



Vlaanderen
is divers

STRATEGISCH PLAN 2021-2025

JAARVERSLAG 2021

31 MAART 2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

integratie-inburgering.be

Deel 1

Inhoud

1	Inleiding	3
2	Beleids- en beheersdoelstellingen	4
2.1	Beleidsdoelstellingen	4
2.1.1	SD1: Een slagkrachtig inburgeringsbeleid dat nieuwkomers kansen biedt en zorgt dat ze zo snel mogelijk een bijdrage leveren aan de samenleving en de welvaart	5
2.1.2	SD2: Een gedeelde samenleving waaraan iedere burger kan bijdragen en waar er meer mét en minder naast elkaar geleefd wordt	20
2.1.3	SD3: Inzetten op Nederlands en bouwen aan een sterk taalbeleid	27
2.1.4	SD4: Correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving	36
2.1.5	SD5: Binnen-en buitenlandse goede praktijken samenbrengen en een expertisecentrum uitbouwen	40
2.1.6	SD6: Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context	44
2.2	Beheersdoelstellingen	50
2.2.1	SD7: Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap	50

1 Inleiding

We zijn 16 maart 2022. De wereld kijkt verbijsterd naar de schrijnende situatie in Oekraïne. De solidariteit in Vlaanderen is groot. De inzet van de medewerkers van het Agentschap is groots. In een mum van tijd hebben we geschakeld. We ondernemen acties op vlak van (meertalige) ondersteuning aan lokale besturen die Oekraïense vluchtelingen opvangen, juridische dienstverlening, inburgering, taal, verbinding en participatie. Het toont opnieuw het engagement van de medewerkers van het Agentschap. Het maakt mij als algemeen directeur nederig én ongelofelijk trots op een sterke ploeg medewerkers. Want hun inzet en flexibiliteit is niet te onderschatten.

Ook 2021 was een uitdagend (corona)jaar. Het vergde heel wat logistieke, pedagogische en menselijke inspanningen om onze maatschappelijke rol te blijven vervullen. We behaalden uitzonderlijke resultaten.

COVID-19 bracht het Agentschap in 2020 een stroomversnelling. In 2021 werkten we op dit elan verder:

- We lanceerde op 18 maart 2021 de app *Crisis Information Translated* om ervoor te zorgen dat ook zij die nog niet vlot Nederlands spreken of de taal nog volop aan het leren zijn, op de hoogte zijn van de actuele coronamaatregelen en de Vlaamse vaccinatiecampagne.
- Videotolken werd een vast onderdeel van ons aanbod sociaal tolken.
- We kregen het hoogste aantal inburgeraars ooit binnen de drie maanden na ondertekening van het inburgeringscontract in de digitale of fysieke les.
- We bleven online vormingen geven, namen testen af en gingen verder aan de slag met webinars.

Digitaal werken bleef de norm, ook na de versoepelingen van de coronamaatregelen. We verloren onze weinig of niet digitale vaardige klant niet uit het oog. Zo organiseerden we vanaf 1 september 2021 opnieuw fysieke lessen maatschappelijke oriëntatie.

2021 was ook het jaar waarin het nieuwe integratie- en inburgeringsdecreet en het Plan Samenleven werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering. Het inburgeringstraject en het integratiewerk zijn grondig hertekend. We werkten mee aan de totstandkoming van de nieuwe regelgeving. We startten met de nodige voorbereidingen voor de graduele invoering ervan.

Inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, organisaties, ... heel veel mensen en actoren rekenen op het Agentschap. Het strategisch plan dat we begin 2021 finaliseerden, is onze leidraad om onze dienstverlening meer te laten aansluiten op hun noden. Het bevat de krijtlijnen waarbinnen we de komende vijf jaar zullen werken. Met de nodige flexibiliteit voor crisissituaties zoals de coronapandemie en de oorlog in Oekraïne.

Dit jaarverslag bevat de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2021. We rapporteren in dit verslag over de status van onze beleids- en beheersdoelstellingen en onze kerncijfers. Met deze rapporteringswijze willen we een transparant beeld geven van het Agentschap in volle verandering. Achter elk cijfer schuilt een verhaal. Die verhalen delen we via onze website www.integratie-inburgering.be.

Ik wens u veel leesplezier.

Jo De Ro
Algemeen directeur

2 Beleids- en beheersdoelstellingen

Het Agentschap werkt in deze beleidsperiode gericht rond zeven strategische doelstellingen:

1. Een slagkrachtig inburgeringsbeleid dat nieuwkomers kansen biedt en zorgt dat ze zo snel mogelijk een bijdrage leveren aan de samenleving en de welvaart
2. Een gedeelde samenleving waaraan iedere burger kan bijdragen en waar er meer mét en minder naast elkaar geleefd wordt
3. Inzetten op Nederlands en bouwen aan een sterk taalbeleid
4. Correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving
5. Binnen- en buitenlandse goede praktijken samenbrengen en een expertisecentrum uitbouwen
6. Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context
7. Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap

Het uitbouwen van een slagkrachtig inburgeringsbeleid, een robuust samenlevingsbeleid, de inzet op taal, een onderbouwde beeldvorming, een expertisecentrum en een sterke positie in Brussel zijn de speerpunten op het vlak van beleid. Wat beheer betreft, is het speerpunt de transformatie van het Agentschap naar een performante beleidsuitvoerende actor met een sterke focus op de kerntaken.

2.1 Beleidsdoelstellingen

Vertrekkend vanuit het regeerakkoord, de beleidsnota en de decretale kerntaken van het Agentschap, zijn er 6 strategische beleidsdoelstellingen bepaald. Via de operationele doelstellingen geven we een zicht op de stappen die we ondernemen om de beleidsdoelstellingen te realiseren. We beschrijven de voortgang van de projecten en acties, met telkens de status van de mijlpalen voor 2021.

SD1

Een slagkrachtig inburgeringsbeleid dat nieuwkomers kansen biedt en zorgt dat ze zo snel mogelijk een bijdrage leveren aan de samenleving en de welvaart

Op 9 juli bekrachtigde de Vlaamse Regering de **wijziging van het integratie- en inburgeringsdecreet** van 7 juni 2013. Het besluit dat de regelgeving over het Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid wijzigt, is op 17 december 2021 definitief goedgekeurd. De nieuwe regelgeving treedt in werking op 1 maart 2022.

Het **nieuwe inburgeringsbeleid** legt de nadruk op verhoogde economische en maatschappelijke zelfredzaamheid, doorgedreven verwerving van de Nederlandse taal en kennis van de Vlaamse waarden, normen en samenleving. Inburgeraars worden uitgenodigd om een actieve bijdrage te leveren aan de samenleving. Tegelijkertijd worden ze beter voorbereid op onze maatschappij en worden hen hefboomen aangereikt om als volwaardige burger te kunnen functioneren in Vlaanderen.

Vanuit het nieuwe inburgeringsdecreet en de nood aan digitalisering, werkt het Agentschap aan de invoering van het hertekende inburgeringstraject. We doen dit vanuit acht doelstellingen. De verschillende projecten en acties coördineren we via het programma 'Inburgering 2022' en de nieuw opgerichte cel digitalisering. Er is een nauwe samenwerking met het Agentschap Binnenlands Bestuur, de stedelijke agentschappen Atlas en IN-Gent en het Huis van het Nederlands Brussel. We maakten een gezamenlijke planning op voor de operationalisering van de gewijzigde regelgeving en de digitalisering van de sector.

OD 1.1 We verzekeren de dienstverlening inburgering

We blijven onze basisdienstverlening verzekeren tijdens de voorbereiding en graduele invoering van het hertekende inburgeringstraject. Meer bepaald zetten we in op het wegwerken van het tekort aan cursusplaatsen maatschappelijke oriëntatie, het monitoren van langlopende inburgeringstrajecten en de structurele verankering van het aanbod voor 17-19-jarige nieuwkomers in Vlaanderen en Brussel. Een cijferrapport over onze dienstverlening inburgering is opgenomen in deel 2.

Acties MO

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Om het vastgestelde tekort aan cursusplaatsen weg te werken, stelden we in december 2019 een Actieplan MO 2020-2021 op. In 2020 steeg het aantal cursusplaatsen met 17% en werd het tekort gehalveerd. In 2021 steeg het aantal plaatsen nog eens met 4%. Op de peildatum van 5 januari 2022 bleken 1.652 inburgeraars niet binnen de aanvaardbare termijn van 6 maanden na ondertekening van het inburgeringscontract te kunnen starten met MO. Een deel hiervan, 929 personen, is ingeschreven voor het cursusaanbod 2022. 723 personen zijn nog niet ingeschreven in een cursus. Het beschikken over weinig of geen digitale vaardigheden om de online lessen te volgen, is de hoofdreden waarom deze groep niet eerder kan starten. De coronamaatregelen verhinderde namelijk tot en met 31 augustus 2021 het organiseren van de nodige fysieke lessen.</p> <p>Door gerichte acties in 2021 kan de planning MO 2022 uitgaan van een evenwicht tussen de verwachte instroom van eerste inburgeringscontracten en de uitstroom van MO. Het gaat onder meer om de uitbreiding van de vrijstellingstoets MO, de efficiëntere selectie, rekrutering en inzet van leerkrachten MO, de organisatie van digitale voortrajecten voor weinig of niet digitaal vaardige cursisten en het invoeren van inschrijfweken MO.</p> <p>In het verbetertraject is de focus gelegd op het verbeteren van werkwijzen inzake eenduidige registratie in KBI, de toeleiding van cursisten, de inzet van Chromebooks en het regio-overschrijdend samenwerken.</p>

Mijlpaal 1	Het tekort aan cursusplaatsen, vastgesteld in 2019, is weggewerkt.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De planning MO 2022 gaat uit van een evenwicht tussen het aantal verwachte eerste inburgeringscontracten en het aantal cursusplaatsen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het verbetertraject voor het optimaliseren van de procesinrichting MO is opgestart. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar (1) de personele, logistieke en technisch-digitale randvoorwaarden en (2) het regio-overschrijdend samenwerken op vlak van didactiek, het updaten van inhoud, vertalingen, het ontwikkelen van didactisch materiaal en het gebruik van digitale tools.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Actie lopende inburgeringstrajecten

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	We maakten een analyse van de KBI-dossiers van inburgeraars die langer dan 2 jaar een inburgeringstraject volgen . Een centraal team van ervaren trajectbegeleiders bracht de oorzaak van 3.486 langlopende trajecten in kaart. Ze zochten naar structurele oplossingen en ondersteunden regionale trajectbegeleiders in het ondernemen van gerichte acties. 2.672 trajecten werden zo afgesloten. Op basis van analyse en praktijk zijn preventieve acties en maatregelen geformuleerd voor een vlotte en tijdige afhandeling van dossiers. Een advies is geformuleerd om een permanente helpdesk inburgering te installeren waar trajectbegeleiders terecht kunnen met concrete vragen en complexe dossiers. In 2022 onderzoeken we de mogelijke operationalisering hiervan.
Mijlpaal 1	Op basis van een periodieke monitoring van de lopende trajecten per trajectbegeleider zijn gerichte acties ondernomen om een correcte vaststelling en opvolging van de status van de trajectonderdelen te verzekeren.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

AMIF-project Centrale begeleiding voor 17- tot 19-jarige anderstalige nieuwkomers uit derde landen

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	Het project voor 17- tot 19-jarige nieuwkomers uit derde landen is gerealiseerd met steun van het Europees Fonds voor Asiel, Migratie en Integratie (AMIF) en de Vlaamse overheid. De tweede termijn van het project liep van 1 maart 2017 tot 31 december 2021. Met dit project creëerden we een goede startpositie voor 17- tot 19-jarige nieuwkomers, met bijzondere aandacht voor niet-begeleide minderjarigen. Tijdens de zomer van 2021 werd een aanbod ingericht in alle regio's van het Agentschap. Het aanbod bestaat uit een cursus Maatschappelijke Oriëntatie op maat en groepsactiviteiten . De jongeren krijgen een persoonlijke begeleider voor al hun vragen over studeren, werken en hobby's. We werkten voor dit programma nauw samen met de lokale OKAN-scholen (Onthaalklassen voor Anderstalige Nieuwkomers) en andere relevante partners.
Mijlpaal 1	Cursussen MO en groepsactiviteiten op maat voor jongeren zijn georganiseerd in samenwerking met Onthaalklassen Anderstalige nieuwkomers (OKAN-scholen).
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

OD 1.2 We maken het inburgeringstraject geïntegreerd en vraaggestuurd

Met het nieuwe decreet wil de Vlaamse Regering sterker inzetten op een vraaggestuurd inburgeringstraject. Dat wil zeggen dat we meer rekening zullen houden met het persoonlijke verhaal van de inburgeraar: met de familiale situatie, met competenties, met ervaringen en met toekomstplannen. We werken aan de hefboomen die hiervoor nodig zijn: een geïntegreerde intake, het persoonlijk inburgeringsplan (PIP), een beheersbaar aantal varianten van trajectbegeleiding en de trajectonderdelen plus een wervende communicatie. De officiële inburgeringsdocumenten passen we conform de gewijzigde regelgeving aan.

Project Nieuw dienstverleningsmodel – Contactstrategie inburgeraars

Project status Bijgestuurd

Toelichting project **Segmentatieparameters** in functie van maatwerk zijn uitgewerkt. Op basis hiervan is een voorstel van klantengroepen opgemaakt. Dat voorstel stemmen we verder af met de zusteragentschappen.

De focus van het **wervingsplan** is bepaald, met name de inburgeraars die het betalend traject vrijwillig volgen, de externe partners die een cruciale rol spelen in de toeleiding naar het Agentschap en de eigen medewerkers die instaan voor de instap in het inburgeringstraject. Een bevraging van inburgeraars die de cursus MO volgden en van inburgeraars die het volledige traject doorliepen, resulteerde in een rapport met aanbevelingen. De officiële wervingsbrief pasten we aan.

De verdere uitwerking van het wervingsplan zal vorm krijgen binnen het project '**Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars**'. Voor de realisatie van dat project ontvangt het Agentschap een bijkomende toelage, toegekend via Ministerieel Besluit van 8 december 2021. De toelage heeft betrekking op de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2023.

Mijlpaal 1 De segmentatieparameters in functie van maatwerk liggen vast en zijn gebaseerd op inzichten uit het terrein (intern en extern).

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Klantengroepen zijn gedefinieerd.

Status mijlpaal 2 Gerealiseerd

Mijlpaal 3 Er is een wervingsplan waarin is opgenomen welke communicatiekanalen we gebruiken in functie van het werven van verschillende klantengroepen, welke voordelen het inburgeringstraject en -attest omvat en welke rol de betrokken actoren hierin vervullen.

Status mijlpaal 3 Bijgestuurd

Mijlpaal 4 De mogelijkheden van digitale dienstverlening zijn in kaart gebracht en een eerste keuze is gemaakt.

Status mijlpaal 4 Zie OD 7.6 'Acties Relanceplan Vlaamse overheid'

Project Differentiëren inburgeringstraject en begeleiding

Project status	Op schema
Toelichting project	<p>Samen met de zusteragentschappen en de onderwijsinspectie ontwikkelden we het referentiekader trajectbegeleiding. Dat kader is een beschrijving van wat trajectbegeleiding inhoudt en hoe we deze op een kwaliteitsvolle manier uitvoeren. Het heeft drie bouwstenen: de kwaliteitsverwachtingen, de kwaliteitsbeelden en het toezichtskader.</p> <p>We differentiëren op vlak van leren en begeleiden. Naar voorbeeld van het bestaande oriëntatiekader NT2, maakten we een voorstel van oriëntatiekader voor het trajectonderdeel MO en voor de trajectbegeleiding op. Een oriëntatiekader is een geheel van variabelen waarmee een trajectbegeleider een traject op maat kan maken. De volgende stappen in 2022 zijn het integreren van de oriëntatiekaders tot één geheel en het finaliseren van visuele hulpkaarten. Hiervoor stemmen we verder af met de zusteragentschappen.</p> <p>Het inburgeringscontract is aangepast, vertaald en klaar voor ingebruikname vanaf 1 maart 2022. Ook de overige en nieuwe inburgeringsdocumenten worden aangepast of opgemaakt en vertaald in functie van het nieuwe inburgeringsdecreet. In samenwerking met de zusteragentschappen maken we een gedetailleerde planning op voor gefaseerde oplevering.</p>
Mijlpaal 1	Wat een kwalitatief onthaal- en begeleidingstraject betekent in de praktijk, is omschreven. Dit in samenwerking met en onder begeleiding van de onderwijsinspectie.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een beheersbaar aantal varianten met inbegrip van duurtijd, waarbij in overleg met de inburgeraar keuzes worden gemaakt qua volgorde van modules, vorm en organisatie (cf. massamaatwerkproductie).
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er zijn minimale kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren bepaald voor de monitoring van het inburgeringstraject.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Een eerste keuze in (digitale) instrumenten is gemaakt. Er is een gefaseerd plan van aanpak, gekoppeld aan de vereiste investeringen, voor de ontwikkeling en implementatie ervan.
Status mijlpaal 4	Zie OD 7.6 'Acties Relanceplan Vlaamse overheid'
Mijlpaal 5	Het inburgeringscontract is aangepast, beschikbaar in KBI en klaar voor ingebruikname vanaf 1 januari 2022.
Status Mijlpaal 5	Ingebruikname vanaf 1 maart 2022, wanneer het nieuwe decreet in voege treedt.

Project Persoonlijk inburgeringsplan

Project status	Op schema
Toelichting project	Het persoonlijk inburgeringsplan (PIP), de leidraad voor de opvolging van het inburgeringstraject, is in ontwikkeling. De ingebruikname is decretaal vastgelegd op 1 maart 2022.
Mijlpaal 1	Het persoonlijk inburgeringsplan is in afstemming met de belendende partners ontwikkeld. Hierin zijn de concrete persoonlijke doelen en het daaraan gekoppeld traject van de inburgeraar opgenomen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De screening op digitale vaardigheden op basis waarvan inburgeraars indien nodig worden doorverwezen naar een korte opleiding 'digitale vaardigheden' bij het Agentschap of een externe opleidingsverstrekker, wordt standaard opgenomen.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Het persoonlijk inburgeringsplan is getest, bijgestuurd en klaar voor ingebruikname vanaf 1 januari 2022
Status mijlpaal 3	Bijgestuurd

Project Geïntegreerde intake, testing en screening

Project status	Opstart gepland in 2022
Toelichting project	De geïntegreerde intake, testing en screening zet in op een uitgebreide leervraagdetectie. Trajectbegeleiders regisseren het traject door af te stemmen met interne en externe partners. Dit project wordt opgestart na de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst tussen VDAB en het Agentschap (zie OD 1.4).
Mijlpaal 1	Een werkwijze en instrumenten (voor de inburgeraar en de medewerker) voor een geïntegreerde intake met belendende partners (VDAB en lokale besturen) zijn in onderlinge afstemming ontwikkeld en uitgetest in proeftuinen.
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022

OD 1.3 We differentiëren en digitaliseren het aanbod maatschappelijke oriëntatie

Het nieuwe inburgeringsdecreet behelst een fundamentele wijziging van het aanbod maatschappelijke oriëntatie. We werken aan de uitbreiding van de bestaande werkvormen en lesmaterialen, en aan een vlotte toeleiding van inburgeraars naar het meest gepaste aanbod. De (behoefte)planning en de organisatie van het aanbod stemmen we hierop af. De geïntegreerde trajecten MO en NT2 voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen zijn in samenwerking met NT2-aanbodverstrekkers regionaal verdergezet.

Project Inhoudelijk programma MO

Project status Kleine afwijking

Toelichting project De **onderwijsdoelen MO** zijn onder begeleiding van de onderwijsinspectie en in samenwerking met de stedelijke agentschappen ontwikkeld. Een bij ministerieel besluit samengestelde commissie zal in 2022 de evalueerbare einddoelen MO valideren.

De **handleiding voor leerkrachten MO** is in ontwikkeling en zal bestaan uit: een toelichting van de onderwijsdoelen, de procesevaluatie, online leren en de verschillende werkvormen. De opmaak in een digitale omgeving is opgestart.

De ontwikkeling van een **digitaal handboek voor cursisten** (*e-learning*, zelfstudiepakket) loopt vertraging op. De voortgang is gekoppeld aan de resultaten van het project Online leren in MO. De digitale ontsluiting wordt getest van zodra de *Google for Education*-omgeving operationeel is.

Mijlpaal 1 Er zijn duidelijke, eenduidige en evalueerbare onderwijsdoelen voor MO. Er zijn niveauschalen MO die het mogelijk maken om de vooruitgang van cursisten te meten. Het doelenkader en de niveauschalen zijn onder begeleiding van de onderwijsinspectie ontwikkeld in samenwerking met de stedelijke agentschappen en gevalideerd door de Vlaamse Regering.

Status mijlpaal 1 Kleine afwijking

Mijlpaal 2 De handleiding voor leerkrachten MO is omgezet naar een concreet inhoudelijk programma MO, dit in functie van de burgerschapstest.

Status Mijlpaal 2 Kleine afwijking

Mijlpaal 3 Het inhoudelijk programma MO is omgezet naar een handboek. De mogelijkheden voor een digitale ontsluiting van het handboek zijn in kaart gebracht.

Status Mijlpaal 3 Kleine afwijking

Project Nieuwe werkvormen MO

Project status Kleine afwijking

Toelichting project We werken aan de uitbreiding van het bestaande aanbod MO. De inburgeraar zal kunnen kiezen uit met **meerdere werkvormen** waarbij digitale cursussen (volledig online tot blended) het uitgangspunt zijn. Met de ontwikkeling van een digitaal voortraject ondersteunen we inburgeraars om in te stappen. Wie geen digitale cursus kan volgen, kan deelnemen aan fysieke cursussen.

De voortgang van de ontwikkeling van de nieuwe werkvormen of leerpaden in de *Google for Education*-omgeving is gekoppeld aan de resultaten van het project Online leren in MO. De voorbereidingen zijn parallel opgestart:

- **profelen** op basis van het leervermogen van inburgeraars en een concept van **werkvormen** zijn opgemaakt. Deze worden in 2022 uitgetest in proeftuinen.
- het **digitaal voortraject MO** om inburgeraars toe te leiden naar het online aanbod MO is gerealiseerd en wordt uitgebreid met de voorbereiding van inburgeraars op de afname van de digitale test MO.

Mijlpaal 1 Een beheersbaar aantal nieuwe vormen en combinaties van werkplekleren, digitaal leren en klassikaal leren is uitgewerkt. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met het leervermogen van inburgeraars.

Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Digitaal en toegankelijk (beeldtaal) materiaal is uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Kleine afwijking
Mijlpaal 3	Er is een korte opleiding 'digitale vaardigheden en gebruik van Chromebooks in functie van MO' ontwikkeld en aangeboden in samenwerking met partners.
Status Mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De inzet van Chromebooks in MO en de rol van onthaalmedewerkers hierin is geëvalueerd en bijgestuurd.
Status mijlpaal 4	Zie OD 7.6 'Project Chromebooks'

AMIF-Project Online leren in MO

Project status	Kleine afwijking
Toelichting project	<p>We ontwikkelen online lesmateriaal en digitale content (zelfstudiepakket, leerpaden). Dit zullen we inzetten in verschillende werkvormen (online en blended leren). We doen dit in een eerste fase in vier talen: Nederlands, Frans, Engels en Arabisch. Eind 2022 zal alles beschikbaar zijn in 25 talen.</p> <p>De vertaalpartner voor het basispakket in Frans, Engels en Arabisch is gekozen en gestart met vertalingen. Er is eveneens een externe partner aangesteld voor videoproductie en een bureau dat animaties en educatieve games ontwerpt. De digitale lesmaterialen kunnen getest worden zodra de <i>Google for Education</i>-omgeving operationeel is en er een oplossing gebouwd is voor de hosting van de online lesmodules en de tracking van de leerresultaten. Er is een didactisch model ontwikkeld voor online en blended leren. Hierover zijn workshops georganiseerd voor leerkrachten MO en pedagogisch medewerkers.</p>
Mijlpaal 1	Er is een Nederlandstalig en een Engelstalig basispakket MO.
Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Een try-out van het basispakket is georganiseerd.
Status Mijlpaal 2	Kleine afwijking
Mijlpaal 3	(Visueel) materiaal voor het leerplatform is uitgewerkt.
Status Mijlpaal 3	Kleine afwijking

Acties Geïntegreerde trajecten MO-NT2

Actie status	Opstart gepland in 2022
Toelichting actie	De geïntegreerde trajecten MO en NT2 voor laaggeletterde moeders met jonge kinderen zijn gecontinueerd. Het maken van afspraken met de onderwijskoepels over andere proeftuinen starten we op na afronding van onze projecten 'Inhoudelijk Programma MO', 'Nieuwe werkvormen MO' en 'Online leren in MO'.
Mijlpaal 1	Afspraken met de onderwijskoepels zijn gemaakt om vanaf 2022 proeftuinen voor het realiseren van geïntegreerde trajecten MO en NT2 op te zetten.
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022

Acties Behoefteplan en toeleiding MO

Actie status	Op schema
Toelichting actie	Via maandelijkse monitoring is het aanbod MO afgestemd op de vraag. Hierbij maken we een onderverdeling per MO-taal en dagdeel met de opsplitsing van werkvorm (fysiek en online) en doelgroep (rechthebbend en verplicht). Op basis van een lange termijnplanning zetten we de huidige capaciteit aan cursusplaatsen af tegen de nodige capaciteit. Dit gaf midden 2021 aanleiding tot de uitbreiding van de capaciteit aan leerkrachten MO en het opzetten van extra verbeteracties inzake de toeleiding van inburgeraars naar de meest gepaste cursus MO, het digitale voortraject MO en de vrijstellingstoets MO.
Mijlpaal 1	De ontwikkeling van screeningsinstrumenten, -tools en -methodieken (in functie van het toeleiden naar een gedifferentieerd aanbod MO en als onderdeel van de geïntegreerde intake) is onderzocht.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Het behoefteplan MO is verbreed qua methodiek en digitale vaardigheden.
Status Mijlpaal 2	Op schema

Acties Planning en organisatie MO

Actie status	Op schema
Toelichting actie	De voorwaarden waaraan een planningstool moet voldoen, zijn in kaart gebracht. Gesprekken zijn opgestart met de stedelijke agentschappen over een nauwere samenwerking rond het aanbieden van MO voor kleine taalgroepen.
Mijlpaal 1	Randvoorwaarden op het gebied van logistieke en technisch-digitale organisatie en de impact op het niveau van de regiowerking zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 2	Er is onderzocht aan welke voorwaarden een planningstool moet voldoen om het gedifferentieerde aanbod MO efficiënt en effectief te kunnen organiseren.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een nauwere samenwerking met de stedelijke agentschappen voor wat betreft het aanbieden van MO voor kleine taalgroepen.
Status Mijlpaal 3	Op schema

OD 1.4 We verwijzen alle inburgeraars zo snel mogelijk na de opstart van het traject door naar VDAB

De nieuwe regelgeving voegt een derde pijler in het inburgeringstraject toe: economische zelfredzaamheid. Alle inburgeraars zijn verplicht om zich binnen de twee maanden na de opstart van het inburgeringstraject aan te melden en in te schrijven bij VDAB. VDAB begeleidt hen actief naar een passende job of een bijkomende opleiding. In nauw overleg met VDAB, de stedelijke agentschappen en de kabinetten van de bevoegde ministers, zijn rol- en taakafspraken gemaakt op basis van de nieuwe regelgeving. Er werd een aanpak uitgestippeld voor het opzetten van gezamenlijke proeftuinen 'geïntegreerde intake'.

Acties Economische zelfredzaamheid

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	De timing van de ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst tussen het AgII en VDAB wijzigde vanwege bepalingen in de nieuwe regelgeving. De samenwerkingsovereenkomst werd eind 2021 goedgekeurd door de raden van bestuur van de agentschappen. De goedkeuring door de raad van bestuur van VDAB en vervolgens de ondertekening door alle partijen is voor begin 2022 gepland. In het werkingsgebied van het Agentschap zullen in 2022 zes proeftuinen 'geïntegreerde intake' in verschillende steden en gemeenten opstarten. De sociale dienstverlening (OCMW) van de lokale besturen in kwestie wordt hierbij betrokken.
Mijlpaal 1	Rol en taakafspraken over (1) gegevensuitwisseling, (2) de (taal)screening van inburgeraars, (3) de toeleiding, inschrijving en begeleiding van inburgeraars en (4) de opvolging van individuele cliëntdossiers zijn opgenomen in samenwerkingsovereenkomsten. Er is afgestemd met de sociale dienstverlening (OCMW) van lokale besturen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een gap-analyse over de gegevensuitwisseling met VDAB en een plan van aanpak om de uitwisseling te verbeteren.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Proeftuinen voor het realiseren van een gezamenlijke intake zijn opgezet.
Status Mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	De Chromebooks die inburgeraars in bruikleen ontvangen, zijn uitgerust in functie van inschrijving en begeleiding bij VDAB.
Status mijlpaal 4	Zie OD 7.6 'Project Chromebooks'
Mijlpaal 5	De verwachtingen inzake het begeleiden van werkzoekenden (niet-inburgeraars) bij de procedure tot gelijkschakeling of erkenning van hun diploma zijn uitgeklaard.
Status mijlpaal 5	Opstart gepland in 2022

OD 1.5 We begeleiden lokale besturen bij de uitbouw van het netwerk- en participatietraject

Vanaf 1 september 2022 wordt het netwerk- en participatietraject een volwaardig onderdeel van het inburgeringstraject. Binnen dit deel van het traject moedigen we de inburgeraar aan om het traject zelf in handen te nemen en zelf contacten te leggen. Naargelang de noden en interesses kiest de inburgeraar hoe en op welke manier die zich tijdens het participatietraject engageert. We verwachten heel concreet dat de inburgeraar minimaal 40 uur deelneemt aan één of meerdere initiatieven die het sociaal netwerk versterken.

Om dit alles voor te bereiden, werken we aan instrumenten voor de trajectbegeleider en aan de digitale ontsluiting van het aanbod. We ondersteunden de regisseurs van dit traject (de lokale besturen en VGC) bij hun AMIF-proeftuinen. Om de proeftuinen met een buddyproject een steuntje in de rug te geven, hielpen we hen bij het rekruteren van de nodige vrijwilligers.

AMIF-Project Sociale netwerking en participatie

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	<p>Er lopen 24 AMIF-proeftuinen sociale netwerking en participatie in het werkingsgebied van het Agentschap. We leidden er actief inburgeraars naar toe. We bekeken welke lessen en goede praktijken we kunnen meenemen voor nadien, wanneer het participatietraject in heel Vlaanderen aangeboden wordt.</p> <ul style="list-style-type: none">• De rol van de trajectbegeleider is omschreven en in samenspraak met lokaal besturen in de praktijk gebracht op maat van de proeftuinen.• We stemden onze ondersteuning af met HIVA, de procesbegeleider van de proeftuinen. VVSG gaf aan geen actieve rol te willen spelen in de ondersteuning op maat van de proeftuinen.• We participeerden actief aan het lerend netwerk. Op vraag gaven we een workshop over taal en culturele drempels in de communicatie met inburgeraars.• Begin 2022 bevroeg het HIVA het Agentschap over onze tussentijdse bevindingen m.b.t. het operationeel kader van het participatietraject.
Mijlpaal 1	Er is een omschrijving van de rol van trajectbegeleiding in de proeftuinen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een duidelijke rolverdeling tussen het Agentschap, de VVSG en de externe procesbegeleider inzake het ondersteuningsaanbod voor lokale besturen die een proeftuin opzetten (proeftuinen lopen af in juni 2022).
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een actieve bijdrage van het Agentschap in het lerend netwerk dat getrokken wordt door de externe procesbegeleider (tot juni 2022).
Status Mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een actieve bijdrage van het Agentschap in de opmaak van een tussentijds overkoepelend rapport voor de duurzame invulling van de vierde pijler inburgering, dit ter voorbereiding van een Vlaanderenbrede implementatie (eind 2021).
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

Acties Campagne #iedereenbuddy

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	In juni 2021 is een eerste wervingscampagne via sociale media gerealiseerd. Kandidaat-buddy's registreerden zich via de mijn.buddy.be. We leidden hen toe naar de AMIF-proeftuinen sociale netwerking en participatie. Na de beëindiging van de proeftuinen en de invoering van het participatie- en netwerktraject als vierde pijler van het inburgeringstraject, zullen we in 2022 een tweede en grotere campagne voeren.
Mijlpaal 1	Er is een campagne gevoerd om mensen en organisaties aan te zetten om buddy te zijn of om een rol te spelen in de vierde pijler van het inburgeringstraject.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een digitaal matchingplatform ontwikkeld via hetwelke mensen die buddy willen worden, zich kunnen registreren en gematcht kunnen worden met een proeftuin
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Het digitale platform wordt beschikbaar gesteld voor alle proeftuinen.
Status Mijlpaal 3	Bijgestuurd

OD 1.6 We testen de verworven kennis en vaardigheden van inburgeraars en honoreren hun inspanningen

Om het inburgeringsattest te behalen, zal de inburgeraar minstens de doelstellingen van elk trajectonderdeel moeten behalen. Ter voorbereiding van de invoering van deze evaluatie (de burgerschapstest) werken we aan de standaardtest MO en maken we afspraken met de regisseurs van de trajectonderdelen.

Project Standaardtest MO

Project status	Op schema
Toelichting project	We maakten samen met de onderwijsinspectie evalueerbare einddoelen op. Deze worden gekoppeld aan conceptuele kennis, vaardigheden en attitudes. De inburgeraar slaagt voor het onderdeel MO als hij/zij slaagt voor de standaardtest MO en de proces-evaluatie door de leerkracht MO. Er werd een functionerend basisonwerp van de standaardtest ontwikkeld met voldoende variatie aan vragen, rekening houdend met algemene doelen, praktijkdoelen en sokkelvragen. De standaardtest is klaar en zal vanaf 1 maart 2022 in zeventien talen in gebruik zijn als vrijstellingstest en als test na cursus MO. Daar komen nog acht extra talen bij. Er werd een inventaris opgemaakt van de locaties en capaciteit van de testcentra.
Mijlpaal 1	De onderwijsdoelen, waarmee de externe opdrachtnemer van de overheidsopdracht 'Ontwikkelen standaardtest MO' aan de slag kan om te vertalen naar toetsvragen, zijn opgeleverd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De standaardtest MO is vertaald.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een Vlaanderenbrede implementatie van de MO-test voorbereid (technisch en praktisch).
Status Mijlpaal 3	Op schema

Project Burgerschapstest

Project status Bijgestuurd

Toelichting project Conform de gewijzigde timing en de graduele invoering van de nieuwe regelgeving inburgering zijn de **afsprakenkaders** met de **regisseurs van de trajectonderdelen** in opmaak.

Ook de timing voor de invoering van de **standaardtesten MO** is gewijzigd. We treffen de nodige voorbereidingen samen met de zusteragentschappen en ABB. Er is een reglement opgesteld. Een voorstel van examensysteem en van criteria inzake 'beperkte leercapaciteiten' zijn in opmaak.

Mijlpaal 1 Afspraken met de regisseurs van de trajectonderdelen (NT2-aanbodverstrekkers, lokale besturen, VVSG en VDAB) over regie, sanctioneringsbevoegdheid en uitwisseling van gegevens inzake de burgerschapstest zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomsten.

Status mijlpaal 1 Bijgestuurd

Mijlpaal 2 In samenwerking met de zusteragentschappen en het ABB zijn de voorbereidingen getroffen voor het afnemen van standaardtesten MO (onder andere het opstellen van een reglement, een concreet voorstel van examensystemen, criteria om op een andere manier het inburgeringsattest te behalen voor inburgeraars die op een onderdeel van de burgerschapstest na twee keer niet slagen).

Status Mijlpaal 2 Kleine afwijking

Acties Relanceplan Vlaamse overheid (Vlaamse Veerkracht) – Onderwijs en Werk: Opleiding en levenslang leren

Actie status Bijgestuurd

Toelichting actie Bij ministerieel besluit van 10 december 2021 is een projectsubsidie aan het stedelijk agentschap Atlas toegekend voor het project '**Vervolgtrajecten na inburgering**'. Atlas neemt de trekkers- en coördinatierol voor de agentschappen op. De doelstelling van dit project is:

- Onderzoeken welke specifieke doelgroepen baat hebben bij een extra aanbod om sneller aansluiting bij de samenleving te vinden en een hogere participatiegraad te realiseren.
 - Een innovatief en complementair aanbod ontwikkelen in afstemming met partners (zoals VDAB, OCMW, CAW, ...), waarbij de focus ligt op begeleiding en opvolging in functie van het behalen van concrete doelstellingen op korte en middellange termijn.
 - Het project loopt van 1 januari 2022 tot 31 december 2024.
-

OD 1.7 We geven uitvoering aan het betalend maken van inburgering

Inburgeraars zullen een financiële vergoeding betalen voor de cursus MO en NT2 en de testen. Het betalend inburgeringstraject gaat nog niet in op 1 januari 2022. De retributie voor de cursussen en de testen MO en NT2 is uitgesteld. Enkel de betaling voor de certificerende taaltesten gaat van start op 1 maart 2022. We bereiden ons voor op de graduele invoering van de retributie.

Acties Betalend inburgeringstraject

Actie status	Op schema
Toelichting actie	<p>De analyse in afstemming met het ABB leverde volgende tussentijdse antwoorden en resultaten op:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het Agentschap moet op het betalend maken van inburgering geen BTW aanrekenen aan de inburgeraars.• We zullen maximaal digitaal werken/retributies innen. Voor wie bij uitzondering niet digitaal kan betalen, wordt een alternatief van cashbetaling via een poststorting voorzien.• Een betalingsregeling, inclusief afspraken over alternatieve betalingswijzen, is opgemaakt.• Een betaaltool, gekoppeld aan Mijn Burgerprofiel, is gekozen namelijk 'POM' (<i>Peace of Mind</i>). Deze wordt in februari 2022 geïnstalleerd in functie van de betaling voor certificerende taaltesten.• Een werkwijze voor medewerkers wordt uitgeschreven vanuit het principe 'minimale handelingen met maximaal resultaat'. <p>De effecten van het betalend inburgeren zullen pas meetbaar zijn na 1 september 2022. De voorbereidingen zijn gestart.</p>
Mijlpaal 1	<p>Samen met het ABB zijn volgende punten onderzocht:</p> <ul style="list-style-type: none">• de haalbaarheid van de verschillende betalingswijzen;• of er BTW moet worden betaald en de impact op het bestaande BTW-statuut;• de toepassing van de wet op overheidsopdrachten voor de eventuele aankoop en installatie van betaalterminals;• systemen om inkomsten te innen;• betalingsvoorwaarden en -criteria, inclusief afspraken over gespreide betaling en wanbetaling (met analyse van de impact op de begroting van het Agentschap);• de bestemming van geïnde gelden (met analyse van de impact op de begroting van het Agentschap);• de administratieve taken verbonden aan het betalend maken van inburgering en de impact hiervan op de inhoudelijke werking;• nodige afspraken over de monitoring en rapportering van de ontvangsten, inclusief een opvolgingsproces met aanduiding van verantwoordelijken;• een betalingsregeling, inclusief alternatieve betalingswijzen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De meting van de effecten van het betalend maken van inburgering in 2022 is voorbereid.
Status Mijlpaal 2	Het betalend maken van inburgering wordt vanaf 1 januari 2022 gradueel ingevoerd.

OD 1.8 We beheren en verbeteren het cliëntvolgsysteem

De Kruispuntbank Inburgering (KBI) is een belangrijk instrument voor de uitvoering van het inburgeringsbeleid en oriëntering naar lessen NT2. De huidige KBI is sinds 2013 in gebruik. Om te kunnen inspelen op nieuwe technologische en beleidsmatige ontwikkelingen, werken we aan een grondige vernieuwing van KBI. Tot de implementatie van die vernieuwing, voeren we minimale wijzigingen en verbeteringen door.

Project Optimalisatie KBI

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	<p>De optimalisatie van de uitwisseling met VDAB was voorzien uiterlijk tegen 1 januari 2022. De ontwikkeling en interne testing bij Realdolmen is afgerond. De integratietesten met MAGDA zijn nog lopende. De oplevering is voorzien in de loop van het eerste kwartaal 2022.</p> <p>De analyse van de impact van verplichte inburgering in Brussel (op vlak van machtiging en op technisch vlak) is nog lopende. Er wordt gewerkt aan de machtigingen. Een goedkeuring hiervan is nodig voor het realiseren van de technische implementatie.</p> <p>Het nieuwe inburgeringsdecreet vindt ingang op 1 maart 2022. Tegen dan voorzien we een eerste set van KBI-aanpassingen.</p>
Mijlpaal 1	De elektronische uitwisseling met VDAB is geoptimaliseerd.
Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Er is een analyse van de impact van verplichte inburgering in Brussel op KBI en een stappenplan voor implementatie van hieruit voortvloeiende wijzigingen.
Status Mijlpaal 2	Kleine afwijking
Mijlpaal 3	Wijzigingen voortvloeiend uit de verplichte inburgering in Brussel zijn in KBI geïmplementeerd.
Status Mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	Er is een analyse van de impact van het nieuwe inburgeringstraject op KBI en een stappenplan voor implementatie van hieruit voortvloeiende wijzigingen.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Een eerste reeks wijzigingen voortvloeiend uit het nieuwe inburgeringstraject is in KBI geïmplementeerd.
Status mijlpaal 5	Bijgestuurd

Project KBI 2022

Project status Kleine afwijking

Toelichting project De huidige KBI heeft een complexe structuur en is onvoldoende flexibel om te voldoen aan de veranderende noden. De opzet van de **Business Case KBI** is het ontwerpen van een flexibele en kostenefficiënte oplossing. De nieuwe KBI moet tegemoetkomen aan de gewijzigde behoeften en blijvend kunnen inspelen op maatschappelijke en technologische trends. Hefbomen zijn een duurzame financiering en een brede gedragenheid.

De Business Case is uitgevoerd. De conclusies vormen de basis voor de ontwikkeling van een nieuwe KBI. Daarvoor wordt een strategische IT-partner gezocht binnen de ICT-raamcontracten van de Vlaamse Overheid. Vanuit het Relanceplan 'Vlaamse Veerkracht' zijn hiervoor middelen voorzien (zie OD 7.6).

De opmaak van het **bestek/werkaanvraag** is lopende. De lancering en de selectie van de kandidaten is gepland voor het voorjaar van 2022.

Mijlpaal 1 In samenwerking met het Agentschap Informatie Vlaanderen is de projectstructuur opgezet en businesscase uitgevoerd.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Het bestek is opgemaakt en kandidaten zijn geselecteerd.

Status Mijlpaal 2 Kleine afwijking

SD2

Een gedeelde samenleving waaraan iedere burger kan bijdragen en waar er meer mét en minder naast elkaar geleefd wordt

Op vrijdag 8 oktober 2021 keurde de Vlaamse Regering een actualisering van het Horizontaal Integratie en Gelijkekansen Beleidsplan 2020-2024, het 'Plan Samenleven', goed. Het plan is opgesteld vanuit de visie 'iedereen telt mee in Vlaanderen', zoals dat is vastgelegd in het 'Horizontaal Integratie- en gelijke kansenplan 2020-2024' van de Vlaamse Regering. De middelen en krachten worden gebundeld door gezamenlijk in te zetten op **24 robuuste projecten met duidelijke doelstellingen**.

Minder projecten, meer impact. De focus ligt op: de veiligheid en leefbaarheid in onze steden verbeteren, meer inzetten op de Nederlandse taal, competenties versterken, meer mensen aan het werk, discriminatie aanpakken, burgers een netwerk bieden, en segregatie tegengaan.

Het 'Plan Samenleven' richt zich naar de **28 lokale besturen** waar minstens 7.500 personen van niet-EU herkomst (EU15) wonen. Met elk van hen wordt een afzonderlijk contract afgesloten waarin wordt afgesproken welke projecten uitgevoerd worden en naar welke doelstellingen gestreefd wordt. Andere lokale besturen kunnen samenwerken of zich aansluiten zodat ze het aantal van 7.500 bereiken.

Het **Agentschap en de andere actoren**, zoals bijvoorbeeld Atlas, IN-Gent, Inter en Cavaria, brengen elk hun **eigen expertise** in. Er komt een **wetenschappelijk dashboard** om de doelstellingen op te volgen.

Het 'Plan Samenleven' heeft een impact op de vier doelstellingen waaraan we werken. Een aantal projecten en acties binnen deze vooropgezette doelstellingen stelden we uit, andere stuurden we bij.

OD 2.1 We verzekeren de dienstverlening samenleven

In afwachting van de invoering van het 'Plan Samenleven' verzekeren we onze basisdienstverlening aan lokale besturen en organisaties. Parallel startten we met de evaluatie van ons huidige aanbod. We bieden gradueel (ver)nieuw(d)e (digitale) producten en diensten aan. Een cijferrapport over onze dienstverlening samenleven is opgenomen in deel 2.

Acties Analyse aanbod

Actie status Op schema

Toelichting actie De **analyse van het huidige aanbod** is opgestart. Dit resulteerde in een eerste keuze (en vernieuwing) van **11 producten en diensten** die we blijven aanbieden. Tijdens de selectie is rekening gehouden met de nieuwe beleidsaccenten en de opgebouwde praktijkervaring. Het gaat om:

- het vormingstraject voor lokale integratiemedewerkers
- het project 'Toeliders in diversiteit'
- het leertraject toegankelijk onthaal
- de inzet van verbindingsofficieren
- het aanbod Koloniale verwijzingen in de publieke ruimte
- het aanbod Omgaan met maatschappelijke spanningen
- de tool online polarisatie en haatspraak tegengaan
- het draaiboek buddyprojecten voor nieuwkomers
- de handleiding taalstimulering in de vrije tijd van kinderen en jongeren
- het ondersteuningspakket taal oefenkansen
- het aanbod Taalhulpen

Mijlpaal 1 Er is een analyse van het huidige aanbod. Het is duidelijk welke diensten en producten we moeten (1) afbouwen, (2) vernauwen en verdiepen en (3) opbouwen.

Status mijlpaal 1 Op schema

Acties Vormingstraject lokale integratiemedewerkers

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	De tweede editie van het vormingstraject voor startende lokale integratiemedewerkers is opgestart. De inhoudelijke sessies (introductiedag, 'Ken je realiteit', 'Neem je regierol op', 'Draagvlakcreatie' en 'Lokale hete hangijzers') zijn georganiseerd. Een oefenmoment voor de individuele eindopdracht van de deelnemers is gepland voor januari 2022. Het slotevent, georganiseerd in nauwe samenwerking met de VVSG, vindt plaats op 3 februari 2022. Vanaf 2022 nemen we het vormingstraject op in het regulier aanbod.
Mijlpaal 1	De tweede editie van het vormingstraject van het Agentschap en de VVSG voor lokale integratiemedewerkers is afgerond. Hierbij wordt in zeven sessies interactief gewerkt met denkkaders, werkmodellen en tools om een inclusief integratiebeleid uit te bouwen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Acties Aanbod divers personeelsbeleid

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	<p>Het aanbod 'Divers personeelsbeleid' is op lokaal niveau ingezet. Lokale besturen en organisaties kregen vorming, begeleiding en advies bij vragen over diversiteit binnen hun hr-beleid. Dat gaat concreet over bijvoorbeeld: Duidelijke taal op de werkvloer, Hoe zorg je ervoor zorgen dat vacatures personen met een migratieachtergrond bereiken?, Wat is een neutrale selectieprocedure als je nieuwe medewerkers aanwerft?, een onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers.</p> <p>Op basis van relevante praktijken en interviews zijn leerpunten uitgewerkt. Rekening houdend met onze opdrachten vanuit het 'Plan Samenleven', bepalen we in 2022 de verdere invulling van dit aanbod.</p>
Mijlpaal 1	Het in 2020 ontwikkelde aanbod 'Divers personeelsbeleid' wordt op lokaal niveau ingezet in de vorm van informatie en adviesverstrekking, vormingen, werksessies en begeleidingstrajecten.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Leerpunten uit lokale trajecten en aanvullende ondersteuning zijn in samenwerking met de stedelijke agentschappen uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 2.2 We flexibiliseren het aanbod lokaal beleid en zetten daarbij praktijkgericht in op elk aspect van integratie

Met het nieuwe decreet en het 'Plan Samenleven' versterkt de Vlaamse Regering de regisseursrol van de lokale besturen in het lokale integratie- en gelijkheidsbeleid. Het Agentschap werkt daarbij ondersteunend en op maat van de lokale besturen. We werken aan de hefboomen die hiervoor nodig zijn: een beheersbaar aantal producten en diensten, het ontsluiten van succesvolle lokale projecten en een netwerk van lokale integratiemedewerkers. We gaan in overleg en werken samen met de besturen, VVSG en ABB.

Project Nieuw Dienstverleningsmodel – Contactstrategie lokale besturen

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	<p>Met het 'Plan Samenleven' is een eerste segmentatieparameter vastgelegd, namelijk steden en gemeenten waar minstens 7.500 personen van niet-EU herkomst wonen. We bouwen hierop verder voor het definiëren van typen lokale besturen.</p> <p>We ontwikkelen in 2022 een contactstrategie ten aanzien van de prioritaire lokale besturen van het 'Plan Samenleven', de intergemeentelijke samenwerkingsverbanden en de overige lokale besturen waarmee het Agentschap samenwerkt.</p> <p>De monitoring van het 'Plan Samenleven' zal ABB opnemen. De ontwikkeling van een wetenschappelijk dashboard hiervoor heeft impact op de huidige monitoring van onze decretale opdrachten. Voor de aanpassing van ons rapporteringsmechanisme stemmen we in 2022 af met ABB.</p>
Mijlpaal 1	De segmentatieparameters in functie van maatwerk liggen vast en zijn afgetoetst bij VVSG en ABB.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Typen lokale besturen zijn gedefinieerd en afgelijnd.
Status Mijlpaal 2	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 3	De contactstrategie resulteert in duurzame samenwerking met lokale besturen en een onderbouwd behoefteplan.
Status mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	Er zijn minimale kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren bepaald voor de monitoring van de samenwerkingsovereenkomsten tussen het Agentschap en lokale besturen.
Status mijlpaal 4	Bijgestuurd
Mijlpaal 5	Mogelijkheden van digitale dienstverlening (bv. de ontwikkeling van een onthaalapp voor lokale besturen) zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 5	Zie OD 7.6 'Acties Relanceplan Vlaamse overheid'

Project Product- en dienstenportfolio

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	<p>De bijsturing van dit project is opgestart na de bekendmaking van het 'Plan Samenleven'. Onder de werktitel 'Open Dienstverlening' brachten we alle lopende engagementen en samenwerkingen tot juni 2022 in kaart. Zo kunnen we planmatig anticiperen op lopende zaken en de graduele invoering van het 'Plan Samenleven'. Daarnaast werken we aan een plan van aanpak voor de hertekening van onze dienstverlening. We gaan na welke producten en diensten we willen aanbieden aan alle lokale besturen. Een zo breed mogelijk bereik realiseren, innovatie, digitalisering en inzetten op een vraaggestuurde aanpak zullen hierin een centrale rol spelen.</p>
Mijlpaal 1	Wat een kwalitatieve ondersteuning van typen lokale besturen betekent in de praktijk, is omschreven. Dit in overleg met lokale besturen, VVSG en ABB.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Er is een grondige analyse van de behoeften van lokale besturen.

Status Mijlpaal 2	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 3	Er is een gefaseerd plan van aanpak, gekoppeld aan de vereiste investeringen, voor de ontwikkeling en implementatie van nieuwe producten en diensten.
Status mijlpaal 3	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 4	Een beperkt aantal producten en diensten per type lokaal bestuur is uitgewerkt.
Status mijlpaal 4	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 5	Er zijn kwalitatieve indicatoren bepaald voor de monitoring van de impact van onze producten en diensten op het lokale beleid en de uitvoering van het lokale beleid. Hieruit zal blijken welke producten en diensten succesvol zijn en waarom.
Status mijlpaal 5	Opstart gepland in 2022

Acties Succesvolle lokale projecten

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	<p>Met het project 'Goede praktijken Samenleven in Diversiteit' kreeg VVSG de opdracht om goede praktijken te verzamelen en ontsluiten. Dit gebeurt via een databank en filmpjes om lokale besturen te inspireren om met diversiteit aan de slag te gaan. Het project liep tot juni 2021. We werkten mee aan de databank door actief goede praktijken op te sporen en door te geven.</p> <p>We werkten mee aan de VVSG-inspiratiedag 'Samenleven in Diversiteit – iedereen inbegrepen' voor lokale besturen. We namen de coördinatie en de uitwerking van vier sessies op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dekolonisering en meerstemmigheid in de culturele en erfgoedsector: wat, waarom en hoe? Diversiteitscijfers van je gemeente: waar vind je ze, hoe gebruik je ze en hoe presenteer je ze met impact? • Taaldrempels in dienstverlening verkleinen: hoe ondersteun je je medewerkers in het omgaan met anderstaligheid? • Leve de mondige burger! Maar hoe ga je als lokaal bestuur om met (online) polarisatie?
Mijlpaal 1	Er is een aanpak voor het detecteren, omschrijven, ontsluiten en ondersteunen van succesvolle lokale projecten.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Er zijn instrumenten (bv. scans) voor lokale besturen om de impact van de lokale projecten te meten.
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd

Project Netwerk lokale integratiemedewerkers

Project status	Kleine afwijking
Toelichting project	<p>De Samenwerkingsovereenkomst tussen het AgII en de VVSG, inclusief een duidelijk rolverdeling, is in opmaak.</p> <p>Er is een voorstel voor de uitbouw van nieuwe lerende netwerken. Dat voorstel stemmen we verder af op het 'Plan Samenleven'.</p>

Mijlpaal 1 Er is tussen het Agentschap en de VVSG een duidelijke rolverdeling inzake de uitbouw van een netwerk van lokale integratiemedewerkers. Afspraken zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VVSG.

Status mijlpaal 1 Kleine afwijking

Mijlpaal 2 De organisatie en werking van de regionale overleggen voor lokale integratiemedewerkers is geëvalueerd en bijgestuurd in functie van de uitbouw van nieuwe lerende netwerken. Een vraaggestuurde en gedifferentieerde aanpak, geënt op de aanwezige diversiteit in steden en gemeenten, is ontwikkeld.

Status Mijlpaal 2 Opstart gepland in 2022

OD 2.3 We versterken de multiplicatie van robuuste lokale projecten met impact

Het 'Plan Samenleven' zet in op 24 robuuste projecten op basis van 7 doelstellingen. Het gaat om projecten met een meetbare impact, een groot bereik, waarvan het succes al bewezen is en die meteen inzetbaar zijn. Vanuit de Vlaanderen overheid worden de 28 prioritairere gemeenten en intergemeentelijke samenwerkingen ondersteund met werknemers van de verschillende agentschappen en extra middelen. Samen met ABB werken we aan de graduele invoering van het plan.

Project Ondersteuning robuuste projecten

Project status Op schema

Toelichting project Op 19 oktober 2021 gaf Minister Somers een **toelichting aan onze medewerkers** die rechtstreeks betrokken zijn bij het integratiewerk. We organiseerden een bijkomende infosessie die inging op de vraag: 'Wat betekent dit plan voor het Agentschap en de betrokken medewerkers in het bijzonder?'

Onze **expertise met betrekking tot de robuuste projecten** is per regio in kaart gebracht en geanalyseerd. Op basis hiervan maakten we een opdeling van de projecten waar we (1) een significante rol in willen en kunnen spelen, (2) een betekenisvolle bijdrage kunnen leveren en (3) een beperkte meerwaarde hebben.

Bij meerdere lokale besturen peilden we naar de ondersteuning die ze vanuit het Agentschap wensen bij de lokale uitvoering van het plan.

Met kabinet-Somers en ABB stemmen we af over de **timing van implementatie** en de **rol van het Agentschap**.

Mijlpaal 1 Afspraken over de gezamenlijke inzet op de ondersteuning van robuuste projecten en het ontwikkelen van instrumenten voor lokale besturen om de impact van deze projecten te meten worden gemaakt met het kabinet Somers, het ABB, de stedelijke agentschappen, de participatieorganisatie en de betrokken beleidsdomeinen.

Status mijlpaal 1 Op schema

OD 2.4 We spelen vlot in op maatschappelijke vraagstukken en tendensen

Omgaan met sporen van het koloniale verleden in de openbare ruimte en omgaan met het fenomeen polarisatie zijn maatschappelijke vraagstukken waaraan we werken. Samen met partners ontwikkelden we een nieuw aanbod voor lokale besturen en organisaties. Ook blijven we de rol als verbindingsofficier voor nieuwe opvangcentra voor asielzoekers opnemen. Ter voorbereiding van de invoering van het netwerk- en participatietraject als vierde pijler van het inburgeringstraject, werken we aan een ondersteuningsaanbod voor lokale besturen en organisaties.

Acties Mobiel interventieteam

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	We pakken de werking van verbindingsofficieren gecoördineerd aan en rapporteren er periodiek over. In 2021 zijn in Koksijde, Geel, Lommel en Dilbeek tijdelijke opvangcentra (her)opgestart met ondersteuning van een verbindingsofficier. De mogelijke bredere inzet van de verbindingsofficieren of een mobiel interventieteam moet eerst afgestemd worden op onze opdrachten binnen het 'Plan Samenleven'.
Mijlpaal 1	Er is een periodieke rapportage over de inzet van verbindingsofficieren
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een plan van aanpak voor een bredere inzet van het mobiel team voor crisisinterventie, waarbij de rollen en taken van deze medewerkers en de monitoring van interventies in overleg met de VVSG en het ABB worden bepaald.
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd

Project Ondersteuning en promotie participatie- en netwerkinitiatieven

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	We analyseerden het huidige aanbod en maakten een eerste keuze van producten en diensten die we willen blijven aanbieden. Daarop zijn de webinarreeks 'Toegankelijk vrijwilligerswerk' en het aanbod 'Toeleiders in diversiteit' verder uitgewerkt. Het aanbod 'Toeleiders in diversiteit' bestaat uit een startgids met basisinformatie, een aanbodfolder met overzicht van onze hulplijnen, een programmabeschrijving voor het inwerkingstraject en een draaiboek voor vormingsbegeleiders. Daarnaast startten we met de voorbereiding van een vormingenreeks 'Omgaan met diversiteit binnen het nieuwe participatie- en netwerktraject'.
Mijlpaal 1	Er is een analyse van bestaande initiatieven en verschillende aanpakken inzake trajecten naar vrijwilligerswerk, werk en oefenkansen Nederlands, waarbij is vastgesteld welke modellen het meest effectief zijn om resultaten te behalen. Hierbij wordt samengewerkt met lokale besturen en organisaties.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	De bestaande ondersteuningspakketten 'Betekenisvolle ontmoetingen', 'Toegankelijk vrijwilligerswerk' en 'Toeleiders in diversiteit' zijn verder uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een promotieplan naar werkgevers, onderwijsverstrekkers en het brede publiek.
Status mijlpaal 3	Bijgestuurd

Project Omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	De handreiking stelt lokale besturen in staat om samen met inwoners en belanghebbenden een aanpak uit te stippelen over hoe om te gaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte. We bieden hiermee een instrument aan om een dialoog te voeren, zonder te polariseren. Lokale besturen kunnen er zelf mee aan de slag. Op vraag gaven we in 2021 toelichting bij de handreiking. In Halle is een begeleidingstraject opgezet. De handreiking is opgenomen in ons reguliere aanbod.
Mijlpaal 1	De handreiking voor lokale besturen 'Omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte' (oktober 2020) is op lokaal niveau ingezet in de vorm van begeleidingstrajecten.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Leerpunten uit lokale trajecten en aanvullende ondersteuning zijn uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Omgaan met toxische polarisatie en toxisch nieuws

Project status	Op schema
Toelichting project	Het Hannah Arendt Instituut ontwikkelde in opdracht van het Agentschap een e-learning 'Omgaan met online polarisatie' . De <i>e-learning</i> bestaat uit theorie, praktijkvoorbeelden en concrete handvaten. Dit aanbod wordt in het voorjaar van 2022 gratis aangeboden aan lokale besturen, organisaties en burgers.
Mijlpaal 1	Een aanbod voor lokale besturen 'Omgaan met toxische polarisatie en toxisch nieuws (desinformatie)' is in samenwerking met het Hannah Arendt Instituut ontwikkeld.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	In overleg met ABB wordt bepaald hoe de portaal-site 'Preventie gewelddadige radicalisering en polarisering' van ABB aan het ondersteuningsaanbod van AgII wordt gekoppeld.
Status Mijlpaal 2	Op schema

SD3

Inzetten op Nederlands en bouwen aan een sterk taalbeleid

Het nieuwe integratie- en inburgeringsbeleid legt de nadruk op een doorgedreven verwerving van de Nederlandse taal en een sterk en coherent taalbeleid dat Nederlands leren, oefenen en gebruiken stimuleert. Een mogelijke taalkloof wordt gedicht via taaloverbruggende en communicatie-ondersteunende instrumenten.

Vanuit zes doelstellingen zet het Agentschap in op het werken aan (taal)toegankelijkheid en het creëren van maximale taalleerkansen Nederlands. We doen dit samen met de zusteragentschappen en onderwijspartners.

OD 3.1 We verzekeren de dienstverlening taal

Tijdens de graduele invoering van het hertekende inburgeringstraject en het 'Plan Samenleven' verzekeren we onze basisdienstverlening. In het bijzonder werken we verder aan de coherentie tussen de dienstverleningscomponenten 'taal'. We bieden (ver)nieuw(d)e (digitale) producten en diensten aan. Een cijferrapport over onze dienstverlening taal is opgenomen in deel 2.

Project Coherente dienstverlening taal

Project status Bijgestuurd

Toelichting project Onze werking 'taal' is gericht op verschillende doelgroepen (landerstaligen, inburgeraars, lokale besturen, organisaties, vrijwilligers, eigen medewerkers) en wordt intern vanuit verschillende diensten aangestuurd. In 2020 maakten we een inventaris van deze werking, de 'Matrix Taal'. Deze matrix zetten we vanaf 2021 om naar een coherent geheel van werkwijzen, instrumenten, producten en diensten. Opzet is om ons aanbod beter kenbaar te maken.

We werkten op volgende drie sporen:

- 1. Knelpuntanalyse**
De 'Matrix Taal' analyseerden we in detail op interne consistentie en coherentie.
- 2. Blauwdruk van een aangepaste werking**
We maakten een transversale analyse van de werking 'taal' en formuleerden verbeterpunten.
- 3. Referentiekader 'taal en taalproducten'**
We beschrijven voor de eigen medewerkers vanuit welke belangrijke en wetenschappelijk onderbouwde vaststellingen we onze dienstverlening 'taal' verder uitbouwen. Gradueel nemen we in dit referentiekader (ver)nieuw(d)e taalproducten op met een beschrijving van hoe we deze kwaliteitsvol in de praktijk kunnen brengen.

Mijlpaal 1 De samenhang tussen de verschillende dienstverleningscomponenten is in kaart gebracht (matrix) en geanalyseerd. Er is een zicht op de verbeterpunten in de afstemming van de dienstverlening.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Er zijn minimale kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren bepaald in functie van periodieke monitoring.

Status Mijlpaal 2 Opstart gepland in 2022

Mijlpaal 3 Er is een plan van aanpak voor een brede communicatie over de dienstverlening taal.

Status mijlpaal 3 Opstart gepland in 2022

Acties Update communicatiewaaijer

Actie status	Op schema
Toelichting actie	We werken aan een grondige wijziging van de opbouw en de content van de communicatiewaaijer op basis van de gebruikersnoden. Taalhulp als instrument is opgenomen.
Mijlpaal 1	Er is een systematische update van de communicatiewaaijer op basis van evoluties op het terrein ((vertaal)technische innovatie en ontwikkelingen of inzichten op het vlak van communicatie met kwetsbare groepen en communicatie in crisissituaties).
Status mijlpaal 1	Op schema

OD 3.2 We differentiëren de toeleiding naar Nederlands leren en Nederlands oefenen

Het nieuwe integratie- en inburgeringsbeleid beklemtoont het belang van Nederlands leren en Nederlands oefenen op maat. Afstandsleren, digitalisering, differentiatie en gecombineerde trajecten staan daarbij centraal. We werken aan de differentiatie van de leervraagdetectie om anderstaligen door te verwijzen naar het meest geschikte aanbod.

Project Nieuw dienstverleningsmodel – Contactstrategie anderstaligen

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	In 2021 focusten we op de ontwikkeling van een contactstrategie voor inburgeraars. De uitbreiding naar anderstaligen is verschoven naar 2022.
Mijlpaal 1	De segmentatieparameters in functie van het promoten van en het toeleiden naar het formele en non-formele NT2-aanbod liggen vast en zijn gebaseerd op inzichten uit het terrein (intern en extern).
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 2	Er is een analyse van de huidige klantengroepen met zicht op het percentage waarvoor het huidige aanbod onvoldoende een antwoord biedt. Klantengroepen zijn gedefinieerd en afgelijnd.
Status Mijlpaal 2	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 3	Er is een wervingsplan waarin is opgenomen welke communicatiekanalen we gebruiken in functie van het werven van verschillende klantengroepen, welke voordelen het NT2-traject omvat en welke rol de betrokken actoren hierin vervullen.
Status mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	De mogelijkheden van digitale dienstverlening zijn in kaart gebracht en een eerste keuze is gemaakt.
Status mijlpaal 4	Zie OD 7.6 'Acties Relanceplan Vlaamse overheid'

Project Differentiëren leervraagdetectie

Project status Op schema

Toelichting project Voor de ontwikkeling van **screeningsinstrumenten en -methodieken** gaven we prioriteit aan de screening van anderstaligen op digitale vaardigheden in functie van de doorverwijzing naar een gedifferentieerd aanbod NT2. De uitbreiding naar oefenkansen Nederlands is verschoven naar 2022.

Een traject met **Federatie LIGO (CBE)** om de samenwerking rond screening en doorverwijzing te optimaliseren, is opgestart.

Mijlpaal 1 De ontwikkeling van screeningsinstrumenten en -methodieken in functie van de doorverwijzing naar een gedifferentieerd aanbod NT2 (klassikaal, digitaal en blended) en oefenkansen Nederlands (als onderdeel van de geïntegreerde intake) is onderzocht in afstemming met VDAB, VVSG en de onderwijspartners.

Status mijlpaal 1 Op schema

Mijlpaal 2 De mogelijkheden van digitale dienstverlening zijn in kaart gebracht en een eerste keuze is gemaakt

Status Mijlpaal 2 Zie OD 7.6 'Acties Relanceplan Vlaamse overheid'

Mijlpaal 3 De mogelijkheden voor de afname van testen CBE door het Agentschap zijn in kaart gebracht en een keuze is gemaakt.

Status mijlpaal 3 Op schema

Mijlpaal 4 Een instrumentarium voor leervraagdetectie in functie van zelfstudie en non-formeel aanbod is ontwikkeld en uitgetest.

Status mijlpaal 4 Opstart gepland in 2022

OD 3.3 We verscherpen de regierol vraag en aanbod NT2

Het Agentschap heeft de regie over vraag en aanbod NT2. We zetten in op de verbreding van de behoefteplannen NT2 om vraag en aanbod op elkaar af te stemmen.

Project Regierol

Project status Op schema

Toelichting project Er is per kwartaal een update van de **monitoringstools**. Het **behoefteplan** updaten we jaarlijks. We nemen hierin de analyse van resultaten uit de NT2-monitor op. De monitoringstools en het behoefteplan stellen we via SharePoint ter beschikking.

De **criteria voor behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2** zijn vastgelegd. We agenderen deze in 2022 op het Vlaams NT2- overleg.

Het **Vlaams afsprakenkader NT2** krijgt updates volgens de voorziene timing. De **taakafspraken** voor ons werkingsgebied implementeren we gefaseerd in de regionale werking.

Het opzetten van een samenwerking met Departement Onderwijs en AHOVOKS en NT2020 voor het opvolgen van de brede **differentiatie en de kwaliteit van het aanbod NT2** is verschoven naar 2022. Bespreking van en uitwisseling over de differentiatie en digitalisering van het aanbod NT2 gebeurde op het Vlaams NT2-overleg.

Mijlpaal 1	De instrumenten inzake afstemming vraag en aanbod NT2 zijn bijgestuurd en toegankelijk voor partners
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn afspraken gemaakt met de onderwijsverstrekkers over de toegang tot outputcijfers uit de NT2-monitor. Outputcijfers uit de NT2-monitor (hoeveel inburgeraars en anderstaligen, welk niveau bereiken ze, op welke termijn,...) worden periodiek geanalyseerd.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Wat een 'behoeftegedkend aanbod NT2' is, wordt vastgelegd via een afgebakende set criteria. Op basis hiervan wordt met AHOVOKS en de NT2-aanbodverstrekkers de aanpak van een mogelijke gap tussen vraag en aanbod besproken. Indien de gap niet wordt overbrugd, worden private taalaanbieders ingeschakeld.
Status Mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een actualisatie van het Vlaams Afsprakenkader NT2 tussen het Agentschap en partners uit het beleidsdomein Onderwijs en Vorming en het beleidsdomein Werk en Sociale Economie. Specifieke taakafspraken voor het werkingsgebied van het Agentschap zijn ingevoerd. De regionale overleg- en afstemmingsmomenten NT2 zijn geüniformeerd.
Status Mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Een samenwerking is opgezet met Departement Onderwijs en AHOVOKS en NT2020 (een netoverschrijdend professionaliseringsinitiatief voor NT2-leerkrachten) voor het opvolgen van de brede differentiatie en de kwaliteit van het aanbod NT2.
Status Mijlpaal 5	Opstart gepland in 2022

Acties Verbreden behoefteplannen NT2

Actie status	Op schema
Toelichting actie	Voor de ontwikkeling van bijkomende screeningsinstrumenten in functie van de verbreding van het behoefteplan NT2, gaven we prioriteit aan een bijkomende screening op basis van de methodiek of leervorm (online, blendend, fysiek, zelfstudie). Het behoefteplan NT2 wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgestuurd op basis van evaluatie en nieuwe monitoringsgegevens n.a.v. nieuwe geregistreerde waarden in KBI.
Mijlpaal 1	Onderzoek naar en ontwikkeling van screeningsinstrumenten in functie van de verbreding van het behoefteplan NT2 (inclusief oefenkansen Nederlands en geïntegreerd aanbod Nederlands leren en oefenen).
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De behoefteplannen NT2 zijn – naast leerniveau, lesmoment en lesplaats – verbreed naar methodiek.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 3.4 We promoten het opzetten van oefenkansen Nederlands en het gebruik van duidelijk Nederlands

De kennis van het Nederlands versterken is één van de zeven doelstellingen van het 'Plan Samenleven'. Om elke Vlaming aan te zetten en goed te ondersteunen tot een sterke beheersing van het Nederlands, worden gerichte initiatieven opgezet. We promoten succesvolle oefenpraktijken Nederlands en ondersteunen lokale besturen en organisaties bij het opzetten van oefenkansen Nederlands en het gebruik van duidelijk Nederlands.

Project Succesvolle oefenkansen Nederlands

Project status Op schema

Toelichting project Er is een interne leidraad opgemaakt voor het begeleiden van de opstart van oefenkansen Nederlands en het bijsturen hiervan. Het **basispakket** voor lokale besturen en organisaties is in ontwikkeling. Dat pakket zal bestaan uit o.a. een werkwijze voor het in kaart brengen van bestaande oefenkansen en het opsporen van hiaten in het aanbod, draaiboeken voor de praktische organisatie van oefenkansen, een overzicht van vormingen voor begeleiders van oefenkansen en informatie over de aanbodoefener www.nederlandsoefenen.be. De coronamaatregelen beperkten de werking van fysieke oefenkansen Nederlands. We namen in 2021 geen **(tijdelijke) trekkersrol** op.

We onderzochten de mogelijkheden om **taaloefenkansen in een digitale omgeving** te ontwikkelen. Omwille van de vereiste technische know-how gaan we voor ondersteuning op zoek naar een externe partner.

Een extern bureau analyseerde de **aanbodoefener** www.nederlandsoefenen.be. Op basis van hun conclusies werken we samen met de zusteragentschappen en vzw De Rand aan een website voor organisatoren van oefenkansen. De lancering is voorzien in het voorjaar van 2022.

Mijlpaal 1 Er is een basispakket oefenkansen Nederlands, gebaseerd op de resultaten van de projectoproep Nederlands oefenen en de behoeftes van anderstaligen.

Status mijlpaal 1 Op schema

Mijlpaal 2 De aanbodoefener voor oefenkansen Nederlands (www.nederlandsoefenen.be) is up-to-date en voor iedereen toegankelijk.

Status Mijlpaal 2 Op schema

Mijlpaal 3 Mogelijkheden voor de ontwikkeling van een app voor taaloefenkansen zijn onderzocht.

Status Mijlpaal 3 Gerealiseerd

Mijlpaal 4 Hiaten in het lokale aanbod oefenkansen Nederlands zijn gedetecteerd en in afstemming met lokale besturen is een keuze gemaakt in welke lokale projecten het Agentschap tijdelijk een trekkende rol opneemt.

Status Mijlpaal 4 Gerealiseerd

Mijlpaal 5 Er is een plan taalstimulering voor het ontsluiten van succesvolle oefenpraktijken en het actief gebruik van duidelijk Nederlands.

Status Mijlpaal 5 Gerealiseerd

Acties Duidelijk Nederlands

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	De principes van Duidelijk Nederlands zijn toegepast in nieuw opgestelde documenten voor inburgeraars en op de nieuw ontwikkelde producten van het aanbod taal oefenkansen.
Mijlpaal 1	De principes van Duidelijk Nederlands worden systematisch toegepast in de communicatie van het Agentschap.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een afgebakend vormingsaanbod Duidelijk Nederlands, gelinkt aan het aanbod taalbeleid en sociaal tolken en vertalen.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 3.5 We stimuleren de ontwikkeling van een sterk en coherent taalbeleid

Taaldrempels wegwerken is een onderdeel van een toegankelijke en kwalitatieve dienstverlening voor alle burgers, ongeacht opleiding, geletterdheid, handicap of thuistaal. We werken gradueel aan een afgebakend aanbod voor drie groepen: taalbeleidstrajecten voor (1) werkgevers en opleidingsverstrekkers, (2) lokale besturen en organisaties en (3) bedrijven. Daarnaast werkten we – naar aanleiding van de coronapandemie – aan een digitaal aanbod ‘Communicatie met anderstaligen in crisissituaties’.

Project Taalbeleidstrajecten

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	Ook in 2021 begeleidden we lokale besturen en organisaties bij het opzetten van een taalbeleid. De afbakening van het aanbod is opgestart en wordt in 2022 gecontinueerd, rekening houdend met de impact van onze nieuwe opdrachten vanuit het ‘Plan Samenleven’.
	Voor onder meer onze vormingen rond taal (duidelijke taal, de communicatiewaai, kwaliteitsvolle oefenkansen Nederlands ...) ontwikkelden we een korte animatiefilm over hoe anderstaligen Nederlands leren. De film brengt de levensverhalen van drie personen die Nederlands leren. Tijdens de vormingen gaan we dieper in op de verschillende elementen die in de film aan bod komen, bijvoorbeeld hoe je gesprekken met anderstaligen vlotter kan maken.
Mijlpaal 1	Er is een aanbod gericht op het creëren van een taalrijke omgeving met voldoende taalaanbod Nederlands, spreekkansen en feedback voor de anderstalige.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er zijn digitale tools die taalverwerving en -gebruik stimuleren in werk- en opleidingscontexten.
Status Mijlpaal 2	Zie OD 7.6 ‘Acties Relanceplan Vlaamse overheid’
Mijlpaal 3	Er is een aanbod taalscans voor het inventariseren en screenen van het taalgebruik in organisaties.
Status Mijlpaal 3	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 4	Er is een aanbod voor de opmaak van taalprofielen die een overzicht geven van de talige competenties die een medewerker nodig heeft om een bepaalde functie uit te oefenen.
Status Mijlpaal 4	Opstart gepland in 2022

Acties Communicatie met anderstaligen in crisissituaties

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	<p>Bijna een kwart van de Vlamingen heeft migratieroots. Sommigen onder hen spreken nog niet vlot Nederlands of zijn de taal nog volop aan het leren. Om ervoor te zorgen dat ook zij op de hoogte zijn van de actuele coronamaatregelen en de Vlaamse vaccinatiecampagne, lanceerden we op 18 maart 2021 de app <i>Crisis Information Translated</i>. De informatie in de app is van algemene aard en is niet aangepast aan persoonlijke of specifieke of medische omstandigheden. De app heeft niet als doel om juridisch, medisch of andersoortig professioneel advies te verlenen. De focus is om op een snelle en laagdrempelige manier correcte informatie aanbieden. De app is gratis beschikbaar in achttien talen.</p> <p>Op peildatum van 1 januari 2022 is het totale aantal installaties van de app vanuit Google 3.633 en vanuit Apple 2.387. De app installeerden we ook op alle <i>Chromebooks</i> die we ter beschikking stellen aan cursisten MO.</p> <p>Daarnaast bundelt de website van het Agentschap de drie belangrijkste lessen om kwetsbare groepen met een migratieachtergrond te bereiken.</p>
Mijlpaal 1	Er is een digitaal informatie- en vormingsaanbod inzake communicatie in crisissituaties voor lokale besturen, organisaties en bedrijven.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een app om in crisissituaties meertalig te communiceren naar anderstaligen en nieuwkomers zodat taal geen informatiekloof vormt.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 3.6 We bieden een geïntegreerd aanbod taaloverbruggende en communicatieondersteunende instrumenten

In een sterk en coherent taalbeleid worden meerdere taaloverbruggende hulpmiddelen ingezet: sociaal tolken en vertalers, taalhulpen, apps, pictogrammen ... We werkten aan de differentiatie en digitalisering van het sociaal tolken en aan de inzet van taalhulpen.

Project Differentiëren en digitaliseren opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	<p>De onderdelen van het opleidings- en certificeringstraject bestaan, zowel fysiek als digitaal. Een onderdeel ontbreekt nog: module 2 van de basisopleiding. Er is bijgevolg al een verregaande digitalisering van het traject.</p> <p>Er is nog geen systematische klantenbevraging gebeurd met het oog op een verdere differentiatie van de opleiding in een avond- en weekendaanbod.</p> <p>Het <i>Learning Managementsysteem</i> waarin het digitale aanbod verder zal worden geïntegreerd, is nog niet ter beschikking.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn factoren en criteria bepaald om klantengroepen (kandidaat-tolken) te definiëren in functie van de differentiatie en digitalisering van het opleidings- en certificeringstraject.
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 2	Een projectplan voor het gefaseerd differentiëren en digitaliseren van het opleidings- en certificeringstraject is opgemaakt.
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd

Acties Opleidings- en certificeringstraject sociaal vertalen

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	De mogelijke projectbronnen zijn verkend. Er is geen financiering gevonden. We dienden bij ABB een project in voor het uitwerken en opstarten van een opleidings- en certificeringstraject sociaal vertalen. Dat werd niet goedgekeurd. We onderzochten of een Europees EMT-project (<i>European Masters in Translation</i>) voor dit traject kon worden opgezet. Dat bleek niet het geval.
Mijlpaal 1	Er is onderzocht via welke externe projectmiddelen het projectplan voor de uitwerking van een opleidings- en certificeringsaanbod sociaal vertalen kan worden uitgevoerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Project Taalhulpen

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	<p>We werkten een ondersteuningsaanbod uit voor lokale besturen die zelf een taalhulpentool willen uitbouwen. Dit omvat onder meer ondersteuning bij de werving van kandidaten en een training voor taalhulpen.</p> <p>Begin september 2021 onderzochten we hoe het Agentschap lokale besturen en organisaties kan ondersteunen op het vlak van het beheer van de taalhulpentool en de matching ervan. Dat ondersteuningsaanbod zal in 2022 getest worden in samenwerking met enkele pilotgemeenten. In 2022 voorzien we onder andere een verdere verfijning van het afsprakenkader voor de inzet van taalhulpen.</p>
Mijlpaal 1	Er is een profiel taalhulpen en een afsprakenkader voor de inzet van taalhulpen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn informatiesessies voor kandidaat-taalhulpen.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een test- en trainingsformat taalhulpen.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Taalhulp wordt als instrument opgenomen in de communicatiewaaier en in het reguliere aanbod.
Status Mijlpaal 4	Gerealiseerd

Project

Innovatie en digitalisering aanbod sociaal tolken en vertalen en ondersteuning communicatie

Project status	Kleine afwijking
Toelichting project	<p>Dit project is opgesplitst in continue verbeteracties en specifieke (deel)projecten. Het merendeel van deze acties en (deel) projecten zit op schema of is gerealiseerd. Enkel de optimalisatie van de telefoontolkcentrale loopt vertraging op omwille van issues bij de oplevering door de technische partner. De overstap wordt in 2022 gerealiseerd.</p> <p>De acties met betrekking tot (vertaal)technische vernieuwingen, videotolken, platform voor afstandstolken en registratie- en facturatiesysteem worden in 2022 opgenomen in het digitaliseringsprogramma van het Agentschap (zie OD 7.6 'Acties Relanceplan Vlaamse overheid).</p>

Mijlpaal 1	Er is een systematische research naar en evaluatie van (vertaal)technische vernieuwingen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Videotolken is een vast onderdeel van het aanbod sociaal tolken.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een performant digitaal platform voor afstandstolken (telefoontolken en videotolken).
Status mijlpaal 3	Kleine afwijking
Mijlpaal 4	Er is een beslissingsmodel voor de inzet van tolken ter plaatse versus afstandstolken.
Status Mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	De evoluties in de verhouding tussen tolken ter plaatse en afstandstolken zijn gemonitord.
Status mijlpaal 5	Op schema
Mijlpaal 6	De registratie- en facturatiesystemen STV zijn geoptimaliseerd.
Status Mijlpaal 6	Op schema

Acties Sociaal tolken en vertalen voor inburgeraars

Actie status	Op schema
Toelichting actie	<p>Het nieuwe inburgeringsdecreet en bijhorende uitvoeringsbesluiten bepalen dat vanaf 1 maart 2022 gebruikers enkel beroep kunnen doen op de dienstverlening van het sociaal tolken en vertalen als ze de betaling van de tolk- en vertaalprestaties niet doorrekenen aan inburgeraars. De dienstverlening van de agentschappen blijft wel betalend voor de gebruikers. Alleen mogen zij die kost niet doorrekenen naar de inburgeraars.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De inburgeraar zal zich kunnen identificeren aan de hand van het inburgeringscontract en aanmeldingsformulier. • De aanvrager geeft in het systeem aan of de anderstalige cliënt een inburgeraar is. • Voorlopig komen er geen overkoepelende samenwerkingsovereenkomsten met de gebruikersoverheden. Aan de huidige kaderovereenkomst met de gebruikers zal wel worden toegevoegd dat de tolkkost niet mag worden doorgerekend aan de inburgeraar. • Indien de kost wordt doorgerekend na het inburgeringstraject, is het aan de bevoegde voorziening om dit te regelen. Het gewijzigd inburgeringsdecreet legt hier geen extra verplichting of opdracht bij het Agentschap.
Mijlpaal 1	Er is systeem dat de inburgeraars tijdens de duurtijd van hun traject identificeert.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn duidelijke afspraken over de inzet en opvolging van STV-interventies voor inburgeraars.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Samenwerkingsovereenkomsten met de Vlaamse beleidsdomeinen bepalen hoe de interventies STV tijdens het inburgeringstraject worden gefinancierd.
Status mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	Er is een oplossing voor de betaling van STV-interventies door de inburgeraar na afloop van het inburgeringstraject.
Status mijlpaal 4	Bijgestuurd

SD4

Correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving

Zoals opgenomen in het *Regeerakkoord 2019-2024* en de *Beleidsnota 2019-2024 Gelijke kansen, Integratie en Inburgering* wil de Vlaamse regering de vele geslaagde voorbeelden van samenleven (bv. op de werkvloer, in de vrijetijdsbesteding, maar ook in dagdagelijkse zaken) sterker onder de aandacht brengen. Het Agentschap heeft de opdracht om expliciet in te zetten op dit thema. We werken aan draagvlak binnen de samenleving vanuit vier doelstellingen. We nemen eigen initiatieven en ondersteunen projecten die informeren, inspireren en engageren. Het uitgangspunt is correcte en met data onderbouwde voorbeelden.

OD 4.1 We ondersteunen communicatie-initiatieven van lokale besturen en organisaties en hun partners in correcte beeldvorming

Via het lokaal integratiebeleid wordt gewerkt aan een genuanceerd samenlevingsbeeld. Samen met VVSG promoten we goede praktijken. Zo bieden we een tegengewicht aan negatieve beeldvorming via sociale media en andere platformen. We werken aan een communicatiestrategie over samenleven in diversiteit die lokale besturen en organisaties makkelijk zelf kunnen toepassen.

Acties Communicatiestrategie voor partners over samenleven in diversiteit

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	Een eerste stap in de ontwikkeling van een communicatiestrategie is gezet: het bundelen en versterken van onze expertise. We deden dit via inspiratiesessies beeldvorming met interne en externe sprekers. Onder meer het HAI gaf een vorming over online polarisatie. Vervolgens startten we met (1) de inventarisatie van bruikbare methodieken en instrumenten inzake inclusieve communicatie/polarisatie, (2) de detectie van sprekende cijfers voor lokale besturen, (3) de opmaak van een partner mapping en (4) de koppeling van het thema aan het 'Plan Samenleven'.
Mijlpaal 1	Er is een projectplan voor de ontwikkeling van een communicatiestrategie over samenleven in diversiteit (met sprekende voorbeelden) die makkelijk implementeerbaar is voor lokale besturen en organisaties. Hierbij is afgestemd met de VVSG.
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022

Project Samenleven in diversiteit

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	VVSG ontwikkelde een databank voor goede praktijken rond samenleven in diversiteit: www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/goede-praktijken-samenleven-in-diversiteit . Aanvullingen verlopen stapsgewijs. We leverden input voor deze databank.
Mijlpaal 1	Goede praktijken over samenleven in diversiteit zijn ontsloten in samenwerking met de VVSG. Hierbij wordt bekeken of het Agentschap jaarlijks organisaties en lokale besturen kan honoreren voor hun inzet.
Status mijlpaal 1	Zie OD 2.2 'Acties Succesvolle lokale projecten'

OD 4.2 We brengen authentieke verhalen onder de aandacht

Authentieke verhalen van onze eigen klanten en van buiten onze organisatie publiceerden we op diverse (sociale) mediakanalen. Parallel werken we aan een storytelling strategie voor sociale media en het opzetten van samenwerkingsverbanden met media- en communicatiebedrijven. We doen dit vanuit de prioriteiten en de projecten zoals opgenomen in het strategisch plan 2021-2025.

Project Authentieke verhalen

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	We maakten een getuigenissendatabank van authentieke verhalen op. Er zijn 64 verhalen geïnventariseerd. De databank werken we voortdurend bij. Onze storytelling strategie en partner mapping zijn in opmaak.
Mijlpaal 1	Er is een getuigenissendatabank met authentieke verhalen van klanten die continu wordt geüpdatet.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Authentieke verhalen zijn uitgeschreven en worden continu bijgehouden.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een strategie om de (sociale) mediakanalen en andere platformen te voorzien van authentieke verhalen
Status mijlpaal 3	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 4	Vorbereidingen voor het opzetten van samenwerkingsverbanden met media- en communicatiebedrijven zijn getroffen.
Status Mijlpaal 4	Opstart gepland in 2022

OD 4.3 We communiceren datagedreven en brengen duiding bij de cijfers

Via onze website ontsluiten we per kwartaal kerncijfers over onze werking. Wat storytelling over cijfers betreft, investeerden we in expertiseopbouw. Vanaf 2022 zetten we in op fact check.

Project Spreekende cijfers

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	De eerste stappen in de ontwikkeling van een aanpak voor datagedreven communicatie zijn gezet. We bundelden en versterkten onze expertise over o.a. het werken met dashboards, en de selectie en presentatie van cijfers, zowel visueel met infographics als ingebed in storytelling.
Mijlpaal 1	Cijfertrends worden onderzocht en met duiding naar buiten gebracht via de meest geschikte communicatiedrager en het meest geschikte communicatiekanaal.
Status mijlpaal 1	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 2	Het materiaal wordt ter beschikking gesteld van lokale besturen en organisaties.
Status Mijlpaal 2	Opstart gepland in 2022

Project Fact check

Project status Op schema

Toelichting project In 2022 zal het Hannah Arendt Instituut aanbevelingen formuleren voor de werking van het Agentschap op het vlak van beeldvorming, met focus op de inzet van *fact check*: detecteren van stereotypes en weerleggen van aannames, vooroordelen, onterechte associaties en misleidende berichtgeving.

Mijlpaal 1 Er is onderzocht hoe het Agentschap in samenwerking met partners stereotypes (associaties, aannames en vooroordelen die leven in de maatschappij) kan detecteren, beschrijven en monitoren en vervolgens via cijfers en verhalen hierop een antwoord kan bieden.

Status mijlpaal 1 Op schema

OD 4.4 We maken het Agentschap onderdeel van de beeldvorming

Vanuit onze beleidsuitvoerende rol bouwen we aan correcte beeldvorming. Vanwege de invoering van de verplichte inburgering in Brussel, lag de focus in 2021 op de positionering van onze Brusselwerking *bon* en het werken met ambassadeurs.

Project Positionering

Project status Op schema

Toelichting project We zetten in op de positionering van *bon* als sterk merk (Zie OD 6.3.). Daarnaast troffen we voorbereidingen voor de communicatie naar klanten en partners over de invoering van de nieuwe regelgeving inburgering en over het 'Plan Samenleven'. Het ontwikkelen van een **merkpositionering en -strategie** nemen we op vanaf 2022.

Mijlpaal 1 Het Agentschap heeft een duidelijke merkpositionering en -strategie, die zowel blijkt uit de communicatie (PR, website, nieuwsbrief, sociale media,...), als de producten (ons aanbod).

Status mijlpaal 1 Op schema

Project Expertendatabank

Project status Opstart gepland in 2023

Toelichting project Dit project wordt ten vroegste in 2023 opgestart.

Mijlpaal 1 Expertisedomeinen (zowel werk als niet-werk gerelateerd) van onze medewerkers zijn in kaart gebracht en worden in functie van het ondernemingsplan ingezet in de publieke dialoog.

Status mijlpaal 1 Opstart gepland in 2023

Project Ambassadeurs

Project status Op schema

Toelichting project De eerste tien ambassadeurs van het Agentschap in Brussel zijn geselecteerd. We schakelen hen mee in om hun verhaal te delen en om de info over ons inburgeringsprogramma te verspreiden. De opstart in Vlaanderen is voorzien in 2022.

Mijlpaal 1 We gaan intern en extern, bij medewerkers, klanten en influencers, actief op zoek naar ambassadeurs die mee ons verhaal vertellen.

Status mijlpaal 1 Op schema

Project Samenleven in beeld

Project status Opstart gepland in 2022

Toelichting project Dit project wordt opgestart in 2022.

Mijlpaal 1 Er is een projectplan voor de ontwikkeling van een eigen beeldbank met realistisch beeldmateriaal over de eigen werking en diversiteit in de samenleving.

Status mijlpaal 1 Opstart gepland in 2022

SD5

Binnen- en buitenlandse goede praktijken samenbrengen en een expertisecentrum uitbouwen

De Beleidsnota 2019-2024. Gelijke kansen, Integratie en Inburgering beklemtoont het belang van actief meewerken op internationaal niveau, leren van buitenlandse goede praktijken en expertisedeling. We zetten hierop in vanuit drie doelstellingen.

OD 5.1 We ontsluiten internationale praktijken inzake integratie en inburgering en promoten onze expertise

Samen met het ABB werken we aan het ontsluiten van internationale praktijken en het promoten van onze expertise.

Acties Internationale kennis- en expertisedeling

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	Verkennde gesprekken met ABB zijn opgestart. We bekijken welke aanvullende rol we kunnen opnemen met betrekking tot het documenteren en delen van praktijken en methodieken uit andere landen, het omzetten van aanwezige expertise in (online) publicaties en presentatievormen, en dataverzameling.
Mijlpaal 1	In afstemming met het ABB bepaalt het Agentschap de opdracht van het expertisecentrum.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Praktijken en methodieken uit andere landen met betrekking tot de nieuwe beleidsaccenten zijn gedetecteerd.
Status mijlpaal 2	Nog niet gestart

OD 5.2 We maken samen de vertaalslag van wetenschap naar praktijk

Het Hannah Arendt Instituut en het Kennisplatform Integratie en Samenleving ontwikkelden in opdracht van het Agentschap een *e-learning* 'Omgaan met online polarisatie'. Deze *e-learning* is gericht op professionals en direct inzetbaar in het werkveld.

Project Omgaan met toxische polarisatie en toxisch nieuws – Ontwikkeling

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	HAI voerde een voorbereidend onderzoek uit en werkte gelijktijdig mee aan een leer- en zoektraject online polarisatie in de Denderstreek. Casussen hieruit werden verwerkt in de <i>e-learning</i> . Tijdens de inspiratiesessie beeldvorming voor onze medewerkers gaf het HAI een vorming over online polarisatie. De <i>e-learning</i> is vanaf januari 2022 toegankelijk voor onze medewerkers.

Mijlpaal 1 Op vraag van het Agentschap voert het Hannah Arendt Instituut een voorbereidend onderzoek naar toxische polarisatie en toxisch nieuws (desinformatie).

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Er is een samenwerking met het Hannah Arendt Instituut en het Kennisplatform Integratie en Samenleving (Nederland) in functie van de gezamenlijke uitbouw, uitwisseling en valorisatie van expertise op vlak van begeleiding van lokale besturen en organisaties in de aanpak van toxische (online en offline) polarisatie en de rol van desinformatie.

Status mijlpaal 2 Gerealiseerd

Mijlpaal 3 Medewerkers volgden een intern vormingstraject inzake polarisatie-verbinding en desinformatie, op maat aangeboden door het Hannah Arendt Instituut.

Status mijlpaal 3 Kleine afwijking

OD 5.3 We verzekeren onafhankelijke juridische dienstverlening over de rechtspositie van vreemdelingen

Het Agentschap geeft overheden en organisaties informatie, advies, vorming en begeleiding inzake de verblijfsstatuten van vreemdelingen, hun sociale rechten en het internationaal familierecht. We ondersteunen eerstelijnsdiensten zodat particulieren in diverse regio's terecht kunnen voor degelijke info, advies en begeleiding. We ondersteunen diverse Vlaamse beleidsdomeinen om (evoluties in) de rechtspositie van vreemdelingen correct te vertalen in hun regelgeving en praktijk. Een cijfer rapport over onze juridische dienstverlening is opgenomen in deel 2.

Daarnaast werken we aan de afstemming van de juridische dienstverlening van de verschillende Agentschappen, de actualisatie van de brochure 'Doelgroep van inburgering in Vlaanderen en Brussel' en de ontwikkeling van een nieuw digitaal platform.

Project Digitaal platform www.vreemdelingenrecht.be

Project status Kleine afwijking

Toelichting project Het nieuwe digitaal platform moet de bestaande website www.vreemdelingenrecht.be vervangen. We moderniseren de interface en de gebruikerservaring, waardoor de beschikbare informatie overzichtelijker en begrijpelijker wordt. We implementeren verder het *click-call-connect* principe.

Het aanbestedingsproces voor het nieuwe digitaal platform is lopend. We organiseerden een bevraging bij gebruikers van de huidige website en analyseerden de resultaten. We stelden een uitgebreide en gedetailleerde functionele beschrijving op waarin ook nog uit te klaren technische opties vermeld zijn. Deze informatie is verwerkt in het bestek.

Mijlpaal 1 Er is een nieuw digitaal platform www.vreemdelingenrecht.be.

Status mijlpaal 1 Kleine afwijking

Project Doelgroepbepaling van inburgering in Vlaanderen en Brussel

Project status Op schema

Toelichting project Via diverse nota's en overleggen brachten we expertise, analyses en voorstellen in voor een correct juridisch kader en correcte doelgroepbepaling van zowel de Vlaamse als de Brusselse inburgering (bij uitvoering van zowel het Vlaamse regeerakkoord als de Brusselse regelgeving). We deden dit zowel intern als met beleidsverantwoordelijken en partners zoals het kabinet, ABB, GGC, VDAB, Vlaamse sociale bescherming en de screeningsdienst lokale geloofsgemeenschappen.

Er is effectief rekening gehouden met een aantal van onze analyses en voorstellen in het Vlaamse wijzigingsdecreet en uitvoeringsbesluit inburgering (beide in 2021 beslist), bij de voorbereiding van implementatie van de nieuwe Vlaamse regelgeving in de agentschappen en bij de verfijning van de Brusselse inburgering door de GGC. Ook afstemmingsproblemen tussen Vlaamse en Brusselse regelgeving en praktijk zijn geïnventariseerd en worden aangepakt.

De Brusselse verplichte inburgering treedt in werking op 1/4/2022. We gaven in 2021 al enkele vormingen over aanstaande wijzigingen. We volgen knelpunten op en bereiden een Brusselse doelgroepbrochure inburgering en ondersteuning van actoren voor.

De Vlaamse nieuwe regelgeving inburgering treedt in werking op 1/3/2022 en op 1/9/2022. We gaven alle mogelijke input en volgen blijvende knelpunten op, en bereiden de actualisering van onze doelgroepbrochure Vlaamse inburgering voor.

Mijlpaal 1 Er zijn publicaties, helpdeskadvies, vorming en begeleiding van betrokken actoren inzake de bepaling van de Brusselse verplichte doelgroep inburgering.

Status mijlpaal 1 Op schema

Mijlpaal 2 Er is input voor een correcte doelgroepenbepaling van Vlaamse rechthebbende en verplichte inburgeraars in het wijzigingsdecreet ter uitvoering van het regeerakkoord en in selectiecriteria uit het rijksregister.

Status mijlpaal 2 Op schema

Acties Expertisenetwerk en -ondersteuning van eerste lijn en diverse beleidsdomeinen over de rechtspositie van vreemdelingen

Actie status	Kleine afwijking
Toelichting actie	<p>De afstemming tussen de agentschappen is opgestart. De verschillende en de gedeelde onderdelen van de werkingen (AgII-dienst VIF, Atlas-infopunt verblijf en rechtspositie, en Burgerzaken Gent-infopunt migratie = externe partner aan wie IN-Gent deze decretale kernopdracht uitbesteedt) zijn in kaart gebracht. Er is een ontwerp van gedeelde kwaliteitsprincipes.</p> <p>We gaven input voor een samenwerkingsovereenkomst met de VVSG. De overeenkomst is nog niet afgerond.</p> <p>Naast de centrale juridische dienstverlening ondernamen we ook concrete regionale ondersteuningsacties met een netwerk van eerstelijnsdiensten in de regio's Limburg, Brussel en Gent.</p> <p>We ondersteunden o.a. volgende Vlaamse departementen of agentschappen: ABB, VDAB, Info- en screeningsdienst lokale geloofsgemeenschappen, Agentschap Vlaamse sociale bescherming... over hun regelgeving en opdracht inzake inburgering; AHOVOKS over hun vademecum wettig verblijf voor volwassenenonderwijs; departement WSE over nieuw beleid beroepskaarten en over gecombineerde vergunning en arbeidsmarktbeleid voor vreemdelingen; Agentschap Opgroeien en Agentschap Uitbetaling Groeipakket (VUTG) over de toepassing van het groeipakket op verblijfsstatuten van minderjarige vreemdelingen.</p>
Mijlpaal 1	De afstemming tussen de agentschappen inzake het expliciteren van een gedeelde werking, kwaliteitskader en expertisenetwerk is opgestart.
Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Afspraken over de expertiseondersteuning van lokale besturen zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VVSG.
Status mijlpaal 2	Kleine afwijking
Mijlpaal 3	Er zijn concrete ondersteuningsacties van eerstelijnsdiensten in verschillende regio's, intern of extern, in afstemming met het expertisenetwerk.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er zijn concrete ondersteuningsacties van diverse Vlaamse departementen of agentschappen om (evoluties in) de rechtspositie van vreemdelingen correct te vertalen in hun regelgeving en praktijk.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

SD6

Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context

Het officieel tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest is de facto een meertalig werkingsgebied waarin verschillende overheden complementair aan mekaar beleid voeren. Vanuit drie doelstellingen zetten in op een sterke positionering, profilering en een professionele dienstverlening.

OD 6.1 We maken het Nederlandstalig inburgeringstraject in Brussel slagkrachtig

We bereiden ons voor op de invoering van de verplichte inburgering in Brussel. De inburgeraar heeft in Brussel de vrije keuze tussen een Frans- en Nederlandstalig inburgeringstraject. We werken dan ook actief aan de werving van inburgeraars, een duurzaam netwerk van doorverwijzers, een flexibel aanbod MO, een aanvullend aanbod van niet-verplichte modules. Het aanbod voor Brusselse minderjarige nieuwkomers, Masir Avenir, bouwen we verder uit. De VGC ondersteunen we in de uitbouw van de vierde pijler in het inburgeringstraject, het participatie- en netwerktraject.

Project Werving inburgeraars en netwerk doorverwijzers

Project status	Op schema
Toelichting project	De verplichte inburgering gaat pas in op 1 april 2022. We zijn voorbereid op de start van de verplichte inburgering.
Mijlpaal 1	Het wervingsplan op maat van Brussel (waarin is opgenomen welke communicatiekanalen we gebruiken in functie van het werven van verschillende klantengroepen, welke de prioritair doorverwijzers zijn, welke voordelen het inburgeringstraject en -attest omvat en welke rol de betrokken actoren hierin vervullen) is operationeel.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er zijn (1) promotiemateriaal, (2) een klantvriendelijke en meertalige website en (3) afspraken met prioritair doorverwijzers.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een kalender voor wervingsacties en concrete acties zijn uitgevoerd (onder andere via sociale en lokale media, aanwezigheid op lokale evenementen, contacten met Brusselse mandatarissen en functionarissen, inzet van ex-inburgeraars als ambassadeurs).
Status Mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Vanaf de invoering van de inburgeringsplicht bereiken we op jaarbasis 5.000 inburgeraars, 4.000 verplichte en 1.000 rechthebbende.
Status mijlpaal 4	De verplichte inburgering gaat in op 1 april 2022

Acties Flexibel aanbod MO

Actie status	Op schema
Toelichting actie	Er is een flexibel Brussels aanbod MO. We organiseerden in 2021 een extra opstartmoment in Brussel. De nieuwe inhoudelijke en technische ontwikkelingen (zie OD 1.3) worden afgestemd op de Brusselcontext.
Mijlpaal 1	De planningscyclus MO maakt een snelle instap in het aanbod MO mogelijk.

Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het inhoudelijk programma MO en de ontwikkelde (digitale) instrumenten zijn afgestemd op de Brusselcontext.
Status mijlpaal 2	Op schema

Project Ateliers P

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	<p>Aanvullend op het aanbod MO organiseren we in samenwerking met partners niet-verplichte modules (Ateliers P). De modules vertrekken vanuit de elf leeromgevingen MO. Ze zijn gericht op het creëren van participatiekansen en het verbreden van het netwerk van de inburgeraar, zowel het formele netwerk (kennismaking met en toeleiding naar het Nederlandstalige netwerk en aanbod) als het informele netwerk (andere Brusselaars leren kennen). Hierbij wordt samengewerkt met partners. Het gaat bijvoorbeeld over thema's als vrijwilligerswerk, diploma-erkenning, VDAB Brussel en de arbeidsmarkt, cultuurshock en identiteit, ondernemen, welbevinden, sporten in Brussel. In totaal organiseerden we 113 Ateliers P, waaraan 1.000 inburgeraars deelnamen.</p> <p>In november 2021 organiseerden we een sectortraject zorg.</p>
Mijlpaal 1	De realisatie van Ateliers P houdt een constante zoektocht naar nieuwe partners en aanbod, bij elke opstart zijn er nieuwe ateliers doorgegaan. Het aanbod op de website en mailing naar ex-cursisten is aangepast.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn sectortrajecten, uitgewerkt met partners en vertrekkende vanuit de vraag van inburgeraars en het Brusselse werkveld.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Acties Brusselse minderjarige nieuwkomers

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	<p>Masir Avenir is ons inburgeringsprogramma voor jonge nieuwkomers in Brussel. In de zomermaanden kunnen zij Brussel en België ontdekken dankzij tal van activiteiten. Daarnaast volgen de deelnemers een inburgeringsprogramma in hun eigen taal. Tijdens de activiteiten en uitstappen kunnen ze hun Nederlands oefenen.</p> <p>We organiseerden in 2021 vier groepen MO op maat voor jongeren. De lessen werden gegeven in het Arabisch, Pashtu (twee groepen) en het Frans. In samenwerking met het Huis van het Nederlands Brussel en met inzet van vrijwilligers organiseerden we oefenkansen Nederlands. Het gaat om ludieke Nederlandstalige activiteiten waarbij de jongeren hun Nederlandse taalkennis kunnen opbouwen of versterken.</p> <p>De werving van deelnemers voor Masir Avenir gebeurt in samenwerking met partners, o.a. scholen en asielcentra. Voor de lessen MO en de trajectbegeleiding op maat werken we samen met organisaties die inzetten op thematieken uit de leefwereld van de deelnemers, o.a. psychosociaal welzijn, seksualiteit, onderwijs en beroepsopleidingen.</p> <p>In maart 2021 werd een fysieke permanentie bij de LOP-inschrijven voor het Nederlandstalig onderwijs georganiseerd, rekening houdend met de coronamaatregelen.</p>
Mijlpaal 1	Het jongerentraject Masir Avenir is georganiseerd.

Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een fysieke permanentie bij de LOP-inschrijven voor het Nederlandstalige onderwijs.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Diplomagelijkschakeling in samenwerking met Actiris

Project status	Op schema
Toelichting project	We begeleiden 628 dossiers diploma-erkenning.
Mijlpaal 1	We begeleiden het afgesproken aantal dossiers diploma-erkenning van inburgeraars en niet-inburgeraars zoals vastgelegd in de lopende samenwerkingsovereenkomst met Actiris.
Status mijlpaal 1	Op schema

Project AMIF-project ‘Sociale netwerking en participatie’ – VGC

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	We ondersteunen het VGC-project CoNnect Brussel. Het is een buddyproject met en voor Brusselaars. We leiden inburgeraars toe, werkten mee aan activiteiten en vormingen voor de buddy's en namen een actieve rol op in de stuurgroep van het project.
Mijlpaal 1	De VGC is ondersteund in de uitvoering van dit AMIF-project.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Acties Samenwerkingsverbanden

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	De invoering van de verplichte inburgering in Brussel is uitgesteld tot 1 april 2022. Het Strategisch Meerjarenplan 2021-2025 van VGC is nog in opmaak. De ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst tussen de agentschappen en VDAB is voorzien in 2022. Bijgevolg is het maken van nieuwe samenwerkingsafspraken met Brusselse overheden en actoren verschoven naar 2022. Ondertussen continueren we de bestaande afspraken en voeren we verkennende gesprekken.
Mijlpaal 1	Er zijn operationele samenwerkingsafspraken over de doorverwijzing, begeleiding en opvolging van inburgeraars met het Huis van het Nederlands, Actiris en de Bapa's.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Er zijn operationele samenwerkingsafspraken met de Brusselse overheden (GGC en VGC).
Status mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Er zijn slimme partnerschappen en duurzame samenwerkingen binnen een netwerk van Nederlandstalige en meertalige organisaties en voorzieningen (CAW, scholen, gemeenschapscentra, bicommunautaire organisaties ...).
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een samenwerking met de 'VZW samenwerken aan kinderopvang Brussel'.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

OD 6.2 We werken met partners aan innovatieve projecten en trajecten rond samenleven in een superdiverse grootstad

Brussel is een 'majority-minority city', waarbij de meerderheid van de bevolking bestaat uit een brede waaier aan minderheden. Deze superdiverse grootstedelijke context brengt specifieke dynamieken en uitdagingen met zich mee. Jaarlijks leggen we in samenspraak met de VGC de prioriteiten in ons ondersteuningsaanbod vast. Daarnaast zetten we in op lokale, regionale en internationale samenwerking.

Acties Ondersteuningsaanbod in samenwerking met de VGC

Actie status	Gerealiseerd
Toelichting actie	De VGC werkt aan een Strategisch Meerjarenplan 2021-2025 dat alle bevoegdheidsdomeinen, waaronder het lokaal integratiebeleid, omvat. De VGC zal op basis van dit plan haar samenwerking met strategische partners actualiseren. Daarom werd de samenwerkingsovereenkomst tussen VGC en het Agentschap, eindigend op 31 augustus 2020, verlengd tot 31 december 2021. De VGC focust onder meer op het verbinden van de eerste- en de tweedelijnswerking, het samenwerken met het Nederlandstalige netwerk van organisaties en voorzieningen en het inzetten op een labofunctie. Een cijfer rapport over ons ondersteuningsaanbod is opgenomen in deel 2.
Mijlpaal 1	Er is een ondersteuningsaanbod voor Brusselse besturen en organisaties conform de vastgelegde prioriteiten in de samenwerkingsovereenkomst met de VGC.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Acties Lokale, regionale en internationale samenwerking en uitwisseling

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	Naar aanleiding van de AMIF-2020-AG-CALL-01 'BE PROUD. <i>Migrant women entrepreneurship: creating alternative narratives</i> ' dienden we samen met organisaties uit Italië, Nederland en Griekenland een projectvoorstel in. Dat voorstel werd niet weerhouden. We onderzoeken andere samenwerkingsmogelijkheden met de projectpartners. Werkbezoeken van buitenlandse delegaties en Vlaamse ambtenaren organiseren we in samenwerking met ABB. De ontvangst van delegaties werd omwille van de coronamaatregelen uitgesteld tot 31 maart 2022.
Mijlpaal 1	We zijn een partner in VGC-projecten in het kader van Eurocities.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Er is een aanbod voor werkbezoeken van buitenlandse delegaties en Vlaamse ambtenaren.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 6.3 We brengen het leven in een grootstedelijke context correct in beeld

Samen met Brusselaars, Brusselse gemeenten en organisaties namen we initiatieven en steunden we projecten die inzetten op een correcte beeldvorming van het leven in een grootstedelijke context. We delen goede praktijken, verhalen van inburgeraars en jongeren en nieuwswaardige cijfers. Rekening houdend met de coronamaatregelen, bouwen we onze publieks- en vrijwilligerswerking verder uit.

Project Goede praktijken samenleven in grootstedelijke context

Project status Gerealiseerd

Toelichting project De bestaande verhalen zijn opgelijst per thema en er is een overzicht van mogelijke verhalen om te vertellen dat permanent wordt aangevuld. Er lopen contacten met partners als VGC en Huis van het Nederlands Brussel om elkaar communicatief te versterken. Dit wordt verder ingevuld zodra de nieuwe samenwerkingsovereenkomst met de VGC is uitgewerkt. Bon heeft voortaan een eigen tweemaandelijks nieuwsbrief voor Brusselse lokale besturen en partners.

Mijlpaal 1 Er is een projectplan voor de ontwikkeling van een getuigenissendatabank met goede praktijken over samenleven in een grootstedelijke context.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Er is onderzocht hoe het Agentschap communicatie-initiatieven van Brusselse partners kan ondersteunen en versterken via de eigen communicatiekanalen.

Status Mijlpaal 2 Gerealiseerd

Project Authentieke verhalen – Brussel

Project status Gerealiseerd

Toelichting project We brengen verhalen van (oud-)inburgeraars, verhalen naar aanleiding van activiteiten van bon of in het kader van actuele gebeurtenissen, verhalen van uit en over de organisatie zelf... Deze voegen we toe aan een overzichtslijst. Daarnaast vullen we de lijst met te interviewen personen doorlopend aan met nieuwe mogelijke verhalen om te vertellen. We delen deze verhalen zowel intern als extern via zowel onze eigen kanalen als van partners waar we mee samenwerken.

Mijlpaal 1 Authentieke Brusselse verhalen zijn uitgeschreven en opgenomen in de getuigenissendatabank.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 (Sociale) mediakanalen en andere platformen zijn voorzien van authentieke verhalen.

Status Mijlpaal 2 Gerealiseerd

Project Spreekende Brusselse cijfers

Project status Gerealiseerd

Toelichting project Nieuwswaardige cijfers delen we via onze diverse kanalen (website, intranet, social media, nieuwsbrief, persbericht,...) De aard en de nieuwswaarde van de cijfers bepalen via welke kanalen we ze verspreiden.

Mijlpaal 1	Brusselse cijfertrends worden onderzocht en in combinatie met duiding via de meest geschikte communicatiedrager en het meest geschikte communicatiekanaal naar buiten gebracht.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het materiaal uit het project sprekende cijfers wordt ter beschikking gesteld aan Brusselse partners.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Acties Publiekswerking

Actie status	Kleine afwijking
Toelichting actie	De gesprekstafels 'Café Coloré' zijn digitaal gecontinueerd. Wegens de coronamaatregelen zijn publieksinitiatieven uitgesteld. Voor februari 2022 staat een light versie van het Festival Bewogen in de steigers.
Mijlpaal 1	De organisatie van gesprekstafels 'Café Coloré' is gecontinueerd en de digitale mogelijkheden zijn verkend.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn publieksinitiatieven in coproductie met Brusselse partners die inzetten op verbinding en ontmoeting.
Status mijlpaal 2	Kleine afwijking

Project bon als sterk merk

Project status	Kleine afwijking
Toelichting project	De eerste tien ambassadeurs zijn geselecteerd. We schakelen hen mee in om hun verhaal te delen en om de info over ons inburgeringsprogramma te verspreiden. Intussen werken we een uitgebreid plan uit om dit in onze werving en werking op te nemen. Het marketingplan is klaar en onze merkidentiteit is bepaald. De creatieve uitwerking en de invoering ervan gebeurt vanaf 2022. Tegen de start van de verplichte inburgering zullen de eerste materialen gebruiksklaar zijn. Omdat vrijwilligers fysiek inzetten vanwege de coronamaatregelen niet kon, is het proefproject uitgesteld tot het voorjaar 2022.
Mijlpaal 1	Er is een proefproject voor de inzet van vrijwilligers (inburgeraars en Brusselaars) binnen de Brusselwerking. Hiermee vervullen we een voorbeeldrol in het creëren van participatiekansen voor inburgeraars en werken we aan een grotere gedragenheid en verankering van de werking binnen de stad en haar bevolking.
Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Er is een proefproject voor de inzet van (voormalige) inburgeraars als ambassadeurs in het wervingsbeleid van inburgeraars.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een marketing- en communicatiestrategie om 'bon' op de kaart te zetten.
Status Mijlpaal 3	Op schema

2.2 Beheersdoelstellingen

We streven naar een continue verbetering van onze werking. Er is één strategische beheersdoelstelling bepaald. Via de operationele doelstellingen geven we een zicht op de stappen die we ondernemen om deze te realiseren. We beschrijven de voortgang van de projecten en acties, met telkens de status van de mijlpalen voor 2021.

SD7

Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap

Het Agentschap investeert in een toekomstgerichte organisatie. Vanuit elf doelstellingen werken we aan slimme partnerschappen, digitalisering, procesvereenvoudiging, monitoring, klantgerichtheid, communicatie en een modern hr-beleid.

OD 7.1 We voeren een modern hr-beleid

We ontwikkelen een strategische en moderne hr-visie. In 2021 lag de focus op de professionalisering en digitalisering van de hr-dienstverlening. We realiseerden een grondige bijsturing van het recruiters- en selectiebeleid, de inschakeling van een talentmanagementsysteem, een ontwikkeltraject voor leidinggevendenden, een digitalisering van administratieve taken, een grondige aanpassing van de rapportering en een continuering van het intern taal- en diversiteitsbeleid.

Project hr-visie

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	Onze hr-visie is ontwikkeld. Het is een leidraad voor alle facetten van het intern hr-beleid. Het is de vertrekbasis voor de professionalisering en digitalisering van onze hr-dienstverlening. Naar aanleiding van de nieuwe beleidsaccenten en de noden van de organisatie (bv. de vraag naar hybride werken) stuurden we het project 'hr-visie' bij.
Mijlpaal 1	Een personeelsbevraging is georganiseerd, zodat we als organisatie in staat zijn om de prioriteiten voor de komende jaren te bepalen.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Een modern rekruterings- en selectiebeleid is ontwikkeld, gecommuniceerd en geïmplementeerd.
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Een talentmanagementsysteem dat ingeschakeld wordt bij organisatievraagstukken, is ontwikkeld, gecommuniceerd en geïmplementeerd.
Status Mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	Er is ingezet op het ontwikkelen van krachtige leidinggevendenden zodat zij in staat zijn om hun rol als manager, coach en leidinggevende op te pakken, zowel op het gebied van technische vaardigheden als van gedragsvaardigheden.
Status mijlpaal 4	Op schema

Mijlpaal 5	Er is ingezet op digitalisering om administratieve taken bij de hr-afdeling maximaal weg te halen, én de verantwoordelijkheid voor elk persoonlijk (loopbaan)dossier bij de medewerker te leggen. Dit kan via (gedeeltelijke) outsourcing om onze focus op kerntaken te kunnen leggen.
Status mijlpaal 5	Op schema
Mijlpaal 6	De rapportering is geprofessionaliseerd zodat de strategische en operationele doelstellingen maximaal automatisch gemeten worden per relevante subgroep (leidinggevende, regio, directie, groepsniveau ...).
Status mijlpaal 6	Op schema
Mijlpaal 7	Er is een permanente evaluatie en bijsturing van de hr-werking, met een kritische blik ten aanzien van overbodige en/of verzwarende administratie.
Status mijlpaal 7	Op schema
Mijlpaal 8	Een intern taalbeleidsplan is opgezet en uitgevoerd.
Status mijlpaal 8	Opstart gepland in 2022
Mijlpaal 9	Concrete acties 'diversiteit op de werkvloer' uit het diversiteitsplan zijn uitgevoerd.
Status mijlpaal 9	Opstart gepland in 2022

Project Intern leer- en ontwikkelingsaanbod

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	<p>De opzet van dit project is onze medewerkers voorbereiden op de invoering van het nieuwe inburgeringstraject, de verplichte inburgering in Brussel en de nieuwe invulling van het integratiewerk ('Plan Samenleven'). De nieuwe regelgeving en beleidslijnen zijn eind 2021 bekrachtigd. Daarom stuurden we de opmaak en planning van het leer- en ontwikkelingsaanbod voor specifieke functiegroepen bij.</p> <p>Twee functiegroepen kregen, naast het algemene aanbod, een aanbod op maat: trajectbegeleiders (in functie van de invoering van het nieuwe inburgeringstraject) en leidinggevend (in functie van de waarderingscyclus).</p> <p>Daarnaast professionaliseerden we de interne dienst en dienstverlening Leren en Ontwikkelen. Een van de bijstellingen is het werken met een jaarlijkse competentieagenda vanaf 2022. De keuzes die we hierin maken, zijn gebaseerd op het ondernemingsplan en de noden van specifieke functiegroepen.</p>
Mijlpaal 1	Een L&O-aanbod aansluitend op de ontwikkelingsgerichte doelstellingen is uitgebouwd. Prioritair is er een aanbod op maat voorzien voor onthaalmedewerkers, trajectbegeleiders, consulenten Nederlands leren, leerkrachten MO en consulenten integratie.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd

OD 7.2 We stemmen de organisatiestructuur af op de dienstverlening

Het Agentschap wil verder uitgroeien tot een performante en toekomstgerichte organisatie. Een organisatie opgebouwd in functie van de best mogelijke dienstverlening voor klanten, een vlotte samenwerking tussen diensten en collega's en een snellere besluitvorming. Om deze overstap te maken, werken we aan de hertekening van de dienstverlening en van de interne organisatie.

Acties Governance

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	<p>Samen met externe partner Möbius bepaalde het management in 2021 de nodige bouwstenen en contouren waarbinnen de nieuwe organisatiestructuur plaats moet vinden. De weg naar een nieuwe organisatiestructuur wordt stap voor stap afgelegd. Elke stap wordt besproken met het management, de ondernemingsraad en de raad van bestuur.</p> <p>Vanuit de nood aan een professionele applicatie voor het organiseren, agenderen, beslissen en communiceren vanuit de interne beslissingsorganen kochten we de applicatie Notula aan via een raamcontract van de Vlaamse overheid. De nieuwe vergadertool is geconfigureerd, uitgetest en klaar voor ingebruikname vanaf 2022.</p> <p>Samen met de zusteragentschappen zijn de eerste stappen in het verduidelijken van onze rol in de beleidsuitvoering en de onderlinge verhoudingen.</p>
Mijlpaal 1	De organisatiestructuur is vereenvoudigd en afgestemd op de dienstverlening.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	De interne hiërarchische verhoudingen zijn vereenvoudigd en de rolafbakening en taakverdeling zijn verduidelijkt.
Status mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	De beslissings- en communicatieflow is bijgestuurd en gedigitaliseerd.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De rol van het Agentschap in de beleidsuitvoering, gelinkt aan de verhouding tussen de zusteragentschappen en het ABB, is verduidelijkt.
Status mijlpaal 4	Op schema

Project Nieuw Dienstverleningsmodel

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	De dienstverlening van het Agentschap is gericht op verschillende klanten- en partnergroepen (anderstaligen, inburgeraars, lokale besturen, overheden, organisaties, vrijwilligers). De overkoepelend aanpak om voor elk van deze groepen een product- en dienstencatalogus volgens het principe van 'massamaatwerk' te ontwikkelen en in de markt te zetten, is verschoven naar 2022. Eerste stappen zijn gezet voor de ontwikkeling van een contactstrategie voor inburgeraars (zie OD 1.2) en het afbakenen van de dienstverlening samenleven en taal (zie OD 2.1 en OD 3.1).
Mijlpaal 1	Het verandertraject om te komen tot een nieuw dienstverleningsmodel is beschreven en wordt uitgevoerd. Via gerichte acties werken medewerkers mee aan de vormgeving. Er is een communicatieplan om gedurende het traject internen en externen op de hoogte te houden
Status mijlpaal 1	Opstart voorzien in 2022
Mijlpaal 2	Er is een product- en dienstencatalogus.
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Er is een contactstrategie voor klanten- en partnergroepen.
Status Mijlpaal 3	Bijgestuurd
Mijlpaal 4	Het nieuwe model is vertaald in infrastructurele en technologische eisen.
Status mijlpaal 4	Opstart voorzien in 2022

OD 7.3 We werken, managen en organiseren resultaatgericht

Om resultaatgericht te werken aan de realisatie van het strategisch plan, zetten we in op de vereenvoudiging van onze processen, het projectmatig werken en het vertalen van onze doelstellingen op het niveau van teams en individuele medewerkers. De controle van de organisatie wordt opgenomen door de interne audit. In toepassing van art. 2.3.3. van het charter interne audit wordt jaarlijks gerapporteerd aan de raad van bestuur over de resultaten van de gevoerde werkzaamheden.

Project Proces Management Methodiek

Project status	Kleine afwijking
Toelichting project	De prioritaire kernprocessen van het Agentschap zijn in kaart gebracht. Een zeer beperkt aantal van deze processen zijn nog niet gedocumenteerd. Het gaat om nieuwe processen en processen die grote wijzigingen ondergaan. Er is een procesmanagement methodiek gekozen. In 2022 werken we deze methodiek verder uit.
Mijlpaal 1	Er is een risicoanalyse waaruit prioritaire kernprocessen bepaald worden. Alle prioritaire kernprocessen zijn in kaart gebracht en gedocumenteerd.
Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	Er is een keuze gemaakt voor een procesmanagement methodiek.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Project(portfolio)management

Project status	Kleine afwijking
Toelichting project	De update van de projectmanagementmethodologie en de bijhorende projectsjablonen is opgestart. Voor de prioritaire projecten stellen we in 2022 een beknopte planningsfiche op. We testten MS Project uit. Deze digitale monitoringstool bleek echter te beperkt om in te zetten voor onze projectopvolging.
Mijlpaal 1	De ambitie en plaats van project(portfolio)management in de organisatie is uitgeklaard.
Status mijlpaal 1	Kleine afwijking
Mijlpaal 2	De projectmanagementmethodologie en de bijhorende projectsjablonen zijn geüpdatet en geïmplementeerd. De monitoring van de projectbudgetten is uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Geformaliseerde en goedgekeurde projectfiches zijn voor ieder project aanwezig.
Status Mijlpaal 3	Kleine afwijking

Acties Operationaliseren ondernemingsplan

Actie status	Op schema
Toelichting actie	De opvolging en bijsturing van de realisatie van de mijlpalen verloopt op het niveau van teams via teamoverleg en op het niveau van individuele medewerkers via werk-, plannings- en waarderingsgesprekken. De prestatie-indicatoren (vb. het aantal inburgeringscontracten, NT2-gesprekken, cursisten MO, tolk- en vertaalprestaties) en budgetten zijn vertaald op het niveau van afdelingen, diensten en regio's. De opvolging verloopt via het intern managementdashboard (zie OD 7.4). We ontwikkelden een eerste eenvoudige Excel-tool in functie van de kwartaalrapportering aan het management en de raad van bestuur. De agendering en bespreking startten op vanaf het eerste kwartaal van 2021. We bouwen de Excel-tool en de managementreviews gradueel uit. We zoeken verder naar mogelijkheden om de kwartaalrapportering te digitaliseren.
Mijlpaal 1	De operationele doelstellingen zijn vertaald in te bereiken resultaten op het niveau van teams en individuele medewerkers.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een monitoringssysteem voor de kwartaalrapportering over het ondernemingsplan: stand van zaken, resultaten en bijsturingen.
Status mijlpaal 2	Op schema

OD 7.4 We monitoren onze werking

Het Agentschap werkt aan een bedrijfscultuur waar managementbeslissingen onderbouwd worden door cijfergegevens. Hiertoe beschikken we over een managementinformatiesysteem dat het geheel van meet- en opvolgsystemen bevat. Dat systeem bouwen we gradueel verder uit.

Project Indicatorenhuishouding

Project status Gerealiseerd

Toelichting project Het aantal indicatoren waarover we rapporteren is sterk toegenomen. Er is een **inventaris** opgemaakt in de vorm van een databank met voor elke indicator een reeks meta-data (bv. een uniek nummer, de bron, de definitie). Het betreft indicatoren waarover we op regelmatige basis (minstens jaarlijks) rapporteren. Eenmalige metingen voor specifieke rapporten zijn niet opgenomen. Het werken met en onderhouden van de databank is opgenomen in de reguliere werking. Het aantal indicatoren en de indicatoren zelf wijzigen immers. Zo zal de toepassing van de nieuwe regelgeving inburgering nieuwe indicatoren met zich meebrengen.

Nieuwe gezamenlijke indicatoren implementeren we steeds na overleg met en goedkeuring door een werkgroep van vertegenwoordigers van ABB en de zusteragentschappen.

Mijlpaal 1 Alle indicatoren in de verschillende managementrapporteringen zijn geïnventariseerd.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Er zijn minimale kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren bepaald – waar vereist in overleg met het beleid, ABB, de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel.

Status Mijlpaal 2 Gerealiseerd

Project Managementinformatiesysteem

Project status Bijgestuurd

Toelichting project We bouwen het bestaande managementinformatiesysteem dat het geheel van meet- en opvolgsystemen bevat verder uit. We doen dit in verschillende stappen waaronder een bevraging van het management en de bestuurders.

Het oorspronkelijke projectplan pasten we aan. Een bestek voor adviesverlening van een externe partner werd opgemaakt en uitgestuurd eind 2021.

Mijlpaal 1 Het geheel van managementrapporteringen in het Agentschap is geïnventariseerd en op elkaar afgestemd. Er is een zicht op de hiaten in de managementinformatie. De noden van de gebruikers zijn in kaart gebracht.

Status mijlpaal 1 Bijgestuurd

OD 7.5 We voeren een klantgericht kwaliteitsbeleid

Systematisch verzamelen en meten we de feedback en de tevredenheid van onze klanten op onze producten en onze dienstverlening.

Acties Tevredenheidsmeting

Actie status	Op schema
Toelichting actie	De samenwerking met Universiteit Antwerpen voor de ontwikkeling van de kwaliteitstool voor gestandaardiseerde bevestigingen is afgerond. De tool is toegepast op bestaande metingen. Door elk jaar producten en klantengroepen toe te voegen aan de bevestiging, verschaffen we de werking inzichten in de ervaringen van klanten. We meten de tevredenheid over 5 producten (het inburgeringstraject (3), MO (1), vorming (1)) volgens een systematische en gestandaardiseerde methodiek. Het stappenplan tot 2025 is opgesteld en goedgekeurd.
Mijlpaal 1	Via samenwerking met een externe partner is de gestandaardiseerde tevredenheidsmeting gereviseerd en bijgestuurd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Jaarlijks zijn producten en diensten toegevoegd aan de systematische en gestandaardiseerde tevredenheidsmeting.
Status mijlpaal 2	Op schema

OD 7.6 We evolueren naar een digital first-organisatie

De Vlaamse Regering maakt 4,3 miljard euro vrij voor haar relanceplan 'Vlaamse Veerkracht'. Dat plan moet de Vlaamse welvaart en het welzijn van de Vlamingen helpen versterken na de coronapandemie. De minister bevoegd voor Integratie en Inburgering maakte in het kader van dat Vlaamse relancebeleid 15 miljoen euro vrij voor digitaliseringsprojecten die de integratie- en inburgeringssector ten goede komen. Het gaat hier om projecten die gedragen worden door het Agentschap, Atlas vzw, IN-Gent vzw en het Huis van het Nederlands Brussel. Via een herverdelingsbesluit worden de middelen toegekend aan het Agentschap. Om het relanceprogramma efficiënt en duurzaam te besteden, startten we binnen het Agentschap een cel Digitalisering op.

De digitalisering van producten en diensten die buiten de scope van het relanceprogramma vallen, plannen we de komende jaren in op basis van een ICT-roadmap.

Project ICT-roadmap

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	Op basis van een ICT-roadmap koppelden we de digitale transformatie aan een realistische in schatting en transparante monitoring van de beschikbare investeringsmiddelen en personeelscapaciteit.
Mijlpaal 1	De ICT-roadmap is onder begeleiding van PwC geactualiseerd. Hierbij zijn de interne noden bekeken (bv. CRM) en de noden van de klant (bv. LMS voor MO).
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Op basis van de ICT-roadmap is bepaald welke ICT-projecten in 2021 en volgende jaren worden uitgevoerd om de klantenwerking en bedrijfs- en monitoringsprocessen te digitaliseren
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Acties Relanceplan Vlaamse overheid (Vlaamse Veerkracht)

Actie status Op schema

Toelichting actie • **Cel Digitalisering**

Om het relanceprogramma efficiënt en duurzaam te besteden, werd binnen het AgII een cel Digitalisering opgestart. De cel Digitalisering houdt hierbij vast aan de werkprincipes van een start-up. De cel opereert onder de algemeen directeur van het Agentschap en rapporteert aan de stuurgroep (bestaande uit de algemeen directeurs van de agentschappen Integratie en Inburgering en het Huis van het Nederlands Brussel), het kabinet en de raad van bestuur van het Agentschap (financieel luik).

De raad van bestuur keurde op 21 januari 2021 de opstart van de cel goed en keurde op 18 maart 2021 de arbeidsvoorwaarden voor de programmamedewerkers (volgens de barema's van Vlaanderen Connect) goed. Op 1 april 2021 werd de cel Digitalisering operationeel. De *governance* van de cel Digitalisering werd goedgekeurd op de raad van bestuur van 17 juni 2021.

Op 31 december 2021 omvat de cel Digitalisering zes medewerkers (vier projectleiders, een ICT-architect en een programmamanager). Er is nog een vacature vacant voor een projectleider.

• **Relanceplan digitalisering**

Om de 15 miljoen euro te besteden, maakte de stuurgroep een digitaliseringsprogramma op. Er werden zes inhoudelijke werven gedefinieerd waarop de relancemiddelen zullen ingezet worden:

- De Kruispuntbank Inburgering (KBI)
- Community building en digital marketing (CRM)
- Klantenportaal en -dienstverlening
- Online leren en testen
- Nederlandse taalverwerving
- Digitale wendbaarheid

De raad van bestuur van 17 juni 2021 keurde de zes werven goed en gaf het management de opdracht om met het kabinet in overleg te gaan voor agendering op de Vlaamse Regering. Op 9 augustus 2021 ontving het programma de goedkeuring van de inspecteur van financiën. Op 16 september 2021 ontving het programma het begrotingsakkoord. Op 17 september 2021 werd het programma goedgekeurd door de Vlaamse Regering en werd ruim 1,9 miljoen euro van de middelen vrijgemaakt.

• **Stand van zaken werven op 31 december 2021**

- Business case KBI is afgerond. De gunning wordt begin 2022 opgestart.
- Business case CRM / klantenportaal is afgerond. De gunning wordt begin 2022 opgestart.
- Business case leerplatform is afgerond. Er werd de keuze gemaakt om te werken met de *Google Workspace for education*. De implementatie in de agentschappen is eind 2021 opgestart.

Mijlpaal 1 Er is een *governance*-structuur voor het beheer van de extra middelen Vlaamse Veerkracht die zijn vrijgemaakt voor de digitalisering van het inburgeringstraject en zijn toegekend aan het Agentschap.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 Rekening houdend met de beleidsverwachtingen en de expertise van de zusteragentschappen zijn specifieke projecten geselecteerd en in uitvoering gebracht.

Status mijlpaal 2 Op schema

Acties Informatieveiligheid en privacy

Actie status Op schema

Toelichting actie De insteek Informatieveiligheid en privacy heeft een bredere scope dan louter ICT en digitaliseren. De acties zullen in 2022 een aparte operationele doelstelling krijgen.

Een meerjarenplan Informatieveiligheid en privacy is opgemaakt. Dit driejarenplan volgt de controlemaatregelen van de algemeen erkende norm ISO 27001, de Minimale normen informatieveiligheid en privacy van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en de vereisten opgelegd door de AVG, de wet en de regelgeving, voorschriften en adviezen van de toezichthouders.

De realisatie van het informatieveiligheidsplan is in uitvoering. Het adviseren en sensibiliseren van het management en medewerkers van het Agentschap is hier een onderdeel van.

Mijlpaal 1 De vereiste maatregelen inzake informatieveiligheid en AVG-compliance zijn genomen.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Project Beheer Chromebooks

Project status Nieuw project

Toelichting project Sinds mei 2020 kunnen inburgeraars zonder digitale middelen kosteloos een Chromebook gebruiken van het Agentschap voor de duur van hun inburgeringsprogramma. Na de afgesproken ontleningstermijn wordt de Chromebook teruggebracht en klaargemaakt voor de volgende gebruiker. De Chromebooks blijven eigendom van het Agentschap.

Met het project 'Beheer Chromebook' zetten we vanaf augustus 2021 in op:

- een professionalisering van het stockbeheer en het vergroten van een veilige opslag van de toestellen;
 - een aanpassing van de procedures en de gebruikersovereenkomst;
 - een uitbreiding van het aantal Chromebooks met dataconnectie door gratis WIFI-vouchers;
 - een marktonderzoek naar een centrale beheerstool.
-

OD 7.7 We communiceren proactief en doelgericht

Proactiever en doelgerichter communiceren vergt de nodige interne veranderingen. Vanuit verschillende klantperspectieven herdefiniëren we rollen, taken en werkwijzen binnen onze organisatie. Dit professionaliseringstraject zal de komende jaren verder gezet worden.

Acties Interne communicatie

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	<p>Een communicatielijn voor het strategisch plan is uitgezet. Een samenvatting van het Strategisch Plan in de vorm van een poster is bezorgd aan alle medewerkers van het Agentschap. De opzet van het strategisch plan en wat we zullen doen om de doelstellingen te behalen, is toegelicht en besproken via een reeks interne webinars. Voor elke strategische doelstelling maakten we ook een video met een samenvatting. Het plan, de samenvatting, de opnames van de webinars en de video's zijn gebundeld op een afzonderlijke intranetpagina. Via deze pagina communiceren we over de voortgang van prioritaire projecten.</p> <p>Het uitschrijven van processen voor interne communicatieflows (bv. perscontacten, crisiscommunicatie, communicatienetwerk) en van een crisiscommunicatieplan is verschoven naar 2022.</p> <p>De kwartaalrapportering naar het management en de raad van bestuur is opgestart. Een bredere interne communicatie over de voortgang van projecten en acties is voorzien in 2022.</p> <p>Een evaluatie van intranet is opgestart, alsook de zoektocht naar alternatieven.</p> <p>Er is een concept voor de inzet van verbindende medewerkers. Onder de projecttitel 'Interne communicatie-antennes' werken we dit concept vanaf 2022 uit.</p>
Mijlpaal 1	Het strategisch plan is vertaald naar een interne strategische communicatieleidraad. Er wordt gewerkt met een proactieve content- en projectplanning.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De interne communicatieflows zijn uitgeschreven, gekend en worden toegepast
Status mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Er is een kwartaalrapportering over het ondernemingsplan: stand van zaken, resultaten en bijsturingen.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een evaluatie en bijsturing van de communicatietools die werknemers ter beschikking hebben, zowel om informatie te vinden als om te geven.
Status mijlpaal 4	Bijgestuurd
Mijlpaal 5	Er is een interne netwerkanalyse. Verbindende medewerkers worden ingezet als interne ambassadeurs.
Status mijlpaal 5	Op schema
Mijlpaal 6	Er is een crisiscommunicatieplan zodat in geval van crisis snel geschakeld kan worden.
Status mijlpaal 6	Bijgestuurd

Acties Externe communicatie

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	<p>Er is een plan van aanpak voor externe communicatie. Een marketingplan en communicatiestrategie zijn in ontwikkeling.</p> <p>Het uitschrijven van processen voor externe communicatieflows (bv. perscontacten, crisiscommunicatie, communicatienetwerk) is verschoven naar 2022.</p> <p>Binnen de marketingcommunicatie is gebruikt gemaakt van professionele video en storytelling. Ex-cursisten vertellen in videogetuigenissen hoe onze Brusselwerking hen heeft geholpen om zich thuis te voelen in Brussel en België. Die getuigenissen worden ingezet op sociale media om nieuwe inburgeraars te werven.</p>
Mijlpaal 1	Het strategisch plan is vertaald naar een externe strategische communicatieleidraad. Er wordt gewerkt met een proactieve content- en projectplanning.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	De externe communicatieflows zijn uitgeschreven, gekend en worden toegepast.
Status mijlpaal 2	Bijgestuurd
Mijlpaal 3	Er is ingezet op moderne manieren van communiceren zowel qua vorm (storytelling) als kanaal (video en sociale media).
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een proactieve mediastrategie. We vertrekken hierbij vanuit de verhalen vanuit de regiowerking, onze eigen expertise, onze kerntaken en onze sterktes.
Status mijlpaal 4	Bijgestuurd

Acties Waardengedreven organisatie

Actie status	Op schema
Toelichting actie	<p>Met de training 'morele oordeelsvorming' voor het management en alle leidinggevenden zetten we vanaf 2021 integriteit hoog op de agenda. In 2022 werken we hierop verder. Daarnaast werken we aan het optimaliseren en concretiseren van de deontologische code. De concrete integriteitsvragen en -dilemma's uit de praktijk die aan bod komen tijdens de sessies en daarbuiten, vormen de basis. Zo willen we aandacht voor integriteit geleidelijk aan structureel verankeren in de hele organisatie.</p>
Mijlpaal 1	De waarden van het Agentschap zijn bijgestuurd en stralen uit waar het Agentschap voor staat en gaat.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er zijn verbindende communicatie-initiatieven om medewerkers vertrouwd te maken met de waarden van het Agentschap
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	De waarden van de organisatie zijn vertaald doorheen alle communicatie.
Status mijlpaal 3	Op schema

Acties Informatiebeheersplan (IBP)

Actie status	Bijgestuurd
Toelichting actie	Het opmaken van een overzicht van alle informatieobjecten (documenten, dossiers, series,...), het vastleggen van beheersregels (bestemming, bewaartermijn, openbaarheid, privacy) en het invoeren van series (informatieobjecten met identieke beheersregels) in het serieregister van de Vlaamse overheid is gestart.
Mijlpaal 1	De verplichte informatiemanagementstrategie in opdracht van de Vlaamse overheid die van toepassing is op publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen, is uitgevoerd.
Status mijlpaal 1	Bijgestuurd
Mijlpaal 2	Vragen van klanten naar openbaarheid van bestuur zijn op een correcte wijze beantwoord en hierover is gerapporteerd naar de Vlaamse overheid.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De verschillende informatieobjecten zijn geïdentificeerd.
Status mijlpaal 3	Kleine afwijking

OD 7.8 We werken samen om doelstellingen te bereiken

We werken samen vanuit onze eigen sterktes en de sterktes van onze partners. In alle projecten en acties hebben we oog voor afstemming en samenwerking. Prioritair vanaf 2021 is onze samenwerking met de zusteragentschappen, het ABB en het kabinet in functie van de voorbereiding en graduele invoering van het nieuwe integratie- en inburgeringsdecreet en partnerschappen.

Project Stakeholders

Project status	Bijgestuurd
Toelichting project	In de uitvoering van grote projecten (vb. online leren in MO, standaardtest MO, de projecten van de cel Digitalisering, KBI 2022) is het werken met een klankbordgroep van partners en/of klanten ingebod.
Mijlpaal 1	Er is een visie op stakeholdersmanagement en een stakeholderscommunicatieplan.
Status mijlpaal 1	Opstart voorzien in 2022
Mijlpaal 2	Er is een overzicht van welke stakeholders nodig zijn om onze doelstellingen te bereiken. Waar nodig zijn samenwerkingsovereenkomsten afgesloten of aangepast in functie van het strategisch plan. Deze mapping is up-to-date.
Status Mijlpaal 2	Opstart voorzien in 2022
Mijlpaal 3	Er is een duidelijk beeld hoe het Agentschap zelf optreedt als stakeholder. Er zijn interne afspraken over de aanwezigheid en rol van het Agentschap in verschillende netwerken. Er is een up-to-date lijst van wie het Agentschap waar vertegenwoordigt en met welk mandaat.
Status Mijlpaal 3	Opstart voorzien in 2022
Mijlpaal 4	Binnen projectmatig werken is voorzien dat voor grote projecten die geïmplementeerd en afgerond zijn, deze worden afgetoetst met een klankbordgroep van partners en klanten.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

Project Partnerschappen

Project status Bijgestuurd

Toelichting project Het structureel beheer van partnerschappen is verschoven naar 2022.

Samenwerkingsovereenkomsten met structurele partners sloten we af of bereidden we voor in 2021 (vb. VDAB, VVSG, lokale besturen).

Een eerste interne bevraging van externe vertegenwoordigingen is georganiseerd. De verwerking van de resultaten en het maken van afspraken is voorzien in 2022.

Mijlpaal 1 Er is een visie op interne en externe partnerschappen en deze is gekend binnen het Agentschap.

Status mijlpaal 1 Opstart voorzien in 2022

Mijlpaal 2 Er is een overzicht van welke partnerschappen nodig zijn om de doelstellingen van andere Vlaamse agentschappen op het vlak van diversiteit, integratie en inburgering mee te helpen realiseren.

Status Mijlpaal 2 Opstart voorzien in 2022

Mijlpaal 3 Er is een overzicht van welke partnerschappen nodig zijn om onze doelstellingen te bereiken. Waar nodig zijn samenwerkingsovereenkomsten afgesloten of aangepast in functie van het strategisch plan. Deze mapping is up-to-date.

Status Mijlpaal 3 Opstart voorzien in 2022

OD 7.9 We verzekeren een verantwoord en optimaal financieel beheer

Het financieel beheer van het Agentschap is gericht op de realisatie van de strategische doelstellingen en op de opvolging van de uitvoering van de begroting en de gemaakte kosten en gerealiseerde opbrengsten. We werkten aan de verfijning van het begrotingsproces, aan de koppeling tussen beheer en beleid, en aan een kostprijsberekeningsmodel voor het inburgeringstraject.

Acties Budgetverantwoordelijkheid en monitoring

Actie status Gerealiseerd

Toelichting actie De budgetten worden jaarlijks toegewezen aan de budgethouders. De rapportering van de realisaties en variantie-analyse wordt maandelijks aan het managementcomité en per kwartaal aan raad van bestuur en ondernemingsraad toegelicht. Het budgetteringsproces wordt verder verfijnd. De kwalitatieve input van de budgethouders wordt verhoogd.

Mijlpaal 1 De beschikbare middelen worden toegewezen op niveau van de afdelingen en de regio's.

Status mijlpaal 1 Gerealiseerd

Mijlpaal 2 De mate waarin de kosten binnen de budgetrichtlijnen evolueren, is driemaandelijks opgevolgd.

Status mijlpaal 2 Gerealiseerd

Mijlpaal 3 Er zijn interne afspraken over het tijdig rapporteren van risico's en/of budgetoverschrijdingen en indien nodig het nemen van noodzakelijk maatregelen.

Status mijlpaal 3 Gerealiseerd

Acties Koppeling beheer en beleid

Actie status	Op schema
Toelichting actie	Afstemming beheer en beleid in functie van de begroting en het ondernemingsplan 2022 is opgestart. Verdere verfijning van de begroting wordt gekoppeld aan objectieven en projecten van het ondernemingsplan 2022.
Mijlpaal 1	Er is een actieplan in functie van de afstemming van de begrotings- en plannings- en rapporteringscyclus.
Status mijlpaal 1	Op schema

Project Toewijzing van de kosten (activity-based costing)

Project status	Op schema
Toelichting project	Een kostprijsberekingsmodel voor het inburgeringstraject wordt ontwikkeld met ondersteuning van een externe consultant (EY). Het model zal klaar zijn tegen het einde van het eerste kwartaal 2022. De uitwerking van het model om tot een berekening van de kostprijs te komen voorzien we tegen einde van het tweede kwartaal 2022.
Mijlpaal 1	Er is een model van kosttoewijzing uitgewerkt.
Status mijlpaal 1	Op schema

Project Voorstel van nieuw financieringsmodel

Project status	Gerealiseerd
Toelichting project	In overleg met het bevoegde kabinet is gekeken naar een beter financieringsmodel voor de sector. Bij de begrotingsopmaak 2022 is door de Vlaamse Regering een nieuw financieringsmodel goedgekeurd. De agentschappen krijgen vanaf 2021 een basisbudget op basis van het aantal inburgeringscontracten (16.500) en NT2-gesprekken (48.000) van het laatste jaar voor corona, namelijk 2019. Dit is een enorme vooruitgang op het vlak van personeelsinzet en werkingsmiddelen. Voordien kregen we een lager basisbudget en aanvullende middelen op basis van het aantal inburgeringscontracten en NT2-gesprekken. Ons totaalbudget was dus onvoorspelbaar.
Mijlpaal 1	In samenwerking met de zusteragentschappen en het ABB is op basis van een analyse van het bestaand financieringsmodel uitgevoerd en een nieuw voorstel van financieringsmodel voorgelegd aan de voorgedijministers.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

OD 7.10 We voeren een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid

Zoals beslist door de Vlaamse Regering, dragen we het beheer van onze gebouwen over naar Het Facilitair Bedrijf. Gefaseerd werken we aan het inkantelingsproces. Daarnaast werken we aan de invoering van een aankoop- en contractmanagementbeleid. De inrichting van vormings-, les- en testlokalen stemmen we af op de digitalisering van het aanbod.

Project Inkanteling Het Facilitair Bedrijf

Project status Kleine afwijking

Toelichting project Het beheer aangaande huurcontracten, gebruikersovereenkomsten, facility en techniek werd overgedragen op de beoogde datum (01/01/2022).

Het hr-traject loopt vertraging op doordat er nog een onderhandeling lopende is aangaande enkele arbeidsvoorwaarden alsook de opmaak van het decreet om de medewerkers in scope over te nemen met behoud van alle rechten. De oplevering is voorzien voor het derde kwartaal van 2022.

De overdracht van de eigendommen en erfpachten loopt vertraging op door de vertraagde opmaak van de postinterventiedossiers. De oplevering is voorzien voor het tweede kwartaal van 2022.

Mijlpaal 1 De inkanteling in Het Facilitair Bedrijf is gerealiseerd.

Status mijlpaal 1 Kleine afwijking

Acties Regionaal spreiden en degelijk inrichten van vormings-, les- en testlokalen

Actie status Bijgestuurd

Toelichting actie De lokalen in eigen beheer zijn geïnventariseerd via plaatselijke rondgangen. Randvoorwaarden op het gebied van logistieke en technisch-digitale organisatie en de impact op het niveau van de regiowerking zijn nog niet in kaart gebracht. Dit is voorzien in 2022.

Mijlpaal 1 Vormings-, les- en testlokalen in eigen beheer zijn in samenwerking met Het Facilitair Bedrijf voorzien van de nodige (ICT-) infrastructuur om klassikaal, digitaal en blended lessen te kunnen geven en testen te kunnen afnemen.

Status mijlpaal 1 Bijgestuurd

Project ACCO

Project status Kleine afwijking

Toelichting project Het **aankoop- en contractmanagementbeleid**, evenals het invoeren van een **contractmanagementsysteem**, is onderzocht. De bevindingen leidden tot een bijsturing van het project. De verdere uitwerking en invoering van het beleid is verschoven naar 2022. Ook voorzien we voor bepaalde functiegroepen een interne vorming over het inkoopproces.

Mijlpaal 1 Het aankoop- en contractmanagementbeleid is onderzocht, uitgewerkt en ingevoerd

Status mijlpaal 1 Kleine afwijking

Mijlpaal 2 Het invoeren van een contractmanagementsysteem is onderzocht.

Status Mijlpaal 2 Op schema

OD 7.11 We voeren het preventie-, integriteits- en welzijnsbeleid uit volgens het wettelijk kader en eigen normen

Door de veiligheid, de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers centraal te zetten en te investeren in duurzaamheid en verankering van het preventie- en welzijnsbeleid, zorgen we ervoor dat het menselijk kapitaal van het Agentschap optimaal in balans is en kan floreren. Daarnaast bouwen we aan een duurzaamheid en structurele inbedding van het integriteitsbeleid.

We werken op basis van de realisaties van de voorbije jaren verder aan het preventie- en welzijnsbeleid door:

- een **multidisciplinaire aanpak en interdisciplinaire samenwerking** uit te bouwen;
- het proces van het **adviseren, plannen en uitvoeren van het preventie- en welzijnsbeleid** in kaart te brengen en optimaal te laten renderen;
- afspraken met **Het Facilitair Bedrijf** te maken over de verantwoordelijkheden voor een veilige uitbating van de gebouwen;
- een **interne noodplanning** op te stellen en te implementeren;
- te investeren in **ergonomie en preventie van musculoskeletale aandoeningen**;
- te investeren in **(mentale) gezondheid en psychosociaal welzijn** van medewerkers.

We voeren een integriteitsbeleid door:

- de **organisatiewaarden en deontologische code** te actualiseren aan de huidige organisatiecontext;
- via een bottom-up-aanpak en **dilemmatrainingen** te werken aan de zichtbaarheid van integriteit in de organisatie;
- te sturen op **vertrouwen** en het creëren van een **open feedbackcultuur**;
- en **de rol van de contactpersoon integriteit** te definiëren en deze rol zichtbaar, bekend en bereikbaar te maken bij en voor medewerkers.



Vlaanderen
is divers

CIJFERRAPPORT 2021

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

integratie-inburgering.be






Deel 2

Inhoud

2021 in cijfers	4
1.1 Inburgering	5
1.1.1 Instroom	5
1.1.2 Aanmeldingen	7
1.1.3 Attest van vrijstelling	8
1.1.4 Inburgeringscontracten	9
1.1.5 Maatschappelijke oriëntatie	12
1.1.6 Actieplan MO	17
1.1.7 Trajectbegeleiding	21
1.1.8 Inburgeringsattesten	22
1.1.9 Bewijs van regelmatige deelname	23
1.1.10 Handhaving	23
1.2 Nederlands als tweede taal	23
1.2.1 Doorverwijzingen naar NT2	24
1.2.2 Adviezen NT2	24
1.2.3 Inschrijvingen in opleidingen NT2	25
1.2.4 Testen NT2	25
1.2.5 Certificerende taaltesten	26
1.3 Sociaal tolken en vertalen	27
1.3.1 Tolk- en vertaalaanvragen	27
1.4 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	29
1.4.1 Infosessies sociaal tolken	29
1.4.2 Instaptoets sociaal tolken	29
1.4.3 Basisopleiding sociaal tolken	29
1.4.4 Certificeringsproeven sociaal tolken	30
1.4.5 Register sociaal tolken	30
1.5 Taal	30
1.5.1 Informatie, advies en coaching	31
1.5.2 Vormingen en trainingen	31
1.5.3 Taalbeleidstrajecten en projecten	33
1.6 Samenleven	34
1.6.1 Informatie, advies en coaching	34
1.6.2 Vormingen en trainingen	35
1.6.3 Trajecten	38
1.6.4 Projecten	39

1.7	Juridische dienstverlening	40
1.7.1	Helpdeskadviezen	40
1.7.2	Vormingen	42
1.7.3	Begeleidingen	43
1.7.4	Publicaties	44

2021 in cijfers

		2020	2021
Inburgering			
	Eerste aanmeldingen	14 437	15 700
	Eerste inburgeringscontracten	12 705	15 998
	Gestarte cursussen MO	926	933
	Starters MO	15 529	15 151
	Inburgeringsattesten	11 684	11 762
	Toeleidingen minderjarigen ¹	116	107
Nederlands als tweede taal			
	Gesprekken	40 770	51 729
	Testen	19 618	23 421
	Inschrijvingen (Vlaanderen en Brussel)	267 091	305 517
	Certificerende taaltesten	1 618	2 390
Samenleven – Taal²			
	Vormingen en trainingen	276	429
	Ingeschreven deelnemers	5 383	7 693
	Trajecten	88	122
	Projecten	-	98
Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht			
	Helpdeskvragen	9 105	9 717
	Begeleidingen (extern)	36	28
	Aantal vormingen (extern)	54	89
	Ingeschreven deelnemers extern	1 347	2 949
Sociaal Tolken en Vertalen			
	Aanvragen	38 621	55 965
	Prestaties	31 800	44 256

¹ De vermelde aantallen zijn een schatting: een aantal minderjarigen wordt in verschillende regio's naar onderwijs toegeleid.

² We kunnen we geen betrouwbare vergelijkingen maken tussen de data 2020 en 2021. Dit omwille van de continue verfijning van de registratietool voor het aanbod Samenleven en Taal en de nauwere opvolging van correcte registratie.

1.1 Inburgering

1.1.1 Instroom

Instroom inburgeraars

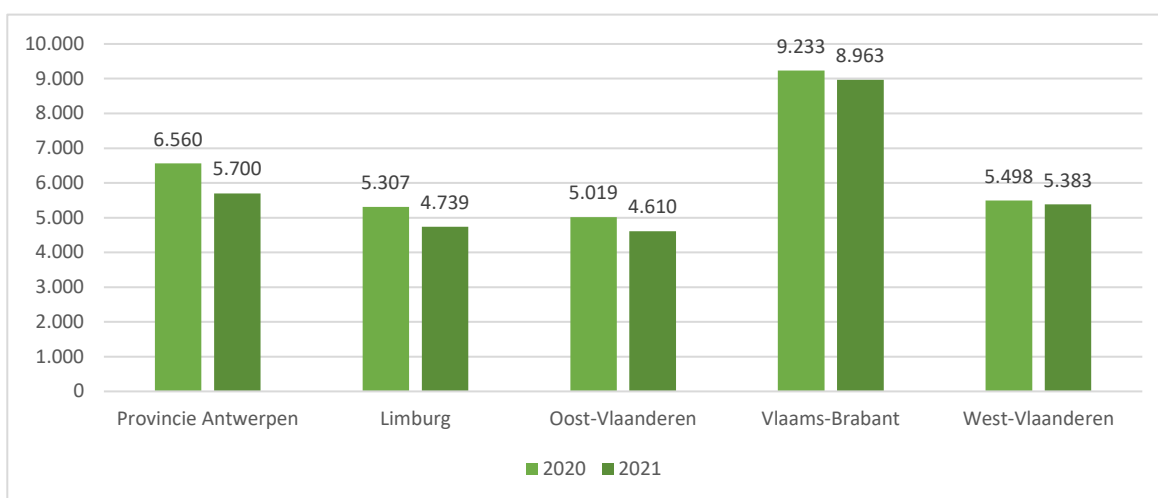
Iedere maand wordt er een extractie gemaakt uit het Rijksregister met de nieuwkomers van de voorbije maand in het Vlaams Gewest. Voor Brussel bestaan er geen extracties van nieuwkomers. Daarom worden enkel cijfers voor Vlaanderen gegeven.

De instroom van inburgeraars **daalde** met **7%** vergeleken met 2020. De regio met de sterkste daling is **provincie Antwerpen (13%)**.

≡ figuur 1. Instroom inburgeraars in Vlaanderen in 2020-2021

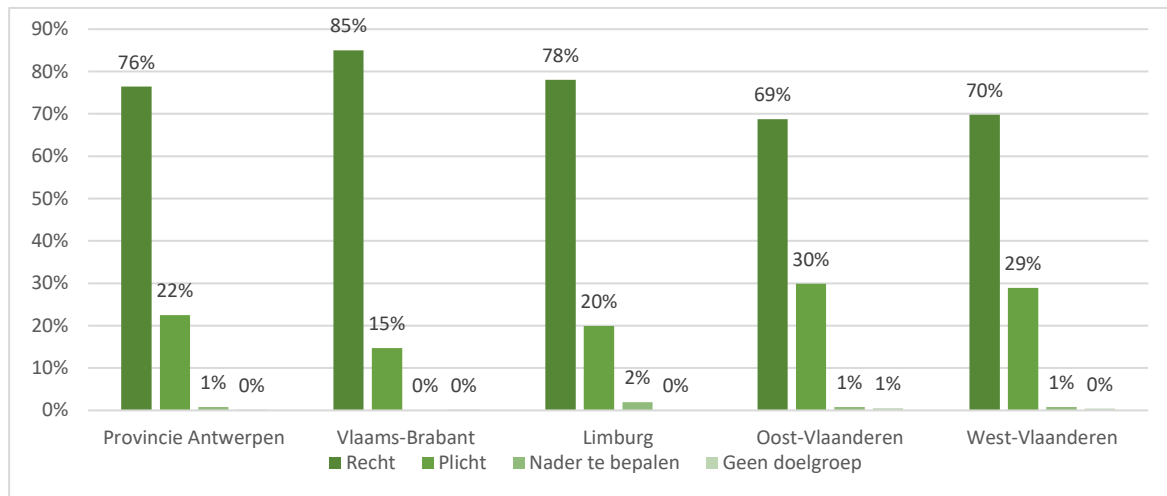
Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	6.560	5.700
Limburg	5.307	4.739
Oost-Vlaanderen	5.019	4.610
Vlaams-Brabant	9.233	8.963
West-Vlaanderen	5.498	5.383
Totaal	31.617	29.395

≡ figuur 2. Instroom in het werkingsgebied van het AgII in 2020-2021



Binnen het werkingsgebied van het AgII was **77% rechthebbend** en **22% verplicht** inburgeraar (1% nader te bepalen of geen doelgroep). Het aandeel verplichte inburgeraars in de instroom was het kleinst (**15%**) in regio Vlaams-Brabant en het grootst in regio Oost-Vlaanderen (**30%**).

≡ **figuur 3.** Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2021



Instroom minderjarige nieuwkomers

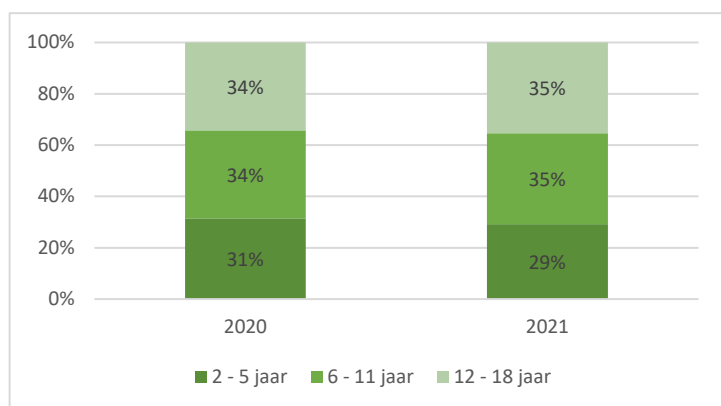
Minderjarigen tussen 2,5 en 17 jaar worden uit het Rijksregister geselecteerd en krijgen een brief toegestuurd van het AgII.

In 2021 waren er in het werkingsgebied van het AgII **8 263 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar. Dat is een **stijging** van **16%** ten opzichte van 2020. 29% was kleuter, 35% op lagere schoolleeftijd en 35% op secundaire schoolleeftijd. De percentages van anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers die al op school ingeschreven waren op datum van instroom, kunnen niet uit KBI-Connect gegenereerd worden.

≡ **figuur 4.** Instroom minderjarige nieuwkomers in Werkingsgebied AgII naar leeftijdsgroep in 2021

Werkingsgebied AgII	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
Provincie Antwerpen	516	637	787	1.940
Limburg	417	514	571	1.502
Oost-Vlaanderen	465	503	480	1.448
Vlaams-Brabant	457	615	524	1.596
West-Vlaanderen	539	639	599	1.777
Totaal	2.394	2.908	2.961	8.263

≡ **figuur 5.** Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2020-2021



Indien ouders hulp willen bij het inschrijven van deze kinderen en jongeren in een school, kunnen zij hiervoor bij ons terecht. In 2021 werden 107 minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs.

≡ **figuur 6.** Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2020-2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	16	20
Brussel	83	68
Limburg	5	8
Oost-Vlaanderen	1	3
Vlaams-Brabant	2	1
West-Vlaanderen	9	7
Totaal	116	107

1.1.2 Aanmeldingen

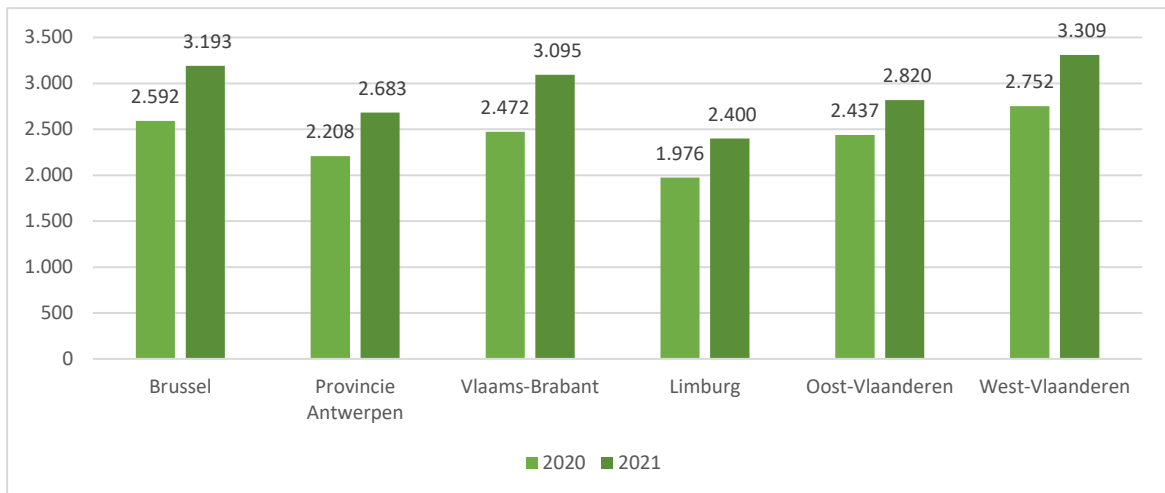
Nieuwkomers in Vlaanderen worden via een brief uitgenodigd om zich aan te melden bij het Agentschap. In Brussel krijgen nieuwkomers tot nu toe geen uitnodigingsbrief, maar wordt het Vlaamse inburgeringsaanbod op allerlei manieren in de kijker gezet. Er zijn ook nieuwkomers die zich spontaan aanmelden vóór ze een uitnodigingsbrief hebben gekregen.

Het aantal aanmeldingen is tussen 2020 en 2021 met **21% gestegen**. Regio's Vlaams-Brabant (25%) en Brussel (23%) kennen de sterkste stijging.

≡ **figuur 7.** Aanmeldingen inburgeraars in Vlaanderen en Brussel 2020-2021

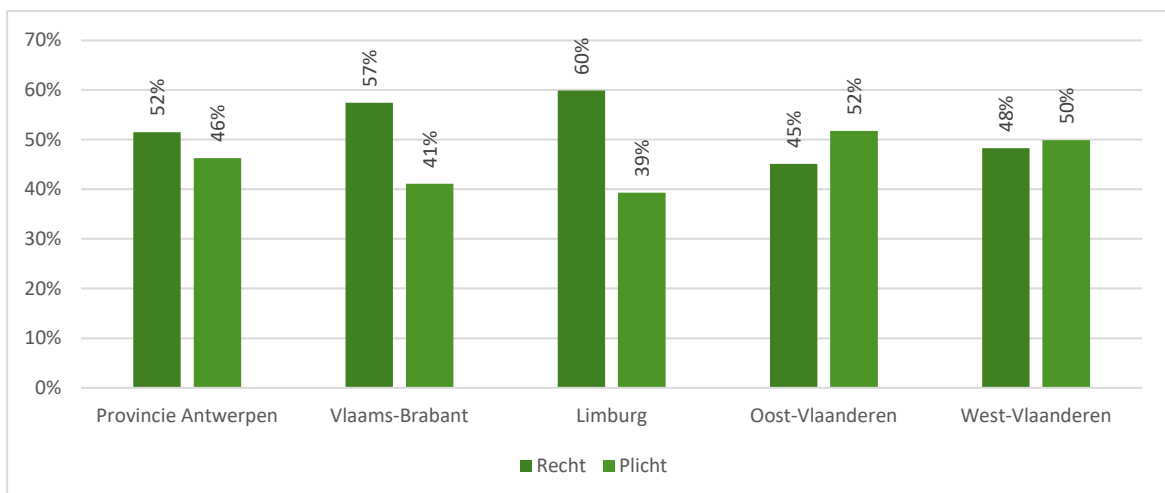
Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	2.208	2.683
Brussel	2.592	3.193
Limburg	1.976	2.400
Oost-Vlaanderen	2.437	2.820
Vlaams-Brabant	2.472	3.095
West-Vlaanderen	2.752	3.309
Totaal	14.437	17.500

≡ **figuur 8.** Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII in 2020-2021



Van alle personen die zich in 2021 voor het eerst aanmeldden in het werkingsgebied van het Agentschap zonder Brussel (waar iedereen rechthebbend is), is **52%** rechthebbend inburgeraar. **46%** is verplicht (2% onbekend of geen doelgroep). Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (**39%**) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (**52%**).

≡ **figuur 9.** Aanmeldingen inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII (uitgezonderd Brussel) naar doelgroep in 2021



1.1.3 Attest van vrijstelling

Sommige verplichte inburgeraars zijn vrijgesteld van de inburgeringsplicht, zoals ernstig zieken of mensen met een handicap voor wie het volgen van een inburgeringstraject definitief onmogelijk is.

In 2021 werden **347 vrijstellingsattesten** uitgereikt. Dat is een stijging van **13%** ten opzichte van 2020.

≡ figuur 10. Aantal vrijstellingsattesten in Vlaanderen in 2020-2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	65	77
Brussel	1	1
Limburg	44	49
Oost-Vlaanderen	79	89
Vlaams-Brabant	37	48
West-Vlaanderen	80	83
Totaal	306	347

1.1.4 Inburgeringscontracten

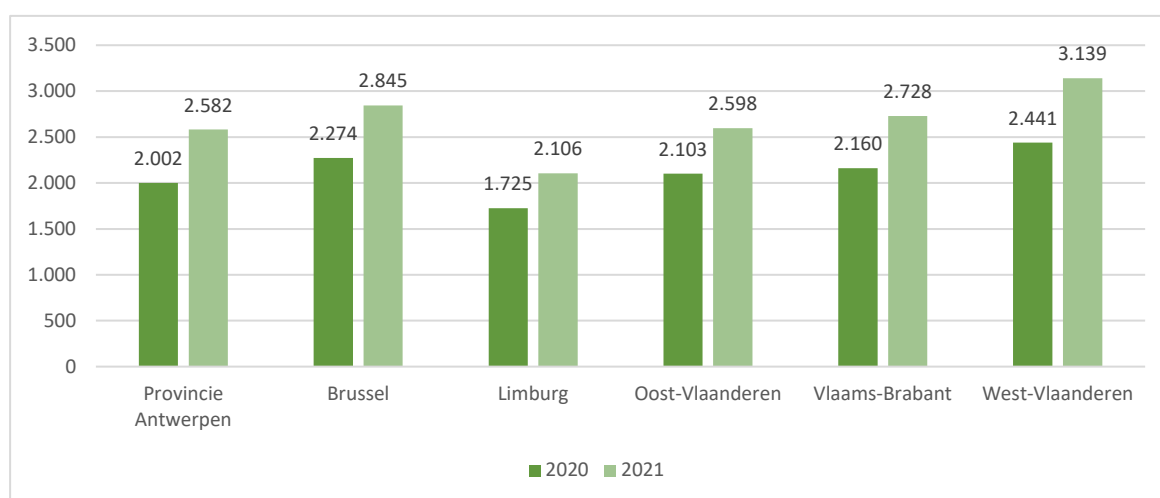
Inburgeraars krijgen bij hun aanmelding uitleg over de mogelijkheden van het inburgeringstraject met de hierbij horende rechten en plichten. Eenmaal rechthebbende inburgeraars in het Vlaamse Gewest een inburgeringscontract ondertekenen, engageren zij zich om de lessen maatschappelijke oriëntatie en NT2 te volgen. Indien zij de lessen vroegtijdig stoppen (minder dan 50% deelname), worden zij gesanctioneerd, net zoals verplichte inburgeraars.

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden in 2021 **15.998** nieuwkomers voor het eerst een inburgeringscontract. Dat is een stijging van **26%** ten opzichte van 2020.

≡ figuur 11. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in Vlaanderen en Brussel in 2020-2021

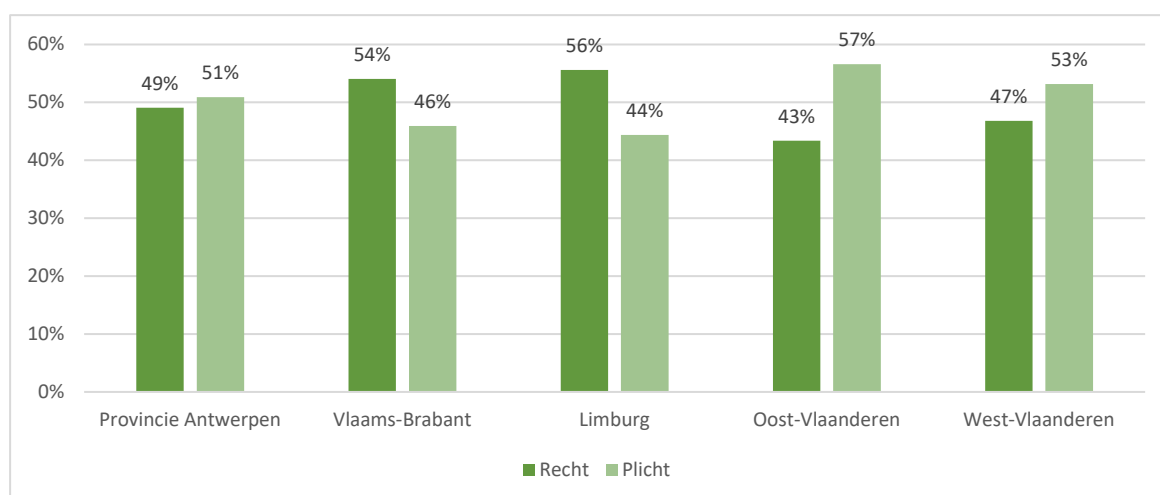
Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	2.002	2.582
Brussel	2.274	2.845
Limburg	1.725	2.106
Oost-Vlaanderen	2.103	2.598
Vlaams-Brabant	2.160	2.728
West-Vlaanderen	2.441	3.139
Totaal	12.705	15.998

≡ figuur 12. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII in 2020-2021



In 2021 werd (zonder Brussel, waar iedereen rechthebbend is) **49%** van de eerste contracten afgesloten door **rechthebbende inburgeraars** en **51%** door **verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (**44%**) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (**57%**).

≡ figuur 13. Eerste ondertekende inburgeringscontracten naar doelgroep in 2021



Inburgeringscontracten versus instroom

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden **15 998 inburgeraars** een eerste inburgeringscontract in 2021. Daarvan werden **6 529 contracten** afgesloten door **personen die in 2021 instroomden als doelgroep van inburgering**. Dat is een aandeel van **22% ten opzichte van de totale instroom** in 2021. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contracten ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Sommige personen die in 2021 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2022 een contract ondertekenen. Onderstaande tabel is een weergave hiervan per regio. Het aandeel varieert per regio: het is het laagst in Vlaams-Brabant (**14%**) en het hoogst in West-Vlaanderen (**30%**).

≡ figuur 14. Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in Vlaanderen in 2021

Werkingsgebied	Eerst ondertekend contract én		Aandeel
	eerst ingestroomd in 2021	Eerst ingestroomd in 2021	
Provincie Antwerpen	1.310	5.700	23%
Limburg	1.120	4.739	24%
Oost-Vlaanderen	1.293	4.610	28%
Vlaams-Brabant	1.214	8.963	14%
West-Vlaanderen	1.592	5.383	30%
Totaal	6.529	29.395	22%

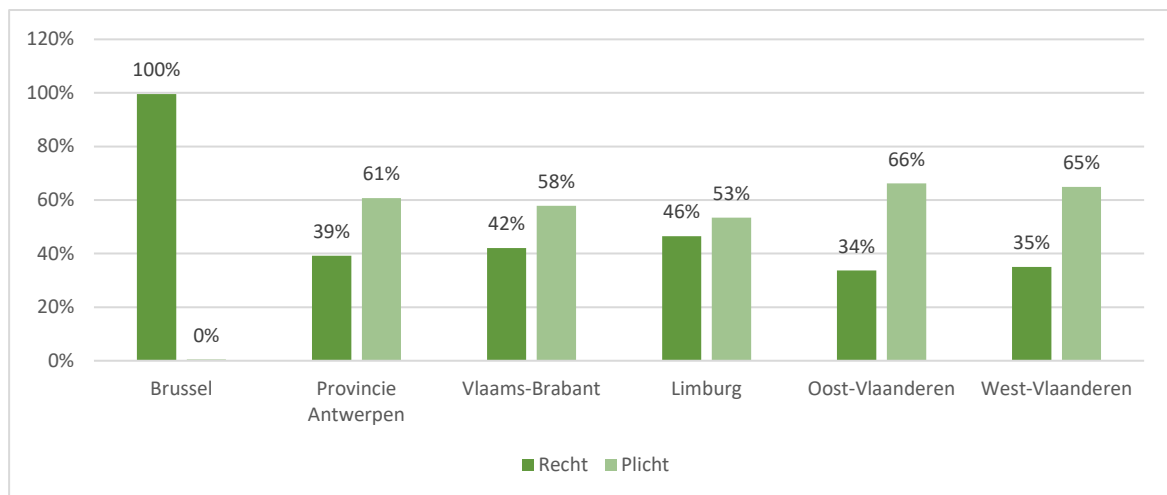
Inburgeringscontracten naar doelgroep

Het aantal **lopende inburgeringscontracten** in het werkingsgebied van het AgII bedroeg **26.707**. Het gaat om **48%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **52%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (53%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (66%).

≡ figuur 15. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep in Vlaanderen en Brussel in 2021

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Niet bepaald	Totaal
Provincie Antwerpen	1.662	2.577	3	4.242
Brussel	3.912	18	0	3.930
Limburg	1.431	1.645	2	3.078
Oost-Vlaanderen	1.677	3.291	4	4.972
Vlaams-Brabant	2.051	2.817	1	4.869
West-Vlaanderen	1.968	3.646	2	5.616
Totaal	12.701	13.994	12	26.707

≡ figuur 16. Lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2021



1.1.5 Maatschappelijke oriëntatie

In de cursus Maatschappelijke Oriëntatie (MO) geven we meer uitleg over leven en werken in België. Waarden en normen staan centraal. Ze zijn verwerkt in de inhoud en methodieken van de cursus. Tijdens de lessen oefenen cursisten ook op vaardigheden. Die hebben ze nodig om zelf actief deel te nemen aan de samenleving. De leerkracht geeft les in de moedertaal van de inburgeraar of in een contacttaal die hij goed kent. De cursus duurt standaard 60 uur. De lessen gaan overdag door, 's avonds of in het weekend.

Inburgeraars kunnen vrijgesteld worden voor de lessen MO indien ze slagen voor de test MO. De schriftelijke test peilt naar probleemoplossende vaardigheden en sociale normen om zo te kunnen nagaan of de onderliggende competentie, met name zelfredzaamheid in de Vlaamse samenleving, bij de inburgeraar aanwezig is. Ze wordt afgenomen in vier testtalen: Nederlands, Frans, Duits en Engels.

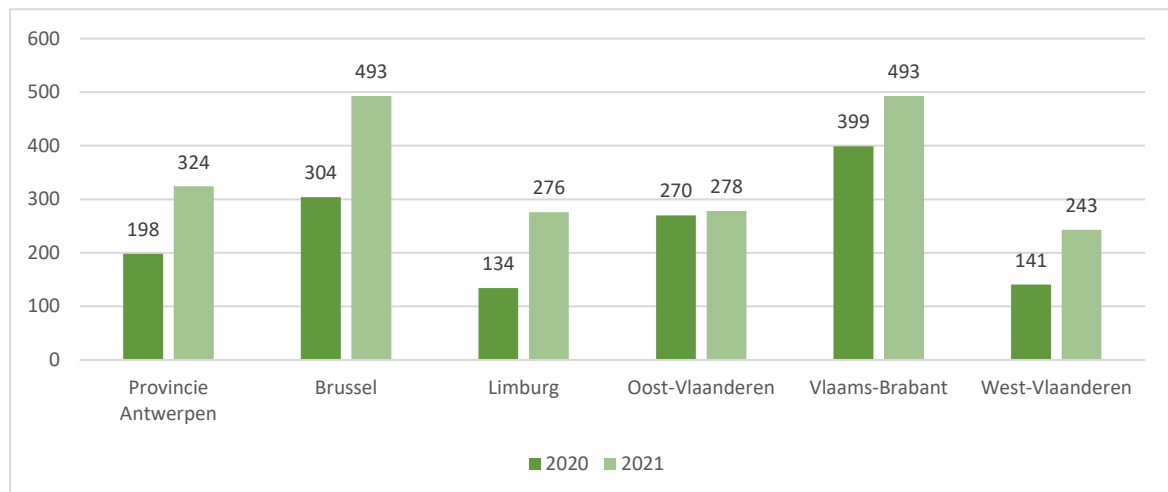
Vrijstellingstest MO

In 2021 werden **2.107** vrijstellingstesten MO afgenomen, een **stijging** van **46%** ten opzichte van 2020. De grootste afname noteren we in Limburg (**106%**).

≡ figuur 17. Aantal afgelegde vrijstellingstesten in Vlaanderen en Brussel in 2020-2021

Aanvrager	2020	2021
Provincie Antwerpen	198	324
Brussel	304	493
Limburg	134	276
Oost-Vlaanderen	270	278
Vlaams-Brabant	399	493
West-Vlaanderen	141	243
Totaal	1.446	2.107

≡ figuur 18. Aantal afgelegde vrijstellingstesten in het werkingsgebied van het AgII in 2020-2021



53% van de deelnemers was geslaagd voor de afgelegde vrijstellingstest. Dit is een stijging ten opzichte van 2020 (slaagpercentage **50%**).

≡ **figuur 19. Resultaten afgelegde vrijstellingstesten in 2021**

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Afwezig	Onbekend	Totaal
Provincie Antwerpen	143	107	69	5	324
Brussel	281	126	86	0	493
Limburg	144	82	50	0	276
Oost-Vlaanderen	135	98	44	1	278
Vlaams-Brabant	289	136	66	2	493
West-Vlaanderen	127	81	35	0	243
Totaal	1.119	630	350	8	2.107

Cursussen MO

In 2021 startten **933 cursussen MO**. Dit betekent een **stijging van 1%** t.o.v. 2020.

≡ **figuur 20. Aantal gestarte cursussen MO in Vlaanderen en Brussel in 2020-2021**

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	138	146
Brussel	160	165
Limburg	127	133
Oost-Vlaanderen	173	170
Vlaams-Brabant	156	121
West-Vlaanderen	172	198
Totaal	926	933

We organiseerden in 2021 **3 cursussen MO met een tolk**.

≡ **figuur 21. Aantal gestarte cursussen MO met tolk in het werkingsgebied van AgII in 2020-2021**

Taal	2021
Farsi	0
Hindi	0
Dari	1
Servo-Kroatisch	1
Arabisch	0
Somali	0
Frans	0
Nepalees	0
Russisch	0
Engels	1
Totaal	3

In 2021 startten er 36 cursisten in een cursus met een tolk.

≡ figuur 22. Aantal gestarte cursisten in een cursus MO met tolk in het werkingsgebied van AgII in 2020-2021

Taal	2021
Farsi	0
Hindi	0
Dari	8
Servo-Kroatisch	20
Arabisch	0
Somali	0
Frans	0
Nepalees	0
Russisch	0
Engels	8
Totaal	36

Cursisten MO

In 2021 namen **15 151 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **daling** van **2%** t.o.v. 2020.

≡ figuur 23. Aantal gestarte cursisten MO in 2020-2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	2.448	2.397
Brussel	2.555	2.655
Limburg	2.282	2.112
Oost-Vlaanderen	2.727	2.659
Vlaams-Brabant	2.517	1.906
West-Vlaanderen	3.000	3.422
Totaal	15 529	15 151

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

≡ figuur 24. Aantal gestarte cursisten MO per taal in werkingsgebied van het AgII in 2021

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost- Vlaanderen	Vlaams- Brabant	West- Vlaanderen	Totaal
Engels	315	555	306	483	338	688	2.685
Arabisch	416	669	349	571	473	697	3.175
Frans	101	730	51	198	288	232	1.600
Turks	56	167	272	239	146	18	898
Spaans	138	182	165	103	136	115	839
Roemeens	161	19	20	152	64	317	733
Russisch	112	115	99	140	30	150	646
Marokkaans	121	0	0	0	90	0	211
Nederlands	82	0	58	42	3	112	297
Pashtu	134	37	35	70	16	178	470
Farsi	31	29	54	140	91	169	514
Pools	59	15	92	95	0	36	297
Bulgaars	16	0	82	38	0	35	171
Albanees	104	19	36	66	0	117	342
Tigrinya	134	0	18	20	19	161	352
Portugees	143	32	20	37	37	135	404
Hindi	19	40	87	0	49	119	314
Somali	25	0	24	30	61	86	226
Dari	60	17	0	0	0	0	77
Servo-Kroatisch	18	0	51	22	0	17	108
Thais	0	0	89	68	0	19	176
Koerdisch	31	0	6	7	46	0	90
Chinees	53	0	18	12	7	0	90
Tamazight (Berbers)	7	9	0	26	0	0	42
Armeens	36	0	87	18	0	0	141
Italiaans	0	0	0	34	0	0	34
Grieks	0	0	36	0	0	0	36
Vietnamees	0	0	26	12	0	0	38
Nepalees	0	0	0	0	0	21	21
Urdu	0	12	0	0	0	0	12
Hongaars	0	0	11	14	0	0	25
Romani	0	0	0	17	0	0	17
Tamil	21	0	0	0	0	0	21
Twi	0	0	0	0	12	0	12
Tagalog	0	0	20	0	0	0	20
Amhaars	0	0	0	5	0	0	5
Slowaaks	0	0	0	0	0	0	0
Tibetaans	0	8	0	0	0	0	8
Kinyarwanda	0	0	0	0	0	0	0
Macedonisch	0	0	0	0	0	0	0
Vlaamse GebarenTaal	4	0	0	0	0	0	4
Totaal	2.397	2.655	2.112	2.659	1.906	3.422	15.151

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het **gemiddeld aantal cursisten per taal in 2021 per regio**.

≡ **figuur 25. Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal binnen het werkingsgebied van het AgII in 2021**

Taal	Provincie Antwerpen	Brussels	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Albanees	19,0	20,0	19,0	18,0		19,0
Amhaars				5,0		
Arabisch	19,0	17,0	18,0	17,0	16,0	18,0
Armeens	20,0		13,0	20,0		
Bulgaars	9,0		17,0	20,0		20,0
Chinees	19,0		18,0	14,0	7,0	
Dari	16,0	9,0				
Engels	19,0	17,0	18,0	19,0	19,0	19,0
Farsi	16,0	10,0	15,0	14,0	17,0	16,0
Frans	16,0	17,0	19,0	18,0	16,0	18,0
Grieks			19,0			
Hindi	20,0	15,0	19,0		17,0	25,0
Hongaars			6,0	14,0		
Italiaans				15,0		
Koerdisch	17,0		6,0	7,0	10,0	
Marokkaans	16,0				19,0	
Nederlands	18,0		12,0	15,0	5,0	18,0
Nepalees						21,0
Pashtu	13,0	10,0	20,0	12,0	18,0	18,0
Pools	20,0	15,0	19,0	16,0		19,0
Portugees	19,0	17,0	20,0	19,0	20,0	18,0
Roemeens	19,0	21,0	20,0	20,0	17,0	19,0
Romani				12,0		
Russisch	17,0	17,0	18,0	18,0	15,0	18,0
Servo-Kroatisch	20,0		18,0	13,0		20,0
Somali	14,0		13,0	17,0	17,0	18,0
Spaans	18,0	17,0	18,0	18,0	19,0	19,0
Tagalog			7,0			
Tamazight (Berbers)	8,0	11,0		8,0		
Tamil	11,0					
Thais			18,0	18,0		22,0
Tibetaans		9,0				
Tigrinya	20,0		19,0	20,0	20,0	19,0
Turks	20,0	19,0	19,0	18,0	20,0	18,0
Twi					12,0	
Urdu		12,0				
Vietnamees			9,0	12,0		
Vlaamse GebarenTaal	4,0					
Totaal	17,4	16,8	16,8	16,7	16,9	18,7

Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

Voor maatschappelijke oriëntatie wordt 'slagen' momenteel beoordeeld door een combinatie van actieve en regelmatige aanwezigheid in de les en het realiseren van een persoonlijk actieplan dat aan het begin van de cursus afgesproken wordt.

Er zijn geen gegevens beschikbaar per agentschap of per regio. In Vlaanderen en Brussel, inclusief de werkingsgebieden stad Gent en stad Antwerpen, **slaagden 28.601 inburgeraars** voor de cursus MO in 2021.

≡ **figuur 26.** Aantal personen met een besluit MO in alle agentschappen in 2021

Besluit	Aantal	Procent
Niet Voldaan	50	0%
Voldaan	36	0%
Geslaagd	23.086	81%
Niet geslaagd	5.346	19%
Niet van toepassing	83	0%
Totaal	28.601	100%

1.1.6 Actieplan MO

Om het **vastgestelde tekort aan cursusplaatsen weg te werken**, stelde het Agentschap in december 2019 een **Actieplan MO 2020-2021** op. Opzet van dat plan is dat inburgeraars bij aanvang van het inburgeringstraject (binnen de drie maanden na ondertekening van het inburgeringscontract voor courante MO-talen) of binnen een redelijke termijn (binnen de zes maanden na ondertekening van het inburgeringscontract voor minder courante MO-talen) kunnen instappen in een cursus MO.

Het actieplan bevat acties op middellange termijn, gericht op de **verbetering van processen**. Het gaat bijvoorbeeld over de vereenvoudiging en het meer uniform maken van de inschrijvingen voor MO in alle regio's, het vlotter aanwerven van freelanceleerkrachten voor minder courante MO-talen, het monitoren van langlopende dossiers enzovoort. Daarnaast waren er acties op korte termijn nodig, gericht op het **wegwerken van het tekort van 9.418 cursusplaatsen op twee jaar**.

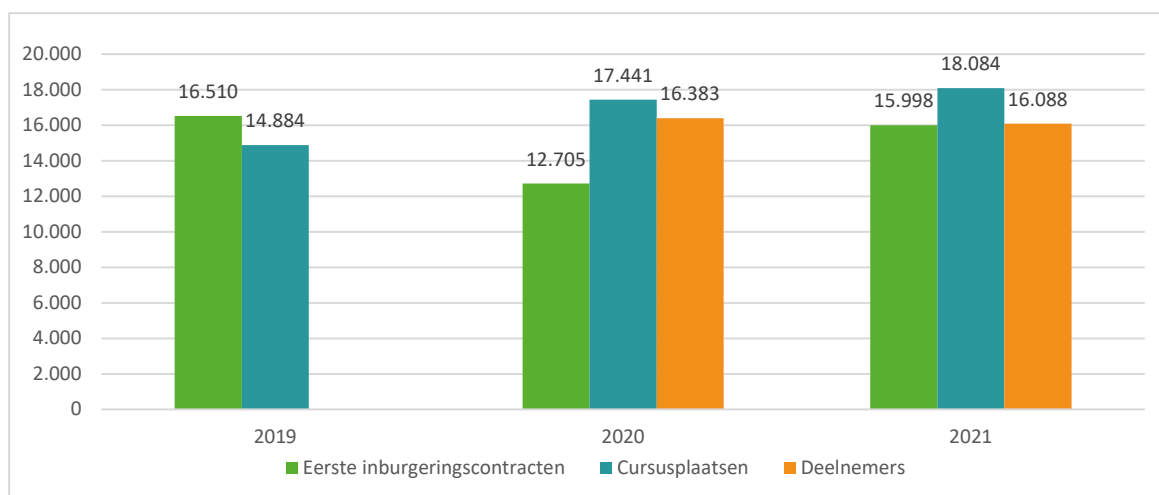
Van streefcijfers naar scenarioplanning

De streefcijfers van het aantal cursusplaatsen en cursisten is telkens berekend op basis van een **prognose** van o.a. het aantal eerste inburgeringscontracten, geslaagden voor de vrijstellingstoets, inburgeraars waarvoor er geen passend aanbod is en inburgeraars die omwille van decretaal bepaalde redenen niet kunnen instappen.

Doorslaggevende factor in de berekening van deze streefcijfers is de **prognose van het aantal eerste inburgeringscontracten**. Omwille van de **coronapandemie daalde** het aantal contracten **van 16.510 in 2019 naar 12.705 in 2020**. Aangezien de impact van de coronapandemie en -maatregelen begin 2021 moeilijk in te schatten was, is overgestapt naar een **scenarioplanning**. Hierbij is uitgegaan van een **minimumscenario**, namelijk het aantal contracten stagneert in 2021, en een **maximumscenario**, namelijk het aantal contracten van 2019 wordt opnieuw bereikt. **Bijsturing** van het aantal te organiseren cursusplaatsen en van de lopende acties (vb. de IT-trajecten, de uitbreiding van de vrijstellingstoets, de administratieve rechtzetting van dossiers) gebeurde vervolgens **maandelijks** op basis van het intern rapporteringsmechanisme, het Dashboard MO.

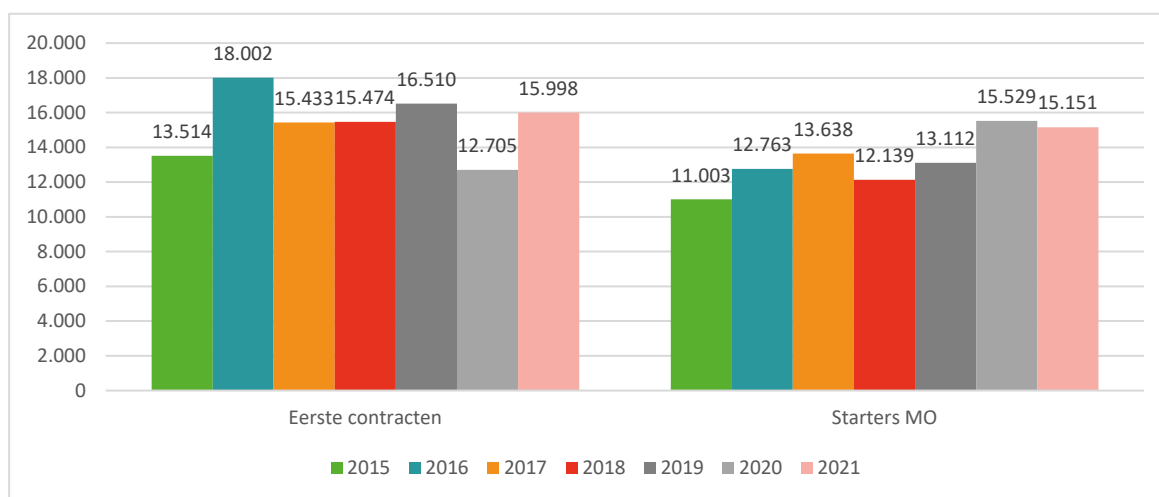
In 2021 organiseerden we **18 084 cursusplaatsen** MO. Dat is een **stijging van 4%** ten opzichte van 2020. Er waren **16.088 deelnemers**, waarvan **15.151 personen voor een eerste keer starten** met een cursus MO. Het aantal deelnemers daalde met 2% ten opzichte van 2020. Het aantal eerste inburgeringscontracten en het aantal deelnemers MO zijn in evenwicht.

≡ figuur 27. Aantal eerste inburgeringscontracten versus cursusplaatsen* en deelnemers MO 2019-2020



*Aantal cursusplaatsen niet beschikbaar voor 2019

≡ figuur 28. Aantal eerste inburgeringscontracten versus cursusplaatsen en starters MO 2015-2020



Van prognoses naar duurtijden

Het Agentschap investeerde vanaf 2020 in de uitbouw van het Dashboard MO voor de maandelijkse interne monitoring en rapportering. In 2021 werden de kerncijfers verder uitgebreid met o.a. de **statussen en duurtijden** van alle lopende inburgeringscontracten. Door deze **uitbreiding** was een **overstap** mogelijk van het monitoren van het **tekort aan cursusplaatsen** op basis van **prognoses** naar het monitoren van het **aantal cursisten** dat **binnen een bepaalde termijn na het ondertekenen van het inburgeringscontract al dan niet kan starten met MO**.

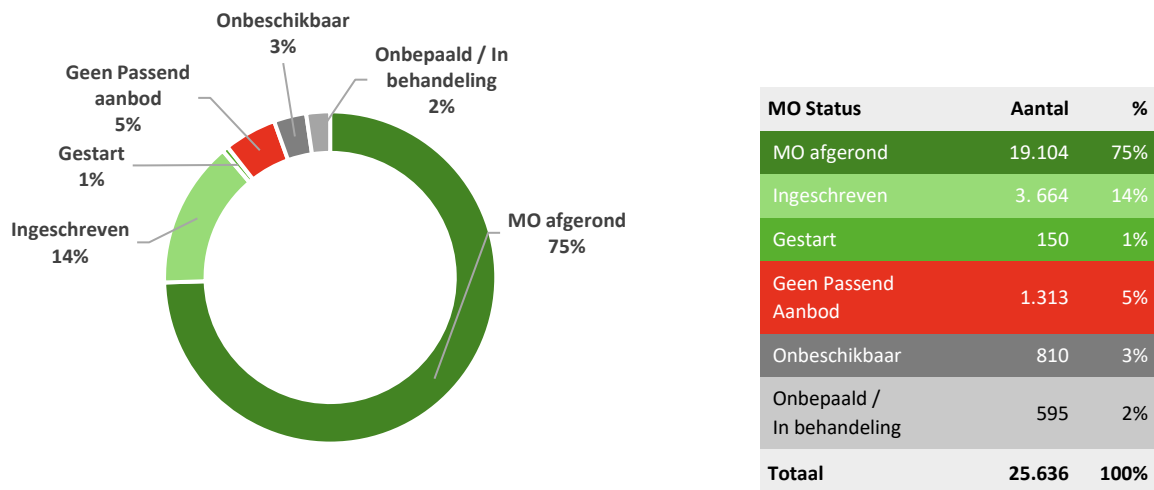
We kunnen volgende statussen in kaart brengen:

- **MO afgerond:** de inburgeraar heeft de cursus MO met succes voltooid.
- **Ingeschreven:** de inburgeraar is ingeschreven in een cursus MO en wacht op de start van de lessen.
- **Gestart:** de inburgeraar is ingestapt in een lopende cursus MO.
- **Geen passend aanbod:** de inburgeraar is niet ingeschreven en wacht op een passende cursus MO.
- **Onbeschikbaar:** de inburgeraar kan niet instappen in een cursus MO omwille van decretaal bepaalde en erkende redenen (vb. ziekte).

- **Onbepaald / In behandeling:** deze status duidt op een lopende administratieve wijziging in het dossier en kan onder andere voorkomen bij inburgeraars die een vrijstellingstoets willen afleggen, die afhaken vlak voor de start of tijdens de cursus of bij verhuizers.

Op peildatum van 5 januari 2022 zijn er **25.953 lopende inburgeringstrajecten**. In 90% van de lopende trajecten is de status MO afgerond, ingeschreven of gestart.

≡ **figuur 29.** Aantal lopende inburgeringstrajecten naar status MO, peildatum 5 januari 2022

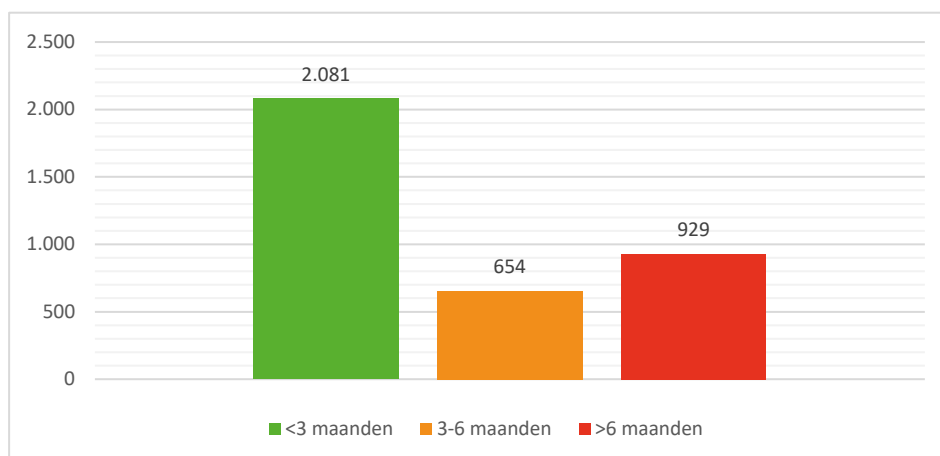


We kunnen volgende categorieën van duurtijden in kaart brengen:

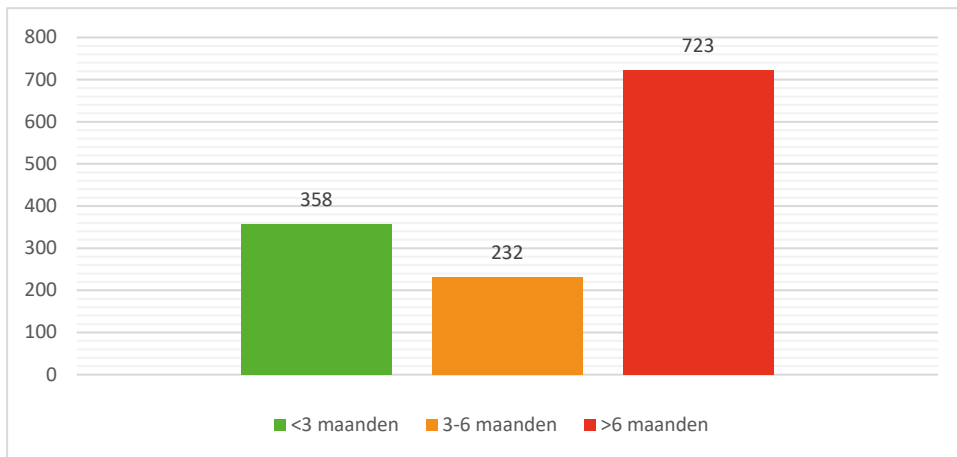
- minder dan 3 maanden. Dit is een normale wachttijd.
- tussen 3 en 6 maanden. Dit is een aanvaardbare wachttijd.
- meer dan 6 maanden. Dit is geen aanvaardbare wachttijd.

Om te bepalen **hoeveel inburgeraars langer dan de aanvaardbare termijn wachten**, worden de statussen 'ingeschreven in een cursus MO en nog niet gestart' en 'niet ingeschreven in een cursus MO omwille van geen passend aanbod' geanalyseerd. Op peildatum van 5 januari 2022 waren er **1.652 inburgeraars die niet binnen een redelijke termijn kunnen starten met MO, waarvan 723 niet ingeschreven zijn in een cursus en 929 ingeschreven zijn in het cursusaanbod 2022**. Het beschikken over **weinig of geen digitale vaardigheden** is de hoofdreden van het niet kunnen starten met de les MO binnen een aanvaardbare termijn.

≡ **figuur 30.** Aantal inburgeraars met status ingeschreven naar duurtijd ondertekening inburgeringscontract per 5/012022



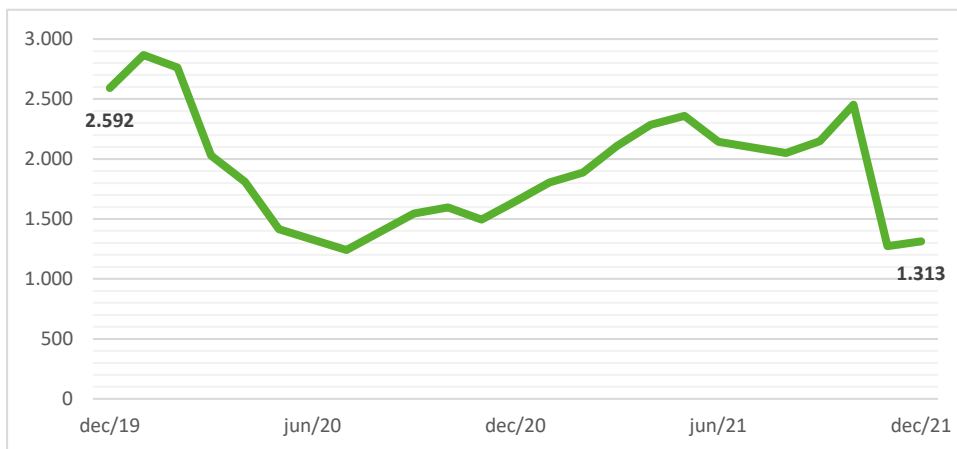
≡ figuur 31. Aantal inburgeraars met status GPA naar duurtijd ondertekening inburgeringscontract per 5/01/2022



Wanneer we kijken naar de **evolutie** van het aantal inburgeraars die wachten op een passend aanbod, zien we **tussen mei 2019 en december 2021 een daling van 2.886 naar 1.313 inburgeraars**. De sterke daling tussen oktober en december 2021 is het gevolg van:

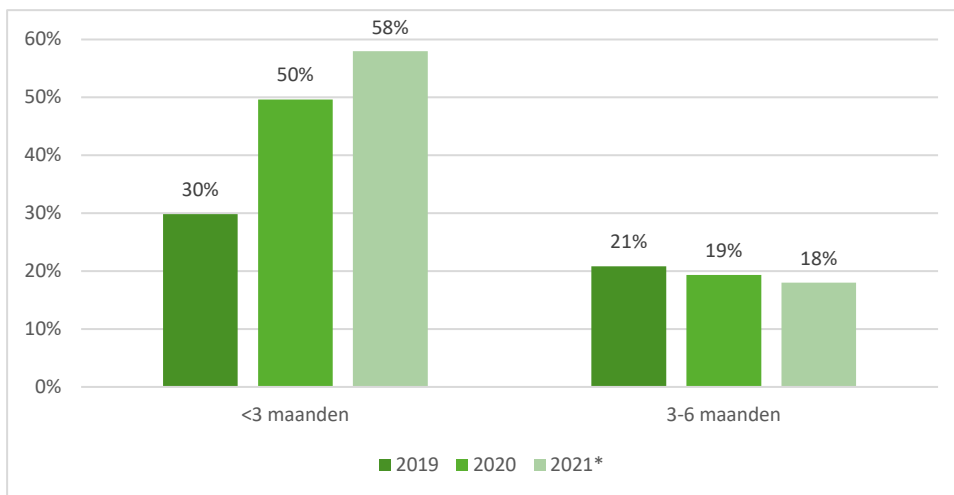
- De extra online cursussen (vooral voor minder courante MO-talen) die we organiseerden.
- De fysieke cursussen voor minder en niet digitaal vaardigen die we na de versoepeling van de COVID-19-maatregelen (na 31 augustus 2021) opnieuw konden organiseren.
- De extra MO-vrijstellingstoetsen die we afnamen in het najaar 2021.
- Het nazicht en de afsluiting van langlopende trajecten.

≡ figuur 32. Evolutie status GPA 2019-2021 per 5/01/2022



Wanneer we kijken **naar de evolutie van de duurtijd**, stellen we vast dat het aandeel inburgeraars dat binnen de drie maanden na ondertekening van het inburgeringscontract kan starten met MO **met 29 procentpunt is gestegen in vergelijking met 2019**. Het aandeel inburgeraars dat binnen de zes maanden kan starten, is met **3 procentpunt gedaald**.

≡ figuur 33. Aandeel inburgeringscontracten naar duurtijd tot instap MO, per 5/01/2022



*2021 contracten tot 31 juni, 2019 en 2020 volledig jaar

Ondersteuning van niet digitaal vaardige cursisten

We stellen voor de duur van de cursus MO Chromebooks ter beschikking. In 2021 leenden we **4 720 Chromebooks** uit aan cursisten MO. We ondersteunen minder of niet digitaal vaardige cursisten in het gebruik ervan. In perioden van versoepeling organiseerden we met respect voor de COVID-19-maatregelen korte ICT-trajecten in samenwerking met partners. In totaal organiseerden we **50-tal trajecten**, goed voor **428 plaatsen**. **Slechts 277 inburgeraars namen deel**. Ongeveer de helft van de deelnemers stroomden door naar een cursus MO. De trajecten leidden niet tot het verwachte resultaat. Blijvende inzet vanuit verschillende sectoren is nodig om deze kwetsbare groep digitaal vaardiger te maken.

1.1.7 Trajectbegeleiding

De trajectbegeleider gidst de inburgeraar door het inburgeringstraject. Vanaf het begin. De trajectbegeleider voert de administratie van het inburgeringstraject uit en is een vertrouwenspersoon. Een inburgeraar kan bij hem terecht voor verschillende vragen.

Diploma-erkenning

NARIC-Vlaanderen is verantwoordelijk voor het erkennen van de gelijkwaardigheid van buitenlandse getuigschriften en diploma's met een overeenkomstige Vlaamse graad en reikt attesten uit. De trajectbegeleider ondersteunt inburgeraars bij de erkenning van hun diploma.

Het aantal **begeleidingen voor diploma-erkenning steeg met 6%** ten opzichte van 2020.

≡ figuur 34. Aantal toelidingen diploma-erkenning in Vlaanderen en Brussel (2020-2021)

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	491	422
Brussel	448	556
Limburg	283	337
Oost-Vlaanderen	486	472
Vlaams-Brabant	554	542
West-Vlaanderen	478	568
Totaal	2.740	2.897

Attesten van opschorting

Omwille van decretaal bepaalde persoonlijke of medische redenen kan het inburgeringstraject tijdelijk worden opgeschort. Het gaat bijvoorbeeld om ziekteverlof, bevallingsverlof, zorg voor een familielid, psychosociale of maatschappelijke problemen, gebrek aan kinderopvang. Voorwaarde is het afleveren van een geldig bewijs aan de trajectbegeleider.

Het AgII gaf **2021 attesten van opschorting**. Dat is een **stijging** van **51%** ten opzichte van 2020.

≡ figuur 35. Aantal attesten van opschorting in Vlaanderen en Brussel in 2020 en 2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	156	286
Brussel	0	8
Limburg	272	363
Oost-Vlaanderen	319	511
Vlaams-Brabant	254	334
West-Vlaanderen	340	519
Totaal	1.341	2.021

1.1.8 Inburgeringsattesten

Om een inburgeringsattest te krijgen, moeten rechthebbende en verplichte inburgeraars slagen voor maatschappelijke oriëntatie en voor NT2 niveau A2 (behalve analfabete inburgeraars). Bij NT2 betekent 'slagen', geslaagd zijn op de eindtoets van de opleiding NT2 niveau A2.

Het AgII reikte in 2021 **11.762 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **stijging** van **1%** ten opzichte van 2020.

≡ figuur 36. Aantal inburgeringsattesten in Vlaanderen en Brussel in 2020 en 2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	1.959	1.975
Brussel	1.373	1.349
Limburg	1.769	1.910
Oost-Vlaanderen	2.029	1.965
Vlaams-Brabant	2.091	2.079
West-Vlaanderen	2.463	2.484
Totaal	11.684	11.762

1.1.9 Bewijs van regelmatige deelname

In 2021 kregen **135 personen een bewijs van regelmatige deelname**. Deze bewijzen worden uitgereikt aan verplichte inburgeraars die regelmatig deelnamen aan een vormingsonderdeel (de cursus MO en/of NT2), maar niet de vereiste resultaten behaalden.

≡ figuur 37. Aantal bewijzen van regelmatige deelname in Vlaanderen en Brussel in 2020 en 2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	66	61
Brussel	0	0
Limburg	4	4
Oost-Vlaanderen	16	31
Vlaams-Brabant	9	6
West-Vlaanderen	6	31
Totaal	101	135

1.1.10 Handhaving

Voor inburgeraars die voor sanctionering vallen onder het handhavingsbeleid van het decreet (dus niet sanctionering door OCMW, VDAB of VMSW), wordt de opvolging van hun inbreuk geregistreerd in KBI-Connect. Personen bij wie een inbreuk wordt vastgesteld, worden in gebreke gesteld. Hierbij wordt er de mogelijkheid geboden om zich in regel te stellen. Indien dit niet gebeurt, wordt het inbreukdossier overgemaakt aan de handhavingsambtenaren van het ABB. In alle fases kan het voorvallen dat de inbreuk door gewijzigde gegevens geannuleerd wordt. Dit kan door adreswijziging, update verblijfsstatus,...

In 2021 werden in totaal **842** vastgestelde inbreuken doorgestuurd. Dat is een **stijging** van **35%** in vergelijking met 2020.

≡ figuur 38. Aantal vastgestelde inbreuken doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2020-2021

Werkingsgebied	2020	2020
Provincie Antwerpen	135	275
Brussel	0	0
Limburg	131	151
Oost-Vlaanderen	118	140
Vlaams-Brabant	109	174
West-Vlaanderen	130	102
Totaal	623	842

1.2 Nederlands als tweede taal

Het Agentschap informeert anderstaligen over het beschikbare aanbod NT2. Tijdens een intake wordt via een neutrale en objectieve leervraagdetectie uitgezocht welke opleiding NT2 het meest geschikt is. In KBI-Connect kunnen we monitoren hoeveel personen op gesprek kwamen bij het Agentschap en hoeveel personen ingeschreven werden in een NT2-cursus. In dit onderdeel gaat het om alle anderstaligen die geïnteresseerd zijn in een opleiding NT2, niet enkel inburgeraars.

1.2.1 Doorverwijzingen naar NT2

Het aantal **unieke personen** dat langskwam bij het AgII is in 2021 met **19% gestegen**, van 29.913 personen in 2020 naar **35.475 personen** in 2021. Het aantal personen dat een gesprek had, lag het hoogst in Vlaams-Brabant en het laagst in de provincie Antwerpen.

≡ **figuur 39.** Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in het werkingsgebied van het AgII in 2020-2021

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	4.399	5.177
Limburg	4.949	5.572
Oost-Vlaanderen	6.825	8.273
Vlaams-Brabant	8.304	9.666
West-Vlaanderen	5.436	6.787
Totaal	29.913	35.475

In 2021 vonden er **51.729** gesprekken plaats in het werkingsgebied van het AgII. Het zijn gesprekken met personen die NT2-les willen volgen (**NT2-gesprek**), met (kandidaat-)huurders van een sociale woning (**wooncode-gesprek**) en met personen die een test willen afleggen (**niveautest**). Dat is een **stijging van 27%** ten opzichte van 2020.

≡ **figuur 40.** Aantal uitgevoerde gesprekken in het werkingsgebied van het AgII in 2021

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Provincie Antwerpen	7.183	352		7.535
Vlaams-Brabant	12.992	119	3	13.114
Limburg	8.656	841		9.497
Oost-Vlaanderen	12.349	121	4	12.474
West-Vlaanderen	8.532	567	10	9.109
Totaal	49.712	2.000	17	51.729

1.2.2 Adviezen NT2

Een belangrijke indicator voor doorverwijzing van anderstaligen naar het meest geschikte aanbod is het 'taal-leervermogen'. Dit is de verwachte snelheid waarmee de kandidaat een nieuwe taal zal leren. Die verwachte leersnelheid wordt geregistreerd als 'advies NT2' in de KBI en is bindend voor het onderwijscentrum waar de kandidaat een NT2-opleiding zal volgen. Voor niet- of laaggeletterden is een traject in een Centrum voor Basis-educatie (CBE) aangewezen. Voor gemiddeld of snel lerenden is een NT2-traject bij een Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO) of een Universitair Talencentrum (UTC) aangewezen. In 2021 zijn er **27. 574** adviezen gegeven. Dat is een stijging van 19% ten opzichte van 2020. Het gaat om volgende typen adviezen:

- **Advies 'CBE alfa'** voor cursisten die niet of nauwelijks kunnen lezen of schrijven. Ze starten bij een Centrum voor Basiseducatie (CBE) in een 'NT2 alfa'-traject. Dit bestaat in 2 versies:
 - **1.140 lestijden:** cursisten verwerven de mondelinge vaardigheden tot op niveau A2 (*Waystage*) en leren ze lezen en schrijven op niveau A1 (*Breakthrough*).
 - **600 lestijden:** cursisten voor wie lezen en schrijven niet lukt, verwerven in een aangepaste, kortere versie de mondelinge vaardigheden tot op niveau A2 (*Waystage*) en werken voor de schriftelijke vaardigheden enkel aan een beperkte zelfredzaamheid.
- **Advies 'CBE NT2'** voor cursisten die wel gealfabetiseerd zijn, maar heel traag een nieuwe taal kunnen leren. Ze volgen bij een CBE een NT2-traject. Dit leidt in 480 lestijden naar een volwaardig A2- niveau, voor zowel de mondelinge als de schriftelijke vaardigheden (*Waystage*).
- Voor cursisten die in een ander dan het Latijns schrift gealfabetiseerd zijn, bestaat er zowel bij de CBE als bij

de Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO) een speciale module **Latijns schrift**. Na deze module (van respectievelijk 180 uur en 40 uur) sluiten de cursisten aan bij de gewone NT2-trajecten.

- **Advies CVO-standaard** voor een absolute beginner. Het standaardtraject om niveau A2 te behalen, duurt 240 uur.
- **Advies CVO-verlengd**. Het verlengd traject om niveau A2 te behalen, duurt 360 uur.
- **Advies CVO of UTC-verkort**. Het verkort traject om niveau A2 te behalen, duurt 160 uur.
- **Andere**. Bijvoorbeeld een specifieke doorverwijzing naar het NT2-aanbod van Syntra of VDAB.
- **Zonder gevolg**. Personen die geen les meer willen volgen na afronding van het intakegesprek.

≡ figuur 41. Aantal adviezen per leervaardigheid in het werkingsgebied van het AgII in 2021

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO			Andere	Zonder vervolg	Totaal
				standaard	verkort of UTC	verlengd			
Provincie Antwerpen	51	291	628	1.759	950	401	7	26	4.113
Limburg	53	321	646	1.453	1.160	378	3	218	4.232
Oost-Vlaanderen	106	304	710	2.244	1.158	688	2	44	5.256
Vlaams-Brabant	18	250	795	3.856	2.193	804	2	62	7.980
West-Vlaanderen	108	555	810	2.912	538	1.034	1	35	5.993
Totaal	336	1.721	3.589	12.224	5.999	3.305	15	385	27.574

Het aandeel CBE is het laagst in regio Vlaams-Brabant (**13%**) en het hoogst in Limburg (**25%**) en West-Vlaanderen (**25%**).

≡ figuur 42. Aandeel CBE-adviezen in het werkingsgebied van het AgII in 2021

Werkingsgebied	2021
Provincie Antwerpen	24%
Limburg	25%
Oost-Vlaanderen	21%
Vlaams-Brabant	13%
West-Vlaanderen	25%
Totaal	21%

1.2.3 Inschrijvingen in opleidingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In 2021 ligt het aantal CBE-inschrijvingen op **67.267** en het aantal CVO-inschrijvingen op **235.250**. In vergelijking met 2021 **steeg** het totale aantal inschrijvingen met **13%**.

≡ figuur 43. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2020-2021

Aanbodverstrekker	2020	2021
CBE	47.884	67.267
CVO	219.207	235.250
Totaal	267.091	302.517

1.2.4 Testen NT2

In 2021 zijn er **23 421 testen Nederlands** afgenomen in het werkingsgebied van het AgII. Het gaat om volgende testen:

- De **covaartest**. Dit is een cognitieve vaardigheidstest om de leervaardigheid en het leertraject van de kandidaat-cursist te bepalen.

- De **CBE-instaptest**. Dit is een lees- en schrijftest. Bij gebrekkige alfabetisering of bij twijfel wordt meestal doorverwezen naar de Centra voor Basiseducatie (CBE) voor verdere testing.
- De **CVO-instaptest**. Deze peilt naar het reeds verworven niveau van het Nederlands om het instapniveau in een reguliere cursus in Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO) te bepalen.
- De **test Latijns schrift** voor cursisten die in een ander dan het Latijns schrift gealfabetiseerd zijn.
- **Certificerende taaltesten**. Anderstaligen kunnen omwille van verschillende redenen nood hebben aan een attest om hun niveau Nederlands aan te tonen. Dit is bijvoorbeeld vereist voor bepaalde jobs of wanneer men de Belgische nationaliteit wil verkrijgen. Om hier aan tegemoet te komen, werden testen ontwikkeld die voldoen aan de voorwaarden van het Gemeenschappelijk Europees Referentiekader voor Moderne Vreemde Talen (ERK). De testen schatten de taalniveaus A1 t.e.m. B2 op vlak van lezen, luisteren, spreken en luisteren in.

≡ **figuur 44.** Aantal testen Nederlands in het werkingsgebied van het AgII naar type en aandeel in 2021

Type test	Aandeel
Covaar-test	27%
CBE-instaptest	5%
CVO-instaptest	46%
Certificerende taaltest	20%
Latijns schrift	2%

≡ **figuur 45.** Aantal testen Nederlands in het werkingsgebied van het AgII naar type in 2021

AgII	Covaar	CBE Instaptest	CVO Instaptest	Certificerende taaltest	Latijns schrift test	Totaal
Totaal	8.482	164	12.135	2.390	250	23.421

1.2.5 Certificerende taaltesten

In 2021 werden in Vlaanderen (inclusief steden Gent en Antwerpen) en Brussel **11.100 certificerende taaltesten** afgelegd. Dat is een **stijging van 26%** ten opzichte van 2021. Het gaat om:

- De **pre-screening CT**. Deze vrijblijvende test biedt de mogelijkheid om een inschatting van de slaagkansen te geven vóór de effectieve taaltest.
- De **testen CT A1-2** en **CT B1-2**. Dit zijn certificerende, niveaubepalende testen waarvoor de geslaagde kandidaat een bewijs ontvangt.
- **Thuis taal Nederlands**. In Brussel worden in het kader van de voorrangregeling voor Nederlandstalige ouders in het Vlaams onderwijs en kinderopvang testen Nederlands afgenomen door het Huis van het Nederlands Brussel.

≡ figuur 46. Aantal afgelegde certificerende taaltesten in Vlaanderen en Brussel volgens testtype in 2020-2021

Type test	2020	2021
CT A1-2	5.088	6.894
CT B1-2	866	1.093
Prescreening CT	1.808	2.271
Thuis taal Nederlands	1.046	842
Totaal	8.808	11.100

1.3 Sociaal tolken en vertalen

1.3.1 Tolk- en vertaalaanvragen

In 2021 behandelden we in totaal **55.965 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een **stijging** van **45 %** t.o.v. 2020.

Van de **55.965 aanvragen** werden er:

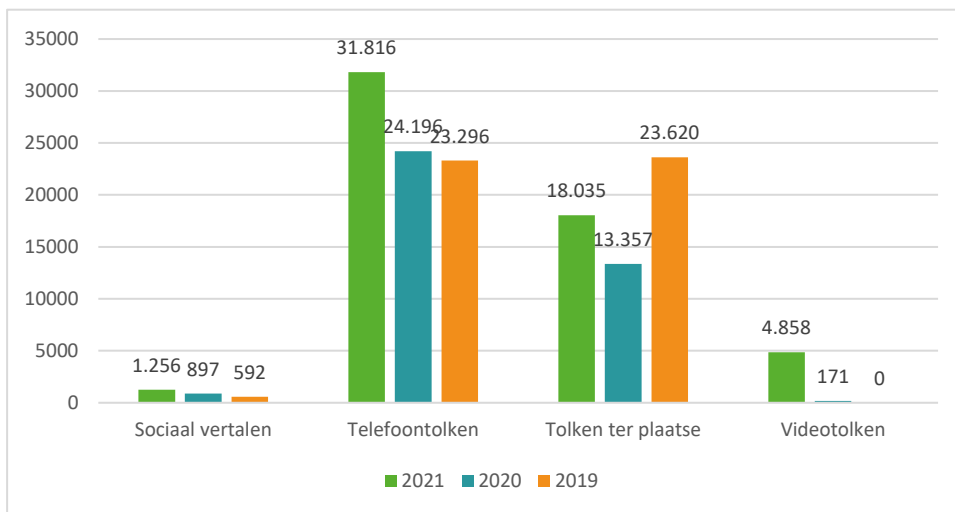
- **44.256 beantwoord**, waarvan **36.042** opdrachten werden uitgevoerd (volbracht) en **8.214** opdrachten – al dan niet tijdig – werden geannuleerd (niet volbracht).
- **11.709 niet beantwoord** (i.e. de tolk of de gevraagde taal was niet beschikbaar of omwille van andere redenen). Dit is **21%** van het totaal aantal aanvragen.

≡ figuur 47. Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen 2021

	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Videotolken	Sociaal vertalen	Totaal
Vraag	18.035	31.816	4.858	1.256	55.965
Beantwoord	11.965	27.433	3.635	1.223	44.256
Volbracht	7.873	24.502	2.460	1.207	36.042
Niet volbracht	4.092	2.931	1.175	16	8.214
Niet beantwoord	6.070	4.383	1.223	33	11.709
Tolk/taal niet beschikbaar	5.930	3.846	820	16	10.612
Andere reden	140	537	403	17	1.097

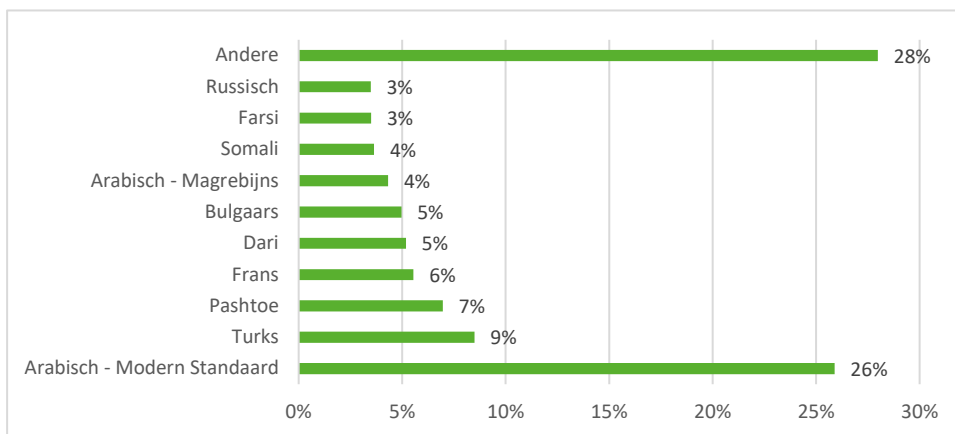
De impact van COVID-19 op het tolken ter plaatse, het telefoontolken en het vertalen is duidelijk zichtbaar in onderstaande figuur. Het tolken ter plaatse kent in 2021 opnieuw een stijging t.o.v. 2020 (+35%), maar haalt niet het niveau van 2019 (-24%). Het telefoontolken en het sociaal vertalen stegen respectievelijk met 32% en 40%. Het videotolken is nieuw in het aanbod sinds december 2020. In het eerste jaar zijn er 4.858 aanvragen.

≡ figuur 48. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2019-2021



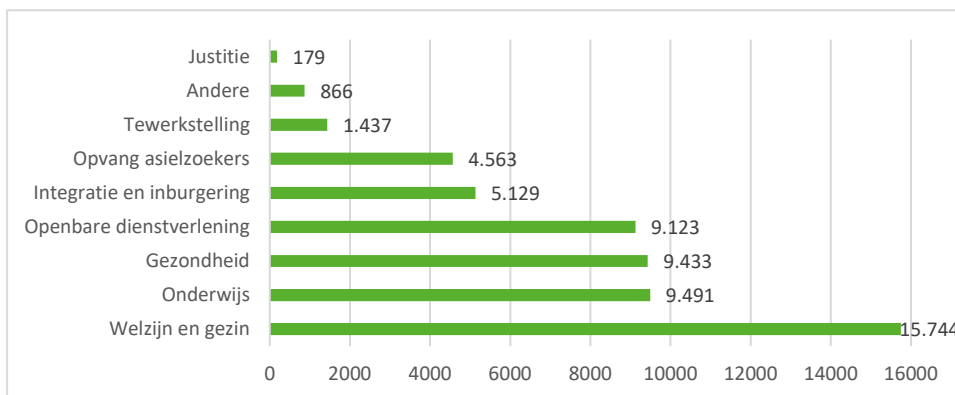
Er waren in 2021 vooral aanvragen voor Arabisch-Modern Standaard (26%), Turks (9%) en Pashtoe (7%).

≡ figuur 49. Aantal aanvragen tolken en vertalen per taal in 2021



Welzijn, onderwijs, gezondheid, openbare dienstverlening en inburgering vormden in 2021 de top 5 van sectoren die het vaakst een beroep deden op sociaal tolken en vertalen.

≡ figuur 50. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2021

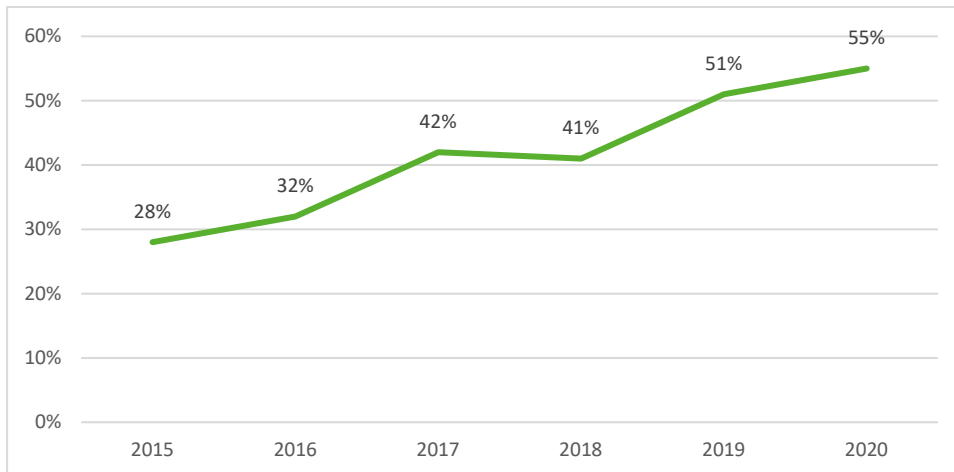


1.4 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

Het Agentschap biedt sociaal tolken een begeleidings- en opleidingstraject en een certificeringsproef sociaal tolken.

In 2021 bedraagt het **slaagpercentage voor de certificeringsproef sociaal tolken 57%**. Dat percentage gaat sinds 2017 (na invoering van het hernieuwd opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken) in stijgende lijn.

≡ figuur 51. Slaagpercentage certificeringsproef sociaal tolken 2015-2021



1.4.1 Infosessies sociaal tolken

De infosessie is de startsessie van het traject. Deelnemers ontdekken wat het beroep sociaal tolk inhoudt. Ze krijgen informatie over de vaardigheden en competenties die een sociaal tolk nodig heeft, over het opleidings- en certificeringstraject en over de werkomgeving.

In 2021 organiseerden we **9 infosessies** voor **158 kandidaat-tolken**.

1.4.2 Instaptoets sociaal tolken

Om deel te nemen aan de basisopleiding moeten kandidaten slagen voor de **instaptoets**. Hiervoor werden **272 kandidaten uitgenodigd**. De instaptoets bestaat uit twee delen: een kennistest taal en een test over enkele basisvaardigheden die een sociaal tolk nodig heeft.

- **171 kandidaten** legden de instaptoets af.
- **105 kandidaten (61%) slaagden** en 66 kandidaten slaagden niet (39%).
- **101 kandidaten** legden in 2021 hun test niet af (verontschuldigde zich, annuleerden hun deelnames of reageerden niet op de uitnodiging).

1.4.3 Basisopleiding sociaal tolken

De basisopleiding bestaat uit twee modules. De lessen worden gegeven in het Nederlands. In module 1 leren kandidaten de tolktechnische basisvaardigheden kennen. Daarna volgt een test. In module 2 maken kandidaten kennis met het werkveld van sociaal tolken, leren ze werken met de deontologie van het sociaal tolken en oefenen ze een andere taal dan het Nederlands met taalpartners. In 2021 organiseerden we **11 basisopleidingen**.

- **4 'modules 1'** (elk van 46 uur of 8 dagen) met **55 deelnemers**.
- **6 'modules 2'** (van 93 uur of 16 dagen) met **59 deelnemers**.
- **1 remediërsmodule** (herkansersmodules' op maat voor cursisten die niet slagen) met **10 deelnemers**.

Vanwege de **coronamaatregelen** zijn modules 1 en 2 voor **kleinere groepen** dan normaal. In de modules 1 zaten er maximaal 15 cursisten. In de modules 2 zaten er telkens maximaal 10 cursisten. Het normale cursistenaantal per module 1 en module 2 is 20. Dat betekent dat er uit de 6 uitgevoerde modules 2 slechts 59 cursisten in plaats van potentieel 120 cursisten doorstroonden naar de eerstvolgende en laatste stap in het traject – de certificeringsproef. Bijgevolg zijn er minder gecertificeerde sociaal tolken ter beschikking komen.

1.4.4 Certificeringsproeven sociaal tolken

De certificeringsproef bestaat uit twee rollenspelen. Tijdens zo'n rollenspel bootsen we een reëel tolkgesprek na. Zo gaan we na of de kandidaat over de nodige kennis, vaardigheden en competenties beschikt. In 2021 organiseerden we **99 certificeringsproeven**, waarvan

- 56 kandidaten slaagden (57%).
- 14 kandidaten hun deelname annuleerden.

Kandidaten die niet geslaagd zijn en graag opnieuw aan de certificeringsproef willen deelnemen, zijn verplicht om een feedbackgesprek te volgen. In het gesprek analyseren we de opnames van de rollenspelen en de beoordeling. Het gesprek mondt uit in een leeradvies of beoordelingsadvies. Beide adviezen zijn bindend. We voerden in 2021 **30 feedbackgesprekken**.

1.4.5 Register sociaal tolken

Het Agentschap beheert het officiële register voor sociaal tolken. Daarin zijn alle gecertificeerde sociaal tolken opgenomen. Eind 2021 bevat dat register 507 certificaten als sociaal tolk voor de volgende 42 talen, telkens in combinatie met het Nederlands: Albanees (19), Amhaars (2), Arabisch-(Modern)-Standaard (29), Arabisch-Egyptisch (1), Arabisch-Levantijns (2), Arabisch-Maghrebijns (21), Armeens (2), Berbers (14), Bosnisch-Servisch-Kroatisch (15), Bulgaars (11), Chinees-Mandarijn (3), Dari (15), Deens (1), Duits (11), Engels (34), Farsi (13), Frans (47), Georgisch (2), Hebreeuws (1), Hindi (6), Hongaars (7), Italiaans (8), Koerdisch-Kurmanji (1), Koerdisch-Sorani (1), Litouws (2), Oekraïens (1), Pasjtoe/Pashtoe (9), Pools (18), Portugees (13), Punjabi (2), Roemeens (15), Russisch (61), Slowaaks (6), Somalisch (4), Spaans (41), Tigrinya (2), Tsjechisch (5), Tsjetsjeens (2), Turks (53), Urdu (6), Vietnamees (1).

1.5 Taal

Lokale besturen en organisaties kunnen bij het Agentschap terecht met vragen over taalbeleid en taalpromotie. De wijze waarop we deze beantwoorden is afhankelijk van de vraag en de verwachtingen van de vraagsteller. We informeren bondig of voorzien een informatiesessie in groep en op maat. We geven een beknopt advies of een advies gekoppeld aan een grondige analyse. We coachen (individuele) professionals en vrijwilligers. We verwijzen door naar het open vormingsaanbod of voorzien een vorming(of vormingsreeks) op maat. We ondersteunen een taalactie, begeleiden een project of een (taalbeleids)traject.

De ondersteuning van lokaal besturen en organisaties bij het organiseren of bijsturen van **een (online) oefenkans Nederlands** verloopt op verschillende manieren:

- Adviseren bij opstart en bij invulling van de regierol van de organisator
- Coaching van de oefenkansbegeleider
- Vrijwilligers ondersteunen (vorming, uitwisseling,...)
- Bestaande initiatieven bijsturen
- Hiaten in het aanbod detecteren
- Nieuw aanbod oefenkansen (helpen) uitbouwen

- Delen van goede praktijken zoals VriendENtaal, Babbelonië, Pennenvriend, ...

1.5.1 Informatie, advies en coaching

In 2021 beantwoordden we **vragen** naar informatie, advies en coaching van ongeveer **60 lokale besturen** en **35 organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid en cultuur, jeugd en sport.

Bijkomend gingen we in 2021 in op **131 specifieke vragen** over **oefenkansen Nederlands** van ongeveer **62 lokale besturen** en **23 organisaties**.

1.5.2 Vormingen en trainingen

Om lokale besturen en organisaties te ondersteunen bij het creëren van een stimulerende omgeving waarin anderstaligen Nederlands kunnen oefenen en bij het hanteren van een zo duidelijk mogelijk Nederlands, bieden we verschillende vormingen en trainingen aan. Deze worden aangeboden in open aanbod of op maat.

Vormingsaanbod Toegankelijk communiceren met anderstaligen

- **Duidelijke gesproken taal**
Hoe praat je met iemand die nog niet voldoende Nederlands kent? Gebruik laagdrempelig Nederlands in gesprekken met anderstaligen! Dat bevordert niet alleen een vlotte communicatie, zo bied je anderstaligen meteen ook een oefenkans Nederlands! Je krijgt tips om duidelijke taal toe passen bij de verschillende taalniveaus Nederlands. Daarnaast ontdek je hoe volwassenen een tweede taal leren en wat hierbij de uitdagingen zijn. Dankzij je kennis over de verschillende taalniveaus zal je in de praktijk sneller herkennen hoe en wanneer je duidelijke taal gebruikt.
- **Duidelijke geschreven taal**
Schrijf je regelmatig teksten voor een breed publiek? Wil je duidelijke en leesvriendelijke documenten opstellen? Leer documenten om te zetten in duidelijke en eenvoudige taal, zonder dat de teksten simplistisch worden. Daarnaast ontdek je hoe volwassenen een tweede taal leren en wat hierbij de uitdagingen zijn. Je krijgt tips en tools om duidelijke taal te gebruiken in brieven, vacatures, formulieren, brochures, nieuwsbrieven, webteksten, e-mails ...
- **Taaliconen**
Organiseer je vrijetijdsactiviteiten voor het grote publiek? Met taaliconen stel je je aanbod open voor anderstaligen die Nederlands leren. Zo bereik je niet alleen een ruimere doelgroep, je stelt je met een herkenbaar kwaliteitslabel ook op als oefenkans Nederlands.
- **Doeltreffend communiceren: communicatiewaaiër**
Welke manieren zijn er om taaldrempels weg te werken en communicatiemiddelen in te zetten? We gaan onder meer in op het inschakelen van sociaal tolken, het gebruik van pictogrammen of apps, oefenkansen Nederlands opstarten,... Deelnemers kunnen via de AgII-website vooraf alvast kennismaken met [de communicatiewaaiër](#) en het beslismodel.
- **Meertaligheid en taalstimulering**
Als het aantal moedertalen van leerlingen, ouders, klanten, collega's,... toeneemt, ontstaan vaak nieuwe uitdagingen. Deelnemers krijgen informatie over wat meertaligheid en taalstimulering precies is. Ze krijgen tips en instrumenten om mee aan de slag te gaan.
- **Taalstimulering in de vrije tijd**
Aandacht voor taal in speelpleinwerking, jeugdwerk, sport, muziekonderwijs ... draagt bij tot een betere taalverwerving. Deelnemers ontdekken tips en materiaal om van hun initiatief een succes te maken.
- **Sociaal tolken en vertalen**
Sociaal tolken en vertalers ondersteunen de communicatie van sociale voorzieningen en lokale besturen met hun klanten. Het is één van de instrumenten die je kan inzetten als taaldrempels een toegankelijke of volwaardige toegang tot dienst- of hulpverlening verhinderen. Deelnemers krijgen informatie over het aanvragen van een sociaal tolk of een sociaal vertaling en over het inzetten van de tolktypen (telefoontolken, videotolken en tolken ter plaatse).

In 2021 organiseerden we **152 vormingen taal**: 116 in op maat en 36 in open aanbod. Hieraan namen in totaal **circa 2.129 professionals en vrijwilligers** deel. Ongeveer 51 lokale besturen en 41 organisaties kozen voor één of meerdere vormingen op maat.

≡ figuur 52. Aantal vormingen en trainingen taal in open aanbod en op maat in Vlaanderen naar thema in 2021

Thema	Open aanbod	Aanbod op maat	Totaal
Sociaal tolken en vertalen	1	1	2
Taalbeleid	1	1	2
Meertaligheid en taalstimulering	0	3	3
Taaliconen	2	2	4
Taalstimulering in de vrije tijd	1	5	6
Oefenkansen Nederlands	6	9	15
Communicatiewaaijer	11	26	37
Duidelijke taal	14	69	83
Totaal	36	116	152

1.5.3 Taalbeleidstrajecten en projecten

We ondersteunen lokale besturen en organisaties bij het uitwerken van een duurzaam traject taalbeleid. Hierbij zetten we in op het wegwerken van taaldrempels via structurele acties, het stimuleren van oefenkansen Nederlands, het ontwikkelen van hulpmiddelen voor duidelijke taal en het ondersteunen van medewerkers.

In een verkennend gesprek geven we informatie over de ondersteuningsmogelijkheden. Daarna gaan we samen aan de slag. We starten met een beginanalyse van het taalgebruik in de organisatie. Op basis van de analyse ontwikkelt de werkgroep taalbeleid een visie op taalbeleid, beslist de werkgroep welke acties nodig zijn en maakt ze communicatieafspraken. De acties worden uitgevoerd, opgevolgd en verankerd in de dagelijkse werking van de organisatie.

Daarnaast begeleiden we lokale besturen en organisaties bij het opzetten van taalstimulerende activiteiten in de vrije tijd en bij de (her)opstart van (online)oefenkansen Nederlands.

In 2021 begeleidden we:

- **30 taalbeleidstrajecten**, waarvan 21 op maat voor één of meerdere lokale besturen en 9 op maat voor één of meerdere organisaties. Het gaat om organisaties uit de sectoren werk en sociale economie, welzijn, onderwijs en justitie.
- **8 trajecten en 4 projecten Taalstimulering in de vrije tijd** voor anderstalige kinderen op maat voor één of meerdere lokale besturen.
- **1 traject en 5 projecten** waarbij we lokale besturen ondersteunden bij de (her)opstart van (online) oefenkansen Nederlands.
- **2 projecten Taalhulpen** voor lokale besturen. Taalhulpen zijn vrijwilligers die tolken in gesprekken tussen dienstverleners en anderstalige gesprekspartners. Ze zetten mondelinge boodschappen om van het Nederlands naar een vreemde taal en omgekeerd. Ze volgen een korte opleiding en worden enkel ingezet bij niet-complexe, informatieve gesprekken.

Daarnaast zijn we partner in het **ESF 500-project Hands-on Inclusion**. We staan mee in voor de begeleiding van het **Bootcamp Taal en communicatie**. Dat *Bootcamp* is een intensief en interactief traject voor ondernemingen met focus op hoe inclusieve communicatie drempels kan verlagen voor een divers medewerkersbestand.

≡ figuur 53. Aantal trajecten en projecten taal in Vlaanderen naar thema in 2021

Thema	Trajecten	Projecten	Totaal
Taalbeleid	30	0	30
Taalstimulering in de vrije tijd	8	4	12
Oefenkansen Nederlands	1	5	6
Taalhulp	0	2	2
Taal en communicatie	0	1	1
Totaal	38	7	51

1.6 Samenleven

Het AgII heeft een rechtstreekse lijn met inburgeraars en anderstaligen. We hebben een breed netwerk van organisaties die mensen met een migratieachtergrond bereiken. Met die inzichten gaan onze consultants samen met lokale besturen en organisaties na waar er kansen liggen om te werken aan een gedeelde en inclusieve samenleving. Dat kan in de vorm van:

- informatie, advies en coaching
- vormingen en trainingen
- werksessies
- ondersteuning van projecten
- een combinatie van bovenstaande werkvormen in een leertraject op maat

De meest bepalende factoren voor onze aanpak zijn de concrete vraag, de bredere context, en de tijd en ruimte die een lokaal bestuur of organisatie kan investeren. Onze ondersteuning is met andere woorden altijd flexibel en op maat.

1.6.1 Informatie, advies en coaching

Lokale besturen en organisaties kunnen met vragen over samenleven in diversiteit en beeldvorming bij het Agentschap terecht. De wijze waarop we deze beantwoorden zijn, net als vragen over taalbeleid en taalpromotie, afhankelijk van de vraag en de verwachtingen van de vraagsteller.

In 2021 gaven we in Vlaanderen en Brussel informatie en advies op **vragen** van ongeveer **192 lokale besturen** en **362 organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid, werk en jeugd, cultuur en sport. De vragen gingen o.a. over:

- het invoeren van het netwerk- en participatietraject, de vierde pijler in het inburgeringstraject
- het invoeren van de verplichte inburgering in Brussel
- het opzetten of versterken van buddy- en vrijwilligerswerkingen
- het aanleveren van cijfergegevens inburgering op stedelijk of gemeentelijk niveau
- het bereiken van kwetsbare groepen in de vaccinatiestrategie tegen COVID-19
- het vormgeven van ontmoeting en dialoog (interlevensbeschouwelijke dialoog, buurt- en wijkinitiatieven, ...)
- het omgaan met diversiteit in de organisatie, school of vereniging
- het versterken van interculturele competenties van medewerkers, vrijwilligers, leerlingen en studenten
- het opmaken en invoeren van een diversiteitsbeleid of een divers personeelsbeleid

- het toegankelijk maken van de dienstverlening en het aanbod (onthaalbeleid, kinderopvang, vrijetijdsactiviteiten, ...)
- het aanpakken van maatschappelijke vraagstukken (verbindingsofficieren, polarisering, dekolonisering, ...)
- het bereiken van specifieke doelgroepen (inburgeraars, vluchtelingen, jongeren, OKAN-leerlingen, ...)
- het verhogen van de toeleiding naar de arbeidsmarkt en naar hoger onderwijs
- het indienen van projectvoorstellen naar aanleiding van lokale, Vlaamse of Europese projectoproepen

Expertise

We onderhouden nauwe contacten met de **integratie- en diversiteitsmedewerkers van lokale besturen**. We **begeleiden en coachen** hen bij specifieke vragen over bijvoorbeeld hun inclusieve samenlevingsbeleid, het organiseren van inburgeringsceremonies, het indienen van projectaanvragen.

Op vraag van besturen en organisaties participeren we vanuit een **adviserende rol** (tijdelijk of permanent) aan **lokale of bovenlokale overleggen, werk- of stuurgroepen**. Bijvoorbeeld: de lokale overlegplatforms onderwijs (LOPs), het Netwerk Cultuursensitieve zorg Oost-Vlaanderen, de Limburgse Integratieraad (LIR), Limburgs platform Vluchtelingen (LPV), ...

We organiseren **lerende netwerken** voor medewerkers en/of vrijwilligers van verschillende lokale besturen en/of organisaties. Hierin staat **expertise-uitwisseling en expertise-ontwikkeling** centraal. Deze organiseren we zelf of samen met partners. Bijvoorbeeld: voor integratiemedewerkers van lokale besturen (in samenwerking met de VVSG), voor zorg- en hulpverleners (in samenwerking met VIVO vzw), voor CLB-medewerkers en OKAN-leerkrachten, voor OCMW's (zoals *LSB²*, de Limburgse samenwerking lokaal sociaal beleid),...

In het kader van **AMIF-projecten** coördineren of begeleiden we – vaak in nauwe samenwerking met een projectpartner – **lokale en centrale overleggen** voor betrokken partners.

Samenwerkingsovereenkomsten lokale besturen

Steden en gemeenten werden ook in 2021 gecontacteerd met de vraag naar een (kennismakend) gesprek of een vervolgesprek. Hierbij ligt de klemtoon op het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten voor de duur van de nieuwe beleidsperiode. Met de VVSG maakte we hierover concrete werkafspraken. Eind 2021 had het Agentschap met **148** lokale besturen een **samenwerkingsovereenkomst afgesloten**. Met **76** lokale besturen **lopen gesprekken** om tot een overeenkomst te komen.

1.6.2 Vormingen en trainingen

Om lokale besturen en organisaties te ondersteunen in het maximaliseren van de participatie van burgers, het verbinden van gemeenschappen en het toegankelijk maken van de dienstverlening, bieden we verschillende vormen en trainingen aan. Deze worden aangeboden in open aanbod of op maat.

Vormingen en trainingen samenleven

- **Vormingstraject lokale integratiemedewerkers**
Integratie- en diversiteitsmedewerkers van lokale besturen krijgen tijdens dit traject de nodige denkkaders, werkmodellen en instrumenten om een integratiebeleid uit te tekenen voor hun gemeente. We werkten hiervoor samen met **VVSG**.
- **Basisvorming cultuursensitieve zorg**
In deze basisvorming cultuursensitieve zorg zoeken we stap voor stap hoe hulpverleners, ook bij cliënten met een migratieachtergrond, kunnen werken aan verbinding. We werken hiervoor samen met **VIVO**.
- **Vormingenreeks Erfgoed en diversiteit**
De webinars 'Spreken over diversiteit' is een introductie-sessie voor leden van de erfgoedorganisaties die intekenden op de leer- en coachingstrajecten over diversiteit en meerstemmigheid in erfgoed. Aansluitend zijn er regionale trainingen voor erfgoedorganisaties en -instellingen ter ondersteuning bij diversiteitsveranderingstrajecten. We werken hiervoor samen met **FARO**.
- **Webinar Koloniale verwijzingen in de publieke ruimte**
In de zomer van 2020 werkte het AgI, op vraag van de Vlaamse regering, aan een handreiking over omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte. Tijdens de webinar staan we stil bij: Waarom als lokaal bestuur of erfgoedorganisatie aan de slag gaan met een straatnaam of standbeeld die de koloniale periode verheerlijkt? Hoe kan je dit aanpakken? Welke stappen kan je als lokaal bestuur nemen? We nemen deelnemers mee in de handreiking en de erfgoedwijzer met praktijkvoorbeelden van **FARO**.
- **Polarisatie**
Deelnemers krijgen informatie over hoe polarisatie tot stand komt. We reiken methodes aan die een mogelijke escalatie kunnen counteren.
- **Vormingen over vluchtelingen**
Het gaat om 2 vormingen. Een vorming over de psychosociale aspecten van vluchten. We werken hiervoor samen met **Avansa, IN-Gent en Vluchtelingenwerk Vlaanderen**. En een vorming over het traject dat vluchtelingen in ons land afleggen op maat voor de leden van het Limburgs Platform Vluchtelingen.
- **Slecht slapen, piekeren en stress**
Als begeleider, hulp- of dienstverlener is het niet altijd gemakkelijk om een gesprek te starten over psychische klachten. Deelnemers maken kennis met de inhoud en ervaren de toepassing van de meertalige brochure *Slecht slapen, piekeren en stress*. De brochure maakt de drempel kleiner om het gesprek aan te gaan. Dit is een uitgave van het AgI in samenwerking met het **Steunpunt Geestelijke Gezondheidszorg**.
- **Omgaan met diversiteit**
Deelnemers ontdekken op een praktijkgerichte manier hoe ze kunnen omgaan met verschillende culturen binnen hun eigen doelstellingen en verwachtingen. De inhoud van de vorming wordt samengesteld op maat voor een welbepaalde doelgroep. Bijvoorbeeld: vrijwilligers die werken met vluchtelingen of nieuwkomers, buddy's, medewerkers van vaccinatiecentra, frontoffice medewerkers, gemeenschapswacht, vrijwillige ambulanciers, (zorg)leerkrachten, studenten, psychosociale preventieadviseurs, medewerkers van erfgoedcellen en leden van erfgoedorganisaties, trainers/begeleiders en bestuurders van lokale sportclubs en jeugdverenigingen ...
- **Omgaan met discriminerende en racistische uitspraken**
Deelnemers krijgen informatie over wat de oorzaken en gevolgen zijn van discriminerende en racistische uitspraken. Ze leren hoe je in het dagelijks leven effectief en professioneel kan reageren op dergelijke uitspraken.
- **Kruispuntdenken**
In deze vormingenreeks leren de deelnemers uitsluitingsmechanismen en privileges herkennen en blinde vlekken benoemen, zowel bij zichzelf als in hun organisatie. Dit helpt om bepaalde vormen van discriminatie en uitsluiting zichtbaar te maken en aan te pakken.
- **Divers personeelsbeleid**
Deelnemers ontdekken op een praktijkgerichte manier hoe ze kunnen werken aan een inclusieve hr-aanpak, divers talent kunnen aantrekken of talenten kunnen behouden en optimaal inzetten. De inhoud van de vorming wordt samengesteld op maat voor een welbepaalde doelgroep. Bijvoorbeeld: workshops voor de webinar 'Kies voor een diverse organisatie' van het Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk, verschillende *Bootcamps* binnen het ESF 500-project Hands-on Inclusion.
- **Toeiders in diversiteit**

Toeiders maken nieuwe inwoners wegwijs in hun nieuw leefomgeving. Dat doen zij door hen bij te staan bij het beheren van allerlei documenten en hen te verwijzen naar de juiste instanties en verenigingen. Verschillende lokale besturen in West-Vlaanderen, Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant zetten toeiders in. We brengen toeiders samen in een lerend netwerk en voorzien intervisie.

- **Ken je realiteit: lokale diversiteitscijfers**

Deelnemers leren lokale statistieken rond diversiteit interpreteren en inzetten om urgentiebesef rond diversiteit te verhogen bij diverse doelgroepen. Ze leren praktijkgericht onderzoek toe te passen om te weten wat de noden en vragen zijn van groepen, organisaties, individuen... die ook rond diversiteit werken. Ze maken kennis met uiteenlopende methodieken om vanuit hun 'omgevingsanalyse lokale diversiteit' prioriteiten te bepalen voor het lokaal integratiebeleid. In één van de AMIF-proeftuinen 'Sociale netwerking en participatie voor inburgeraars' werd deze vorming niet alleen voor de deelnemende stad, maar ook op maat voor nieuwkomers in de stad georganiseerd.

- **Kennismaking met inburgering**

Anderstalige nieuwkomers volgen een (soms verplicht) inburgeringstraject. Om hen als medewerker van een gemeente of een organisatie goed te kunnen doorverwijzen, is het nuttig om te weten hoe zo'n traject eruitziet.

- **Café Coloré (online)**

Deelnemers gaan in gesprek met inburgeraars over thema's als religie, liefde, familie, ecologie en discriminatie. Zo zien ze gezichten achter de cijfers en nieuwsberichten over inburgeraars of vluchtelingen. Samen worden op een respectvolle manier verschillen en raakvlakken ontdekt.

- **Buddywerking**

Deelnemers krijgen aan de hand van het [Draaiboek buddyprojecten nieuwkomers](#) informatie over het opstarten van een buddyproject. Voor bestaande buddywerkingen organiseren we intervisie. Een buddy maakt nieuwkomers wegwijs in de samenleving.

- **Vrije tijd, ook voor jonge nieuwkomers?**

Deelnemers ontdekten tijdens de lancering van de brochure [Vrije tijd, ook voor jonge nieuwkomers](#) inspirerende praktijken en adviezen om lokaal jonge nieuwkomers goed te informeren en te oriënteren. Dit is een uitgave van het AgII in samenwerking met Bataljong, de vereniging van Vlaamse jeugddiensten.

- **Ouderbetrokkenheid**

Ouders en scholen zijn partners in wat kinderen leren. Dat vergt een goede samenwerking tussen beide partijen. We bieden deelnemers een kader aan om te werken aan een krachtige samenwerking tussen ouder en school.

In 2021 organiseerden we in Vlaanderen **245 vormingen en trainingen**: 65 in open aanbod en 180 op maat. Hieraan namen in totaal **circa 5.081 professionals, vrijwilligers, studenten en leerlingen** deel. Circa 70 lokale besturen en 68 organisaties kozen voor één of meerdere vormingen op maat.

☰ figuur 54. Aantal vormingen en trainingen samenleven in open aanbod en op maat naar thema in Vlaanderen 2021

Thema	Open aanbod	Aanbod op maat	Totaal
Koloniale verwijzingen in de publieke ruimte	1		1
Vrije tijd, ook voor jonge nieuwkomers?		1	1
10 tips om actief met diversiteit om te gaan in je sportclub of jeugdvereniging		2	2
Ken je realiteit		2	2
Toeleiders in diversiteit	2	1	3
Slecht slapen, piekeren en stress	2	2	4
Vluchtelingen	2	4	6
Buddywerking	1	4	5
Toegankelijk vrijwilligerswerk	4	1	5
Ouderbetrokkenheid	2	4	6
Omgaan met discriminerende en racistische uitspraken	5	3	8
Cultuursensitieve zorg	1	8	9
Interculturele communicatie	3	6	9
Polarisatie	2	8	10
Erfgoed en diversiteit		10	10
Divers personeelsbeleid	7	5	12
Vormingstraject lokale integratiemedewerkers	9	10	19
Kennismaking met inburgering	3	20	23
Omgaan met diversiteit	21	89	110
Totaal	65	180	245

In Brussel organiseerden we **32 vormingen en trainingen**: 2 in open aanbod en 30 op maat. Hieraan namen in totaal **circa 483 professionals en vrijwilligers** deel. De VGC en circa 9 organisaties kozen voor één of meerdere vormingen op maat.

☰ figuur 55. Aantal vormingen en trainingen samenleven in open aanbod en op maat naar thema in Brussel in 2021

Thema	Open Aanbod	Aanbod op maat	Totaal
Cultuursensitieve zorg		1	1
Divers personeelsbeleid	1	1	2
Omgaan met diversiteit	1	5	6
Buddywerking		7	7
Kruispuntdenken		8	8
Café Coloré		8	8
Totaal	2	30	32

1.6.3 Trajecten

Lokale besturen en organisaties die willen inzetten op een duurzaam verandertraject, kunnen bij het Agentschap terecht. We bepalen in onderling overleg de bouwstenen van een **leertraject**. Samen verduidelijken we de vraag en de situatie, zoeken we naar strategieën en werken we een concreet actieplan uit. We zetten gericht materialen, praktijkvoorbeelden en verschillende werkvormen in. In **werksessies** gaan we met medewerkers of vrijwilligers van lokale besturen en organisaties concreet aan de slag.

We bieden – vaak in nauwe samenwerking met een partnerorganisaties – eveneens **leer- en coachingstrajecten** aan. Hierbij richten we ons tot verschillende organisaties, waarvan medewerkers worden samengebracht in een lerend netwerk. Hierin worden ze inhoudelijk gevormd door de begeleider(s). Daarnaast coachen we de deelnemende organisaties individueel en op maat in hun specifieke ondersteuningsnoden op de werkvloer.

In 2021 begeleidden we in **Vlaanderen 55 leertrajecten**: 37 op vraag van lokale besturen en 18 op vraag van organisaties. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren sociaal-cultureel werk, onderwijs en welzijn en gezondheid. We boden **23 leer- en coachingstrajecten** aan, waarvan 14 voor lokale besturen en 11 voor organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid.

≡ figuur 56. Aantal trajecten samenleven naar thema in Vlaanderen in 2021

Thema	Leertrajecten	Leer- en Coachingstrajecten	Totaal
Dekolonisering	1		1
Buddywerking	1		1
Toegankelijk vrijwilligerswerk	3		3
Divers personeelsbeleid	3	1	4
Toeleders in diversiteit	4		4
Cultuursensitieve zorg		2	2
Polarisering	5	2	7
Erfgoed en Diversiteit	1	7	8
Toegankelijke dienstverlening	3		3
Regierol lokale besturen	11	3	14
Omgaan met diversiteit	23	8	31
Totaal	55	23	78

In 2021 begeleidden we in **Brussel 4 leertrajecten** op vraag van socio-culturele organisaties. We boden **2 leer- en coachingstrajecten** aan voor organisaties uit de sector welzijn en gezondheid.

≡ figuur 57. Aantal trajecten samenleven naar thema in Brussel in 2021

Thema	Leertrajecten	Leer- en coachingstrajecten	Totaal
Buddywerking	1		1
Cultuursensitieve zorg		2	2
Toegankelijke dienstverlening	3		3
Totaal	4	2	6

1.6.4 Projecten

In Vlaanderen en Brussel werken we samen met partners aan innovatieve **projecten** rond samenleven in diversiteit.

Op vraag van besturen en organisaties, en mits in lijn met onze decretale opdrachten, stappen we als **partner** mee in **lokale, regionale, Vlaamse en Europese projecten**. Bijvoorbeeld: de AMIF 507-proeftuinen Sociale netwerking en participatie, het ESF 500-project Hands-on Inclusion Bootcamp Taal en communicatie, de projecten Huis van het Kind of het ESF-project Dialoog vindt oplossingen van stad Beringen en de Unie van Turkse Verenigingen (UTV), Stadspiratie. Ideeën voor Brussel van VGC of BEWOGEN Festival in Brussel.

Daarnaast initiëren we projecten, zoals bijvoorbeeld de Open Gebedshuizendag in samenwerking met Limburgse gebedshuizen en lokale besturen, E-learning Online polarisatie in samenwerking met het Hannah Arendt Instituut of Masir Avenir in Brussel.

In 2021 waren we actief in **91 projecten samenleven**, waarvan 52 op vraag van of in partnerschap met lokale besturen en 39 met organisaties.

≡ figuur 58. Aantal projecten samenleven naar thema in Vlaanderen en Brussel in 2021

Thema	Vlaanderen	Brussel	Totaal
Beeldvorming	1		1
Begeleiding jongeren	1		1
Buddywerking	1		1
Cultuursensitieve zorg	1	1	2
Dekolonisering	1		1
Participatie		1	1
Vrijetijdsaanbod inburgeraars en jongeren	1	3	4
Doorstroom arbeidsmarkt	2	3	5
Jongerenbegeleiding	3	1	4
Ouderbetrokkenheid	3		3
Divers personeelsbeleid	6		6
Levensbeschouwingen	6		7
Polarisering	7	1	8
Omgaan met diversiteit	23		23
Sociale netwerking en participatie inburgeraars	24	1	25
Totaal	80	11	91

1.7 Juridische dienstverlening

1.7.1 Helpdeskadviezen

We geven helpdeskadvies bij individuele of specifieke toepassingsvragen over het ruime vreemdelingenrecht (voornamelijk telefonisch advies) en het internationaal familierecht (voornamelijk e-mailadvies). We doen geen eerstelijns dossierbemiddeling of -begeleiding van particulieren.

In 2021 behandelden we **9 717 vragen voor juridisch advies**. Dat is een stijging met 6% ten opzichte van 2020.

Helpdeskadviezen naar regio

Het grootste deel van de helpdeskvragen is afkomstig uit de provincie Antwerpen (25%) en het Brussels Gewest (20%), gevolgd door Oost-Vlaanderen (15%), Vlaams-Brabant en West-Vlaanderen (beide 13%) en Limburg (8%).

☰ figuur 59. figuur 48. Aantal juridische helpdeskadviezen per regio van vraagsteller in 2021

Regio van vraagsteller	Aantal	Aandeel
Provincie Antwerpen	2443	25%
Brussels gewest	1911	20%
Oost-Vlaanderen	1503	15%
Vlaams-Brabant	1263	13%
West-Vlaanderen	1258	13%
Limburg	810	8%
Buiten Vlaanderen en Brussel	275	3%
Niet ingevuld	254	3%
Totaal	9717	100%

Helpdeskadviezen naar categorie vraagsteller

Het grootste aandeel van telefonische helpdeskvragen wordt gesteld door **non-profit professionals** (20%), gevolgd door profit professionals (16%) en gemeentelijke en Vlaamse overheidsprofessionals (respectievelijk 12% en 11%).

Vragen van de **betrokkenen zelf** aanhoren we in functie van gerichte doorverwijzing. Het gaat om een kort gesprek zonder verdere opvolging. Het Agentschap doet immers niet aan individuele dossieropvolging, of -bemiddeling of -begeleiding. Hetzelfde geldt voor vragen van het **ruime publiek**. Het gaat dan bijvoorbeeld om studenten of een particulier (niet de betrokkene zelf) die we niet kunnen relateren aan een professionele functie. Deze helpdeskvragen krijgen soms een andere opvolging die gericht is op het professionele werkveld. Ze geven ons immers informatie over (nieuwe) praktijktoepassingen. Dat is een essentieel, onmisbaar onderdeel van onze expertise-ontwikkeling. De nieuwe of problematische praktijktoepassingen die we via de helpdesk gemeld krijgen, onderzoeken we en verwerken we actief in ons ondersteuningsaanbod aan organisaties, besturen en voorzieningen in Vlaanderen en Brussel.

☰ figuur 60. Aantal juridische helpdeskadviezen per categorie vraagstellers in 2021

Categorieën vraagstellers	Aantal	Aandeel
Non-profit professional	1904	20%
Profit professional	1561	16%
Vlaamse overheidsprofessional	1207	12%
Gemeentelijke overheidsprofessional	1059	11%
Andere overheidsprofessional	283	3%
Vrijwilliger	155	2%
Niet ingevuld	29	0%
Betrokkene zelf	832	8%
Ruime publiek	2.687	28%
Totaal	9.717	100%

Helpdeskadviezen per sector

Het grootste deel van de helpdeskvragen wordt gesteld door professionals uit de **sectoren welzijn** (18%) en **integratie en inburgering** (10%).

≡ **figuur 61.** Aantal juridische helpdeskadviezen per sector van vraagstellers in 2021

Sector	Aantal	Aandeel
Welzijn	1717	18%
Integratie en inburgering	1027	10%
Justitie	964	10%
Werk	672	7%
Maatschappelijke integratie en asielopvang	649	7%
Binnenlands bestuur	623	6%
Onderwijs	146	1%
Gezondheid	71	1%
Cultuur, jeugd, sport	53	1%
Andere sectoren	217	2%
Niet ingevulde of geen sector	3578	37%
Totaal	9.717	100%

Top thema's (per helpdeskadvies komt soms meer dan 1 thema aan bod):

1. 79%: verblijfsrecht
2. 19%: internationaal privaatrecht
3. 14%: sociaal recht
4. 14%: burgerlijk recht
5. 8%: andere wetgeving

Top Verblijfsituaties van de personen over wie de vragen gaan:

1. 38%: persoon met voorlopig of voorwaardelijk verblijf
2. 27%: persoon met verblijf in het buitenland
3. 12%: persoon met definitief en onvoorwaardelijk verblijf.
4. 11%: vraag waarvoor de verblijfssituatie van de persoon niet relevant is
5. 10%: persoon met onwettig verblijf

Top nationaliteiten van de personen over wie de vragen gaan:

1. Afghanistan (+103% ten opzichte van 2020. De sterke stijging houdt verband met de machtsovername door de Taliban)
2. Marokko (-22% ten opzichte van 2020)
3. Turkije (+17% ten opzichte van 2020)
4. Syrië (-10% ten opzichte van 2020)
5. Verenigd Koninkrijk (+76% ten opzichte van 2020. De sterke stijging houdt verband met de Brexit.)

1.7.2 Vormingen

We organiseren een vormingsaanbod dat besturen en organisaties ondersteunt in de toepassing van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. Het aanbod bestaat uit:

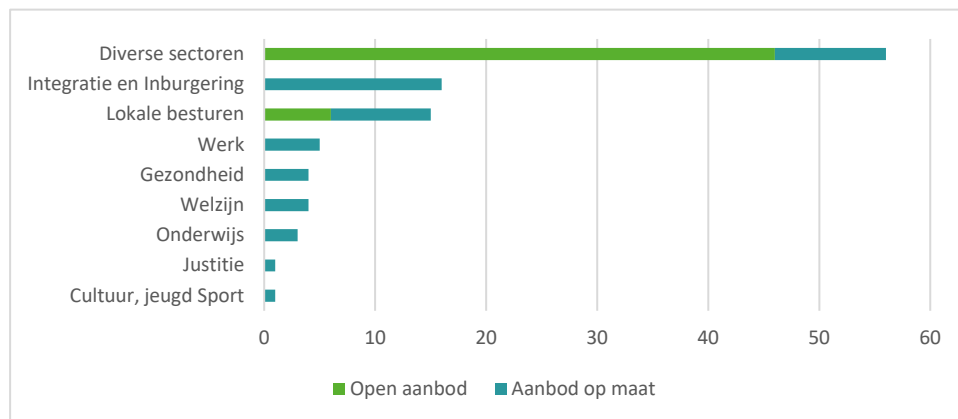
- een eigen georganiseerd open vormingsaanbod, al dan niet in samenwerking met partners.
- een extern georganiseerd aanbod, bijvoorbeeld door VVSG, Bestuursscholen en universiteiten.
- een aanbod op aanvraag en op maat van organisaties of besturen.

In 2021 gaven we **105 vormingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor **3 482 ingeschreven deelnemers** van besturen en organisaties. Dat is een stijging van respectievelijk 69% en 127% tegenover 2020. Het gaat om **89 externe vormingen** met **2 949 ingeschreven deelnemers** en **16 interne vormingen** voor **533 ingeschreven deelnemers** van organisaties uit de sector integratie en inburgering.

Van het totale aantal externe vormingen (89) zijn er:

- **52** vormingen in **open aanbod** georganiseerd voor besturen en organisaties uit diverse sectoren (2 165 ingeschreven deelnemers), **waarvan 6** vormingen in open aanbod gericht op **lokale besturen** (138 deelnemers)
- **10** vormingen op aanvraag voor **diverse** sectoren (286 deelnemers)
- **9** vormingen op aanvraag voor **lokale besturen** (144 ingeschreven deelnemers)
- **5** vormingen op aanvraag voor organisatie in de sector **werk** (103 ingeschreven deelnemers)
- **4** vormingen op aanvraag voor organisatie in de sector **gezondheid** (74 ingeschreven deelnemers)
- **4** vormingen op aanvraag voor organisaties in de sector **welzijn** (69 ingeschreven deelnemers)
- **3** vormingen op aanvraag voor organisaties in de sector **onderwijs** (49 ingeschreven deelnemers)
- **1** vorming op aanvraag voor organisatie in de sector **justitie** (47 ingeschreven deelnemers)
- **1** vorming op aanvraag voor organisatie in de sector **cultuur, jeugd en sport** (12 ingeschreven deelnemers)

≡ figuur 62. Vormingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht naar sector in 2021



1.7.3 Begeleidingen

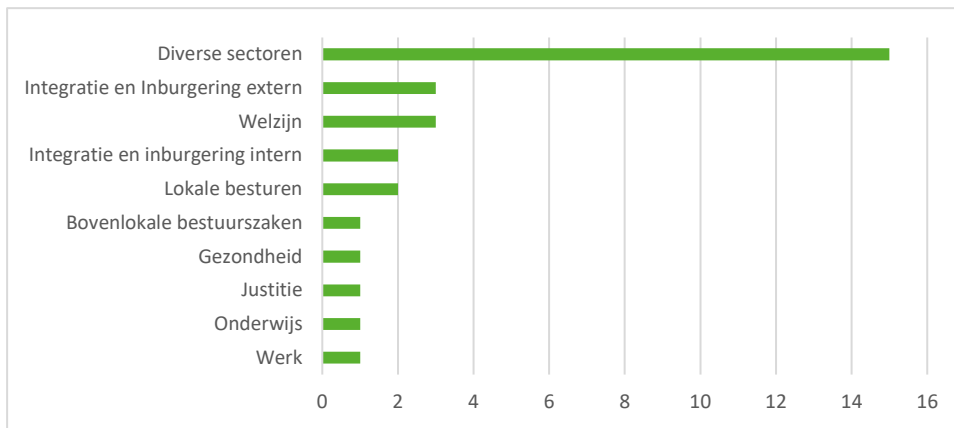
We begeleiden besturen en organisaties rond specifieke problematieken of uitdagingen zodat zij het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht concreet in hun eigen werkcontext kunnen toepassen. We werken diepgaand op knelpunten en beleidsvragen. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk.

In 2021 realiseerden we **30 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht (-17% tegenover 2020), die samen **148 activiteiten** omvatten (werksessies, publicaties en vormingen die kaderen in een begeleiding). Het gaat om:

- **5 externe en 2 interne organisatiegerichte begeleidingen** op maat van een organisatie en met inzet van diverse leervormen (o.a. advies over casussen, vorming, uitwisseling van **actuele ontwikkelingen**). Bijvoorbeeld:
 - Sinds 2021: Ondersteuning bij de implementatie van de inburgeringsvoorwaarde voor bedienaars van de erediensdienst door de nieuwe Informatie- en screeningsdienst lokale geloofsgemeenschappen
 - Sinds 2020: Afstemming van de juridische dienstverlening van het Agentschap en de stedelijke agent-schappen en hun expertisenetwerk
 - Sinds 2015: Regelmatige actua en casusbespreking op de onthaalteams van CAW Brussel
 - Sinds 2017: Structurele ondersteuning van de leerkrachten MO door het actualiseren van de lespakket-ten Verblijf van de cursus MO en door (sinds 2021) 4 online vraag- en antwoord sessies Radio vreemde-lingenrecht MO
- **10 externe problematiekgerichte begeleidingen** over een bepaalde problematiek of knelpunt op maat van één of meerdere organisaties. Hierbij zetten we diverse leervormen in (advies, uitwisseling, ondersteuning bij beleidsontwikkeling, knelpunt- of analysesnota, informatie op maat, ...). Bijvoorbeeld:
 - Sinds augustus 2021 over Afghanistan: Impact van de machtsovername door de Taliban op evacuatie en verblijfsaanvragen (webpagina 9 pagina's tekst met 32.389 paginaweergaven, diverse netwerkoverleg-gen, eigen webinar met 835 deelnemers, panelgesprek op conferentie VUB voor 50 deelnemers, ...)
 - 2021: Input op de bevraging Commissie Migratiewetboek (83 pagina's analysesnota, presentatie op hoor-zitting over de nodige krachtlijnen en bouwstenen voor een nieuw Migratiewetboek)
 - 2021: Expertise-ontwikkeling, overleg en webpagina's over nieuw Vlaams en Brussels arbeidsmarktbe-leid werknemers en beroepskaarten; over nieuwe wetgeving *intracorporate transferees*, over nieuwe wetgeving Studentenverblijf en zoekjaar na studentenverblijf; ...
 - Sinds 2020: Juridische input voor de operationalisering van het nieuwe Vlaams inburgeringsdecreet met nieuwe documenten, reglementen en richtlijnen, afstemming met VDAB, knelpuntnota Rijksregister; sinds 2021 ook ondersteuning en afstemming voor de invoering van de Brusselse inburgeringsplicht
 - Sinds 2019: Knelpuntbesprekingen Groeipakket met VUTG, Agentschap Opgroeien, en kinderrechten-werkveld
- **13 lerende netwerken** met partnerorganisaties, waarbij expertise-uitwisseling en –ontwikkeling centraal staan. Een aantal organiseren we zelf of met partners. Bijvoorbeeld:
 - Sinds 1978: Redactieraad Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht (sterk uitgebreid sinds 2020)
 - Sinds 2021: samenwerkingsverband en expertise-uitwisseling tussen het Agentschap, Burgerzaken Vlaanderen en Federale centrale autoriteit burgerlijke stand ter ondersteuning van een correcte toepas-sing van internationaal familierecht door Vlaamse gemeentelijke diensten burgerlijke stand
 - Sinds 2014: Juridische werkgroep van het Agentschap met lokale en bovenlokale experts vreemdelin-genrecht
 - Sinds 2020: Limburgse werkgroep knelpunten/casussen met gemeentelijke overheidsprofessionals en CAW Limburg
 - Sinds 2018: Netwerkoverleg intervisie Brusselse eerstelijns expert-hulpverleners

We nemen ook actief deel aan externe initiatieven zoals bijvoorbeeld: Contactvergaderingen internationale bescherming van Myria met asielinstanties; VVSG werkgroep burgerzaken met lokale besturen en DVZ;

≡ figuur 63. Begeleidingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht per sector in 2021



1.7.4 Publicaties

We ontsluiten expertise via **vrij raadpleegbare schriftelijke informatie** over het ruime vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. Die informatie wordt breed geconsulteerd en verspreid.

Onze informatieve website (www.vreemdelingenrecht.be) is een essentieel dagelijks werkinstrument voor het brede werkveld in Vlaanderen en Brussel. Onze concrete en kwaliteitsvolle info laat besturen, organisaties en voorzieningen in diverse sectoren toe om in grote mate zelfstandig wegwijs te geraken en antwoorden te vinden op hun concrete vragen over de rechtspositie van vreemdelingen.

- In 2021 waren er **3.528.179 webpagina-weergaven** (+18,50% tegenover 2020) van gemiddeld 01:28 tijd door **639.418 gebruikers** (+32,72% tegenover 2020) tijdens 1.134.044 sessies van gemiddeld 03:06 tijd, van de informatieve thematische website www.vreemdelingenrecht.be.
- We actualiseerden en publiceerden vele vaste themapagina's (o.a. arbeidsmigratie, studentenverblijf, medisch verblijf, mensen zonder wettig verblijf), vele nieuwspagina's (o.a. Afghanistan, Brexit, Corona, ...), en nieuwe rechtspraak (**386** nieuwe arresten in databank, +15% tegenover 2020, die we ook bekendmaakten via 12 mailings rechtspraak aan een 80-tal contacten).
- We verzonden **9 e-nieuwsbrieven** vreemdelingenrecht en internationaal familierecht met **116 nieuwsberichten** (met link naar nieuwspagina's op de website) en alle nieuwe wetgeving aan **5.052 abonnees** (+3% tegenover 2020).
- We verzorgden het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht**. Het gaat om 4 uitgebrachte nummers van in totaal **404 pagina's tekst**, voor een 300-tal schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare.
- We gaven schriftelijke adviezen aan de Commissie Migratiewetboek (**83 pagina's analyzenota**).
- We leverden bijdragen aan de databank VindBurgerzaken over buitenlands familierecht (7 landen); en aan het Tijdschrift Asiel- en Migratierecht.

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

T 02 205 00 50

www.integratie-inburgering.be