⁰ blijkt dat de ingekantelde integratiecentra zich op verschillende wijze, vanuit een verschillende focus en met een verschillende intensiteit inzetten voor het creëren van ontmoetingskansen.

“Er zijn diverse benaderingen om aan sociale cohesie en doelgericht aan een correcte beeldvorming te werken: de een doet het via stevig uitgebouwde projecten en/of grootschalige campagnes, die de aandacht van een ruime bevolkingsgroep kunnen trekken. Andere IC werken meer vanuit een lokale focus.

Enkele IC houden vast aan de keuze om lokale besturen en organisaties te ondersteunen bij het organiseren van ontmoetingen of gezamenlijke activiteiten, gaande van interlevensbeschouwelijke dialoog op buurtniveau tot lokale fietsprojecten. De ondersteuning bestaat uit het geven van tips voor het organiseren van ontmoetingen, het aanreiken van methodieken en coaching bij de implementatie ervan.”

Eindrapport werkjaar 2014-2015 van de inspectie integratiecentra, sociaal tolk- en vertaaldiensten en Huizen van het Nederlands, p. 170.

Er is echter geen onderbouwde strategie vanuit een gedragen concept over het werken aan interactie en participatie.

Gerealiseerde acties 2015

We inventariseerden de regionale projecten en acties inzake interactie en participatie. De inventaris bevat een omschrijving van de doelgroep, de doelstelling, het aantal deelnemers en de betrokken partners. Enkele voorbeelden zijn:

- dialoogtafels over diversiteit en migratie voor een breed doelpubliek;
- Open gebedshuizendag;
- acties in het kader van grote campagnes zoals *Dag van de migrant*, *Wereldvluchtelingendag*, *Vrouwendag*, *50 jaar migratie*;
- facebook-groep *Stap-in* voor inburgeraars en socio-culturele organisaties;
- *Intercultureel forum*, waar een divers publiek adviezen over verschillende maatschappelijke thema's kan formuleren en bespreken;

.....

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

- ondersteuning van initiatieven in het kader van Samen Inburgeren;
- ondersteuning van lokale besturen bij de opstart van onthaalgesprekken of dienstenbezoeken voor nieuwe inwoners;
- Initiatieven gericht op ontmoeting en dialoog gekoppeld aan de cursus MO.

Documenten

De inventaris van de gerealiseerde projecten en acties *Interactie en Participatie* kan worden opgevraagd.

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 Agentschap stemt de organisatiestructuur af op de eigenheid van de organisatie en op de verwachtingen van stakeholders.

— Proces Organogram

Context

Vanaf 1 januari 2015 stond het Agentschap voor de uitdaging om:

- de continuïteit van de werking van de ingekantelde organisaties en entiteiten te garanderen,
- van twintig verschillende entiteiten tot één samenhangende en logische organisatievorm te komen.

Gerealiseerde acties 2015

De **uittekening** van het organogram en de **selectie** voor nieuwe functies gebeurde in verschillende fasen:

1. de uittekening van de bovenbouw en de selectie van directiefuncties (maart-april 2015);
2. de selectie van het regiomanagement en sleutelfuncties (mei-juni 2015);
3. de verfijning van de bovenbouw en uittekening van het regionale niveau (zomer 2015);
4. de selectie van lokale coördinatoren en staffuncties op centraal en regionaal niveau (najaar 2015).

We **communiceerden** intern over de organisatiestructuur en de nieuwe functies via:

- periodieke informatiesessies voor alle medewerkers over het organogram en de sollicitatieronden door de directie;
- aanvullende en meer gedetailleerde informatieverspreiding via het intranet;
- individuele gesprekken door de directie en het regiomanagement met elke medewerker;
- feedbackgesprekken na elke sollicitatieronde.

Daarnaast vormde het invullingsproces van het nieuwe organogram en de impact ervan op de medewerkers een vast bespreekpunt op het **sociaal overleg**.

Om de omschakeling vanuit het oude naar het nieuwe organogram vlot te laten verlopen is er een **transitieperiode** tot 31 januari 2016. Medewerkers die een nieuwe functie uitoefenen zullen samen met hun nieuwe leidinggevende afspraken maken over de overdracht van de lopende trajecten of projecten.

— Project Inkanteling Huizen van het Nederlands

Context

De decreetgever heeft beslist de vijf provinciale Huizen van het Nederlands onder te brengen in het Agentschap. Daarmee wil de decreetgever onze opdracht uitbreiden met een gerichte oriëntering van anderstaligen naar een passend aanbod NT2. Ook krijgen we de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod (NT2).

Gerealiseerde acties 2015

We realiseerden op **1 oktober 2015** de **juridische en operationele inkanteling** van de vijf provinciale Huizen van het Nederlands. In toepassing van de gevolgde procedure bestond de inkanteling ten algemene titel voor notaris. Dat verliep via de volgende fasen:

- het in kaart brengen van de risico's door middel van een financiële en juridische *due diligence*;
- een goedkeuring van het voorstel tot inkanteling door de Raden van Bestuur van de bestaande vzw's en het Agentschap, en notariële vastlegging hiervan;
- een goedkeuring tot inkanteling door de Algemene Vergaderingen van de bestaande vzw's en de Raad van Bestuur van het Agentschap, en notariële vastlegging.

Elke medewerker van de voormalige provinciale Huizen van het Nederlands werd op 1 oktober door het Agentschap overgenomen. Dat met behoud van rechten volgens toepassing van CAO 32 bis.

Parallel met de juridische inkanteling besteedden we aandacht aan de integratie van de medewerkers in ons **nieuwe organogram**. Net als de personeelsleden van het Agentschap werden ze – voor de eigenlijke inkanteling – geïnformeerd over de interne ontwikkelingen en betrokken bij de selectieprocedures voor de invulling van nieuwe functies.

JR.4.1.2 Het Agentschap voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid.

— Project 'Kwaliteitsmodel'

Objectief

We implementeren een kwaliteitsmodel en stellen regionale experts kwaliteit aan ter ondersteuning van het kwaliteitsbeleid van het Agentschap.

Context

Uit het rapport van de onderwijsinspectie¹¹ blijkt dat weinig onthaalbureaus een integraal kwaliteitszorgsysteem hanteren waarmee de kwaliteit bewaakt wordt voor de inburgeraar, voor het onthaalbureau zelf en naar de overheid. Ze stellen onder meer volgende vast¹²:

- de meeste onthaalbureaus hebben een kwaliteitshandboek, maar vaak is dit een instrument dat niet leeft binnen de organisatie en/of niet geactualiseerd is.

¹¹ 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014)

¹² 'Eindrapport werkjaar 2013-2014 van de inhoudelijke inspectie inburgering', Departement Onderwijs en Vorming (2014), p. 37

- de kwaliteitsbewaking op organisatieniveau vertaalt zich in de meeste onthaalbureaus tot de kwaliteitszorg voor de kernprocessen.
- de onthaalbureaus hebben geen cultuur om inburgeraars te betrekken bij hun kwaliteitsbewaking en laten daarmee kansen liggen om het doelpubliek een volwaardige stem te geven.
- slechts een aantal onthaalbureaus heeft in het organogram de functie van een kwaliteitsmedewerker opgenomen.

Gerealiseerde acties in 2015

We maakten een vergelijkende studie van verschillende modellen voor organisatiebeheersing of kwaliteitsverbetering. Er wordt gekozen voor de implementatie van het **kwaliteitsmodel EFQM** naast de implementatie van de **leidraad voor organisatiebeheersing van de Vlaamse overheid** en het gebruik van het **zelfevaluatie-instrument CAF**. Hierdoor:

- hebben we een stevig houvast bij het uitrollen en operationaliseren van de systematiek van kwaliteit,
- focussen we op het verbeteren van kwaliteit in brede zin;
- en krijgen we zicht op de resultaten voor klanten, samenleving, en medewerkers naast de strategische resultaten.

Het kwaliteitsdenken verankerden we in de boven- en onderbouw van het organogram. Dat laatste door de aanstelling van regionale experts eind 2015.

— **Project Klachtenprocedure en beroepsprocedure**

Objectief

Om de gelijke behandeling van inburgeraars te garanderen, hebben het Agentschap, vzw Integratie en Inburgering Antwerpen, In-Gent vzw en het Huis van het Nederlands Brussel een gezamenlijke beroepsprocedure.

Context

Naar aanleiding van de herstructurering van de inburgerings- en integratiesector wordt gestreefd naar afgestemde en gelijkaardige klachten- en beroepsprocedures. Het gaat om een klachten- en beroepsprocedure voor:

- testen NT2 met een civiel effect;
- de vrijstellingstoets maatschappelijke oriëntatie;
- de resultaatsverbintenis maatschappelijke oriëntatie;
- de certificeringsproef sociaal tolken en vertalen.

Gerealiseerde acties 2015

1. Een vereenvoudigde klachtenprocedure

- De klachtenprocedures van de ingekantelde organisaties en entiteiten werden herleid tot één vereenvoudigde procedure voor meldingen en klachten.
- Klanten kunnen via onze website¹³ een vraag of suggestie, melding en klacht indienen via een e-mailformulier. Ze vinden er toegankelijke informatie over de mogelijkheden om vragen of suggesties, meldingen en klachten in te dienen en de verdere afhandeling. Ook klachten die niet in aanmerking komen, staan beschreven.
- Bij ontevredenheid met onze afhandeling van klachten, worden klanten doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

2. De rapportage over het klachtenmanagement

We rapporteerden over het klachtenmanagement aan de Vlaamse Ombudsdienst.

3. De gezamenlijke beroepsprocedure

We troffen samen met vzw Integratie en Inburgering Antwerpen en In-Gent vzw voorbereidingen om in 2016 te komen tot een beknopte procedure en gedeeld toetsreglement.

— Project Klantentevredenheidsmeting

Objectief

Om de doeltreffendheid van het aanbod te meten en waar nodig gericht bij te kunnen sturen, peilen we op het einde van een traject naar de tevredenheid van onze klanten over onze dienstverlening.

Context

Het Regeerakkoord van de Vlaamse Regering en de Beleidsnota Inburgering en Integratie bepalen voor het Agentschap en de stedelijke Agentschappen Antwerpen en Gent de opdracht tot het organiseren van klantentevredenheidsmetingen met het oog op de optimalisatie van het aanbod.

“De inspectie Onderwijs onderzocht in 2013-2014 vier kwaliteitsaspecten (doelgerichtheid, ondersteuning, doeltreffendheid en ontwikkeling) bij de onthaalbureaus. Daaruit bleek dat de aandacht voor doeltreffendheid nog beter kan. Vaak is dit een van de moeilijkste aspecten bij kwaliteitsbeoordeling. Om de doeltreffendheid van het inburgeringsaanbod te verhogen is het noodzakelijk dat het agentschap Integratie en Inburgering het kwaliteitsbeleid uitwerkt met concrete maatregelen om de doeltreffendheid van het aanbod te meten. In functie van een optimalisatie van het aanbod zal ik het agentschap Integratie en Inburgering en de stedelijke agentschappen van Antwerpen en Gent klantentevredenheidsmetingen laten organiseren.”

Beleidsnota Inburgering en Integratie, p. 24

Er is nog geen overkoepelend instrument om de tevredenheid van het inburgeringstraject te meten.

¹³ <http://www.integratie-inburgering.be/vraag-melding-of-klacht>

Gerealiseerde acties 2015

Wegens de laattijdige invulling van de functie 'Expert klachten en tevredenheidsmeting' heeft deze actie enige vertraging opgelopen. In 2015 werd op basis van de reeds gangbare praktijken in de ingekantelde onthaalbureaus een plan van aanpak opgemaakt. Dat plan vormt het beginpunt van een systeem van tevredenheidsmeting binnen het Agentschap. Interne medewerkers zullen in 2016 gericht geconsulteerd worden om:

- het plan te toetsen op efficiëntie en haalbaarheid;
- de vragen te toetsen op bruikbaarheid en relevantie.

De ontwikkeling van een tevredenheidsmeting verloopt in nauw overleg met de stedelijke Agentschappen. Dat om de coherentie in de rapportering van de resultaten aan beleid en andere externe stakeholders te bewaken.

JR.4.1.3 Het Agentschap digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten.

Context

De inkanteling van twintig entiteiten in het Agentschap stelt de interne 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.

Gerealiseerde acties

1. Continuering van de ICT-werking

De interne Dienst ICT realiseerde de ICT-opstart van de hoofdzetel en een continuering van de ICT-werking tijdens de (her)huisvestingsprojecten (zie operationele doelstelling 5.7).

2. Reorganiseren van de ICT-processen

- Een plan van aanpak voor de centralisatie van de ICT-processen werd opgemaakt.
- In de opstart van een nieuw aankoopbeleid definieerde de Dienst ICT de hardware profielen. De aankoop van hardware werd in 2015 beperkt tot de meest dringende noden.
- De Dienst ICT bracht op basis van extern advies de mogelijkheden in kaart om een eengemaakt netwerk te realiseren. Om de uitbouw van dat netwerk en een centrale ICT-werking op langere termijn te plannen, startten we een interne oefening op (HB-plus-roadmap).

JR.4.1.4 Het Agentschap voert een transparant en gezond financieel beleid.

Context

In de nieuwe context van het Agentschap liggen twee 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. Centraliseren van de financiële werking

- Vanaf 1 januari 2015 stond de interne Dienst Financiën in voor het centraliseren van de financiële werking.
- Een plan van aanpak voor het centraal benaderen en aansturen van de financiële processen werd opgesteld. Ernst & Young bracht de financiële processen in kaart. De Raad van Bestuur van het Agentschap keurde deze goed. De interne Dienst Financiën maakte de vertaalslag naar concrete workflows.
- Als boekhoudpakket werd *BOB50* gekozen. Dat pakket werd reeds door meerdere inkantelende organisaties gebruikt.

2. Opvolging van budget en begroting 2015

- De invoering van een verhoogde interne controle bij betaling en inboeken verminderde de foutenmarge.
- Op de gevraagde tijdstippen legden we de tussentijdse afrekening en begroting voor aan de Afdeling Financiën en Begroting.

3. Opmaak en goedkeuring meerjarenbegroting

De Afdeling Financiën en Begroting keurde de meerjarenbegroting 2016-2017 met voorstel van efficiëntiewinsten goed.

JR.4.1.5 Het Agentschap voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid.

Context

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

Gerealiseerde acties

1. Centrale en decentrale verbouw en (her)huisvestingsprojecten

- Op 29 juni 2015 werd de hoofdzetel van het Agentschap (Tour & Taxis) in gebruik genomen. De inrichting van dit gebouw diende als testproject voor het werkplekonafhankelijk werken. De ingebruikname ging gepaard met een verhuizing van de directie (Boudewijngedouw) en de voormalige entiteit Kruispunt Migratie-Integratie (Aromagedouw).
- Op 23 december 2015 verhuisde de Dienst Sociaal Tolken en Vertalen en de tolkentelefoon Ba-bel (Aromagedouw) naar de vestiging te Molenbeek.

2. Administratief, technisch en operationeel gebouwenbeheer

- De interne Dienst Logistiek verzamelde informatie inzake huisvesting van alle ingekantelde entiteiten. Het Agentschap sloot aan op de vastgoeddatabase van de Vlaamse Overheid en registreerde de gecentraliseerde gegevens in deze tool.
- Een samenwerking met het Facilitair Bedrijf werd opgezet.
- Er werd werk gemaakt van een uniform sjabloon voor huurovereenkomsten. Enkele huurovereenkomsten werden heronderhandeld.

3. Aankoopbeleid, voorraadbeheer en schoonmaakbeleid

- Een plan van aanpak voor de centralisatie van gegevens en contracten werd opgemaakt. De uitvoering van dit plan wordt gecontinueerd in 2016 en dient als basis om het aankoop- en voorraadbeleid verder te optimaliseren.
- We realiseerden efficiëntiewinsten door in te tekenen op raamcontracten van de Vlaamse Overheid, o.a. voor kantoor materiaal (Staples), energie (Vlaams EnergieBedrijf) en verzekeringen (Baloise, Cornelis & Partners).

Operationele doelstelling 4.2

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

JR.4.2.1 Het Agentschap voert in de transitiefase een HR-beleid in functie van een vlotte inkanteling van alle personeelsleden in het nieuwe organogram en een kwaliteitsvolle continuering van de werking.

Context

Twintig afzonderlijke entiteiten, elk met een eigen loonverwerkingsstelsel, eigen arbeidsreglement, eigen personeelsbeleid zijn op 1 januari 2015 ingekanteld in het Agentschap. Functietitels, functiebeschrijvingen, contracten, verzekeringen,... waren allemaal verschillend. Bij de inkanteling was een eerste cao afgesloten met de werknemersvertegenwoordiging om een aantal zaken te stroomlijnen en waren alle administratieve verplichtingen gebundeld bij één sociaal secretariaat.

Gerealiseerde acties in 2015

1. Loonverwerking en personeelsadministratie

- We continueerden een accurate loonverwerking en personeelsadministratie.
- We troffen voorbereidingen voor de overstap naar het geïntegreerd personeelsadministratiesysteem Vlimpers.

2. Sociaal overleg en uitvoering cao 2 januari 2015

- De werkgever en de werknemersvertegenwoordiging hebben in onderling overleg de verschillende elementen van de cao van 2 januari 2015 uitgevoerd. Ze kwamen hiervoor minstens één keer per maand samen.
- Een ontwerp arbeidsreglement werd onderhandeld en aanvaard door de vertegenwoordigers van de werknemers en van de werkgever. Ook de Raad van Bestuur van het Agentschap keurde het ontwerp goed.

3. Begeleiding bij de interne sollicitatieprocedures

- In de loop van 2015 zijn op alle niveaus in de organisatie functies open gekomen voor interne sollicitaties. Iedereen die gesolliciteerd heeft, had recht op een feedbackgesprek.

4. Preventie en welzijn

- De continuering van de werking:
 - Een werkgroep Welzijn werd opgericht ter vervanging van de op 1 januari 2015 ontbonden Comités voor Preventie en Bescherming op het Werk van de ingekantelde entiteiten. Een warme overdracht van de preventieadviseurs van de ingekantelde entiteiten vond plaats.
 - De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk bracht advies uit met betrekking tot het inrichten van de hoofdzetel in Tour & Taxis.
- Het voorbereiden en nemen van beslissingen inzake vertrouwenspersonen en preventieadviseurs
 - De beslissing werd genomen om vertrouwenspersonen, één voor elke regio en één voor de hoofdzetel, aan te stellen.
 - Een nieuwe interne preventieadviseur werd aangesteld en startte in september 2015 met de opleiding tot preventieadviseur niveau 2.

- Het FOD stemde in met een tijdelijke continuering van de lopende contracten bij de externe diensten voor preventie en bescherming op het werk. We startte met de voorbereiding van een gunningsdossier voor het aanstellen van een externe dienst voor preventie en bescherming op het werk.

5. VTO-beleid

- Het onthaal- en VTO-beleid van de ingekantelde organisaties en entiteiten werd gecontinueerd.

COLOFON

Agentschap Integratie en Inburgering

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

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.