



Vlaanderen
is divers

STRATEGISCH PLAN 2021-2025

JAARVERSLAG 2022

24 MAART 2023

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

integratie-inburgering.be

Deel 1

Inhoud

1	Inleiding	3
<hr/>		
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	18
2.1.3	SD3: Inzetten op Nederlands en bouwen aan een sterk taalbeleid	24
2.1.4	SD4: Correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving	32
2.1.5	SD5: Binnen-en buitenlandse goede praktijken samenbrengen en een expertisecentrum uitbouwen	35
2.1.6	SD6: Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context	39
2.2	Beheersdoelstellingen	45
2.2.1	SD7: Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap	45

1 Inleiding

Na covid en alle inspanningen die ons agentschap leverde om al onze klanten te blijven helpen in die moeilijke tijden, hoopte iedereen dat 2022 rustiger zou worden. Maar die wens bleek al snel achterhaald.

Begin 2022 werden we geconfronteerd met een vluchtelingen crisis die op veel vlakken verschilt van wat we eerder meemaakten. Veel mensen uit Oekraïne ontvluchtten het land en moesten snel opgevangen worden. Ze hebben een ander profiel en juridisch statuut dan andere vluchtelingen. De Vlaamse overheid werkte een reeks maatregelen uit om de nodige crisisopvang en -begeleiding aan te bieden. Hierdoor konden we snel schakelen. We werkten een aanbod uit op verschillende gebieden: meertalige ondersteuning voor lokale besturen die mensen op de vlucht uit Oekraïne opvangen, juridische dienstverlening, inburgering, taal, verbinding en participatie.

2022 is ook het jaar waarin het nieuwe integratie- en inburgeringsdecreet in de praktijk werd gebracht. We maakten werk van de invoering van een snelle inschrijving van inburgeraars bij de VDAB, de test MO en de retributie voor de certificerende taaltest. Daarnaast was er de voorbereiding van de invoering van het netwerk- en participatietraject en het betalend maken van inburgering in 2023.

Tegelijkertijd waren we volop bezig met de start van Plan Samenleven. We selecteerden 10 van de 24 acties van het Plan die vallen binnen onze expertise rond taal, verbinding en participatie. De ondersteuning die we lokale besturen op deze terreinen bieden, kreeg concreet vorm.

Een andere grote uitdaging was het in voege treden van de verplichte inburgering in het Brussels Gewest. Inburgeraars kunnen er kiezen voor een Frans- of Nederlandstalig aanbod. Dat betekent onder meer dat we extra inzetten op werving.

Ook op andere vlakken zaten we niet stil. Zo werkten we achter de schermen onder andere aan de verdere ontwikkeling van online lesmateriaal voor de cursus maatschappelijke oriëntatie, de digitalisering van producten en diensten en een kwaliteitskader voor expertise-ondersteuning over de rechtspositie van vreemdelingen.

Dit alles konden we enkel realiseren dankzij een sterke ploeg geëngageerde medewerkers. Ik ben ongelofelijk trots op hun getoonde inzet en flexibiliteit. Samen zorgen we ervoor dat inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, organisaties en vele anderen kunnen rekenen op de diensten van het Agentschap.

In dit jaarverslag vindt u de uitvoeringsrapportering van het ondernemingsplan 2022: de status van onze beleids- en beheersdoelstellingen en onze kerncijfers. Zo krijgt u een transparant beeld van het Agentschap in volle verandering.

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 2022.

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 2021 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 krijgen ze 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 project Release decreet en het programma digitalisering. Er is een nauwe samenwerking met het Agentschap Binnenlands Bestuur, de stedelijke agentschappen Atlas en Amal (voorheen IN-Gent) en het Huis van het Nederlands Brussel. We maakten een gezamenlijke *release*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 behalen van de symbolische drempel van minder dan 1.000 inburgeraars die langer dan 6 maanden wachten op de start van de lessen of een inschrijving in de cursus MO en het monitoren van langlopende inburgeringstrajecten. Een cijferrapport over onze dienstverlening inburgering is opgenomen in deel 2.

Acties MO

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Door de periodieke monitoring van kritische prestatie-indicatoren waren er in 2022 voldoende cursusplaatsen. Het aanbod voldeed globaal ruim aan de vraag.</p> <p>Door gerichte acties is de vooropgestelde target behaald: minder dan 1.000 inburgeraars wachten na ondertekening van het inburgeringscontract langer dan 6 maanden op de start van de lessen of een inschrijving in een cursus MO. Het gaat onder meer om de uitbouw van een dashboard Planning MO, de organisatie van fysieke cursussen voor inburgeraars die minder of niet digitaal vaardig zijn, de nauwe opvolging van inburgeraars met de status 'geen passend aanbod', de inzet op adequate dossieropvolging door de trajectbegeleiders, de verhoging van de toegankelijkheid van en de gerichte toeleiding naar de vrijstellingstoets MO.</p> <p>In het verbetertraject is de focus gelegd op het uitwerken van de logistieke randvoorwaarden (aantal leslokalen en inrichting leslokalen), de personele randvoorwaarden (flexibele inzet leerkrachten) en de technisch-digitale randvoorwaarden (Google for Education, Chromebooks) en het differentiëren van de toeleiding en screening van inburgeraars.</p>
Mijlpaal 1	De planning MO 2022-2023 gaat uit van een evenwicht tussen de instroom van eerste inburgeringscontracten en de uitstroom van inburgeraars die geslaagd zijn voor MO.

Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Gerichte acties zijn ondernomen ten aanzien van inburgeraars die langer dan de aanvaardbare termijn (meer dan 6 maanden na de ondertekening van het inburgeringscontract) wachten op een inschrijving in het aanbod MO.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het verbetertraject voor het optimaliseren van de procesinrichting MO is gecontinueerd. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar (1) de personele, logistieke en technisch-digitale randvoorwaarden en (2) de screeningsinstrumenten en -methodieken voor de toeleiding naar een gedifferentieerd aanbod MO en voor de geïntegreerde intake.
Status mijlpaal 3	Op schema

Project lopende inburgeringstrajecten

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Voor de opvolging van de lopende trajecten ontvangen trajectbegeleiders maandelijks ondersteuningslijsten met inhoudelijke feedback en opdrachten. Andere ondernomen acties zijn: de optimalisering van de huidige KBI en interne sensibilisering. In het verbetertraject is een helpdesk geïnstalleerd en geïntegreerd in de bestaande helpdesk KBI. De caseloofoefening is afgewerkt. De helpdesk focust verder op het activeren van langlopende trajecten, in functie van caseloadbeheersing. Het procesboek TB is operationeel en wordt up-do-date gehouden.
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. Bijvoorbeeld: het aanleveren van ondersteuningslijsten met inhoudelijke feedback en opdrachten.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het verbetertraject voor het optimaliseren van de procesinrichting TB (trajectbegeleiding) is opgestart. Bijzondere aandacht gaat hierbij naar (1) het installeren van een permanente helpdesk, (2) de caseloadbeheersing en (3) het beheer en up-to-date houden van het procesboek TB.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Release decreet

Project status	Op schema
Toelichting	Het releaseplan is in samenspraak met de stedelijke agentschappen Atlas en Amal (voorheen IN-Gent), het Huis van het Nederlands Brussel, ABB en het kabinet opgemaakt. De geplande <i>releases</i> in 2022 zijn uitgerold. Het gaat om de inschrijving bij de VDAB, de operationalisering van de test MO en de invoering van de retributie certificerende taaltest. Naar aanleiding van het besluit van de Vlaamse Regering van 7 oktober 2022, is de operationele planning aangepast conform de nieuwe implementatiedata. Een intern en extern communicatieplan is opgemaakt. Bij elke release zijn medewerkers, klanten en partners geïnformeerd over de wijzigingen in de werking. Zo waren er bijvoorbeeld webinars op maat voor lokale besturen en is gerichte informatie ontsloten via de website van het Agentschap.

Mijlpaal 1	Een releaseplan voor de graduele invoering van de nieuwe regelgeving inburgering is opgemaakt en uitgevoerd. We doen dit in samenspraak met de stedelijke agentschappen Atlas en Amal (voorheen IN-Gent), het Huis van het Nederlands Brussel, ABB en het kabinet.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Per release is er een gerichte communicatie over de wijzigingen naar medewerkers, klanten en partners.
Status mijlpaal 2	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: de familiale situatie, competenties, ervaringen en toekomstplannen. We werken aan de hefboven die hiervoor nodig zijn: de differentiatie van het inburgeringstraject en de begeleiding, plus het persoonlijk inburgeringsplan (PIP). De officiële inburgeringsdocumenten passen we conform de gewijzigde regelgeving aan.

Project Differentiëren inburgeringstraject en begeleiding

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>De indicatoren voor de monitoring (van de impact) van het gewijzigde inburgeringstraject zijn bepaald en gevalideerd. Het gaat bijvoorbeeld om: het aantal pijlers opgenomen in het inburgeringscontract, het aantal afgelegde testen en vrijstellingstoetsen MO, het aantal personen ingeschreven bij VDAB. De bouw van queries, nodig om deze data uit de huidige KBI te generen, is opgestart.</p> <p>We differentiëren op vlak van leren en begeleiden. Hiertoe zijn vier klantprofielen gedefinieerd. Aan elk profiel wordt een traject (specifieke dienstverlening) en begeleiding op maat gekoppeld (cfr. massamaatwerkproductie). De bestaande oriëntatiekaders TB, MO en NT2 zijn geïntegreerd tot één geheel. Het oriëntatiekader bevat een geheel van variabelen waarmee een trajectbegeleider de zelfredzaamheid, de leervaardigheid en het toekomstperspectief van de inburgeraar in kaart kan brengen. De nodige tools hiervoor, zoals bijvoorbeeld een detectievragenlijst, zijn opgemaakt.</p> <p>Bij elke release worden de bijbehorende inburgeringsdocumenten (bijvoorbeeld het inburgeringscontract, de reglementen MO en NT2) aangepast of opgemaakt, vertaald in 16 talen en ter beschikking gesteld.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn minimale kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren bepaald voor de monitoring van het inburgeringstraject.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een oriëntatiekader waarmee trajectbegeleiders een onthaal- en begeleidingstraject op maat kunnen maken. Dat kader vertrekt vanuit gedefinieerde klantengroepen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De decretaal bepaalde inburgeringsdocumenten zijn aangepast of opgemaakt, vertaald, beschikbaar in KBI en klaar voor graduele ingebruikname vanaf 1 maart 2022.
Status mijlpaal 3	Op schema

Project Persoonlijk inburgeringsplan

Project status	Tijdelijk stopgezet
Toelichting	Naar aanleiding van de aangepaste releaseplanning en in afstemming met de ontwikkeling van een klantenportaal binnen het programma digitalisering, is het project tijdelijk stopgezet. De oplevering van het persoonlijk inburgeringsplan wordt gekoppeld aan de inwerkingtreding van het klantenportaal .
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	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 2	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 2	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 3	Het persoonlijk inburgeringsplan is getest, bijgestuurd en klaar voor ingebruikname vanaf 1 januari 2023.
Status mijlpaal 3	Tijdelijk stopgezet

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.

Project Inhoudelijk programma MO

Project status	Vertraging
Toelichting	De ontwikkeling van een digitale handleiding voor leerkrachten MO loopt vertraging op. Redenen zijn: het uitstel van de opstart van de validatiecommissie die de onderwijsdoelen zal evalueren en valideren, plus de verschuiving van de invoering van de procesevaluatie naar 1 maart 2023 in de aangepaste releaseplanning voor de graduele invoering van de nieuwe regelgeving inburgering. Ook de ontwikkeling van een digitaal handboek voor cursisten loopt vertraging op. De voortgang is namelijk gekoppeld aan de resultaten van het project Online leren in MO, waarvan de oplevering voorzien is in 2023.
Mijlpaal 1	Er is een digitale handleiding voor leerkrachten MO, in functie van de standaardtest MO. De handleiding bestaat uit: een toelichting van de onderwijsdoelen, de procesevaluatie, online leren en de verschillende werkvormen.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Het inhoudelijk programma MO is omgezet naar een digitaal handboek.
Status Mijlpaal 2	Vertraging

Project Nieuwe werkvormen MO

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>Vanuit het leervermogen van cursisten zijn profielen voor de verschillende werkvormen MO opgemaakt. Een proeftuin voor de werkvorm zelfstudie is opgestart. De andere werkvormen zijn in conceptfase.</p> <p>De screening van digitale vaardigheden is geoptimaliseerd en geïmplementeerd. Een screeningshulpmiddel is geïntroduceerd in afwachting van de effectieve screeningstool. De oplevering van de screeningstool, die met verschillende partners wordt uitgewerkt, is voorzien in 2023. De voorstellen om de digitale vaardigheden te verhogen, zijn in kaart gebracht en worden in 2023 op basis van de resultaten van de screening in praktijk gebracht.</p>
Mijlpaal 1	Een beheersbaar aantal nieuwe vormen en combinaties van werkplekieren, digitaal leren en klassikaal leren is uitgewerkt. Hierbij wordt onder andere rekening gehouden met het leervermogen van inburgeraars.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De korte opleiding 'digitale vaardigheden en gebruik van Chromebooks in functie van MO' is geëvalueerd. Samen met (nieuwe) partners is onderzocht hoe we vanuit verschillende sectoren nog beter kunnen inzetten op het digitaal vaardiger maken van inburgeraars.
Status Mijlpaal 2	Vertraging

AMIF-Project Online leren in MO

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>Het online lesmateriaal en de digitale content (zelfstudiepakket, leerpaden) zijn ontwikkeld conform de onderwijsdoelen MO en zullen we inzetten in de verschillende werkvormen MO (online en blended leren). Het basispakket is beschikbaar in 4 talen: Nederlands, Frans, Engels en Arabisch. De verdere uitbreiding naar 25 talen is voorzien in het voorjaar 2023.</p> <p>Een proeftuin zelfstudie in het Engels met het basispakket op het leerplatform is georganiseerd. 38 inburgeraars doorliepen de modules van het zelfstudiepakket. De leerkracht volgde de voortgang op via een dashboard.</p> <p>Een vormingstraject voor MO-leerkrachten en ondersteuners van de 3 agentschappen is georganiseerd. De didactische handleiding inzake online en blended didactiek is ontsloten.</p> <p>Een business case voor een didactische cel voor het permanente onderhoud van het basispakket is opgeleverd. Daarin zijn de kernprocessen omschreven voor de duurzame inzet en updating van de content, het beheer van het les- en testplatform en de ondersteuning van de gebruikers. De hiervoor nodige mensen, middelen en structuur zijn uitgetekend.</p>
Mijlpaal 1	Er is een basispakket MO, vertaald naar 25 talen.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er heeft een proeftuin zelfstudie in het Engels plaatsgevonden met het basispakket op het leerplatform.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Mijlpaal 3 Er is een didactische handleiding online en blended leren en VTO-aanbod voor leerkrachten om te werken met het basispakket.

Status mijlpaal 3 Gerealiseerd

Mijlpaal 4 Er is een business case voor een didactische cel voor het permanente onderhoud van het basispakket.

Status mijlpaal 4 Gerealiseerd

Acties geïntegreerde trajecten MO en NT2

Acties status Op schema

Toelichting De analyse van het profiel van de (potentiële) doelgroep is opgestart.

Mijlpaal 1 Er wordt geëxperimenteerd met geïntegreerd aanbod MO en NT2 voor inburgeraars die langer dan 6 maanden geen passend aanbod MO aangeboden kregen.

Status mijlpaal 1 Op schema

Acties Planning en organisatie MO

Acties status Op schema

Toelichting In de **verbreding van het behoefteplan en de planning MO** is qua methodiek ingezet op online en fysieke werkvormen. Een voorbeeld hiervan is de proeftuin zelfstudie. De verdere verbreding vanuit de leerprofielen van cursisten en de screening van digitale vaardigheden is voorzien in 2023.

De logistieke **randvoorwaarden** (aantal leslokalen en inrichting leslokalen), technisch-digitale randvoorwaarden (Google for Education, Chromebooks) en de impact op het niveau van de regiowerking zijn in kaart gebracht en worden continu opgevolgd. Bijsturingen zijn steeds gericht op duurzaamheid, administratieve vereenvoudiging en uniformering van de werking.

Er is een **nauwere samenwerking met de stedelijke agentschappen**. Zo stellen we de laatste vrije cursusplaatsen MO open voor elkaars cursisten en organiseren we MO voor kleine taalgroepen centraal zodat cursisten van alle agentschappen kunnen deelnemen. De mogelijkheid wordt onderzocht om leerkrachten MO over de agentschappen heen in te zetten.

Mijlpaal 1 Het behoefteplan en de planning MO zijn verbreed qua methodiek (nieuwe werkvormen) en digitale vaardigheden.

Status mijlpaal 1 Op schema

Mijlpaal 2 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 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. Deze zijn opgenomen in een ondertekende samenwerkingsovereenkomst. De gezamenlijke proeftuinen 'geïntegreerde intake VDAB en OCMW' zijn opgestart.

Acties Economische zelfredzaamheid

Acties status	Op schema
Toelichting	<p>De samenwerkingsovereenkomst, opgemaakt conform de decretale vereisten inzake rol- en taakafspraken, is goedgekeurd door de raden van bestuur van de 3 agentschappen en de VDAB. Op 19 december 2022 is de overeenkomst ondertekend. In 2022 sloot VVSG aan op het Vlaams Overleg Werk en Inburgering in functie van afstemming met OCMW 's. De samenwerkingsovereenkomst wordt vertaald in regionale actieplannen (binnen de 6 maanden na ondertekening van de samenwerkingsovereenkomst). Goede praktijken zijn tussen de regio's gedeeld.</p> <p>Om de voortgang van de doelstellingen halfjaarlijks te meten, is een set van indicatoren uitgeschreven. Een eerste meting vond plaats.</p> <p>De elektronische uitwisseling met VDAB is in kaart gebracht. Een gap-analyse is opgemaakt. De ervaringen vanuit de lopende proeftuinen met VDAB en OCMW zijn hierin meegenomen. De agentschappen zetten in 2022 alle nodige stappen om de uitwisseling met VDAB te optimaliseren (technische aanpassingen, protocollen, ...). De analyse wordt na afloop van de proeftuinen in 2023 hernomen.</p> <p>Het Agentschap tekende in op een tender diploma-erkenning van VDAB. Dat wordt in 2023 in regio Oost-Vlaanderen in uitvoering gebracht. In 2023 gaan we na of een structurele samenwerking inzake het begeleiden van werkzoekenden (niet-inburgeraars) bij de procedure tot gelijkschakeling of erkenning van hun diploma mogelijk is.</p> <p>Het Agentschap neemt als partner deel aan de stuur- en conceptgroep van het project 'Vervolgtraject na Inburgering'. Een projectmanager is aangesteld en zal in 2023 dit project meer vorm geven.</p>
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	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De samenwerkingsovereenkomst met VDAB is regionaal vertaald in actieplannen.
Status Mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Er is een gap-analyse over de gegevensuitwisseling met VDAB en een plan van aanpak om de uitwisseling te verbeteren. Hierbij is rekening gehouden met de opgedane ervaring in de proeftuinen.

Status Mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	De verwachtingen inzake het begeleiden van werkzoekenden (niet-inburgeraars) bij de procedure tot gelijkschakeling of erkenning van hun diploma zijn uitgeklaard.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Het Agentschap neemt deel aan de conceptgroep van het Atlas-project 'Vervolgtraject na inburgering'.
Status mijlpaal 5	Op schema

Project Proeftuin geïntegreerde intake VDAB en OCMW

Project status	Op schema
Toelichting	In het werkingsgebied van het Agentschap zijn zes proeftuinen 'geïntegreerde intake' in verschillende steden en gemeenten opgestart. De sociale dienstverlening (OCMW) van de lokale besturen in kwestie zijn in een aantal proeftuinen betrokken. De proeftuinen worden geëvalueerd in maart 2023. Een tussentijdse evaluatie en bijsturing van werkwijze en instrumenten is gerealiseerd. In een lerend netwerk voor betrokken medewerkers organiseerde het agentschap vijf uitwisselingsmomenten.
Mijlpaal 1	Een werkwijze en instrumenten (voor de inburgeraar en de medewerker) voor een geïntegreerde intake met VDAB en OCMW zijn in onderlinge afstemming ontwikkeld en uitgetest in proeftuinen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De 3 agentschappen organiseren voor hun betrokken medewerkers een lerend netwerk voor kennisdeling over het verloop van de proeftuinen.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

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

Vanaf 1 januari 2023 wordt het netwerk- en participatietraject een volwaardig onderdeel van het inburgerings-traject. 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 geïntegreerd aan de ondersteuning van de inburgeraar, het lokaal bestuur en de medewerkers van het Agentschap.

Project Netwerk- en participatietraject

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Om de start van het netwerk- en participatietraject succesvol en kwaliteitsvol te laten verlopen, verleenden we informatie, advies, ondersteuning en expertise aan lokale besturen bij het ontsluiten van hun aanbod en het opnemen van hun regisseursrol.</p> <ul style="list-style-type: none">• Via mijnbuddy.be registreerden zich 472 kandidaat-buddy's. We staan in voor de opvolging en brengen hen in contact met de lokale besturen.• Er is een toolkit met filmpjes, foto's, posters, interviews en beelden voor sociale media die lokale besturen kunnen inzetten om kandidaat-buddy's warm te maken en hen aan te zetten om zich als buddy te engageren. Deze is in januari 2023 gelanceerd.• Gezien de verschuiving van de start van het netwerk- en participatietraject naar 1 januari 2023, zijn bijkomende wervingsacties verschoven naar 2023.• Om te komen tot voldoende aanbod en een aanbod dat aansluit bij de noden van inburgeraars, lanceerde Europa WSE eind december 2022 een oproep om binnen de referentieregio's van lokale besturen via organisatienetwerken te werken aan een divers aanbod aan participatie-initiatieven.<ul style="list-style-type: none">• We participeren aan deze organisatienetwerken en brengen er data in over bijvoorbeeld de grootte van de doelgroep voor het participatie- en netwerktraject in de referentieregio. Werknemers of vrijwilligers worden warm gemaakt om zich als buddy te engageren.• Op 13 december 2022 werkten we mee aan een informatieve webinar voor lokale besturen over de start van de vierde pijler, i.s.m. ABB en WSE Europa.• Alle relevante info voor het participatietraject over het participatie- en netwerktraject bundelen we op onze website.• De oplevering van het ondersteuningspakket voor vrijwilligers is verschoven naar het voorjaar 2023. Het gaat om een digitale versie van het draaiboek buddywerkingen en vormingen voor buddy's.• In afwachting van het digitaal aanbodplatform waarop inburgeraars vanaf september 2023 participatie-initiatieven kunnen zoeken, is een eerste overzicht gemaakt van participatie-initiatieven. De trajectbegeleider kan deze info delen met de inburgeraar.
Mijlpaal 1	Er is een tweede campagne gevoerd naar de bevolking om mensen en organisaties aan te zetten om buddy te zijn of een rol te spelen in de vierde pijler van het inburgeringstraject.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is een digitaal matchingplatform ontwikkeld zodat mensen die buddy willen worden, zich kunnen registreren en gematcht worden met een lokaal initiatief.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een lerend netwerk opgezet voor lokale besturen om hen te ondersteunen in het opnemen van hun taak om het aanbod voor het participatietraject te ontsluiten.

Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een ondersteuningspakket uitwerkt voor professionals en vrijwilligers die betrokken zijn bij de buddywerkingen.
Status mijlpaal 4	Vertraging
Mijlpaal 5	Er is een voorlopige tool ontwikkeld om het aanbod voor het participatietraject Vlaanderenbreed te ontsluiten, in eerste instantie voor de inburgeraars en trajectbegeleiders. Dit in afwachting van een definitieve digitale tool die in 2023 samen met de andere agentschappen ontwikkeld wordt.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd

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	<p>De digitale standaardtest MO is uitgebreid met 8 bijkomende talen. We bieden de test aan in 25 talen.</p> <p>In samenwerking met de stedelijke agentschappen en in afstemming met het ABB is een draaiboek ontwikkeld. Dat draaiboek bevat afspraken voor uniforme registraties en aanpak van het testmoment, een procesflow voor technische problemen, een evaluatiereglement met testregels en een BLC-procedure met de oprichting van een BLC-commissie.</p> <p>Er zijn onder begeleiding van de onderwijsinspectie beoordelingscriteria ontwikkeld om de kernvaardigheden binnen de onderwijsdoelen in de cursus MO te evalueren. Die criteria voldoen aan de voorgeschreven eisen. Er is een kader voor leerkrachten MO om deze criteria te hanteren bij de evaluatie van cursisten. Het leer- en ontwikkelaanbod voor leerkrachten MO is voorbereid en wordt in 2023 in praktijk gebracht. De procesevaluatie start op 1 maart 2023.</p> <p>De afname van de standaardtest MO is gestart op 28 maart 2022.</p> <p>De voorbereiding van de evaluatie van de eerste reeks testafnames MO is afgerond.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een klantenbevraging is opgesteld. • Gewenste monitoringsdata zijn in kaart gebracht. • Een Q&A voor de bijsturing van de testcentra is georganiseerd. • Richtlijnen zijn aangescherpt.
Mijlpaal 1	De standaardtest MO is in 8 bijkomende talen vertaald.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

1 BLC: beperkte leercapaciteit

Mijlpaal 2	In samenwerking met de zusteragentschappen en het ABB zijn (technische, praktische en inhoudelijke) 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	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er zijn onder begeleiding van de onderwijsinspectie beoordelingscriteria ontwikkeld die voldoen aan de eisen inzake betrouwbaarheid, validiteit en transparantie. Leerkrachten MO van de 3 agentschappen hanteren deze criteria bij de procesevaluatie van cursisten MO.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	De afname van de standaardtest MO start vanaf 28 maart 2022.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	De evaluatie van de eerste reeks testafnames MO is voorbereid.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd

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

Acties status	Op schema
Toelichting	Naar aanleiding van het besluit van de Vlaamse Regering van 7 oktober 2022, is de operationele planning aangepast conform de nieuwe implementatiedata. De datum van invoering van de retributie is verschoven naar 1 september 2023. We starten in het huidige cliëntvolgsysteem (KBI) en de MBP-Betaalmodule.
Mijlpaal 1	Op schema
Status mijlpaal 1	Samen met het ABB is de praktisch/inhoudelijke vertaalslag gemaakt van de regelgeving in het BVR.
Mijlpaal 2	De monitoring van de impact van het betalend maken van inburgering is voorbereid.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een gebruiksvriendelijke digitale betaalmodule en handleiding voor het (gefaseerd) innen van retributie.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	De werkwijze 'innen retributie' is gemonitord, (tussentijds) geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	De digitale tools (o.a. betaalmodule, klantvolgsysteem, boekhouding) zijn op elkaar afgestemd.
Status mijlpaal 5	Op schema

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 huidige KBI

Project status	Op schema
Toelichting	<p>De elektronische uitwisseling met VDAB is in kaart gebracht. De drie agentschappen hebben alle stappen gezet tot optimalisatie van de gegevensuitwisseling.</p> <p>Rond de verplichte inburgering in Brussel zijn de nodige analyses uitgevoerd en alle gewenste programmeringen in de huidige KBI in productie gebracht.</p> <p>Met betrekking tot het gewijzigde decreet zijn de analyse uitgevoerd en is het implementatieplan afgestemd op de releasedata. Per release zijn de nodige programmeringen in de huidige KBI in productie gebracht.</p>
Mijlpaal 1	De elektronische uitwisseling met VDAB is geoptimaliseerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
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	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Wijzigingen voortvloeiend uit de verplichte inburgering in Brussel zijn in KBI geïmplementeerd.
Status Mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een bijkomende analyse van de impact van het nieuwe inburgeringstraject op KBI en een bijgestuurd stappenplan voor implementatie van hieruit voortvloeiende wijzigingen.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Een eerste en tweede reeks wijzigingen voortvloeiend uit het nieuwe inburgeringstraject zijn in KBI geïmplementeerd.
Status mijlpaal 5	Op schema

Project KBI 2022

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Het project 'Gentle' in Salesforce met als onderdeel KBI is gegund. De Minimal Viable Product is opgeleverd.
Mijlpaal 1	Het bestek is opgemaakt en kandidaten zijn geselecteerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een gunning van Salesforce voor de implementatie van de nieuwe KBI.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een Minimal Viable Product in Salesforce.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

OD 1.9 We organiseren een traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Sinds maart 2022 veroorzaakt de oorlog in Oekraïne een grote humanitaire crisis. De Oekraïense vluchtelingen-crisis verschilt qua aantallen, snelheid van aankomst en het profiel van de vluchtelingen sterk van eerdere vluchtelingen-crisissen. Het groot aantal tijdelijk beschermden brengt heel wat uitdagingen mee voor het Vlaams integratie- en inburgeringsbeleid.

Bij het begin van de crisis is er een eerste reeks maatregelen uitgewerkt om te voldoen aan de eerste crisis-opvang en -begeleiding. Hierdoor konden we snel schakelen en een specifiek voortraject uitwerken. De opzet was om met een alternatief aanbod snel en laagdrempelig de eerste handvaten aan de vluchtelingen aan te reiken, zodat ze met de essentiële informatie zelf aan de slag kunnen. Door een aanbod op maat van het unieke statuut 'tijdelijk beschermden uit Oekraïne' te ontwikkelen, waren we in staat om de druk op de reguliere werking te vrijwaren.

Programma Oekraïne – Acties Traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>De informatiesessies, op maat van de meest urgente noden en vragen van de tijdelijk beschermden, zijn in maart 2022 gestart. De sessies worden in het Oekraïens en in het Russisch gegeven. Er worden geen sessies in het Engels gegeven wegens geen interesse van de doelgroep.</p> <p>De individuele begeleidingen zijn in mei 2022 gestart. De procesflow van de intake en toelidingen zijn met de relevante reguliere voorzieningen afgetoetst.</p> <p>Er zijn wekelijkse en maandelijkse interne en externe rapporteringen. Om de werking te monitoren en te sturen, op basis van interne en externe data, is een nieuw dashboard ontwikkeld.</p> <p>Een cijferrapport over het traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne is opgenomen in deel 2.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn informatiesessies in het Oekraïens, Russisch en Engels. Hierbij ligt de focus op een toelichting over de essentiële rechten en plichten, over het aanbod van reguliere voorzieningen en ondersteunende organisaties en op het beantwoorden van de meest urgente vragen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een individuele intake en begeleiding in het Oekraïens, Russisch en Engels. Hierbij ligt de focus op het in kaart brengen van hulpvragen, een eerste oriëntatie naar reguliere voorzieningen en de toeliding van minderjarigen naar onderwijs.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er zijn afspraken met reguliere voorzieningen gemaakt over de inhoud van de intake en de doorverwijzing naar hun aanbod.
Status Mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is monitoring en rapportage over deze specifieke doelgroep.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

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 7 doelstellingen met **24 acties**.

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 concept en de contouren van het Plan Samenleven werden op 8 oktober 2021 meegedeeld aan de Vlaamse Regering. Het plan richt zich naar de 28 lokale besturen waar minstens 7.500 personen van niet-EU herkomst (EU15) wonen. Hiervan liggen 26 lokale besturen in het werkingsgebied van het Agentschap. Andere lokale besturen kunnen samenwerken of zich aansluiten zodat ze het aantal van 7.500 bereiken. Via de projectoproep 'Ondersteuning van lokale besturen in het kader van samenleven in diversiteit: Plan Samenleven', zoals goedgekeurd op 1 april 2022 door de Vlaamse Regering, kunnen lokale besturen van 2022 tot en met 2024 financiële én inhoudelijk ondersteuning krijgen.

Het 'Plan Samenleven' heeft een impact op de vier doelstellingen waaraan we werken.

OD 2.1 We verzekeren de dienstverlening samenleven

Parallel met de invoering van het Plan Samenleven evalueren we 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

Acties status	Op schema
Toelichting	Het huidige aanbod is geanalyseerd op basis van lopende engagementen in 2022. Een dienstverleningsmodel voor toekomstige leervragen is uitgewerkt. Dat dienstverleningsmodel bepaalt op welke manier we onze klanten (met lokale besturen als prioritaire partners) zullen ondersteunen rond taal, verbinding en participatie. In 2023 zal ons aanbod vorm krijgen binnen dit dienstverleningsmodel. Een tevredenheidsmeting over de dienstverlening bij lokale besturen is uitgevoerd. De resultaten worden opgenomen in de operationalisering van het dienstverleningsmodel.
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

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 gelijkkansenbeleid. 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 en een netwerk van lokale integratiemedewerkers. We gaan in overleg en werken samen met de besturen, VVSG en ABB.

Project Product- en dienstenportfolio

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>In 2022 lag de focus in de afstemming met lokale besturen, VVSG en ABB vooral op het goed begeleiden en ondersteunen van de opstart en de uitrol van Plan Samenleven. Dat wordt in 2023 verdergezet.</p> <p>Wat een kwaliteitsvolle en klantgerichte ondersteuning betekent, is bepaald. Indicatoren om de tevredenheid over onze ondersteuning te meten, zijn vastgelegd.</p> <p>Een nulmeting is uitgevoerd over de tevredenheid van lokale besturen over onze diensten en producten.</p> <p>Intern is een nieuwe organisatiestructuur neergezet die beter aansluit bij het nieuwe dienstverleningsmodel.</p> <p>Een compact open leeraanbod voor lokale besturen en organisaties is opgenomen in de vormingskalender van het najaar 2022. De vormingskalender 2023 is opgesteld.</p>
Mijlpaal 1	Er is omschreven wat een kwalitatieve ondersteuning van typen lokale besturen betekent in de praktijk. Dit in overleg met lokale besturen, VVSG en ABB.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Rol- en taakafspraken over de ondersteuning van lokale besturen zijn opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VVSG.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Er is een grondige analyse van de behoeften van lokale besturen.
Status mijlpaal 3	Vertraging
Mijlpaal 4	Er is een gefaseerd plan van aanpak, gekoppeld aan de vereiste investeringen, voor de ontwikkeling en implementatie van nieuwe producten en diensten.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Een beperkt aantal producten en diensten per type lokaal bestuur is uitgewerkt.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	Er is een eerste set van 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 6	Vertraging
Mijlpaal 7	Er is een digitaal aanbod (webinars, e-learnings en lerende netwerken) voor alle lokale besturen, beschikbaar gesteld via een regio-overschrijdende vormingskalender.
Status mijlpaal 7	Gerealiseerd

Project Netwerken Samenleven en Inburgering

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>In 2022 lag de focus in de afstemming met VVSG vooral op het goed begeleiden en ondersteunen van de opstart en de uitrol van Plan Samenleven. Dat wordt in 2023 verdergezet.</p> <p>Wat betreft de rolverdeling inzake de uitbouw van netwerken voor lokale integratiemedewerkers, wordt afgestemd met VVSG. Er is een overzicht van netwerken waarbij het Agentschap betrokken is.</p> <p>Er is een plan van aanpak voor de verdere uitrol van de verschillende netwerkenformats van het Agentschap, waaronder de netwerken voor lokale integratiemedewerkers, regionale netwerken, een Vlaamse inspiratie-dag en centrale themanetwerken. Er wordt een strategie bepaald voor externe communicatie en interne informatiedoorstroom.</p> <p>Het Agentschap participeert ook aan het VVSG-netwerk voor centrumsteden.</p>
Mijlpaal 1	Er is tussen het Agentschap en de VVSG een duidelijke rolverdeling inzake de uitbouw van netwerken voor lokale integratiemedewerkers. Afspraken zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is een plan van aanpak voor het gefaseerd opzetten van online en offline lerende netwerken voor lokale integratiemedewerkers.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Het Agentschap participeert aan het VVSG-netwerk voor centrumsteden.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

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

Het Plan Samenleven zet in op 7 doelstellingen met 24 acties. Het gaat om acties met een meetbare impact, een groot bereik, waarvan het succes al bewezen is en die meteen inzetbaar zijn. Lokale besturen kunnen de acties zelf inhoudelijk invullen.

Vanuit de Vlaamse overheid worden de 28 prioritaire gemeenten en intergemeentelijke samenwerkingen ondersteund met werknemers van de verschillende agentschappen en extra middelen. Samen met ABB en VVSG werken we aan de graduele invoering van het plan.

Project Ondersteuning robuuste projecten

Project status	Op schema
Toelichting	<p>We selecteerden 10 acties die vallen binnen onze expertise over taal, verbinding en participatie, namelijk: lokaal actieplan polarisatie, oefenkansen Nederlands, sociaal netwerk nieuwkomers versterken (niet subsidiabel binnen Plan Samenleven – opgenomen in het participatietraject), in contact brengen met sport, brug leggen naar onderwijs, opleiden in omstaandersprincipe, sociale mix in scholen bevorderen, in contact met jeugdwerk (niet subsidiabel binnen Plan Samenleven), in contact met cultuur.</p> <p>Zowel op het terrein als bovenlokaal maken we afspraken met de verschillende partners (o.a. VVSG, Inter, Demos, ...). Lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingsverbanden die intekenden op het Plan Samenleven kunnen voor elk van de 10 acties gratis rekenen op ondersteuning op maat en op het terrein.</p> <p>Een visie op kwaliteitsvol en klantgericht werken en indicatoren om de vooropgestelde criteria en de tevredenheid te monitoren, zijn bepaald.</p> <p>De afspraken met de verschillende besturen bekrachtigen we in een overeenkomst.</p>
Mijlpaal 1	Afspraken over de gezamenlijke inzet op de ondersteuning van de geselecteerde acties 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 Integratie en Inburgering, partnerorganisaties en de betrokken beleidsdomeinen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is bepaald in welke van de 24 acties we ondersteuning kunnen bieden. De keuze is gebaseerd op onze decretale kerntaken en opgebouwde expertise.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een beperkt aantal producten en diensten is gekoppeld aan de geselecteerde acties (cf. massamaatwerkproductie).
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een overeenkomst tussen het Agentschap en lokale besturen of intergemeentelijke samenwerkingen die inzetten op één of meerdere van de geselecteerde acties. Hierin zijn afspraken opgenomen over rollen, taken en verantwoordelijkheden. De gesprekken zijn gepland tussen oktober 2022 en maart 2023
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

OD 2.4 We spelen vlot in op maatschappelijke vraagstukken en tendensen

Omgaan met het fenomeen polarisatie is een maatschappelijke vraagstuk 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. Naar aanleiding van de Oekraïne-crisis realiseerden we op zeer korte termijn een informatie- en ondersteuningsaanbod voor professionals en vrijwilligers die met Oekraïense vluchtelingen werken en voor gastgezinnen.

Acties Verbindingsofficieren

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	In 2022 zijn opvangcentra (her)opgericht in Machelen, Berlaar, Sint-Laureins en Jabbeke, dat met ondersteuning van onze verbindingsofficieren op het terrein. We gaven advies over communicatie naar de burger, boden ondersteuning bij de organisatie van een infomarkt, stemden af met opvang- en onderwijspartners, organiseerden de screening NT2, gaven advies over mobiliteitsvragen, namen deel aan stuurgroepoverleg en organiseerden een vormingsaanbod over depolariserend communiceren.
Mijlpaal 1	Er is een brede inzet van verbindingsofficieren in lokale besturen die voor het eerst een opvangcentrum opstarten, dit in het kader van de Oekraïne-crisis en ruimer.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een periodieke rapportage over de inzet van verbindingsofficieren.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Programma Oekraïne – Acties Ondersteuning lokale besturen in Oekraïne-crisis

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Er is een Oekraïne-aanbod ontwikkeld voor lokale besturen, organisaties en vrijwilligers. Het gaat onder andere om de brochures 'Welkom in Vlaanderen', 'Welkom in Brussel', en de naar het Oekraïens vertaalde brochure 'Slecht slapen, piekeren en stress'. Ook werden webinars georganiseerd voor vrijwilligers, gastgezinnen en lokale besturen. Op de website van het Agentschap (www.integratie-inburgering.be/oekraïne) is het aanbod en het actuele antwoord op veelgestelde vragen over dat aanbod verzameld.</p> <p>De ondersteuningsnoden van lokale besturen zijn gemonitord en in kaart gebracht.</p> <p>Op initiatief van de Vlaamse taskforce Oekraïne worden sectorcoördinatoren ingezet, die onder meer de connectie moeten leggen met de gouverneurs. De regionale teams Oekraïne bestaan uit vier personen waarvan er telkens een uit het Agentschap komt. Ze beantwoorden vragen over dienstverlening en samenleven, vormen de schakel tussen lokale besturen en Vlaamse sectoren en staan in voor een snelle en efficiënte doorverwijzing. In het centrale team Oekraïne informeren de sectorcoördinatoren en Vluchtelingewerk Vlaanderen elkaar over de inzet en de ondersteuning van vrijwilligers, mogelijke opduikende lokale samenlevingsvraagstukken of polariserende tendensen. Deze samenwerking is verlengd tot maart 2023.</p> <p>Een cijfer rapport over het Oekraïne-aanbod is opgenomen in deel 2.</p>
Mijlpaal 1	Op de webpagina www.integratie-inburgering.be/oekraïne is up-to-date informatie over ons aanbod verzameld.

Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De ondersteuningsnoden van lokale besturen zijn in kaart gebracht.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er zijn webinars georganiseerd voor lokale besturen met informatie over onder meer verbinding, taal, participatie, verblijfsrecht, statuut van en inburgeringsaanbod voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Project Omgaan met toxische polarisatie en toxisch nieuws – Aanbod

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Het Wij-ZijNetwerk coördineerde een webinarreeks over ‘inzicht in polarisatie’, waaraan het Agentschap actief meewerkte.</p> <p>De e-learning ‘Hoe pak je online polarisatie aan?’ is gelanceerd op 7 maart 2022: De actualisering van de portaalsite ‘Preventie van gewelddadige radicalisering en polarisering’ moet nog formeel geagendeerd worden op de bijeenkomst van het Vlaams Platform radicalisering en polarisering (in functie van toekomstig beheer van deze portaalsite).</p>
Mijlpaal 1	In overleg met ABB wordt bepaald hoe de portaalsite ‘Preventie gewelddadige radicalisering en polarisering’ van ABB aan het ondersteuningsaanbod van AgII wordt gekoppeld.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is inhoudelijke en praktische medewerking verleend aan de webinarreeks over polarisatie van het Wij-Zij Netwerk.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De e-learning ‘Hoe pak je online polarisatie aan?’, ontwikkeld door het Hannah Arendt Instituut (HAI) in opdracht van het Agentschap, is gelanceerd. De e-learning is gratis beschikbaar voor lokale besturen, organisaties en burgers.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Het Agentschap is een structurele partner in het project PolarProf van het HAI, waarin lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingen ondersteund worden in de aanpak van online en offline toxische polarisatie, desinformatie en haatspraak.
Status mijlpaal 4	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. 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	Vertraging
Toelichting	Eind 2021 maakten we een interne basistekst voor onze taalproducten op. De tekst omvat wetenschappelijk onderbouwde vaststellingen en modellen die we in het Agentschap gebruiken. In 2022 zijn onze medewerkers ondersteund (o.a. via het ontsluiten van een productenplatform met productmateriaal en opnames van de productenmarkt) om hiermee aan de slag te gaan. De basis is gelegd voor een productencatalogus waarin het aanbod taal een plaats krijgt. In 2023 bouwen we verder aan het plan van aanpak voor de brede dienstverlening taal.
Mijlpaal 1	Er zijn minimale kwantitatieve en kwalitatieve indicatoren bepaald in functie van periodieke monitoring.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is een plan van aanpak voor een brede communicatie over de dienstverlening taal.
Status Mijlpaal 2	Vertraging

Acties Update communicatiewaaijer

Acties status	Vertraging
Toelichting	We werken verder aan een grondige wijziging van de opbouw en de content van de communicatiewaaijer op basis van de gebruikersnoden. Ter aanvulling op de bestaande communicatiewaaijer werd een overzicht gemaakt van taalhulpmiddelen in crisissituaties (tips en tools). Dit werd o.a. gericht aangeboden aan lokale besturen en organisaties die taalhulpmiddelen zochten voor basisgesprekken met vluchtelingen uit Oekraïne.
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
Mijlpaal 2	De opbouw en content van de communicatiewaaijer is aangepast op basis van de gebruikersnoden.
Status mijlpaal 2	Vertraging

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. Vanaf maart 2022 staat het Agentschap in voor de doorverwijzing naar het specifiek NT2-aanbod voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne.

Project Differentiëren leervraagdetectie

Project status	Op schema
Toelichting	<p>De NT2-intake is bijgestuurd in functie van doorverwijzing naar een gedifferentieerd aanbod NT2.</p> <ul style="list-style-type: none">• Een screening op en registratie over de digitale vaardigheden en de digitale middelen van kandidaat-cursisten is in de intake opgenomen. Hiertoe zijn ondersteunende instrumenten voor de medewerkers ontwikkeld.• Ook een meer gedetailleerde bevraging en registratie over de meest passende leervorm (klassikaal, digitaal, blended, zelfstudie, ...) is in de intake opgenomen, in functie van doorverwijzing en van afstemming tussen vraag en aanbod NT2. <p>Via de evaluaties van de proeftuinen geïntegreerde intake met VDAB en OCMW wordt periodiek onderzocht of er bijkomende noden zijn inzake de intake en doorverwijzing naar een aanbod NT2. De huidige instrumenten en methodieken zijn toereikend.</p>
Mijlpaal 1	<p>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.</p>
Status mijlpaal 1	Op schema

Programma Oekraïne – Acties intake en doorverwijzing NT2 voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Programma status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Vanaf maart 2022 is een NT2-intake opgezet voor de doorverwijzing naar het specifiek NT2-aanbod voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne.</p> <p>Over de doorverwijzing naar het NT2-aanbod (zowel het specifiek aanbod voor de doelgroep als het regulier aanbod) zijn op lokaal en Vlaams niveau afspraken gemaakt.</p> <p>Een monitoring is opgezet om de instroom en doorstroom naar het NT2-aanbod op te volgen.</p> <p>Een cijfer rapport over de intake en doorverwijzing voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne is opgenomen in deel 2.</p>
Mijlpaal 1	<p>Er is een intake en doorverwijzing NT2 voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne die Nederlands willen leren en oefenen.</p>
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	<p>Indien NT2-aanbodverstrekkers een NT2-traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne inrichten, zijn er afspraken gemaakt over gerichte doorverwijzing.</p>

Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De NT2-vraag van deze specifieke doelgroep is periodiek in kaart gebracht.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

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	<p>De criteria voor een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 zijn opgemaakt en er is uitgebreid feedback verzameld (zowel op lokaal als op Vlaams niveau). In het najaar 2022 zijn de criteria op het Vlaams NT2-overleg geagendeerd. De goedkeuring en implementatie ervan is voorzien in 2023.</p> <p>Het Vlaams afsprakenkader NT2 is geactualiseerd. Onder andere de bijlage over beperkte leercapaciteiten NT2 in functie van het inburgeringstraject, is door het Vlaams NT2-overleg goedgekeurd.</p> <p>Aangezien NT2020 in de praktijk momenteel niet actief is, wordt het NT2-aanbod opgevolgd via het Vlaams NT2-overleg.</p> <p>Het onderzoek naar de mogelijkheid (technische haalbaarheid) van bijkomende monitoring voor de opvolging van totale NT2-trajecten van anderstaligen en inburgeraars is opgestart.</p>
Mijlpaal 1	Wat een 'behoftedekkend 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 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is een actualisatie van het Vlaams Afsprakenkader NT2 tussen het Agentschap en partners uit het beleidsdomeinen 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 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een samenwerking is opgezet met Departement Onderwijs en AHOVOKS en NT2020 (een netoverschrijdend professionalisering initiatief voor NT2-leerkrachten) voor het opvolgen van de brede differentiatie en de kwaliteit van het aanbod NT2.
Status Mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	De mogelijkheden om NT2-trajecten te monitoren via datarapporten zijn onderzocht.
Status Mijlpaal 4	Op schema

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 tot en goed te ondersteunen bij 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	<p>Er is een toolbox voor onze medewerkers om een lokaal bestuur of organisatie in de opstart en de begeleiding van een oefenkans van A tot Z te ondersteunen. Er is een aparte tool voor begeleiders van oefenkansen waarmee zij kunnen reflecteren of hun oefenkans kwaliteitsvol verloopt en ondersteunende tips vinden.</p> <p>Na een doorlichting in 2021 kozen we samen met onze partners (de stedelijke agentschappen, het Huis van het Nederlands Brussel en vzw de Rand) om de doelgroep 'organisatoren' en de doelgroep 'deelnemers en doorverwijzers' anders te benaderen.</p> <ul style="list-style-type: none">• De website www.oefenkansen.be vertrekt vanuit een verbeterde versie van de online inspiratiedatabank die op nederlandsoefenen.be stond. Organisatoren vinden er nog steeds voorbeelden, goede praktijken en meer inspiratie om een kwaliteitsvolle oefenkans te organiseren. Daarnaast is er ook nieuwe informatie die tot voor kort nergens te vinden was. Deze vullen we gaandeweg aan.• De website www.nederlandsoefenen.be blijft voor deelnemers en doorverwijzers de referentie om te zoeken naar een oefenkans. Dat platform, inclusief de aanbodozoeker, pakken we ook samen met onze partners aan. Dat verloopt via een project binnen het programma Digitalisering.
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	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De aanbod-zoeker voor oefenkansen Nederlands (www.nederlandsoefenen.be) is up-to-date en voor iedereen toegankelijk.
Status Mijlpaal 2	Op schema

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 aan een hybride modulair leeraanbod taalbeleid voor lokale besturen en organisaties.

Project Taalbeleidstrajecten

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>In 2022 lag de focus op het uitwerken van een dienstverleningsmodel dat bepaalt op welke manier we onze klanten (met lokale besturen als prioritaire partners) zullen ondersteunen rond taal, verbinding en participatie. In 2023 zal ons aanbod vorm krijgen binnen dit dienstverleningsmodel. Wat taal betreft, is een modulair concept voor het aanbod taalbeleid opgemaakt.</p> <p>Een vooronderzoek (meer bepaald inzake de technische vertaling van het bestaande materiaal, de budgettaire inschatting hiervan en de mogelijke wijzingen voor een verruimde inzet in de sector) over de mogelijkheden van een applicatie voor het opstellen van taalprofielen voor (1) de werkvloer en (2) de taalopleidingen verloopt via een project binnen het programma Digitalisering.</p>
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	Vertraging
Mijlpaal 2	Er zijn digitale tools die taalverwerving en -gebruik stimuleren in verschillende contexten.
Status Mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Lokale besturen zijn bevroegd over de nood aan (1) een aanbod taalscans voor het inventariseren en screenen van het taalgebruik in organisaties en (2) taalprofielen die een overzicht geven van de talige competenties die een medewerker nodig heeft om een bepaalde functie uit te oefenen.
Status Mijlpaal 3	Vertraging

Acties Communicatie met anderstaligen in crisissituaties

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>De app <u>Crisis Information Translated (CIT)</u> die tijdens de coronaperiode werd gelanceerd, is snel gerecycleerd tot een crisisapp Oekraïne, waarbij informatie over verblijfsmogelijkheden, onderwijs, werk, ... op smartphoneformaat aan tijdelijk beschermden uit Oekraïne ter beschikking wordt gesteld. De informatie komt uit de brochure 'Welkom in Vlaanderen' en is beschikbaar in het Oekraïens, Nederlands, Engels, Frans en Russisch. Ook voor hulp- en dienstverleners is dit een handig hulpmiddel. De CIT-app werd sinds de herlancering op 6 april 2022 bijna 5.000 keren gedownload.</p>
Mijlpaal 1	De app Crisis Information Translated is uitgebreid met meertalige informatie voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne.
Status mijlpaal 1	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. De Vlaamse Regering maakte in 2022 een budget vrij om tolk- en vertaalondersteuning te vergoeden voor mensen op de vlucht uit Oekraïne. Naast gecertificeerde tolken zetten we uitzonderlijk ook crisistolken in.

Project Differentiëren en digitaliseren opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Met uitzondering van de slotmodule (module 2), is er voor alle opleidings- en testonderdelen van het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken een fysieke, blended en online versie.</p> <p>Het modulaire standaardtraject sociaal tolken wordt als vast opleidingsaanbod georganiseerd met 3 à 4 inschrijvingsmomenten per jaar. Een studie naar de tolkaptitude ('aanleg') van kandidaat-sociaal tolken leverde inzichten op om sneller lerende kandidaten te kunnen selecteren. De verdere verfijning van een tolkaptidudetest en de uitwerking van een traject voor sneller lerende kandidaten is gepland voor 2023 en 2024.</p> <p>Er is een bevraging gedaan naar de opleidingsnoden bij reeds gecertificeerde sociaal tolken. Een eerste permanente vorming die bestaat uit een reeks intervisiesessies en een webinar is voorbereid. Deze post-certificeringsmodule gaat effectief van start in 2023.</p>
Mijlpaal 1	Er is een fysiek, blended en digitaal opleidings- en testaanbod sociaal tolken.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd.
Mijlpaal 2	Er is een modulair standaardtraject en een versneld traject op maat van de beschikbaarheden en leernoden van de kandidaat-sociaal tolken.
Status mijlpaal 2	Op schema.
Mijlpaal 3	De permanente vorming van gecertificeerde sociaal tolken via post-certificeringsmodules is gestart.
Status mijlpaal 3	Op schema.

Project Taalhulpen

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Er is een aanbod Taalhulpen voor lokale besturen en organisaties. Via de website van het Agentschap zijn beschikbaar: een algemene infobrochure voor lokale besturen en organisaties, richtlijnen en tips voor wie werkt met taalhulpen, info voor kandidaat-taalhulpen en een analysetool (Welke gesprekken zijn haalbaar voor taalhulpen?). Er is een trainingstraject voor taalhulpen en vormingen voor dienstverleners op aanvraag.</p> <p>In 2023 blijft verdere monitoring van de matchingstoepassing van taalhulpen nodig om mogelijke issues aan te pakken.</p>
Mijlpaal 1	'Taalhulpen' maakt deel uit van het reguliere aanbod en vormt een afgestemd geheel met het aanbod sociaal tolken.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het beheer en de matching van de taalhulpen-pool op vraag van lokale besturen en non-profit organisaties is een onderdeel van de reguliere werking.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project

Innovatie en digitalisering aanbod sociaal tolken en vertalen en ondersteuning communicatie

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Innovatie en digitalisering van het aanbod sociaal tolken en vertalen verloopt via een project binnen het programma Digitalisering. Volgend voorbereidend werk is geleverd:</p> <ul style="list-style-type: none">• De opmaak en validatie van een business case voor een vernieuwd werksysteem STV (achterliggend werk- en registratiesysteem en klantenportaal).• De verfijning van de businessnoden, -processen,-procedures en -regels met het oog op ontwikkeling van een nieuw werk- en registratiesysteem in <i>Salesforce</i> in 2023.• De opstart van een service design traject met een externe partner 'Leap Forward' om maximaal de noden en behoeften van onze klanten in kaart te brengen. De resultaten hiervan worden in 2023 opgenomen in de ontwikkeling van een klantenportaal in <i>Salesforce</i>. <p>In 2022 is de overschakeling naar een vernieuwde telefoontolkapplicatie met verbeterde performantie gerealiseerd.</p> <p>Er is geïnvesteerd in kleine optimalisaties van het huidige registratie- en facturatiesysteem. Door vertraagde oplevertermijnen van de externe ontwikkelaar, loopt dit met vertraging.</p>
Mijlpaal 1	Videotolken is een vast onderdeel van het aanbod sociaal tolken.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een performant digitaal platform voor afstandstolken (telefoontolken en videotolken).
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd.
Mijlpaal 3	Er is een beslissingsmodel voor de inzet van tolken ter plaatse versus afstandstolken.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De registratie- en facturatiesystemen STV zijn geoptimaliseerd.
Status Mijlpaal 4	Vertraging

Project Optimaliseren en vergroten van het aanbod sociaal tolken

Acties status	Op schema
Toelichting	<p>De tolken in het register van sociaal tolken zijn bevroegd over hun (in)activiteit en hun redenen van inactiviteit. Dat leverde aanbevelingen op over hun honorarium en hun statuut, alsook over een nauwere opvolging van de (in)activiteitsgraad. In 2023 wordt verder onderzocht welke maatregelen effectief kunnen leiden tot een hogere en duurzamere activiteitsgraad.</p> <p>Het onderzoek naar de mogelijkheden tot samenwerking met externe aanbieders is opgestart. Een overheidsopdracht is gegund aan het Nederlandse tolkbedrijf 'Global Talk' in het kader van de crisis in Oekraïne. Opzet is het vergroten van het aanbod tolken Oekraïens en Russisch en een meer uitgebreide dienstverlening buiten de kantooruren. Het betreft een eerste stap om samenwerking met een externe (commerciële) partner om te zetten in de praktijk.</p> <p>Er is een meerjarige overeenkomst afgesloten met Brussel Onthaal vzw, waarmee we streven naar een nauwere samenwerking in het realiseren van een toegankelijker en klantgerichter aanbod sociaal tolken en vertalen in Brussel.</p>

Mijlpaal 1	Er is ingezet op het tolkenbeheer door een doorgedreven monitoring van het tolkenbestand en het voorzien van opleidingen, dit in functie van het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en van de verbondenheid van sociaal tolken met het Agentschap.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De mogelijkheden tot samenwerking met externe aanbieders zijn onderzocht, dit in functie van het vergroten van het aanbod.
Status mijlpaal 2	Vertraging

Programma Oekraïne – Acties Kandidaat-sociaal tolken en crisistolken Oekraïens

Programma status Gerealiseerd

Toelichting De taalondersteuning gebeurt door sociaal tolken, vertalers en crisistolken. Die dienstverlening was tijdelijk gratis voor mensen op de vlucht uit Oekraïne. De Vlaamse Regering voorzag daar de nodige middelen voor.

De **beschikbare tolken en vertalers Oekraïens, Pools, Roemeens en Russisch** zijn in kaart gebracht en permanent gemonitord.

Instap van kandidaat-tolken voor Oekraïens in een **verkorte opleiding** en in de **volledige (modulaire opleiding)** is gerealiseerd.

Een **oproep en opleiding voor crisistolken** is georganiseerd. Crisistolken zijn kort opgeleide vrijwillige tolken voor makkelijke en praktische gesprekken.

De verschillende types tolken worden ingezet volgens een beslismodel zodat complexere gesprekken door een meer opgeleide tolk worden uitgevoerd (vb. gecertificeerde tolk). Verder volgen we de gesprekken met crisistolken op en zijn er coachingsessies georganiseerd voor de crisistolken. Sinds het najaar worden de crisistolken enkel via afstand ingezet om deontologische conflicten tot een minimum te herleiden.

Een **cijfer rapport** over de inzet van tolken en vertalers in de Oekraïne crisis is opgenomen in deel 2.

Mijlpaal 1	De beschikbare tolken en vertalers Oekraïens zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De vraag naar sociaal tolken en vertalers Oekraïens wordt permanent gemonitord.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is ingezet op de werving van kandidaat-sociaal tolken Oekraïens. Zij volgen de volledige of verkorte opleiding tot sociaal tolk en ontvangen een certificaat.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is ingezet op de werving van crisistolken Oekraïens. Zij zullen een korte crisistraining volgen en enkel uitzonderlijk als vrijwilliger ingezet worden om Oekraïense vluchtelingen communicatief te ondersteunen. Zij worden geen sociaal tolk.
Status Mijlpaal 4	Gerealiseerd

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

Acties status	Vertraging
Toelichting	Binnen het project Beeldvorming, in samenwerking met het Hannah Arend Instituut (HAI), wordt gewerkt aan een toolbox voor lokale besturen. Hiermee kunnen lokale besturen inzetten op bewustwording, inclusieve communicatie en contact. In dat project zijn zes lokale besturen en de VGC elk bevraagd over acties en noden rond beeldvorming en inclusieve communicatie. Naast 7 lokale besturen namen de VGC en VVSG deel aan twee focusgroepen over beeldvorming, dat onder leiding van een medewerker van het HAI en de Vrije Universiteit Brussel (VUB).
Mijlpaal 1	Er is een plan van aanpak voor een inclusief communicatiebeleid, dat (1) inzet op toegankelijkheid, herkenning, begrip en verbinding en (2) lokale besturen ondersteunt bij het bereiken en betrekken van zoveel mogelijk inwoners. Dit is uitgewerkt met begeleiding van Kortom vzw.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	In samenwerking met het HAI worden lokale besturen ondersteund door casusbesprekingen te combineren met wetenschappelijke inzichten.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Samenleven in diversiteit

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Goede praktijken zijn doorgegeven aan VVSG.
Mijlpaal 1	Goede praktijken over samenleven in diversiteit zijn ontsloten in samenwerking met de VVSG. Hierbij is afgestemd met de partners van het VVSG-project 'Samenleven in diversiteit'.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

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	Op schema
Toelichting project	Authentieke verhalen van inburgeraars en klanten worden gepubliceerd op sociale media, onze website, de portaalsite 'Diversiteit inspireert', en verspreid via onze nieuwsbrief. We dragen met deze getuigenissen en interviews bij aan een positieve beeldvorming. We laten inburgeraars aan het woord over hun eigen ervaringen. We delen onze verhalen ook met de pers en met productiehuisen.
Mijlpaal 1	Er is een strategie om de (sociale) mediakanalen en andere platformen te voorzien van authentieke verhalen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Vorbereidingen voor het opzetten van samenwerkingsverbanden met media- en communicatiebedrijven zijn getroffen.
Status Mijlpaal 2	Op schema

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.

Project Sprekende cijfers

Project status	Op schema
Toelichting	Samen met de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel ontsluiten we via onze websites kerncijfers over inburgering en Nederlands leren . We zetten in op een uitgebreide analyse van onze data om trends en opmerkelijke data te capteren en te communiceren aan onze stakeholders. We bundelen en versterken onze expertise over o.a. het werken met dashboards, en de selectie en presentatie van cijfers , zowel visueel met <i>infographics</i> als ingebed in <i>storytelling</i> . Zo ontsloten we bijvoorbeeld in 2022 een dashboard met een overzicht van de lokale besturen en de acties die het Agentschap ondersteunt in het kader van Plan Samenleven. Ook presenteerden we in de Commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering cijfers over onze Oekraïne-werking en over inburgering.
Mijlpaal 1	Cijfertrends worden onderzocht en in combinatie met duiding via de meest geschikte communicatiedrager en het meest geschikte communicatiekanaal naar buiten gebracht.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Het materiaal wordt ter beschikking gesteld van lokale besturen en organisaties.
Status Mijlpaal 2	Op schema

Project Fact check – Aanpak

Project status	Stopgezet
Toelichting	Binnen het project Beeldvorming, in samenwerking met het Hannah Arend Instituut (HAI), werd ervoor gekozen om niet in te zetten op het weerleggen van misleidende berichtgeving via <i>fact checks</i> . Wel wordt ingezet op bewustwording, inclusieve communicatie en contact als belangrijke pijlers die bijdragen aan beeldvorming.
Mijlpaal 1	De aanbevelingen van het HAI over de werking van het Agentschap op vlak van beeldvorming, met focus op de inzet van fact check, zijn vertaald in een plan van aanpak. Het gaat om het detecteren van stereotypen en het weerleggen van aannames, vooroordelen, onterechte associaties en misleidende berichtgeving.
Status mijlpaal 1	Stopgezet

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 ook in 2022 op de positionering van onze Brusselwerking bon en het werken met ambassadeurs.

Project Ambassadeurs

Project status	Op schema
Toelichting	De uitbouw van een ambassadeurswerking is opgenomen in het project Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars.
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

Acties Samenleven in beeld

Acties status	Op schema
Toelichting	Volgens de noden werken we gestaag aan een beeldbank. We vullen deze in het kader van authentieke beeldvorming geleidelijk aan met portretten van (ex-)inburgeraars of collega's in hun werkomgeving. Deze foto's gebruiken we als illustratie bij artikels, social media posts, drukwerk of campagnes. Op regelmatige basis maken we foto's en/of video's van de activiteiten die we organiseren of waar we aan deelnemen.
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	Op schema

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

Acties status	Vertraging
Toelichting	Het Agentschap zet in op het zoveel mogelijk delen van ervaringen. In eerste instantie door in dialoog te gaan met buitenlandse delegaties en aanwezig te zijn op Europese en internationale evenementen. In 2022 ontving het Agentschap onder meer een delegatie uit Taiwan en Salzburg, was er uitwisseling met IOM Portugal en gaf de algemeen directeur een toelichting over de algemene werking op het slotevent van het EU Erasmus + project 'Bridge'.
Mijlpaal 1	In afstemming met het ABB bepaalt het Agentschap haar aanvullende rol in het documenteren en delen van praktijken en methodieken uit andere landen, het omzetten van aanwezige expertise in (online) publicaties en presentatievormen, en dataverzameling.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Onder voorbehoud van de afgesproken rol, zijn praktijken en methodieken uit andere landen met betrekking tot de nieuwe beleidsaccenten gedetecteerd.
Status mijlpaal 2	Tijdelijk stopgezet

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 Fact Check – Aanbevelingen

Project status	Stopgezet
Toelichting	Binnen het project Beeldvorming, in samenwerking met het Hannah Arendt Instituut (HAI), werd ervoor gekozen om niet in te zetten op het weerleggen van misleidende berichtgeving via fact checks. Wel wordt ingezet op bewustwording, inclusieve communicatie en contact als belangrijke pijlers die bijdragen aan beeldvorming.
Mijlpaal 1	Op vraag van het Agentschap formuleert het HAI aanbevelingen voor de werking van het Agentschap op vlak van beeldvorming, met focus op de inzet van fact check: detecteren van stereotypen en het weerleggen van aannames, vooroordelen, onterechte associaties en misleidende berichtgeving.
Status mijlpaal 1	Stopgezet

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 tussen de drie betrokken uitvoerende diensten, de actualisatie van de brochure 'Doelgroep van inburgering in Vlaanderen en Brussel' en de ontwikkeling van een nieuw digitaal platform. Gelet op het specifiek statuut van de tijdelijk beschermde uit Oekraïne maakte onze dienst Vreemdelingenrecht en Internationaal Familierecht (VIF) een webpagina met een overzicht van de verblijfsmogelijkheden en de rechtspositie van mensen uit Oekraïne in België.

Project Digitaal platform www.vreemdelingenrecht.be

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>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.</p> <p>Na een eigen vooronderzoek in 2021 (met een bevraging, functionele beschrijving en uit te klaren technische opties) is in 2022 een marktverkenning gebeurd en een het bestek uitgeschreven en gegund. De oplevering is voorzien in oktober 2023.</p>
Mijlpaal 1	Er is een nieuw digitaal platform www.vreemdelingenrecht.be .
Status mijlpaal 1	Vertraging

Project Doelgroepbepaling van inburgering in Vlaanderen en Brussel

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Alle wijzigingen van de Vlaamse en Brusselse regelgevingen over rechten en plichten tot inburgering is verwerkt in het juridisch ondersteuningsaanbod voor betrokken actoren in Vlaanderen en in Brussel. Het gaat om website teksten met doelgroepbrochures en -schema's, helpdeskadvies, plus vorming en begeleiding.</p> <p>We gaven input in verschillende werkgroepen met Vlaamse en Brusselse collega's inburgering voor een juridisch correcte implementatie van de regelgeving in hun processen, praktijken, wervingsbrieven, contracten, attesten, informatieve brieven en bijlagen, ...</p> <p>We gaven input voor een juridisch correcte selectie van de Vlaamse doelgroepen van inburgering uit het rijksregister, voor een juridisch correcte vertaling daarvan in de huidige en nieuwe KBI, en voor een juridisch correcte doelgroepbepaling op basis van die gegevens door trajectbegeleiders en handhavingsambtenaren.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn publicaties, helpdeskadvies, vorming en begeleiding van betrokken actoren inzake de bepaling van de Brusselse verplichte doelgroep inburgering.

Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
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	Gerealiseerd

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

Acties status	Op schema
Toelichting	<p>Er is een gemeenschappelijk kwaliteitskader ontwikkeld voor expertise-ondersteuning over de rechtspositie van vreemdelingen in Vlaanderen (inclusief de steden Gent en Antwerpen) en Brussel, in samenwerking met de drie betrokken uitvoerende diensten van deze decretale opdracht.</p> <p>In afwachting van een formele samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en VVSG, gaven we input en continueerden onze concrete samenwerking met VVSG rond juridische dienstverlening (medewerking aan VVSG-basisvorming voor nieuwe OCMW-medewerkers, deelname aan VVSG-werkgroep burgerzaken, deelname VVSG aan juridische werkgroep van AgII, gezamenlijke basisvorming internationaal familierecht met Burgerzaken Vlaanderen, ...)</p> <p>Regionale werkgroepen met eerstelijnsdiensten in regio's Brussel, Limburg en West-Vlaanderen zijn georganiseerd.</p> <p>Diverse Vlaamse departementen of agentschappen (o.a. ABB, WSE, SED lokale geloofsgemeenschappen, VDAB, Taskforce Oekraïne, ...) zijn ondersteund met onze specifieke juridische expertise.</p>
Mijlpaal 1	De wijze waarop de agentschappen werken aan een gedeelde werking, kwaliteitskader en expertisenetwerk is geëxpliciteerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Afspraken over de expertiseondersteuning van lokale besturen zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VVSG.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Er zijn concrete ondersteuningsacties van eerstelijnsdiensten in verschillende regio's, intern of extern, in afstemming met het expertisenetwerk.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
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

Programma Oekraïne – Acties Juridische informatie

Programma status Op schema

Toelichting

Een **webpagina Oekraïne** is toegevoegd op de website www.vreemdelingenrecht.be. Hierop is eigen concrete informatie over alle aspecten van de rechtspositie van personen in België die het Oekraïne-conflict ontvluchten gepubliceerd en continu geactualiseerd.

De dienst VIF organiseert en neemt deel aan webinars en staat in voor de ondersteuning van de hulplijn van Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

Zo ondersteunden we partners en beleidsactoren met juridische input voor hun dienstverlening (voor basis en verdiepende infosessies Welkom in Vlaanderen, visuele voorstelling 'Hoe help je op weg', website-info 'Vlaanderen helpt Oekraïne', FAQ Vluchtelingenwerk Vlaanderen, ...) en voor de aanpak van knelpunten (analysenota's rond huisvesting, inburgering, OCMW-steun, werken, ... voor Taskforce Oekraïne).

Een cijfer rapport over onze juridische dienstverlening Oekraïne is opgenomen in deel 2.

Mijlpaal 1

Een **webpagina** met een overzicht van de (praktische) informatie over verblijfsprocedures van Oekraïners in België en het recht of de plicht tot inburgering voor Oekraïners in België is opgemaakt en wordt continu geactualiseerd.

Status mijlpaal 1

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

De verplichte inburgering in Brussel trad op 1 juni 2022 in voege. 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, zetten we verder. De VGC ondersteunen we in de uitbouw van de vierde pijler in het inburgeringstraject: het participatie- en netwerktraject. Samen met Brusselse partners, o.a. de VGC en gemeenschapscentra, maakten we werk van het onthaal en de begeleiding van vluchtelingen uit Oekraïne.

Project Werving inburgeraars en netwerk doorverwijzers

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>Er zijn diverse wervingsacties ondernomen (infosessies, infostands, sociale media, Bon-brief, mailing naar doorverwijzers met brochure en promomateriaal, ...). De nieuwe look en feel voor bon is bepaald en goedgekeurd. Bestaande materialen zijn aangepast en nieuwe worden uitgewerkt. Eind 2022 bevestigde de VGC het engagement voor de uitbouw van een structurele samenwerking rond werving. Bijgevolg is de opmaak van een alomvattend wervingsplan verschoven naar 2023.</p> <p>De invoering van de inburgeringsplicht is pas op 1 juni 2022 in voege getreden. De detectie van verplichte inburgeraars door de Brusselse gemeenten staat nog niet op punt. Hierdoor zijn er veel minder inburgeraars dan voorzien verplicht en blijft de verwachte doorstroom naar onze brusselwerking (Bon) uit.</p> <p>Ambassadeurs verlenen hun medewerking aan de opmaak van wervingsmateriaal en zijn betrokken bij personeelsevenementen. De voorbereiding van nieuwe promofilmpjes met getuigenissen van (ex-) inburgeraars is opgestart. De uitbouw van een volwaardig beleid en de implementatie van het nieuwe kader rond vrijwilligerswerk is verschoven naar 2023.</p>
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 prioritaire doorverwijzers zijn, welke voordelen het inburgeringstraject en -attest omvat en welke rol de betrokken actoren hierin vervullen) is operationeel.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Vanaf de invoering van de inburgeringsplicht bereiken we op jaarbasis 5.000 inburgeraars, 4.000 verplichte en 1.000 rechthebbende.
Status Mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Er is een professionele ambassadeurswerking, gebaseerd op een aanpak voor de rekrutering en omkadering van de (verschillende typen) ambassadeurs.
Status Mijlpaal 3	Vertraging

Acties Flexibel aanbod MO

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Er is een wekelijks monitoringsoverleg om vraag en aanbod MO maximaal af te stemmen.</p> <p>Er zijn opnieuw meer fysieke cursussen ingepland en georganiseerd om een aanbod te bieden dat vergelijkbaar is met het Franstalige aanbod van de Bapa's (Bureau d'accueil pour primo-arrivants).</p> <p>Er wordt jaarlijks een extra (achtste) opstartmoment voorzien om de instaptijd voor de cursisten zo kort mogelijk te houden. De mediane duurtijd tussen de ondertekening van het inburgeringscontract en instap in de cursus MO ligt in regio Brussel lager dan in de andere regio's.</p>
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	Gerealiseerd

Programma Oekraïne – Acties Brussels traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Programma status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Samen met N22 (Brusselse gemeenschapscentra) zijn drie Oekraïne hubs opgestart in GC De Platoo, GC Nohva en GC Kontakt. Vanuit de hubs wordt lokaal samengewerkt en gekeken naar de noden en inbreng van vluchtelingen uit Oekraïne in Brussel. Er wordt zowel ingezet op individuele trajectbegeleiding, infosessies als ontmoetingsactiviteiten. De informatiesessies 'Welkom in Brussel', op maat van de meest urgente noden en vragen van de tijdelijk beschermden, zijn in juni 2022 gestart. De infosessies worden digitaal en fysiek aangeboden.</p> <p>Er is afgestemd met welzijnsactoren in het kader van 'Geïntegreerd Breed Onthaal', een samenwerkingsverband onder regie van de VGC. Er zijn eveneens afspraken met de Bapa's over het aanbieden van een gelijkwaardig aanbod. Er is samengewerkt met de twee grote Oekraïense zelforganisaties in Brussel. Er is een sterke toename van tijdelijk beschermden uit Oekraïne in het Actiris-project Diploma-erkenning.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn informatiesessies 'Welkom in Brussel' in het Oekraïens, Russisch en Engels. Hierbij ligt de focus op een toelichting over de essentiële rechten en plichten, over het aanbod van reguliere voorzieningen en ondersteunende organisaties en op het beantwoorden van de meest urgente vragen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn afspraken met de Brusselse besturen over een geïntegreerde aanpak voor het onthaal en de begeleiding van deze specifieke doelgroep.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Ateliers P

Project status	Op schema
Toelichting	Een evaluatie en bijsturing van de Atelier P's is gerealiseerd. De verdere afstemming van dit aanbod met het Plan Samenleven is voorzien in 2023. Voortaan wordt gewerkt met een halfjaarlijks aanbod. VDAB is toegevoegd als Atelier P-werking om het Nederlandstalige opleidingsaanbod meer in de kijker te plaatsen. Ook ex-cursisten kunnen deelnemen. De Atelier P's worden ontsloten via de Bon-website https://bon.be/agenda-ateliers-p
Mijlpaal 1	Er zijn aanvullende, niet-verplichte modules (Ateliers P) bij het basisaanbod MO, die vertrekken vanuit de elf leeromgevingen MO en gericht zijn op kennismaking met en toeleiding naar het Nederlandstalige netwerk en aanbod. Hierbij wordt samengewerkt met partners en zijn digitale mogelijkheden in kaart gebracht.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De Ateliers P's zijn geëvalueerd. De mogelijkheden tot bijsturing en afstemming met het Plan Samenleven zijn onderzocht en besproken met VGC.
Status Mijlpaal 2	Op schema

Acties Brusselse minderjarige nieuwkomers

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	Het jongerentraject Masir Avenir met extra activiteiten over studentenjobs is georganiseerd. Het ging om drie groepen (twee Pashtu en één Arabisch) met in totaal 34 deelnemers. In maart 2022 werd een fysieke permanentie bij LOP-inschrijvingen voor het Nederlandstalig onderwijs georganiseerd, in samenspraak met de VGC en het LOP.
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	Gerealiseerd
Toelichting	We begeleiden 843 dossiers diploma-erkenning , inclusief de extra dossiers naar aanleiding van de uitbreiding van het project. Er is een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Actiris inzake diploma-erkenning, voor een periode van 5 jaar.
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	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Actiris inzake diplomagelijkschakeling.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

AMIF-project 'Sociale netwerking en participatie' – VGC

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>We ondersteunen het VGC-project ConNect Brussel. Het is een buddyproject met en voor Brusselaars. We leidden inburgeraars toe, werkten mee aan activiteiten en vormingen voor de buddy's en namen een actieve rol op in de stuurgroep van het project.</p> <p>We startten met het maken van afspraken over de verdere ondersteuning van de VGC en de opname hiervan in de nieuwe samenwerkingsovereenkomst.</p>
Mijlpaal 1	De VGC is ondersteund bij de uitvoering van het AMIF-project 'Sociale netwerking en participatie' (tot en met juni 2022).
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Afspraken over de verdere ondersteuning van de VGC inzake sociale netwerking en participatie van inburgeraars zijn opgenomen in de nieuwe samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VGC.
Status mijlpaal 2	Vertraging

Acties Samenwerkingsverbanden

Acties status	Vertraging
Toelichting	<p>Gesprekken met Actiris, VDAB en het Huis van het Nederlands Brussel over gemeenschappelijke klanten zijn lopende. Er wordt gezocht naar afstemming, bijvoorbeeld over het concept 'one-stop-shop'.</p> <p>De invoering van de verplichte inburgering is verschoven van 1 april 2022 naar 1 juni 2022. Er is afstemming met de GGC en operationele samenwerking met de VGC.</p> <p>Sterke partnerschappen zijn gecreëerd met de VGC en de 3 gemeenschapscentra inzake het onthaal en de begeleiding van vluchtelingen uit Oekraïne. Voor de inhoudelijke invulling van de Atelier P's zijn er samenwerkingsafspraken met de VDAB en het CAW.</p>
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	Vertraging
Mijlpaal 2	Er zijn operationele samenwerkingsafspraken met de Brusselse overheden (GGC en VGC).
Status mijlpaal 2	Op schema
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

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

De superdiverse grootstedelijke context in Brussel 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

Acties status	Vertraging
Toelichting	<p>Mede door de vertraging in de opmaak van een VGC-diversiteitsbeleidsplan en de evoluties in het kader van het Plan Samenleven, is de opmaak van een nieuwe samenwerkings-overeenkomst verschoven naar 2023. Een cijfer rapport over ons ondersteuningsaanbod in 2022 is opgenomen in deel 2.</p> <p>We organiseren werkbezoeken van buitenlandse delegaties en Vlaamse ambtenaren in samenwerking met het ABB (en het Huis van het Nederlands Brussel). Er zijn opnieuw delegaties ontvangen na het wegvallen van de coronamaatregelen.</p> <p>Vanuit de Brusselwerking nemen we deel aan het structureel overleg Geïntegreerd Breed Onthaal in het kader van het lokaal sociaal beleid van de VGC.</p>
Mijlpaal 1	Er is een ondersteuningsaanbod voor Brusselse besturen en organisaties conform de vastgelegde prioriteiten in de samenwerkingsovereenkomst met de VGC. Hierbij is rekening gehouden met de uitvoering van het 'Plan Samenleven' in Brussel.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is een aanbod voor werkbezoeken van buitenlandse delegaties en Vlaamse ambtenaren.
Status mijlpaal 2	Vertraging
	Er zijn samenwerkingsafspraken met ABB, HVN en bon. Er werd o.m. delegatie uit Taiwan ontvangen.

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. Onze publieks- en vrijwilligerswerking bouwen we verder uit.

Acties Publiekswerking

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Bon heeft eigen communicatiekanalen: een meertalige website, een Facebookpagina en een tweemaandelijks digitale Bon-brief waarmee het Brusselse Nederlandstalige netwerk geïnformeerd wordt over inburgering en samenleven in diversiteit. Via deze kanalen is bewust ingezet op storytelling, o.a. door het delen van filmpjes met getuigenissen van inburgeraars. In 2022 is een publi-reportage ingekocht bij Bruzz (krant) en zijn de filmpjes één week lang vertoond op Bruzz-tv.</p> <p>Samen met de gemeenschapscentra en de VGC organiseerden we ontmoetingsactiviteiten voor vluchtelingen uit Oekraïne.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn publieksinitiatieven in coproductie met Brusselse partners die inzetten op verbinding en ontmoeting. Hierbij is rekening gehouden met de uitvoering van het 'Plan Samenleven' in Brussel.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Project bon als sterk merk

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Er is een nieuwe huisstijl voor Brusselwerking Bon. Hieraan is een intensief traject voorafgegaan. In de eerste fase is onder externe begeleiding van Bonka Circus onze marketingstrategie bepaald. Vervolgens is die strategie onder externe begeleiding van Heren Loebas omgezet in een nieuwe stijl. Aan de hand van gesprekken is onze identiteit bepaald en de stijl die daarbij aansluit. Er is gewerkt aan de realisatie van een infostand en filmpjes met getuigenissen. Er zijn nieuwe brochures gemaakt en de huisstijl is vertaald naar de communicatiedragers.</p> <p>Vanaf maart 2022 is de focus deels verlegd naar de uitbouw van een Oekraïnewerking. Zo is o.a. samen met de gemeenschapscentra en zelforganisaties een contactstrategie uitgebouwd. De opvang en het onthaal van vluchtelingen uit Oekraïne verloopt volledig via de (Franstalige) netwerken van de gemeenten en de Franstalige Gemeenschapscommissie. We gaven een eigen aanbod vorm en maakten dit bekend binnen de Oekraïense gemeenschappen.</p>
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	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is een marketing- en communicatiestrategie om Bon op de kaart te zetten.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een merkidentiteit voor de werving van Bon, met inbegrip van de inzet van goede praktijken, authentieke verhalen en sprekende cijfers. De werving is gericht op iedereen die een inburgeringstraject moet of mag volgen.
Status Mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Materialen zijn uitgewerkt in de nieuwe grafische merkstijl. Met die materialen zijn communicatie-acties uitgewerkt om inburgeraars te werven. We onderbouwen deze communicatie met authentieke verhalen en sprekende cijfers.
Status Mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	De mogelijkheden van het concept community building zijn onderzocht.
Status Mijlpaal 5	Tijdelijk stopgezet

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 2022.

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 2022 lag de focus op projecten en verbetertrajecten inzake goed werkgeverschap, organisatieontwikkeling, professionalisering van de HR-werking en recruiting & selectie. Het ontwikkeltraject voor leidinggevend en het intern leeraanbod Inburgeringsdecreet en Plan Samenleven zijn gecontinueerd.

Tijdens de eerste maanden van de Oekraïne-crisis kwam het extra werk op de schouders van het bestaande personeel terecht. Nadien heeft het Agentschap met middelen vanuit de Vlaamse overheid extra medewerkers aangeworven voor een gespecialiseerd team en opgeleid.

Project Goed werkgeverschap

Toelichting	Het project Goed werkgeverschap bevat 3 subprojecten: <ul style="list-style-type: none">• Hybride werken. Het kader 'hybride werken' aan de hand van 9 basisprincipes is uitgewerkt en bekendgemaakt. De verdere concretisering gebeurt in 2023.• Waarderingscyclus. Het sjabloon voor de functie trajectbegeleider is geüniformeerd. In 2023 komen de functies consulent integratie en consulent Nederlands leren aan bod.• Waardengedreven organisatie. Dit subproject is vertraagd en zal in 2023 verder opgenomen worden.
Mijlpaal 1	Hybride werken. Het kader 'Hybride werken' is gekend door de medewerkers. Er is een plan van aanpak en een tijdslijn voor de gefaseerde uitvoering van het hybride werken vanaf 2022.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Waarderingscyclus. De sjablonen en resultaatsgebieden voor de voorbereiding en het verslag van de waardering- en planningsgesprekken zijn voor de eerstelijnsfuncties geüniformeerd.
Status Mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Waardengedreven organisatie. Er zijn verbindende (communicatie-)initiatieven om medewerkers vertrouwd te maken met de waarden van het Agentschap.
Status Mijlpaal 3	Vertraging

Project Organisatieontwikkeling

Toelichting	Het project Organisatieontwikkeling bevat 5 subprojecten: <ul style="list-style-type: none">• Plan Samenleven/Open dienstverlening. Een competentiescan is gelanceerd. In 2023 wordt een leerbehoefteanalyse ondernomen in functie van een gericht leeraanbod op het vlak van competenties voor de verschillende rollen, aanvullend en geïntegreerd met de leersessies rond kennis.• Differentiëren en digitaliseren MO. De analyse flexibiliteit is afgerond.• Governance. De uitwerking van de veranderingen in het nieuwe organogram zijn doorgevoerd (interne verschuiving van medewerkers).• Intern taalbeleid. De eerste gesprekken met het Huis van het Nederlands Brussel over een eventuele ondersteuning (vb. analyse taaldrempels) zijn gevoerd.• Diversiteitsbeleid. De eerste gesprekken met de dienst diversiteitsbeleid van de Vlaamse Overheid zijn gevoerd.
Mijlpaal 1	Plan Samenleven/ Open dienstverlening. Medewerkers integratie zijn bevestigd over hun individuele kennis en competenties, dit om (1) een match te maken met de (ver)nieuw(d)e vormen van dienstverlening en (2) een gericht L&O-aanbod te ontwikkelen.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Differentiëren en digitaliseren MO. De huidige afspraken over de flexibele inzet van leerkrachten MO zijn geanalyseerd en bijgesteld in overleg met het management en de ondernemingsraad.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Governance. De nieuwe organisatiestructuur is gefaseerd ingevoerd in overleg met het management, de ondernemingsraad en de raad van bestuur. Hierbij worden medewerkers geïnformeerd en begeleid in de transitie.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Intern taalbeleid. De scope van het intern taalbeleid is bepaald en concrete acties zijn uitgevoerd.
Status mijlpaal 4	Vertraging
Mijlpaal 5	Diversiteitsbeleid. De scope van het intern diversiteitsbeleid is herbepaald.
Status mijlpaal 5	Vertraging

Project Professionalisering HR-werking

Toelichting	Het project Professionalisering HR-werking bevat 5 subprojecten: <ul style="list-style-type: none">• Digitalisering. Alle actieve personeelsdossiers zijn gedigitaliseerd.• Focus op kerntaken. Er is een extra HR administratieve kracht aangeworven. Verdere stappen in administratieve vereenvoudiging staan in 2023 op de planning.• Ziekteverzuimbeleid. Het beleid werd gereviseerd. De uitwerking van praktische tools is voorzien in het voorjaar 2023.• Re-integratiebeleid. De eerste voorbereidingen zijn getroffen. De verdere uitwerking staat op de planning in 2023.• Meer- en min-urenbeleid. Er is een meer- en minurenbeleid. Aanpassingen in werktijd zijn uitgevoerd en er is een kwartaalopvolging.
Mijlpaal 1	Digitalisering. De personeelsdossiers zijn gedigitaliseerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Mijlpaal 2	Focus op kerntaken. Er is een extra HR administratieve kracht aangeworven om deze taken op te nemen.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Ziekteverzuimbeleid. Het ziekteverzuimbeleid is gereviseerd en een plan van aanpak voor de opvolging van het verzuim is klaar voor implementatie.
Status mijlpaal 3	Vertraging
Mijlpaal 4	Re-integratiebeleid. De voorbereiding voor het uitwerken van een re-integratiebeleid is gestart, dit in functie van de opmaak van een plan van aanpak in 2023.
Status mijlpaal 4	Vertraging
Mijlpaal 5	Meer- en min-urenbeleid: een analyse is gemaakt van de meer- en minuren op functieniveau. Er is een meer- en minurenbeleid.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd

Project Rekrutering en Selectie

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Er is een R&S beleidsnota.</p> <p>Er wordt voor de eerstelijnsfuncties over de regio's heen op een uniforme manier gerekruteerd.</p> <p>Via openbare aanbesteding werd een tool voor rekrutering geselecteerd. De implementatie daarvan is gestart.</p> <p>De opleidingsnood m.b.t. interviewtechnieken vraag werd in kaart gebracht en er werd gesproken met verschillende aanbieders. De meest geschikte aanbieder werd gekozen.</p> <p>Het bestaande onboardingsbeleid is geüpdatet. Er zijn tools voor leidinggevend en onthaalfilmpjes voor medewerkers ontwikkeld. De processen onthaal zijn aangepast.</p>
Mijlpaal 1	Een modern rekruterings- en selectiebeleid is ontwikkeld, gecommuniceerd en geïmplementeerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een organisatiebreed R&S-proces met uniforme cases voor de eerstelijnsfuncties.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een R&S-tool is aangekocht en klaar voor ingebruikname vanaf 2023.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Rekrutering verloopt op basis van de STARR-methode.
Status mijlpaal 4	Vertraging
Mijlpaal 5	Een onboardingsbeleid is ontwikkeld, gecommuniceerd en geïmplementeerd.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd

Project Leeraanbod Nieuw inburgeringsdecreet en Plan Samenleven

Project status	Op schema
Toelichting	<p>In 2022 is in het leeraanbod voor trajectbegeleiders en consulenten NT2 sterk ingezet op de toepassing van de nieuwe regelgeving inburgering en de geïntegreerde intake. De focus lag op kennis van nieuwe werkwijzen. Verder inzetten op vaardigheden is voorzien in 2023.</p> <p>Een analyse van het takenpakket van de onthaalmedewerkers is voorzien in 2023.</p> <p>Leerkrachten MO kregen een leeraanbod Google for education, procesevaluatie MO en het nieuwe inburgeringsdecreet.</p> <p>Het leeraanbod voor consulenten integratie is opgestart na verduidelijking van de nieuwe rollen in Plan Samenleven. Ook hier lag de focus sterk op kennis in functie van de eerste gesprekken met de lokale besturen. Een competentiescan en leerbehoefteanalyse is voorzien in 2023.</p>
Mijlpaal 1	Er is een leeraanbod op maat voor onthaalmedewerkers, trajectbegeleiders, consulenten Nederlands leren en leerkrachten MO. De focus ligt op de toepassing van de nieuwe regelgeving inburgering: het gebruik van nieuwe instrumenten, systemen en werkwijzen, het versterken van de vereiste vaardigheden.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een leeraanbod op maat voor medewerkers integratie. De focus ligt op het versterken van thematische expertise en van de vereiste vaardigheden.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	De leernoden voor 2023 zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 3	Op schema

Project Leiderschapstraject

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Het management van het Agentschap maakte een aanzet voor een visie op leiderschap en gedragsindicatoren. Een delegatie van leidinggevendenden werkte daarop verder. Via een bevraging op basis van de gedragsindicatoren zijn het competentiegevoel en de behoeften van leidinggevendenden bevroegd. Een analyse van de resultaten bracht de noden en de huidige context in kaart. Externe aanbieders werden aangeschreven om op basis daarvan een leiderschapstraject te ontwerpen dat van start gaat in 2023.</p>
Mijlpaal 1	Een visie op leiderschap is ontwikkeld samen met de leidinggevendenden van het Agentschap.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Een aanbod op maat voor leidinggevendenden is bepaald op basis van een behoefteanalyse.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De leernoden voor een vervolgtraject in 2023 zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Programma Oekraïne – Extra medewerkers

Programma	Gerealiseerd
Toelichting	De nodige extra medewerkers zijn aangeworven via een grootschalige rekruteringsactie. Er zijn onthaaldagen georganiseerd. Een ondersteuningsinstrument voor leidinggevenden bij de opstart van Oekraïnemedewerkers (o.a. een opleidingsplan) is ontwikkeld.
Mijlpaal 1	Er is een grootschalige rekruteringsactie opgezet om extra medewerkers aan te werven die zich mee ten volle willen inzetten om tijdelijk beschermde uit Oekraïne wegwijs te maken in Vlaanderen en Brussel. Het gaat om trajectbegeleiders, consultants Nederlands leren, medewerkers onthaal en administratie en leerkrachten MO Oekraïens en/of Russisch in verschillende regio's van ons werkingsgebied, coördinatoren, juristen, matchers en diverse functies binnen de ondersteunende diensten.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een aangepast onthaalbeleid om de grote groep nieuwe medewerkers op te vangen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

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	Vertraging
Toelichting	Samen met externe partner Möbius zijn de bouwstenen en contouren bepaald waarbinnen de nieuwe organisatiestructuur plaats moet vinden. Fase 1 van het implementatietraject 'Naar een nieuwe organisatiestructuur' is afgerond, namelijk de organisatiestructuur van de centrale diensten. Dat verliep in overleg met het management en de ondernemingsraad. In het traject naar een nieuw samenwerkingsmodel is samen met de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel verder gewerkt aan rol- en taakverduidelijking en aan vereenvoudiging van de overlegstructuur. Als testcase is een voorstel van nieuwe structuur en samenwerking ingevoerd voor de implementatie van de nieuwe regelgeving inburgering.
Mijlpaal 1	Het traject 'Optimaliseren organisatiestructuur' onder begeleiding van Möbius is afgerond.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het traject 'Naar een nieuwe organisatiestructuur' is opgestart. Hierbij wordt de nieuwe structuur gefaseerd ingevoerd in overleg met het management en de ondernemingsraad.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	De rol van het Agentschap in de beleidsuitvoering, gelinkt aan de verhouding tussen de zusteragentschappen en het ABB, is verduidelijkt.
Status mijlpaal 3	Vertraging

Project Nieuwe dienstverleningsmodel

Project status	Tijdelijk stopgezet
Toelichting	Een visie op dienstverlening en contactstrategieën voor klanten- en partnergroepen binnen de deelwerkingen zijn ontwikkeld. De uitwerking van o.a. een overkoepelend dienstverleningsmodel is verschoven naar 2023.
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	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 2	Er is een product- en dienstencatalogus.
Status Mijlpaal 2	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 3	Er is een contactstrategie voor klanten- en partnergroepen.
Status Mijlpaal 3	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 4	Het nieuwe model is vertaald in infrastructurele en technologische eisen.
Status mijlpaal 4	Tijdelijk stopgezet

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	Tijdelijk stopgezet
Toelichting	De prioritaire processen zijn opgemaakt en in kaart gebracht.
Mijlpaal 1	Mijlpaal 2 en 3 (inclusief bijhorend projectbudget) zijn overgedragen en verder opgenomen in het project 'Toewijzen van kosten'.
Status mijlpaal 1	Er is een risicoanalyse waaruit prioritaire kernprocessen bepaald worden. Alle prioritaire kernprocessen zijn in kaart gebracht en gedocumenteerd.
Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Status Mijlpaal 2	Er is een methodiek voor het berekenen van de kostprijs van processen.
Mijlpaal 3	Gerealiseerd
Status Mijlpaal 3	De kostprijs voor minstens één prioritair proces is berekend. Gerealiseerd

Project Project(portfolio)management

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>De ambitie inzake project(portfolio)management is verduidelijkt. Het project heeft een plaats gekregen binnen de (nieuwe) dienst Data en Kwaliteit. Een nieuwe functie voor projectbeheer is gecreëerd en ingevuld per 1 december 2022.</p> <p>In 2023 concretiseren we de ambitie in een kadertekst, met daaraan gekoppeld een projectactieplan, waarin we de overige mijlpalen volgens een aangepaste tijdslijn inplannen.</p>
Mijlpaal 1	De ambitie en plaats van project(portfolio)management in de organisatie is uitgeklaard en vertaald in een actieplan.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	De monitoring van de projectbudgetten is uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Geformaliseerde en goedgekeurde projectfiches zijn voor de prioritaire projecten aanwezig.
Status Mijlpaal 3	Vertraging

Acties Operationaliseren en opvolgen ondernemingsplan

Actie status	Op schema
Toelichting actie	<p>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.</p> <p>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). De Excel-tool in functie van de kwartaalrapportering aan het management en de raad van bestuur is bijgestuurd. Het zoeken naar mogelijkheden om de kwartaalrapportering te digitaliseren, is opgenomen in het project Project(portfolio)management.</p>
Mijlpaal 1	De operationele doelstellingen zijn vertaald in te bereiken resultaten op het niveau van het management, teams en individuele medewerkers.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een monitoringssysteem voor de kwartaalrapportage over het ondernemingsplan: stand van zaken, resultaten en bijstellingen.
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 Managementinformatiesysteem (MIS)

Project status	Op schema
Toelichting	Op basis van een bevraging van leden van het managementcomité en de Raad van Bestuur is een adviesrapport opgesteld en aangevuld met een actieplan. Het actieplan omvat concrete verbeterpistes. Eén van de verbeterpistes, namelijk het bepalen van ken- en stuurgetallen voor de organisatie, is in uitvoering.
Mijlpaal 1	De bevraging van het management en de bestuurders over de managementinformatienoden is afgerond.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een analyse van de hiaten in de huidige managementinformatie en een adviesrapport.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het adviesrapport is omgezet in een goedgekeurd 'actieplan MIS'.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Het 'actieplan MIS' is in uitvoering.
Status mijlpaal 4	Op schema

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

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	In 2022 zijn de MO-test en een bevraging van lokale besturen toegevoegd aan de tevredenheidsmeting.
Mijlpaal 1	Jaarlijks zijn er minstens twee producten en/of diensten toegevoegd aan de systematische en gestandaardiseerde tevredenheidsmeting.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

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, Amal 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 in 2021 binnen het Agentschap een cel Digitalisering op.

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

Programma Digitalisering

Programma status Op schema

Toelichting

Via drie nota's aan de Vlaamse Regering zijn de werven, projecten en bijhorende middelen goedgekeurd.

Een overzicht van de digitale projecten die in 2022 **gerealiseerd** zijn:

- **Google Workspace for Education Plus:** een uniform leerplatform in Google for Education voor de lessen maatschappelijke oriëntatie.
- **E-learning hosting en analytics bridge:** een oplossing om de inhoud van de e-learningmodules te bewaren en data over het gebruik van de modules te verzamelen.
- **Test MO:** een standaard online test maatschappelijke oriëntatie (na cursus of als vrijstellingstoets).
- **Crisis Information Translated:** met de CIT-app heb je vertaalde crisisinformatie steeds op zak. Reeds ingezet tijdens de coronacrisis en de Oekraïne crisis.
- **Centrale registratietool Oekraïne:** een registratietool voor ontheemden uit Oekraïne in functie van een brede intake over beleidsdomeinen heen.
- **Betaalmodule:** een eerste versie van betaalmodule om de civiele testen digitaal te betalen.
- **Screeningstool:** een eerste versie om de digitale vaardigheden van inburgeraars en anderstaligen te screenen.

Onder meer volgende projecten zijn in 2022 opgestart:

- **Gentle:** wordt het nieuwe systeem voor klantenmanagement. Het omvat de dienstverlening voor inburgeraars en anderstaligen, cel certificering, sociaal tolken en vertalen, klantenorganisaties, juridische dienstverlening en klantenportalen.
- **Testplatform:** zal bestaande testen digitaliseren en bovendien zullen de test- en examenresultaten van de inburgeraars op een efficiënte manier samengebracht en geïntegreerd worden in onze systemen.
- **Screeningstool:** met behulp hiervan willen we een meetinstrument ontwikkelen dat de digitale basisvaardigheden objectief kan bepalen, met specifieke aandacht voor basis digitale vaardigheden.
- **Aanbodplatform:** hiermee willen we een platform aanbieden waar inburgeraars en anderstaligen alle oefenkansen Nederlands, participatie- en netwerkkansen kunnen raadplegen.

De business cases zijn afgerond. Gunningstrajecten zijn doorlopen. De ontwikkeling is opgestart.

Mijlpaal 1	Rekening houdend met de beleidsverwachtingen en de expertise van de zuster-agentschappen zijn specifieke projecten geselecteerd en in uitvoering gebracht.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De relancemiddelen zijn vastgelegd en vrijgegeven.
Status Mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een intern communicatietraject is opgezet.
Status Mijlpaal 3	Gerealiseerd

Project Chromebooks

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>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.</p> <p>Een Chromebook is multi-inzetbaar. Vanaf 2022 worden de toestellen ruimer ingezet, bijvoorbeeld ook voor het afnemen van de vrijstellingstest MO en test MO.</p> <p>Er is verder gewerkt aan de implementatie van een uniforme interne werkwijzen en aan de maximale inzet van de Google Admin Tool voor het beheer van de toestellen.</p> <p>Het aantal Chromebooks met dataconnectie is niet uitgebreid, aangezien deze dienstverlening niet meer wordt aangeboden door de operatoren.</p>
Mijlpaal 1	Het stockbeheer van de Chromebooks is verder geprofessionaliseerd. Een marktonderzoek naar een beheertool is opgestart en een keuze is gemaakt.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Er is bijkomend geïnvesteerd in de veilige opslag van de Chromebooks.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De interne werkwijzen van het uitleensysteem en de bruikleenovereenkomst zijn bijgestuurd.
Status Mijlpaal 3	Vertraging
Mijlpaal 4	Het aantal Chromebooks met dataconnectie is uitgebreid via gratis WIFI-vouchers en een Proximus-app voor de opvolging van de gebruikers.
Status Mijlpaal 4	Stopgezet
Mijlpaal 5	De mogelijkheden voor de brede inzet van Chromebooks in het inburgeringstraject zijn in kaart gebracht. Hierbij is rekening gehouden met de principes van e-inclusie, de (digitale) noden van de inburgeraar en de afstemming met de projecten inzake digitalisering en differentiatie van het inburgeringsaanbod.
Status Mijlpaal 5	Vertraging
Mijlpaal 6	De vraag van de zusteragentschappen om Chromebooks te ontlenen voor de afname van standaardtesten MO is beantwoord.
Status Mijlpaal 6	Gerealiseerd

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 wordt verder gezet.

Project Interne communicatie

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Om een vlotte doorstroming van informatie te verzekeren, is een systeem van interne communicatie-antennes opgezet. Uit elke regio is een medewerker afgevaardigd. Deze medewerkers zorgen voor lokale input voor de contentkalender. Ze spelen ook een rol bij het maken van content voor al onze communicatiekanalen, niet alleen voor sociale media.</p> <p>Er is een strategie rond sociale media. Hierin is bepaald welke impact we willen creëren en welke klemtonen we willen leggen. In 2022 is prioritair ingezet op LinkedIn en Facebook (groepen) en is geëxperimenteerd met advertenties. We bleven ook berichten en video's delen op onze Instagram, YouTube en Twitter-account.</p> <p>De social media policy is uitgewerkt. De update van de pers- en crisiscommunicatieplannen zijn voorzien voor begin 2023.</p>
Mijlpaal 1	Het Strategisch Plan en de voortgang van de realisatie ervan is vertaald naar een interne strategische communicatieleidraad. Er wordt gewerkt met een proactieve content- en projectplanning.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Een intern netwerk van communicatie-antennes is opgezet. Er zijn communicatieverantwoordelijkheden (intern en extern gericht) aan de communicatie-antennes toegekend.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	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 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er zijn een social media policy en geüpdatete pers- en crisiscommunicatieplannen als houvast voor de medewerkers.
Status mijlpaal 4	Op schema

Project Externe communicatie

Project status	Vertraging
Toelichting	<p>Het reactieschema rond hoe is uitgewerkt. De update van de pers- en crisiscommunicatieplannen zijn verschoven naar 2023.</p> <p>De ontwikkeling van een wervingscommunicatieplan is gelanceerd in samenwerking met Atlas en Amal. Voor de strategische uitwerking werden we bijgestaan door Bonka Cirkus. De creatieve vertaling ervan is in handen van Heren Loebas.</p> <p>De uitwerking van de communicatiestrategie, de mediastrategie en de aanpak voor stakeholders wordt in 2023 verdergezet.</p>
Mijlpaal 1	<p>Marketingcommunicatie.</p> <ul style="list-style-type: none">• Het Agentschap heeft een duidelijke merkpositionering (naam en merkidentiteit), die zowel blijkt uit de communicatie (PR, website, nieuwsbrief, sociale media,...), als de producten (ons aanbod).• Er is een marketingplan en een communicatiestrategie.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	<p>Sensibiliserende communicatie.</p> <ul style="list-style-type: none">• Er is een communicatieplan over hoe initiatieven en projecten de beoogde beeldvorming versterken, met afspraken over welke kernboodschappen we inzetten.• Er is een proactieve mediastrategie. We vertrekken hierbij vanuit de verhalen vanuit de regiowerking, onze eigen expertise, onze kerntaken en onze sterktes.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	<p>Stakeholders-, pers- en crisiscommunicatie.</p> <ul style="list-style-type: none">• Er is een communicatieplan voor stakeholders.• Er is een social media policy als houvast voor medewerkers.• Er zijn geüpdatet pers- en crisiscommunicatieplannen.
Status mijlpaal 3	Vertraging

Project Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Voor de realisatie van het project Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars 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. Projectpartners zijn de zusteragentschappen Atlas en Amal.</p> <p>Om inzicht te krijgen in de verschillende doelgroepen, is gekozen voor een traject met externe begeleiding door een strategisch communicatiebureau. Dat traject is afgerond. Verdere concretisering van de strategie die daaruit voortvloeide, is voorzien in 2023 en gebeurt in samenwerking met een creatief communicatiebureau.</p>
Mijlpaal 1	<p>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.</p>
Status mijlpaal 1	Op schema

Mijlpaal 2	Er is inzicht in hoe potentiële inburgeraars, doorverwijzers en vrijwilligers te bereiken en hoe in te spelen op hun noden en verwachtingen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Wervingsmateriaal is beschikbaar.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	We komen tot een goede set van indicatoren en bijhorende monitoring om bijvoorbeeld te kunnen opvolgen hoeveel inburgeraars via een doorverwijzer bij de agentschappen terecht komen, hoeveel doorverwijzers onze aangereikte materialen bereiken...
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	De basis is gelegd voor de opstart van een ambassadeurswerking, waarbij medewerkers, klanten en <i>influencers</i> gevonden worden om als ambassadeurs mee ons verhaal te vertellen.
Status mijlpaal 5	Op schema

Acties Informatiebeheersplan (IBP)

Actie status	Vertraging
Toelichting actie	De eerste mijlpaal is gerealiseerd. Voor mijlpalen 2 en 3 werd is het proces opgestart voor het inschakelen van externe expertise ter ondersteuning van de informatiebeheerder bij de inventarisatie van het archief en de opmaak van het actieplan.
Mijlpaal 1	Het informatiebeheersplan is aangevuld met series conform de verplichte informatiemanagementstrategie die van toepassing is op publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen. De lijst van gevalideerde organisatieprocessen dient als basis voor het inventariseren van de series met informatieobjecten.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Het papieren archief is geïnventariseerd. Er is een goedgekeurd actieplan voor het vernietigen of verhuizen van het papieren archief.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Het actieplan is in uitvoering.
Status mijlpaal 3	Vertraging

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 is onze samenwerking met de zusteragentschappen, het ABB, het kabinet en partners in functie van de voorbereiding en graduele invoering van het nieuwe integratie- en inburgeringsdecreet en Plan Samenleven.

Project Stakeholders

Project status	Tijdelijk stopgezet
Toelichting	<p>In 2022 is prioritair ingezet op onze samenwerking met de zusteragentschappen, het ABB, het kabinet en partners in functie van de voorbereiding en graduele invoering van het nieuwe integratie- en inburgeringsdecreet en Plan Samenleven. De uitwerking van een overkoepelende visie op stakeholdersmanagement en concretisering ervan is verschoven naar 2023.</p> <p>In 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 ingebed.</p>
Mijlpaal 1	Er is een visie op stakeholdersmanagement en een stakeholderscommunicatieplan.
Status mijlpaal 1	Tijdelijk stopgezet
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	Tijdelijk stopgezet
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	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 4	Binnen projectmatig werken is voorzien dat voor grote projecten geïmplementeerd en afgerond zijn. Deze worden afgetoetst met een klankbordgroep van partners en klanten.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

Project Partnerschappen

Project status	Tijdelijk stopgezet
Toelichting	<p>In 2022 is prioritair ingezet op onze samenwerking met de zusteragentschappen, het ABB, het kabinet en partners in functie van de voorbereiding en graduele invoering van het nieuwe integratie- en inburgeringsdecreet en Plan Samenleven. Het structureel beheer van partnerschappen is verschoven naar 2023.</p> <p>Samenwerkingsovereenkomsten met structurele partners sloten we af of bereidden we voor in 2022 (vb. VDAB/ Actiris, VVSG, lokale besturen, VGC).</p>
Mijlpaal 1	Er is een visie op interne en externe partnerschappen en deze is gekend binnen het Agentschap.

Status mijlpaal 1	Tijdelijk stopgezet
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	Tijdelijk stopgezet
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	Tijdelijk stopgezet

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 toewijzing van de kosten voor het inburgeringstraject.

Acties Koppeling beheer en beleid

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	In 2022 werd een begrotingscyclus uitgewerkt, afgestemd op de beleidscyclus. Voor de voorbereiding en opmaak van de personeels-, investerings- en exploitatiebegroting werd een jaarkalender opgemaakt in lijn met de kalender van de beleidscyclus. Daarnaast is een kalender met betrekking tot de opvolging van de reële met begrootte cijfers opgemaakt.
Mijlpaal 1	Er is een procesbeschrijving van de beleids- en begrotingscyclus en beide cycli zijn op elkaar afgestemd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een (tussentijdse) rapporteringstool om de realisatie van de projecten en acties (vanuit de beleidscyclus) op te volgen en zo nodig bij te sturen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een marktonderzoek naar een gebruiksvriendelijk plannings-, registratie- en rapporteringsinstrument voor de beleidscyclus en de begrotingscyclus.
Status mijlpaal 3	Tijdelijk stopgezet

Project Toewijzing van de kosten (activity-based costing)

Project status	Op schema
Toelichting	De scope is beperkt tot één kerntaak (het inburgeringstraject). Voor de andere kerntaken wordt het project voorlopig stopgezet. Het model wordt in 2023 geïmplementeerd en verder verfijnd om het nieuwe inburgeringsdecreet te weerspiegelen.
Mijlpaal 1	Er is een model van kostentoewijzing uitwerkt.

Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De kostprijs van het inburgeringstraject is bepaald aan de hand van de methodiek activity based costing. Het model wordt verder verfijnd.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	De kerntaken of kernprocessen waarvoor het kostprijsmodel eveneens kan worden toegepast, zijn in kaart gebracht. Het model activity based costing wordt hiervoor gefaseerd uitgewerkt.
Status mijlpaal 3	Tijdelijk stopgezet

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.

Project Inkanteling Het Facilitair Bedrijf

Project status	Vertraging
Toelichting	Alle eigendommen zijn verkocht aan Het Facilitair Bedrijf (HFB). Er zijn nog 4 gebruikersovereenkomsten die moeten overgedragen worden. Dat wordt opgevolgd door HFB met de respectievelijke eigenaars. 1 huurovereenkomst wordt niet overgedragen wegens weigering eigenaar. De samenwerking met HFB wordt via een geïnstalleerde stuurgroep opgevolgd en bijgestuurd waar nodig. Het HR-traject (de overdracht van de personeelsleden) is verschoven naar 30 juni 2023. Een goedkeuring van de Vlaamse Regering is nodig.
Mijlpaal 1	De inkanteling in Het Facilitair Bedrijf (HFB) is gerealiseerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De gebouwen in huur en gebruik en de beheercontracten ervan zijn overgedragen.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	De overdracht van de eigendommen is gerealiseerd.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een periodieke evaluatie van de samenwerkingsafspraken met HFB. Hierover wordt een opvolgingsoverleg geïnitieerd tussen het Agentschap en HFB.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

Project ACCO

Project status	Vertraging
Toelichting	Prioriteit is gegeven aan de afwerking van overheidsopdrachten. Het beleid met betrekking tot operationele aankopen en de bestelprocedure is verder uitgewerkt. Het procesmatig uittekenen van het aankoop- en contractmanagementbeleid, het aankopen en in gebruik nemen van een contractmanagementsysteem wordt verdergezet in 2023.
Mijlpaal 1	Het aankoop- en contractmanagementbeleid is onderzocht, uitgewerkt en ingevoerd.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Het invoeren van een contractmanagementsysteem is onderzocht.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Het contractmanagementsysteem is in gebruik.
Status mijlpaal 3	Vertraging

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.

In 2022 lag de focus op de borging van de hoofdprocessen (organisatie van gezondheidstoezicht en opleiding) en het opvolgen van ad hoc issues. Enkele realisaties op vlak van veiligheid en welzijn:

- Op vlak van vastgoedbeheer is sterk ingezet op het uitklaren van de verantwoordelijkheden intern na de inkanteling van het vastgoed naar HFB en op samenwerking met onze externe partner HFB.
- Een Programma van Eisen op vlak van veiligheid en welzijn is opgesteld voor vestiging van het Agentschap. Dat wordt gebruikt voor nieuwe vestigingen en verhuisdossiers.
- De eerste stappen zijn gezet in het implementeren van een intern noodplan voor verschillende vestigingen. Dit proces wordt verdergezet in 2023.
- We voerden een risicoanalyse beeldschermwerk uit. De resultaten van deze analyse zullen het management ondersteunen bij het bepalen van prioriteiten m.b.t. het beheersen van de risico's ten gevolge van beeldschermwerk en sedentair gedrag.

OD 7.12 We voeren het informatieveiligheids- en privacybeleid uit volgens het wettelijk kader en eigen normen

We voeren het informatieveiligheids- en privacybeleid uit conform het wettelijk en reglementair kader, de verplichtingen en richtlijnen van onder andere de Vlaamse overheid, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), de Vlaamse Toezichtcommissie voor de verwerking van persoonsgegevens, de Gegevensbeschermingsautoriteit en de toepasselijke goede praktijken.

Acties informatieveiligheid en AVG-compliance

Acties status	Vertraging
Toelichting	In jaaractieplan 2023 is een meer structurele en planmatige inregeling van AVG-compliance binnen het Agentschap opgenomen.
Mijlpaal 1	Er is een risicoregister met risico-identificatie en -maatregelen inzake informatieveiligheid en privacy.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Het kader van informatieclassificatie van de Vlaamse overheid is toegepast, aansluitend op het register van verwerkingen. Een implementatieplan ervoor is uitgewerkt.
Status Mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Er is een sensibiliseringscampagne om medewerkers te informeren over de verschillende aspecten van informatieveiligheid en AVG-compliance.
Status Mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er zijn hulpmiddelen (vb. FAQ-lijst, instructies) voor medewerkers.
Status Mijlpaal 4	Vertraging
Mijlpaal 5	Een basis- en voortgezette interne training over informatieveiligheid en privacy wordt ontwikkeld.
Status Mijlpaal 5	Op schema
Mijlpaal 6	Er zijn gecoördineerde adviezen van de DPO's van de agentschappen.
Status Mijlpaal 6	Gerealiseerd
Mijlpaal 7	Er is een bijdrage van de DPO's van de agentschappen over de governance inzake informatieveiligheid en privacy voor de gemeenschappelijke projecten.
Status Mijlpaal 7	Gerealiseerd



Vlaanderen
is divers

CIJFERRAPPORT 2022

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING






integratie-inburgering.be

Deel 2

Inhoud

2022 in cijfers	3
1 Inburgering	4
1.1 Instroom	4
1.2 Aanmeldingen	6
1.3 Attest van vrijstelling	8
1.4 Inburgeringscontracten	8
1.5 Maatschappelijke Oriëntatie	11
1.6 Actieplan MO	16
1.7 Trajectbegeleiding	19
1.8 Inburgeringsattesten	20
1.9 Bewijs van regelmatige deelname	21
1.10 Handhaving	21
2 Nederlands als tweede taal	22
2.1 Doorverwijzingen naar NT2	22
2.2 Adviezen NT2	22
2.3 Inschrijvingen in opleidingen NT2	23
2.4 Testen NT2	24
2.5 Certificerende taaltesten	24
3 Sociaal tolken en vertalen	25
3.1 Tolk- en vertaalaanvragen	25
3.2 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	27
4 Taal	29
4.1 Informatie, advies en coaching	29
4.2 Vormingen en trainingen	29
4.3 Taalbeleidstrajecten en projecten	31
5 Samenleven	32
5.1 Informatie, advies en coaching	32
5.2 Vormingen en trainingen	33
5.3 Trajecten	36
5.4 Projecten	37
6 Juridische dienstverlening	39
6.1 Helpdeskadviezen	39
6.2 Vormingen	41
6.3 Begeleidingen	42
6.4 Publicaties	43
7 Oekraïne-aanbod	44
7.1 Aantal tijdelijk beschermden	44
7.2 Voortraject tijdelijk beschermden	44
7.3 Samenleven	45
7.4 Taal	47
7.5 Juridische dienstverlening	48
7.6 Publicaties	48

2022 in cijfers

		2020	2021	2022
Inburgering				
	Eerste aanmeldingen	14 437	17 510	16 880
	Eerste inburgeringscontracten	12 705	16 005	14 526
	Gestarte cursussen MO	926	933	917
	Starters MO	15 529	15 017	12 736
	Inburgeringsattesten	11 684	11 759	11 502
	Toeleidingen minderjarigen ¹	116	107	69
Nederlands als tweede taal				
	NT2-gesprekken	40 770	49 712	65 243
	Testen	19 618	23 421	33 714
	Inschrijvingen (Vlaanderen en Brussel)	267 091	301 176	351 876
	Certificerende taaltesten	1 618	2 390	1 828
Samenleven – Taal²				
	Vormingen en trainingen	276	429	357
	Ingeschreven deelnemers	5 383	7 693	5 751
	Trajecten	88	122	82
	Projecten	-	98	58
Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht				
	Helpdeskvragen	9 105	9 717	10 170
	Begeleidingen (extern)	36	28	28
	Aantal vormingen (extern)	54	89	91
	Ingeschreven deelnemers extern	1 347	2 949	3 012
Sociaal Tolken en Vertalen				
	Aanvragen	38 621	55 965	66 218
	Prestaties	31 800	44 256	52 647

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 Inburgering

1.1 Instroom

Instroom inburgeraars

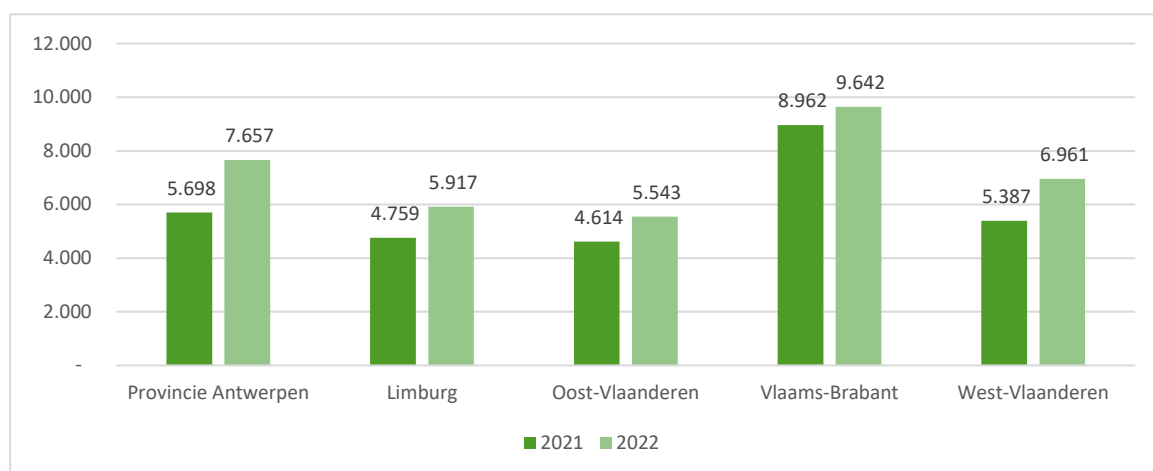
Iedere maand wordt er een extractie gemaakt uit het Rijksregister met de nieuwkomers van de voorbije maand in het Vlaams Gewest. Voor Brussel bestaan er geen extracties van nieuwkomers. Daarom worden enkel cijfers voor Vlaanderen gegeven.

De instroom van inburgeraars **steeg met 21%** vergeleken met 2021. De regio met de sterkste stijging is **provincie Antwerpen (34%)**.

≡ figuur 1. Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII in 2021-2022

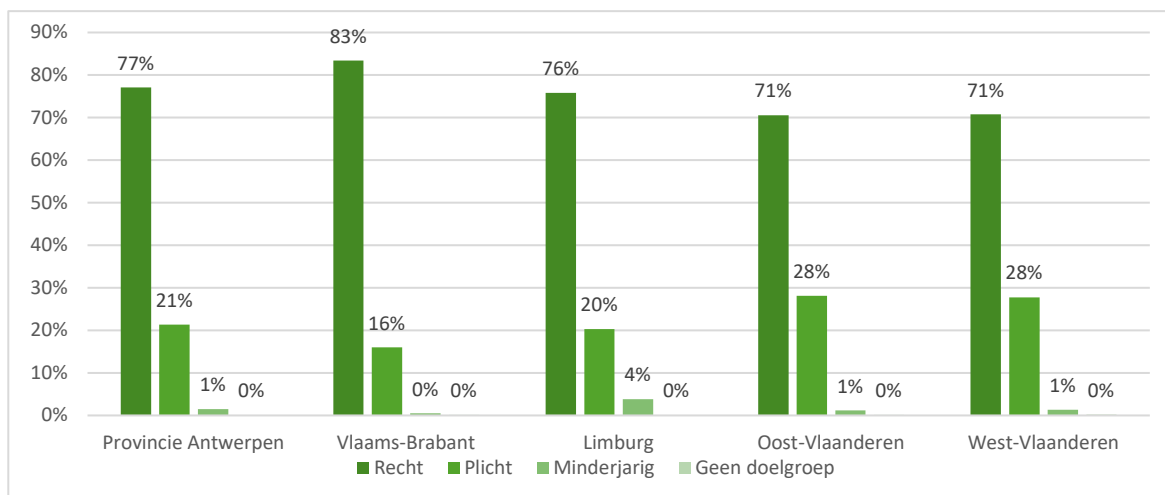
Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	5.698	7.657
Limburg	4.759	5.917
Oost-Vlaanderen	4.614	5.543
Vlaams-Brabant	8.962	9.642
West-Vlaanderen	5.387	6.961
Totaal	29.420	35.720

≡ figuur 2. Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII in 2021-2022



Binnen het werkingsgebied van het AgII was 76% rechthebbend en 22% verplicht inburgeraar (1,5% minderjarig en 0,5% nader te bepalen of geen doelgroep). Het aandeel verplichte inburgeraars in de instroom was het kleinst (16%) in regio Vlaams -Brabant en het grootst in regio Oost- en West-Vlaanderen (28%).

≡ figuur 3. Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2022



Instroom minderjarige nieuwkomers

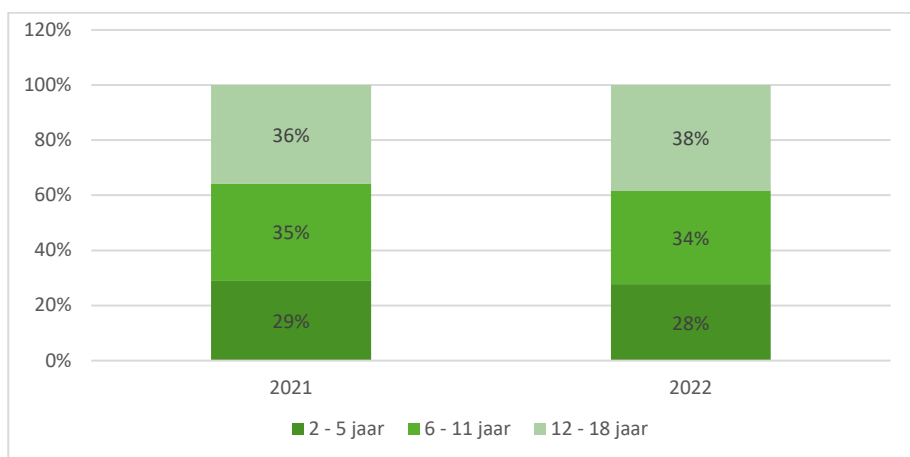
Minderjarigen tussen 2,5 en 17 jaar worden uit het Rijksregister geselecteerd en krijgen een brief toegestuurd van het AgII.

In 2022 waren er in het werkingsgebied van het AgII 10.299 minderjarige nieuwkomers tussen 2,5 en 18 jaar. Dat is een stijging van 25% ten opzichte van 2021. 28% was kleuter, 34% op lagere schoolleeftijd en 38% 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 2022

Werkingsgebied	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
Provincie Antwerpen	652	808	939	2.399
Limburg	557	676	856	2.089
Oost-Vlaanderen	462	569	564	1.595
Vlaams-Brabant	576	704	769	2.049
West-Vlaanderen	607	731	829	2.167
Totaal	2.854	3.488	3.957	10.299

≡ figuur 5. Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in werkingsgebied AgII 2021-2022



Indien ouders hulp willen bij het inschrijven van deze kinderen en jongeren in een school, kunnen zij hiervoor bij ons terecht. In 2022 werden 69 minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs.

≡ figuur 6. Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	20	16
Brussel	68	39
Limburg	8	9
Oost-Vlaanderen	3	1
Vlaams-Brabant	1	0
West-Vlaanderen	7	4
Totaal	107	69

1.2 Aanmeldingen

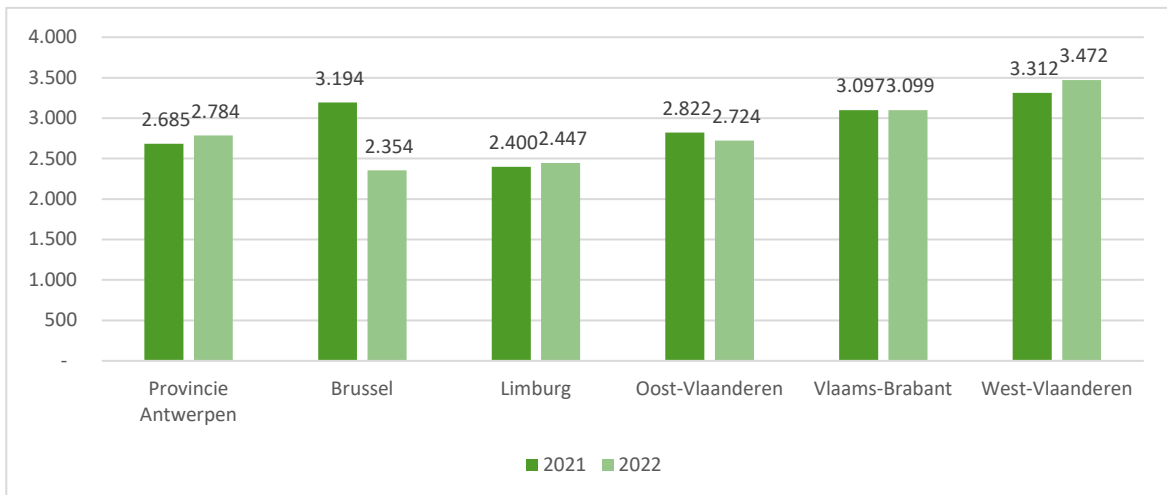
Nieuwkomers in Vlaanderen worden via een brief uitgenodigd om zich aan te melden bij het Agentschap. In Brussel krijgen nieuwkomers geen uitnodigingbrief van het Agentschap. Sinds de invoering van de plicht tot inburgering op 1 juni 2022 stellen de Brusselse gemeenten inburgeraars op de hoogte van hun inburgeringsplicht. Zij kunnen daarbij kiezen tussen een Nederlandstalig en een Franstalig traject. Er zijn in Vlaanderen en Brussel ook nieuwkomers die zich spontaan aanmelden vóór ze een uitnodigingsbrief hebben gekregen.

In 2022 meldden **16.880** inburgeraars zich aan. Het aantal aanmeldingen is tussen 2021 en 2022 **met 4% gedaald**. Dat is hoofdzakelijk het gevolg van een sterke daling in regio Brussel (-26%).

≡ figuur 7. Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII in 2021-2022

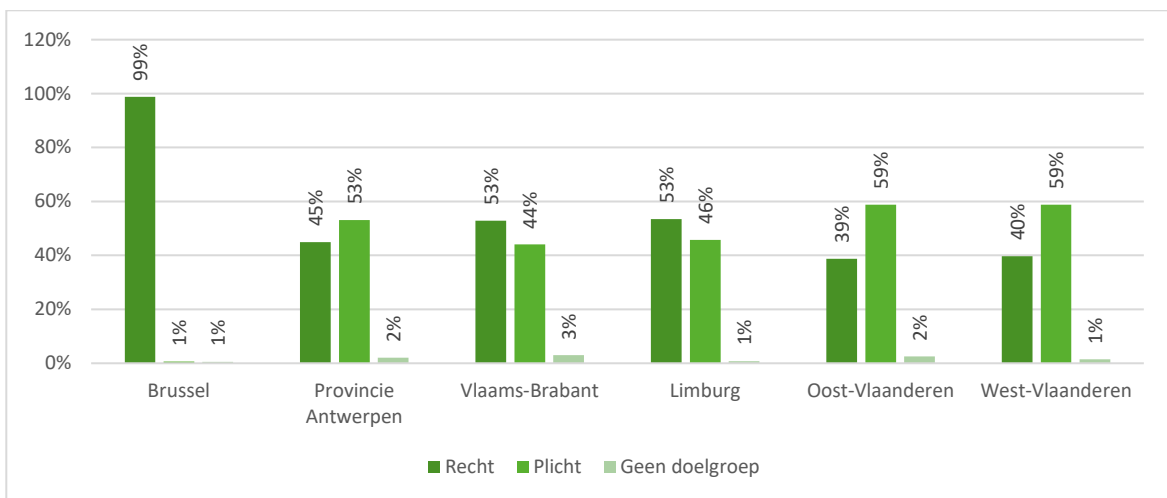
Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	2.685	2.784
Brussel	3.194	2.354
Limburg	2.400	2.447
Oost-Vlaanderen	2.822	2.724
Vlaams-Brabant	3.097	3.099
West-Vlaanderen	3.312	3.472
Totaal	17.510	16.880

figuur 8. Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII in 2021-2022



Van alle personen die zich in 2022 voor het eerst aanmeldden in het werkingsgebied van het Agentschap is **53% rechthebbend** inburgeraar. **45% is verplicht** (2% onbekend of geen doelgroep). Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (1%) en het hoogst in Oost- en West-Vlaanderen (59%).

figuur 9. Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2022



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 2022 werden **383 vrijstellingsattesten** uitgereikt. Dat is een **stijging van 10%** ten opzichte van 2021.

≡ figuur 10. Aantal vrijstellingsattesten in werkingsgebied AgII in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	77	84
Brussel	1	0
Limburg	49	56
Oost-Vlaanderen	89	99
Vlaams-Brabant	48	52
West-Vlaanderen	83	92
Totaal	347	383

1.4 Inburgeringscontracten

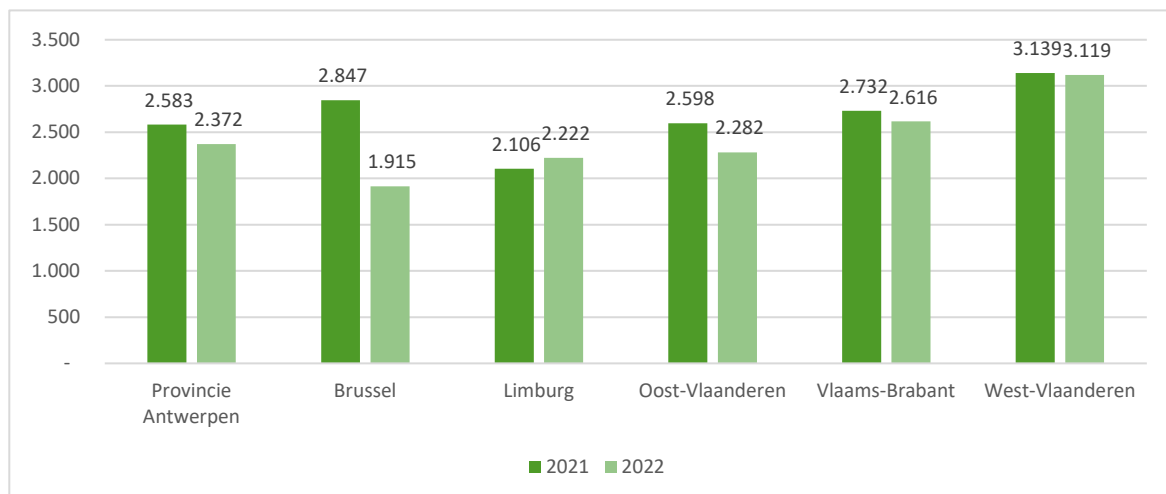
Inburgeraars krijgen bij hun aanmelding uitleg over de mogelijkheden van het inburgeringstraject met de hierbij horende rechten en plichten. Eenmaal rechthebbende inburgeraars in het Vlaamse Gewest een inburgeringscontract ondertekenen, engageren zij zich om de lessen maatschappelijke oriëntatie en NT2 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 2022 **14.526** nieuwkomers voor het eerst een inburgeringscontract. Dat is een **daling van 9%** ten opzichte van 2021. De daling van het aantal inburgeringscontracten was het hoogst in Brussel (-33%) en het laagst in West-Vlaanderen (-1%).

≡ figuur 11. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII in 2021-2022

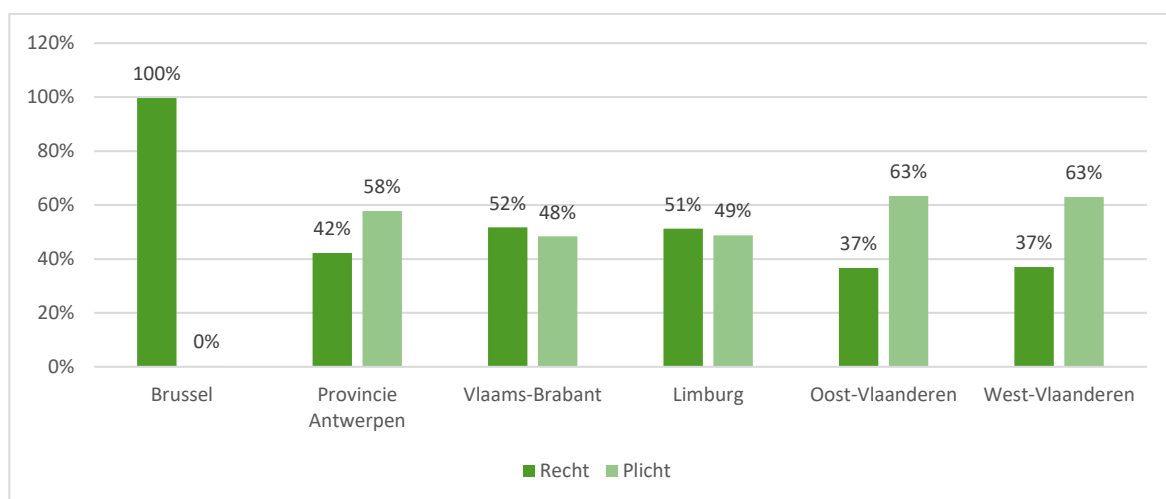
Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	2.583	2.372
Brussel	2.847	1.915
Limburg	2.106	2.222
Oost-Vlaanderen	2.598	2.282
Vlaams-Brabant	2.732	2.616
West-Vlaanderen	3.139	3.119
Totaal	16.005	14.526

figuur 12. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII in 2021-2022



In 2022 werd **51%** van de eerste contracten afgesloten door **rechthebbende inburgeraars** en **49%** door **verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Vlaams-Brabant (**48%**) en het hoogst in Oost- en West-Vlaanderen (**63%**).

figuur 13. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2022



Inburgeringscontracten versus instroom

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden **14.526 inburgeraars** een eerste inburgeringscontract in 2022. Daarvan werden **6.766 contracten** afgesloten door **personen die in 2022 instroomden als doelgroep van inburgering**. Dat is een aandeel van **19% ten opzichte van de totale instroom** in 2022. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contracten ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Sommige personen die in 2022 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2023 een contract ondertekenen. Onderstaande tabel is een weergave hiervan per regio. Het aandeel varieert per regio: het is het laagst in Vlaams-Brabant (**13%**) en het hoogst in West-Vlaanderen (**25%**).

≡ figuur 14. Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in werkingsgebied AgII in 2022

Werkingsgebied	Eerst ondertekend contract én eerst ingestroomd in 2022	Eerst ingestroomd in 2022	Aandeel
Provincie Antwerpen	1.371	7.657	18%
Limburg	1.214	5.917	21%
Oost-Vlaanderen	1.238	5.543	22%
Vlaams-Brabant	1.226	9.642	13%
West-Vlaanderen	1.717	6.961	25%
Totaal	6.766	35.720	19%

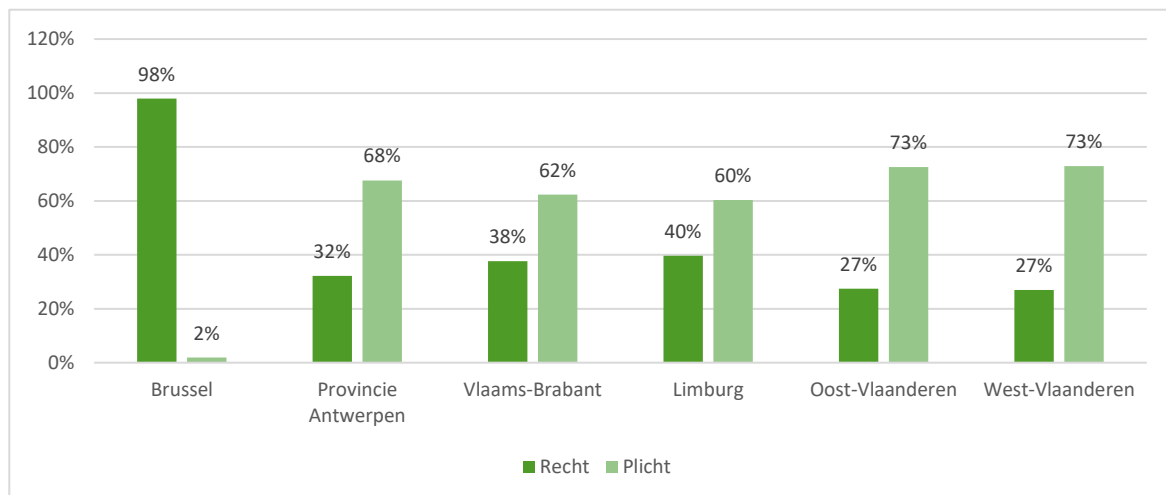
Inburgeringscontracten naar doelgroep

Het aantal **lopende inburgeringscontracten** in het werkingsgebied van het AgII bedroeg **24.650**. Het gaat om **40%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **60%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (2%) en het hoogst in Oost- en West-Vlaanderen (73%).

≡ figuur 15. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep in werkingsgebied AgII in 2022

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Onbekend	Totaal
Provincie Antwerpen	1.285	2.696	7	3.988
Brussel	2.764	55	3	2.822
Limburg	1.156	1.754	1	2.911
Oost-Vlaanderen	1.324	3.499	3	4.826
Vlaams-Brabant	1.724	2.853	4	4.581
West-Vlaanderen	1.489	4.028	5	5.522
Totaal	9.742	14.885	23	24.650

≡ figuur 16. Lopende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2022



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. We organiseren cursussen in verschillende talen, digitaal en/of in de klas op verschillende locaties en op verschillende momenten (overdag, 's avonds of in het weekend).

Inburgeraars kunnen vrijgesteld worden voor de lessen MO indien ze slagen voor de **vrijstellingstest MO**. Inburgeraars die de cursus MO volgen, leggen vanaf 1 maart 2022 na de cursus een **digitale test MO** af. Er is geen verschil tussen de test MO en de vrijstellingstest MO. Het zijn identieke gestandaardiseerde testen. Enkel het moment waarop de inburgeraar de test aflegt tijdens zijn traject, is verschillend. De test wordt afgenomen in 25 talen. Audio-ondersteuning is mogelijk. Ook niet digitaal vaardigen kunnen de test afleggen.

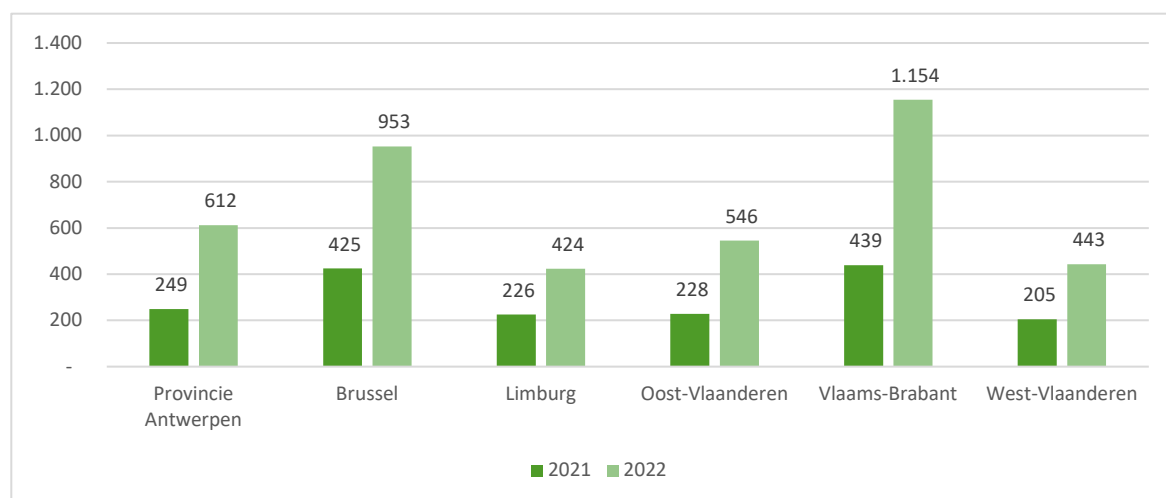
Vrijstellingstest MO

In 2022 werden **4.132** vrijstellingstesten MO afgenomen, een **stijging** van **133%** ten opzichte van 2021. De grootste toename noteren we in Vlaams-Brabant (**163%**). Gezien in **maart 2022** de **nieuwe vrijstellingstoets MO** werd ingevoerd, bevatten de cijfers met betrekking tot 2022 resultaten van 2 soorten vrijstellingstoetsen: deze van januari tot februari (de oude versie) en van maart tot december (de nieuwe versie).

≡ figuur 17. Aantal afgelegde vrijstellingstesten in werkingsgebied AgII in 2021-2022

Aanvrager	2021	2022
Provincie Antwerpen	249	612
Brussel	425	953
Limburg	226	424
Oost-Vlaanderen	228	546
Vlaams-Brabant	439	1.154
West-Vlaanderen	205	443
Totaal	1.772	4.132

≡ figuur 18. Aantal afgelegde vrijstellingstesten in werkingsgebied AgII in 2021-2022



91% van de deelnemers was geslaagd voor de afgelegde vrijstellingstest. Dit is een stijging ten opzichte van 2021 (slaagpercentage **53%**).

≡ **figuur 19. Resultaten afgelegde vrijstellingstesten in 2022**

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Totaal
Provincie Antwerpen	522	90	612
Brussel	815	138	953
Limburg	384	40	424
Oost-Vlaanderen	527	19	546
Vlaams-Brabant	1.069	85	1.154
West-Vlaanderen	426	17	443
Totaal	3.743	389	4.132

Test MO

In 2022 werden 3.797 **standaardtesten** MO afgenomen en **slaagden 3.602 deelnemers** voor de test.

≡ **figuur 20. Aantal afgelegde standaardtesten MO in 2022**

Aanvrager	2022
Provincie Antwerpen	678
Brussel	476
Limburg	543
Oost-Vlaanderen	679
Vlaams-Brabant	495
West-Vlaanderen	926
Totaal	3.797

≡ **figuur 21. Resultaten afgelegde standaardtesten MO in 2022**

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Totaal
Provincie Antwerpen	631	47	678
Brussel	431	45	476
Limburg	507	36	543
Oost-Vlaanderen	649	30	679
Vlaams-Brabant	476	19	495
West-Vlaanderen	908	18	926
Totaal	3.602	195	3.797

Cursussen MO

In 2021 startten **917 cursussen MO**. Dit betekent een **daling van 2%** t.o.v. 2021.

≡ *figuur 22. Aantal gestarte cursussen MO in werkingsgebied AgII in 2021-2022*

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	146	136
Brussel	165	150
Limburg	133	136
Oost-Vlaanderen	170	173
Vlaams-Brabant	121	149
West-Vlaanderen	198	173
Totaal	933	917

We organiseerden in 2022 **7 cursussen MO met een tolk**.

≡ *figuur 23. Aantal gestarte cursussen MO met tolk in werkingsgebied AgII in 2021-2022*

Cursustaal	2021	2022
Dari	1	2
Farsi	0	3
Hindi	0	2
Servo-Kroatisch	1	0
Engels	1	0
Totaal	3	7

In 2022 startten er **122 cursisten in een cursus met een tolk**.

≡ *figuur 24. Aantal gestarte cursisten in een cursus MO met tolk in werkingsgebied AgII in 2020-2021*

Cursustaal	2021	2022
Dari	8	32
Farsi	0	52
Hindi	0	38
Servo-Kroatisch	20	0
Engels	8	0
Totaal	36	122

Cursisten MO

In 2022 namen **12.736 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **daling van 16%** t.o.v. 2021.

≡ *figuur 25. Aantal gestarte cursisten MO in werkingsgebied AgII 2021-2022*

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	2.370	1.949
Brussel	2.574	1.866
Limburg	2.088	2.002
Oost-Vlaanderen	2.637	2.307
Vlaams-Brabant	1.886	2.035
West-Vlaanderen	3.462	2.577
Totaal	15.017	12.736

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

≡ **figuur 26.** Aantal gestarte cursisten MO per taal in werkingsgebied AgII in 2022

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Arabisch	372	497	295	634	505	602	2.905
Engels	281	448	420	285	259	434	2.127
Frans	47	398	56	266	254	140	1.161
Turks	0	96	313	187	171	0	767
Pashtu	98	63	57	167	16	173	574
Spaans	88	82	113	38	76	176	573
Russisch	80	128	133	88	0	103	532
Farsi	90	44	52	111	106	121	524
Roemeens	42	10	0	168	77	209	506
Tigrinya	178	0	19	33	8	152	390
Albanees	139	15	98	27	0	98	377
Portugees	162	17	0	0	46	109	334
Pools	62	11	53	97	0	57	280
Nederlands	32	0	50	54	57	65	258
Marokkaans	58	0	4	0	158	0	220
Hindi	28	11	30	0	88	62	219
Somali	23	0	42	6	52	10	133
Bulgaars	0	0	54	1	55	14	124
Koerdisch	12	0	17	15	68	0	112
Dari	14	46	21	0	22	0	103
Thais	0	0	60	32	0	0	92
Tamazight (Berbers)	39	0	0	35	0	0	74
Bosnisch-Kroatisch-Servisch	0	0	33	28	0	0	61
Chinees	49	0	0	0	5	0	54
Nepalees	0	0	0	0	0	49	49
Armeens	7	0	41	0	0	0	48
Italiaans	0	0	0	35	0	3	38
Twi	15	0	0	0	12	0	27
Servo-Kroatisch	0	0	12	0	0	0	12
Hongaars	12	0	0	0	0	0	12
Grieks	0	0	11	0	0	0	11
Tamil	11	0	0	0	0	0	11
Vietnamees	0	0	9	0	0	0	9
Tagalog	0	0	9	0	0	0	9
Amhaars	6	0	0	0	0	0	6
Peul	4	0	0	0	0	0	4
Totaal	1.949	1.866	2.002	2.307	2.035	2.577	12.736

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het **gemiddeld aantal cursisten per taal in 2022 per regio**.

≡ **figuur 27. Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal in werkingsgebied AgII in 2022**

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
Albanees	14,9	16,0	15,1	13,5		17,0
Amhaars	6,0					
Arabisch	17,3	13,8	16,4	15,6	15,8	15,5
Armeens	8,0		10,8			
Bosnisch-Kroatisch-Servisich			19,5	10,3		
Bulgaars			14,3		11,8	16,0
Chinees	13,3				5,0	
Dari	14,0	10,4	11,5		12,0	
Engels	17,3	15,7	19,7	17,6	17,3	17,4
Farsi	15,3	11,3	18,7	13,9	18,5	14,1
Frans	9,2	12,8	12,8	13,5	14,7	15,9
Grieks			11,0			
Hindi	15,0	5,5	15,5		15,5	15,8
Hongaars	12,0					
Italiaans				12,3		4,0
Koerdisch	12,0		6,0	15,0	8,8	
Macedonisch						
Marokkaans	15,0		4,0		12,8	
Nederlands	10,7		13,5	10,5	12,4	13,8
Nepalees						17,0
Pashtu	14,1	9,9	14,3	12,9	8,0	13,8
Peul	7,0					
Pools	16,3	14,0	15,0	17,0		19,0
Portugees	16,5	20,0			16,3	14,5
Roemeens	15,3	10,0		15,9	16,0	17,5
Romani						
Russisch	16,8	16,9	17,0	18,2		17,7
Servo-Kroatisch			13,0			
Somali	11,5		12,5	6,0	10,8	10,0
Spaans	16,3	9,1	14,7	13,7	15,4	14,3
Tagalog			4,5			
Tamazight (Berbers)	10,0			9,3		
Tamil	11,0					
Thais			12,8	7,0		
Tibetaans						
Tigrinya	18,2		19,0	11,3	8,0	17,8
Turks		15,1	17,6	16,8	16,5	
Twi	16,0				15,0	
Urdu						
Vietnamees			9,0			
Vlaamse Gebarentaal						
Totaal	15,3	13,4	15,6	14,5	14,6	15,8

Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

Voor inburgeraars die **voor 1 maart 2022** een inburgeringscontract tekenden, wordt 'slagen' voor maatschappelijke oriëntatie 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. Inburgeraars die vanaf 1 maart 2023 een inburgeringscontract tekenden, 'slagen' voor maatschappelijke oriëntatie indien ze 50% behalen op de test MO (bestaande uit 41 vragen) én 50% behalen op het testonderdeel waarden en normen (bestaande uit 11 vragen).

Er zijn geen gegevens beschikbaar per regio. In het werkingsgebied van het Agentschap, **slaagden 13.222 inburgeraars** voor de cursus MO in 2022.

≡ **figuur 28.** Aantal personen met een besluit MO in werkingsgebied AgII in 2021-2022

2021				2022			
Geslaagd		Niet geslaagd		Geslaagd		Niet geslaagd	
Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
16.014	82%	3.517	18%	13.222	80%	3.276	20%

1.6 Actieplan MO

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.

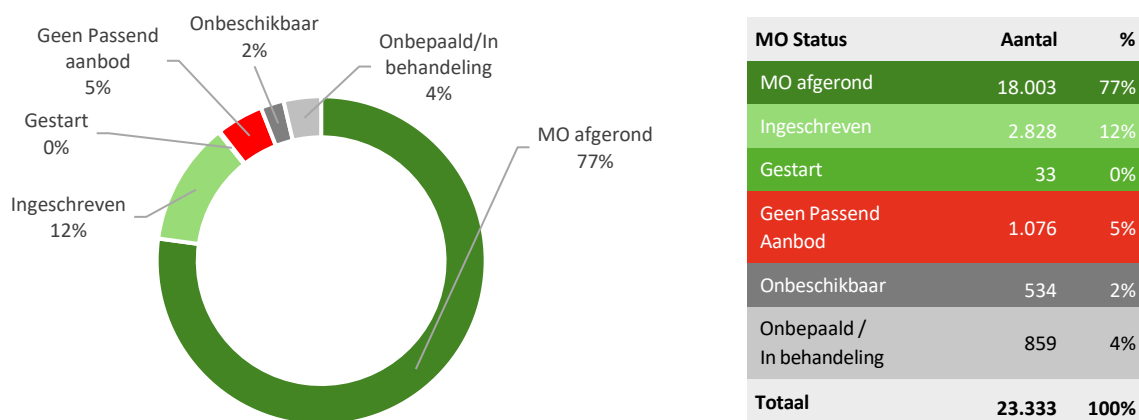
Statussen

We kunnen volgende **statussen** in kaart brengen:

- **MO afgerond:** de inburgeraars 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 6 januari 2023 zijn er **23.333 lopende inburgeringstrajecten**. In 89% van de lopende trajecten is de status MO afgerond, ingeschreven of gestart.

≡ **figuur 29.** Aantal lopende inburgeringstrajecten naar status MO, peildatum 6 januari 2023



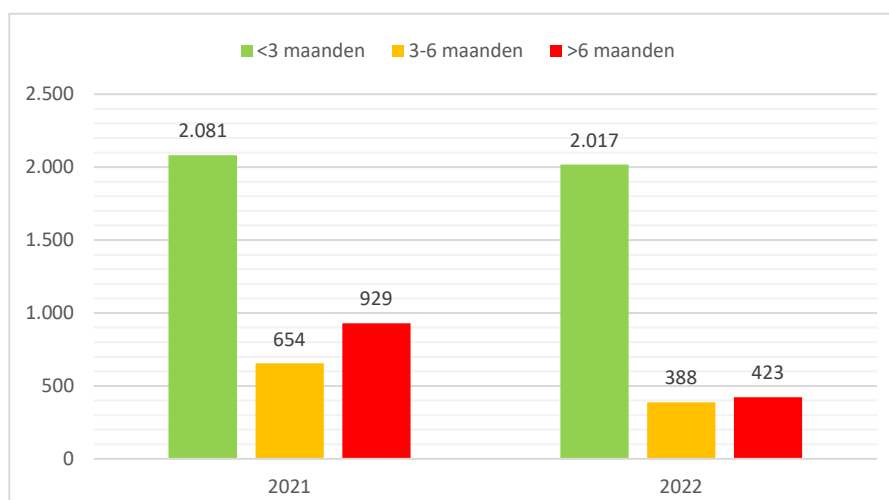
Duurtijden

We kunnen volgende categorieën van duurtijden in kaart brengen:

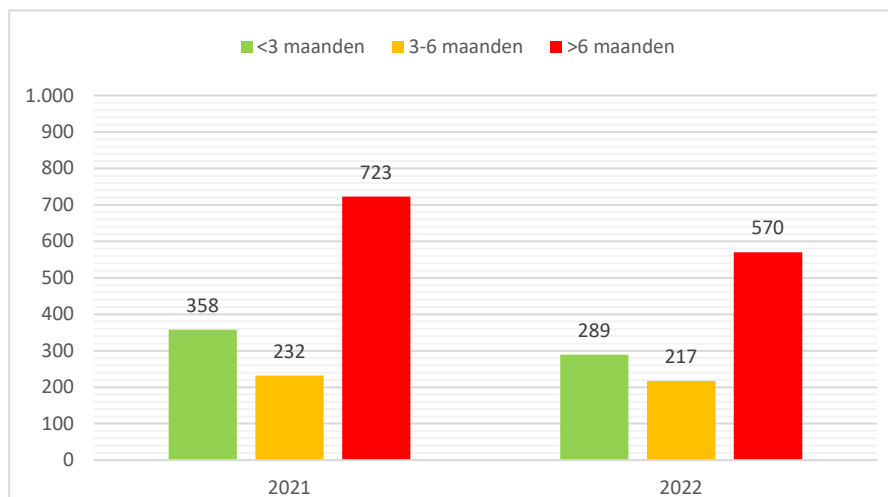
- minder dan 3 maanden. Dit is een normale wachttijd.
- tussen 3 en 6 maanden. Dit is een aanvaardbare wachttijd.
- meer dan 6 maanden. Dit is geen aanvaardbare wachttijd.

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 6 januari 2023 waren er **993** inburgeraars die niet binnen een redelijke termijn kunnen starten met MO, **waarvan 570 niet ingeschreven** zijn in een cursus **en 423 ingeschreven zijn in het cursusaanbod 2023**. Het beschikken over **weinig of geen digitale vaardigheden** blijft een belangrijke redenen van het niet kunnen starten met de les MO binnen een aanvaardbare termijn. De overige redenen zijn: lesmoment, taal of de cursus is volzet.

≡ **figuur 30.** Aantal inburgeraars met status ingeschreven naar duurtijd ondertekening inburgeringscontract, peildatum 6 januari 2023

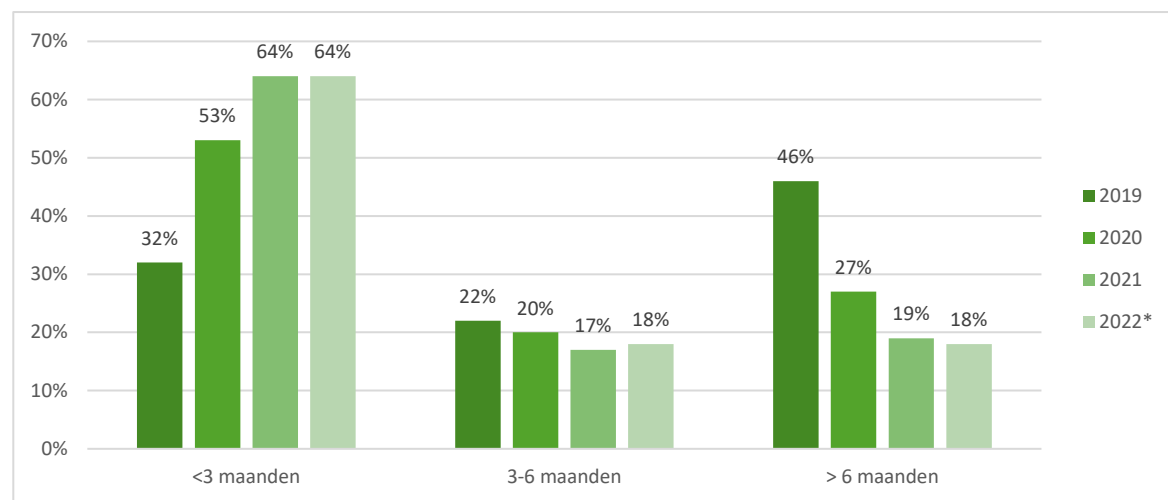


≡ **figuur 31.** Aantal inburgeraars met status GPA naar duurtijd ondertekening inburgeringscontract, peildatum 6 januari 2023



Wanneer we kijken **naar de evolutie van de duurtijd** van alle inburgeraars die vanaf 1 januari 2019 tot 30 juni 2022 een eerste inburgeringscontract ondertekenden en instapten in MO, stellen we vast dat het aandeel inburgeraars dat binnen de drie maanden na ondertekening van het inburgeringscontract kan starten met MO **met 32 procentpunt is gestegen in vergelijking met 2019**. Het aandeel inburgeraars dat na meer dan zes maanden kan starten, is met **28 procentpunt gedaald**.

≡ **figuur 32.** Aantal inburgeraars met status GPA naar duurtijd ondertekening inburgeringscontract, peildatum 6 januari 2023

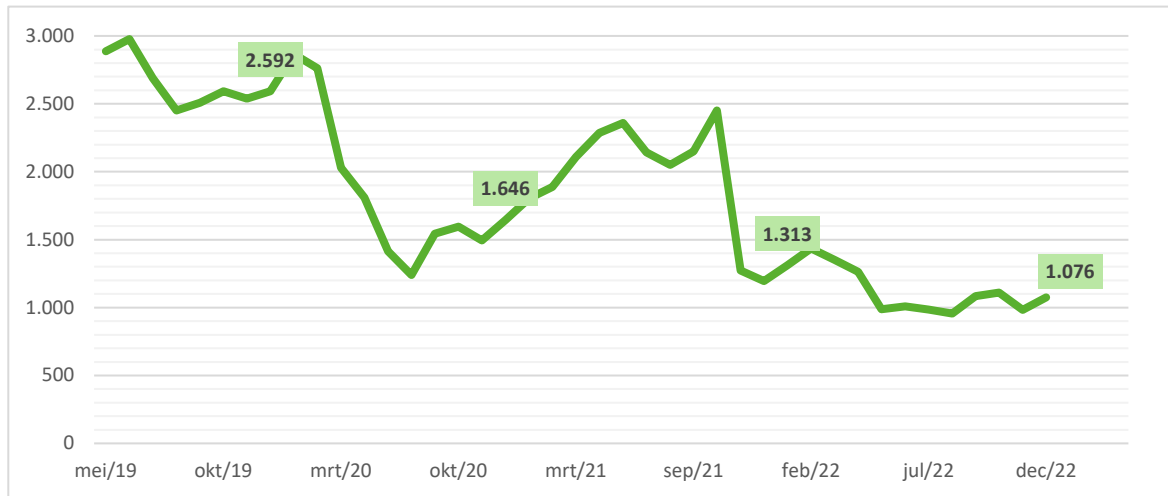


*2022: contracten tot 30 juni, overige jaren volledig jaar

Geen passend aanbod

Wanneer we kijken naar de **evolutie** van het aantal inburgeraars dat wacht op een passend aanbod MO, zien we vanaf het begin van de metingen in 2019 een **blijvende daling van 2.592 naar 1.076** in 2022.

≡ **figuur 33.** Aantal inburgeraars met status GPA naar duurtijd ondertekening inburgeringscontract, peildatum 6 januari 2023



Ondersteuning van niet digitaal vaardige cursisten

We stellen voor de duur van de cursus MO Chromebooks ter beschikking. In 2022 leenden we ongeveer **4.100 Chromebooks** uit aan cursisten MO. We ondersteunen minder of niet digitaal vaardige cursisten in het gebruik ervan.

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 2021

≡ **figuur 34.** Aantal toeleidingen diploma-erkenning in werkingsgebied AgII in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	419	543
Brussel	477	445
Limburg	336	333
Oost-Vlaanderen	474	531
Vlaams-Brabant	543	582
West-Vlaanderen	567	559
Totaal	2.816	2.993

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 **1.944 attesten van opschorting**. Dat is een **daling van 3%** ten opzichte van 2021.

≡ **figuur 35.** Aantal attesten van opschorting in werkingsgebied AgII in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	283	366
Brussel	8	11
Limburg	360	390
Oost-Vlaanderen	508	439
Vlaams-Brabant	332	260
West-Vlaanderen	510	478
Totaal	2.001	1.944

1.8 Inburgeringsattesten

Om een inburgeringsattest te krijgen, moeten inburgeraars die **voor 1 maart 2022** een inburgeringscontract tekenden, slagen voor de cursus maatschappelijke oriëntatie en voor de opleiding NT2 niveau A2 (behalve analfabete inburgeraars). Bij NT2 betekent 'slagen', geslaagd zijn op de eindtoets van de opleiding NT2 niveau A2.

Om een inburgeringsattest te krijgen, moeten inburgeraars die **vanaf 1 maart 2022** een inburgeringscontract tekenen, geslaagd zijn op de test maatschappelijke oriëntatie, geslaagd zijn in de opleiding NT2 niveau A2 (behalve analfabete inburgeraars) en ingeschreven zijn in de VDAB.

Het AgII reikte in 2021 **11.502 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **daling van 2%** ten opzichte van 2021.

≡ **figuur 36.** Aantal inburgeringsattesten in werkingsgebied AgII in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	1.975	2.013
Brussel	1.348	1.344
Limburg	1.909	1.677
Oost-Vlaanderen	1.964	2.043
Vlaams-Brabant	2.079	2.035
West-Vlaanderen	2.484	2.390
Totaal	11.759	11.502

1.9 Bewijs van regelmatige deelname

In 2022 kregen **179 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 werkingsgebied AgII in 2021-2022

Werkingsgebied	2020	2021
Provincie Antwerpen	61	53
Brussel	0	0
Limburg	4	15
Oost-Vlaanderen	31	55
Vlaams-Brabant	6	25
West-Vlaanderen	31	31
Totaal	133	179

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 2022 werden in totaal **633** vastgestelde inbreuken doorgestuurd. Dat is een **daling van 25%** in vergelijking met 2020.

≡ figuur 38. Aantal vastgestelde inbreuken door AgII doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Brussel	1	0
Provincie Antwerpen	275	198
Limburg	150	89
Oost-Vlaanderen	140	100
Vlaams-Brabant	174	168
West-Vlaanderen	102	78
Totaal	842	633

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.

2.1 Doorverwijzingen naar NT2

Het aantal **unieke personen** dat langskwam bij het AgII is in 202 met **34% gestegen**, van 35.078 personen in 2021 naar **46.914 personen** in 2022. 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 werkingsgebied AgII in 2021-2022

Werkingsgebied	2021	2022
Provincie Antwerpen	5.190	7.665
Limburg	5.570	8.211
Oost-Vlaanderen	8.280	10.357
Vlaams-Brabant	9.682	11.454
West-Vlaanderen	6.791	9.854
Totaal	35.078	46.914

In 2022 vonden er **66.691** 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**).

≡ **figuur 40.** Aantal uitgevoerde gesprekken in werkingsgebied AgII in 2022

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Provincie Antwerpen	10.875	292		11.167
Vlaams-Brabant	14.366	129		14.495
Limburg	12.289	560		12.849
Oost-Vlaanderen	15.468	109	7	15.584
West-Vlaanderen	12.245	349	2	12.596
Subtotaal	65.243	1.439	9	66.691

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 Basiseducatie (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 alsfa'-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 werkingsgebied AgII in 2022

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO			Andere	Zonder vervolg	Totaal
				standaard	verkort of UTC	verlengd			
Provincie Antwerpen	222	424	650	3.155	1.766	629	3	16	6.865
Limburg	51	628	894	2.801	2.255	660	2	113	7.404
Oost-Vlaanderen	95	339	764	4.017	1.594	945	2	24	7.780
Vlaams-Brabant	33	334	929	5.324	2.517	1.222		52	10.411
West-Vlaanderen	157	628	1.095	5.179	965	1.461	2	20	9.507
Totaal	558	2.353	4.332	20.476	9.097	4.917	9	225	41.967

Het aandeel CBE is het laagst in regio Vlaams-Brabant (**13%**) en het hoogst in Limburg (**22%**).

≡ figuur 42. Aandeel CBE-adviezen in werkingsgebied AgII in 2022

Werkingsgebied	2022
Provincie Antwerpen	19%
Limburg	22%
Oost-Vlaanderen	15%
Vlaams-Brabant	13%
West-Vlaanderen	20%
Totaal	17%

2.3 Inschrijvingen in opleidingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In 2022 ligt het aantal CBE-inschrijvingen op **72.333** en het aantal CVO-inschrijvingen op **279.543**. In vergelijking met 2021 **steeg** het totale aantal inschrijvingen met **17%**.

≡ figuur 43. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2021-2022

Aanbodverstrekker	2021	2022
CBE	66.660	72.333
CVO	234.516	279.543
Totaal	301.176	351.876

2.4 Testen NT2

In 2022 zijn er **33.714 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, zijn 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 naar type in 2022

AgII	Covaar-test	CBE Instaptest	CVO Instaptest	Certificerende taaltest	Latijns schrift test	Totaal
Totaal	15.813	469	12.782	1.828	2.822	33.714

≡ figuur 45. Aantal testen Nederlands in werkingsgebied AgII naar type en aandeel in 2022

Type test	Aandeel
Covaar-test	47%
CBE-instaptest	1%
CVO-instaptest	38%
Certificerende taaltest	5%
Latijns schrift	8%

2.5 Certificerende taaltesten

In 2022 werden in Vlaanderen (inclusief steden Gent en Antwerpen) en Brussel **7.675 certificerende taaltesten** afgelegd. Dat is een **daling van 31%** 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 voorrangsregeling 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 2021-2022

Type test	2021	2022
CT A1-2	6.898	4.679
CT B1-2	1.093	395
Prescreening CT	2.269	1.804
Thuis taal Nederlands	842	797
Totaal	11.102	7.675

3 Sociaal tolken en vertalen

3.1 Tolk- en vertaalaanvragen

In 2022 behandelden we in totaal **66.218 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een **stijging van 18%** t.o.v. 2021.

Van de **66.218 aanvragen** werden er:

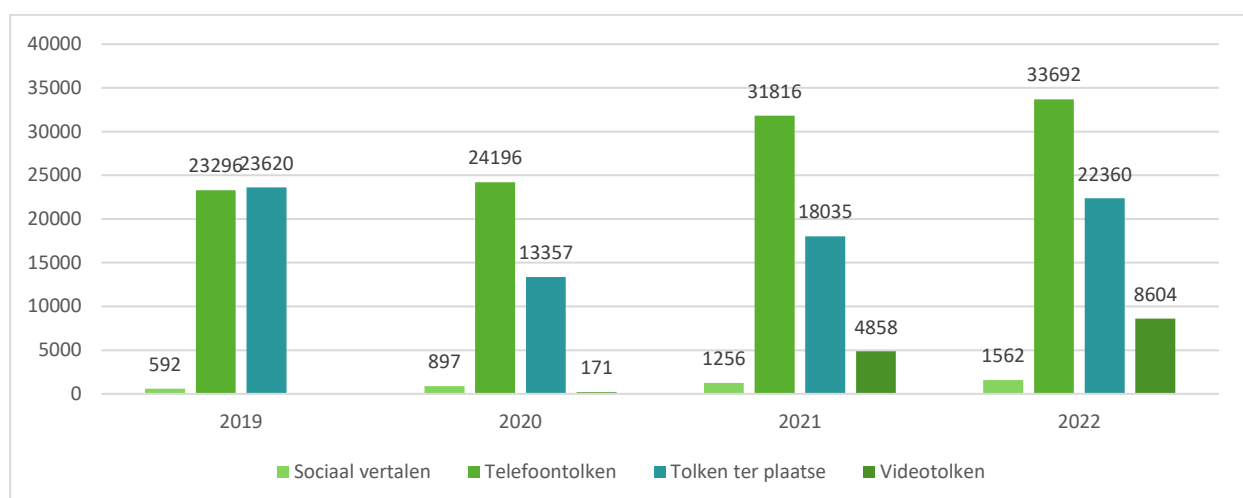
- **52.647 beantwoord**, waarvan 42.440 opdrachten werden uitgevoerd (volbracht) en 10.207 opdrachten – al dan niet tijdig – werden geannuleerd (niet volbracht).
- **13.540 niet beantwoord** (i.e. de tolk of de gevraagde taal was niet beschikbaar of omwille van andere redenen). Dit is 20% van het totaal aantal aanvragen.
- **31 aanvragen waren nog in behandeling** op het moment dat de data werden getrokken. Het betreft hier aanvragen met aanvraagdatum in 2022 en uitvoeringsdatum in 2023.

≡ figuur 47. Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen 2022

	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Videotolken	Sociaal vertalen	Totaal
Vraag	22.360	33.692	8.604	1.562	66.218
Beantwoord	14.108	30.159	6.888	1.492	52.647
Volbracht	9.264	27.048	4.650	1.478	42.440
Niet volbracht	4.844	3.111	2.238	14	10.207
Niet beantwoord	8.240	3.533	1.715	52	13.540
Tolk/taal niet beschikbaar	7.601	2.956	1.192	44	11.793
Andere reden	639	577	523	8	1.747
In behandeling	12	0	1	18	31

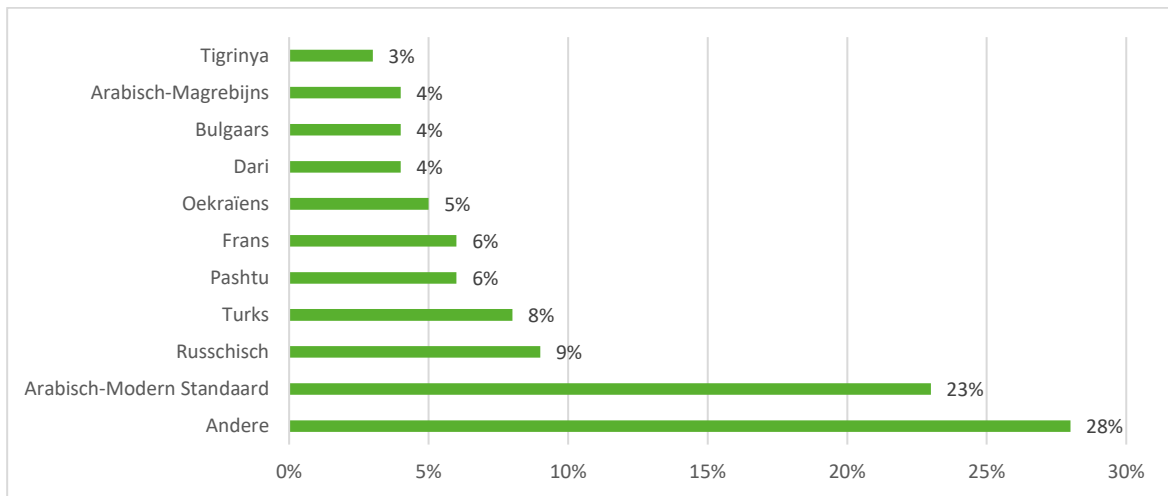
Alle tolk- en vertaaltypes kennen in 2022 een stijging t.o.v. 2021. Het **tolken ter plaatse** kent een **stijging van 24%**, maar haalt niet het niveau van 2019 (-5%). Het **telefoontolken en het sociaal vertalen** stegen respectievelijk met **6% en 77%**. Het videotolken is nieuw in het aanbod sinds december 2020. In het tweede jaar zijn er 8.604 aanvragen, een stijging van 77% t.o.v. 2021.

≡ figuur 48. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2019-2022



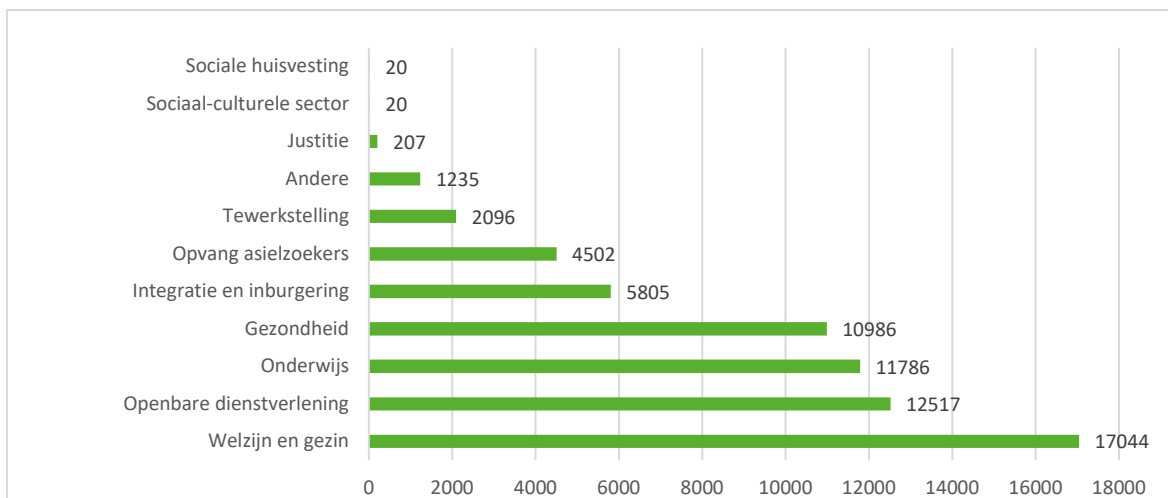
Er waren in 2022 vooral aanvragen voor Arabisch-Modern Standaard (23%), Russisch (9%) en Turks (8%).

≡ figuur 49. Aantal aanvragen tolken en vertalen per taal in 2022



Welzijn, openbare dienstverlening, onderwijs, gezondheid en integratie en inburgering vormden in 2022 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 2022

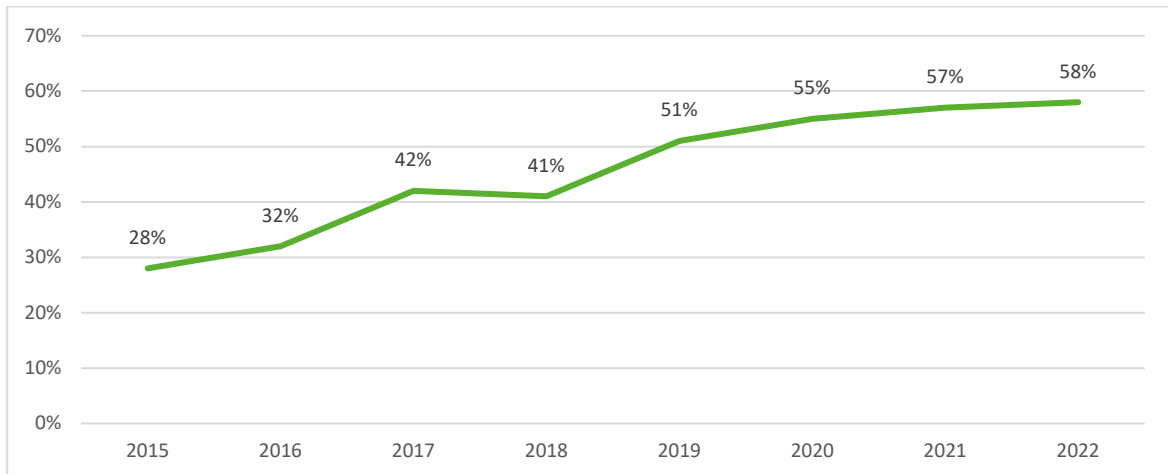


3.2 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

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

In 2022 bedraagt het **slaagpercentage voor de certificeringsproef sociaal tolken 58%**. Dat percentage gaat sinds 2017 (na invoering van het hernieuwd opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken) in stijgende lijn.

≡ **figuur 51.** Slaagpercentage certificeringsproef sociaal tolken 2015-2022



Startsessies sociaal tolken

De startsessies zijn gericht naar kandidaten die hun eerste stap in het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken zetten. 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 2022 organiseerden we **5 startsessies** voor **121 kandidaat-tolken**.

In 2022 stroomden kandidaten met de volgende talen via de startsessie het opleidings- en certificeringstraject in: Albanees, Arabisch (Maghrebijns, Levantijns en Modern Standaard), Armeens, Berbers, Bulgaars, Chinees, Dari, Farsi, Koerdisch, Oekraïens, Pashto (Pasjtoe), Pools, Portugees, Roemeens, Somalisch, Spaans, Tamil, Thai, Tigrinya, Tsjetsjeens, Turks, Twi en Urdu.

Instaptoets sociaal tolken

Om deel te nemen aan de basisopleiding moeten kandidaten slagen voor de **instaptoets**. Hiervoor werden **370 kandidaten uitgenodigd**. De instaptoets bestaat uit twee delen: een kennistest taal en een test over enkele basisvaardigheden die een sociaal tolk nodig heeft.

- **210 kandidaten** legden de instaptoets af.
- **123 kandidaten (61%) slaagden** en 66 kandidaten slaagden niet (39%).
- **160 kandidaten legden in 2022 hun test niet af (verontschuldigde zich, annuleerden hun deelnames of reageerden niet op de uitnodiging).**

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 het tolken tussen het Nederlands en hun andere taal met taalpartners. In 2022 organiseerden we 16 basisopleidingen.

- **9 'modules 1'** (elk van 46 uur of 8 dagen) met **133 deelnemers**
- **5 'modules 2'** (van 93 uur of 16 dagen) met **61 deelnemers**
- **2 remediëringsmodule** (herkansersmodules op maat voor cursisten die niet slagen) met **24 deelnemers**

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 2022 organiseerden we **112 certificeringsproeven**, waarvan

- 65 kandidaten slaagden (58%)
- 7 kandidaten hun deelname annuleerden

De in 2022 nieuw-gecertificeerde sociaal tolken hebben, naast het Nederlands, de volgende werktalen: Albanees, Arabisch (Modern Standaard; Levantijns en Maghrebijns), Bulgaars, Chinees (Mandarijn), Dari, Engels, Farsi, Frans, Italiaans, Koerdisch (Kurmanji), Oekraïens, Pashto (Pasjttoe), Pools, Portugees, Russisch, Somalisch, Spaans en Turks.

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 2022 **29 feedbackgesprekken**.

Register sociaal tolken

Het Agentschap beheert het officiële register voor sociaal tolken. Daarin zijn alle gecertificeerde sociaal tolken opgenomen. Eind 2022 bevat dat register 593 certificaten als sociaal tolk voor de volgende 42 talen, telkens in combinatie met het Nederlands: Albanees (20), Amhaars (2), Arabisch-(Modern)-Standaard (34), Arabisch-Egyptisch (1), Arabisch-Levantijns (7), Arabisch-Maghrebijns (25), Armeens (2), Berbers (16), Bosnisch-Servisch-Kroatisch (15), Bulgaars (13), Chinees-Mandarijn (5), Dari (18), Deens (1), Duits (13), Engels (38), Farsi (17), Frans (55), Georgisch (2), Hebreeuws (1), Hindi (6), Hongaars (7), Italiaans (10), Koerdisch-Kurmanji (2), Koerdisch-Sorani (1), Litouws (2), Oekraïens (2), Pasjttoe/Pashto (11), Pools (22), Portugees (17), Punjabi (2), Roemeens (16), Russisch (63), Slowaaks (6), Somalisch (4), Spaans (59), Tigrinya (2), Tsjechisch (5), Tsjetsjeens (2), Turks (62), Urdu (6), Vietnamees (1).

4 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, Babelonië, Pennenvriend, ...

4.1 Informatie, advies en coaching

In 2022 beantwoordden we **vragen** naar informatie, advies en coaching van ongeveer **32 lokale besturen** en **23 organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid, cultuur, jeugd en sport en (sociale) economie.

Bijkomend gingen we in 2022 in op **153 specifieke vragen** over **oefenkansen Nederlands** van ongeveer **50 lokale besturen** en **21 organisaties**.

4.2 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.
- **Oefenkansen Nederlands met verschillende niveaus begeleiden**

Deelnemers aan oefenkansen hebben een verschillend taalniveau Nederlands. Hoe laat je alle deelnemers aan bod komen om hun Nederlands te oefenen? Vrijwilligers die oefenkansen begeleiden, krijgen nuttige tips om te differentiëren. Deelnemers krijgen de nodige inspiratie rond het materiaal dat ze hiervoor kunnen inzetten.
- **Laaggeletterde en analfabete deelnemers in de oefenkans**

Hoe geef je een kwaliteitsvolle oefenkans aan laaggeletterde en analfabete deelnemers? We schetsen wat analfabetisme en laaggeletterdheid omvat binnen oefenkansen Nederlands. We geven inzicht wat hun profiel omvat. We reiken handvaten aan om een kwaliteitsvolle oefenkans te creëren voor deze doelgroep.
- **Taalhulpen**

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 je zet ze enkel in bij niet-complexe, informatieve gesprekken. We bieden op aanvraag een trainingstraject voor taalhulpen en vormingen voor dienstverleners.

In 2022 organiseerden we **148 vormingen en trainingen taal**: 122 op maat en 26 in open aanbod. Hieraan namen in totaal **circa 1.225 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 2022

Thema	Open aanbod	Aanbod op maat	Totaal
Taalhulpen	0	2	2
Taaliconen	0	2	2
Meertaligheid en taalstimulering	0	3	3
Taalstimulering in de vrije tijd	1	9	10
Taalbeleid	0	13	12
Communicatiewaaijer	4	11	15
Oefenkansen Nederlands	10	16	26
Duidelijke taal	11	66	77
Totaal	26	122	148

Daarnaast ondersteunden we lokale en provinciale initiatieven en samenwerkingsverbanden bij de organisatie van uitwisselings- en inspiratiemomenten. Bijvoorbeeld:

- Een uitwisselingsmoment voor de Oost-Vlaamse bibliotheken met een Taalpunt Nederlands.
- De organisatie van 'Liefde voor taal', een digitaal inspiratiemoment voor deelnemers van de netwerken rond taalstimulering in regio Antwerpen.

4.3 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 en coördineren van taalstimulerende activiteiten in de vrije tijd en bij de (her)opstart van (online)oefenkansen Nederlands.

In 2022 begeleidden we:

- **16 taalbeleidstrajecten**, waarvan 11 op maat voor één of meerdere lokale besturen en 5 op maat voor één of meerdere organisaties. Het gaat om organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en jeugd, cultuur en sport.
- **9 trajecten en 1 project Taalstimulering in de vrije tijd** op maat voor lokale besturen, organisaties en lokale netwerken.
- **2 trajecten en 4 projecten** waarbij we lokale besturen ondersteunden bij de (her)opstart van (online) **oefenkansen Nederlands** en bij het differentiëren in de oefenkans.
- **1 project 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.
- **1 project Promotie NT2** voor lokale besturen in Vlaams-Brabant. De voorbije jaren voert het Agentschap samen met vzw 'de Rand' en de provincie Vlaams-Brabant campagne om massaal anderstaligen toe te leiden naar het aanbod NT2 in Vlaams-Brabant. Eind 2021 werd de promotie voor de campagne overgedragen aan de lokale besturen. Met ondersteuning van de 3 partners gingen de besturen in 2022 zelf aan de slag met het opzetten van een fijnmazige campagne om anderstaligen toe te leiden naar de lessen Nederlands.

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 2022

Thema	Trajecten	Projecten	Totaal
Taalbeleid	16		16
Taalstimulering in de vrije tijd	9	1	10
Oefenkansen Nederlands	2	4	6
Promotie NT2		1	1
Taalhulp		1	1
Taal en communicatie		1	1
Totaal	27	8	35

5 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.

5.1 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 2022 gaven we in Vlaanderen en Brussel informatie en advies op **vragen** van ongeveer **205 lokale besturen** en **261 organisaties**. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren onderwijs, welzijn en gezondheid, werk en sociale economie, wonen 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 opzetten of versterken van buddy- en vrijwilligerswerkingen
- het aanleveren van cijfergegevens inburgering op stedelijk of gemeentelijk niveau
- het werken aan beeldvorming en communicatie
- 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 *LSB*², 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 2022 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 2022 had het Agentschap met **148** lokale besturen een **samenwerkingsovereenkomst afgesloten**. Met **76** lokale besturen **lopen gesprekken** om tot een overeenkomst te komen.

5.2 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

- **Omstaanderstraining: reageren als actieve omstaander op ongewenst gedrag**

Op de bus, in de supermarkt, op het speelplein, in de school, jeugdvereniging of sportclub: iedereen krijgt wel eens te maken met ongewenst gedrag, met discriminerende of racistische uitspraken. Toch blijven we vaak passief als getuige van ongewenst gedrag. Tijdens deze training leren deelnemers wat het omstaanderseffect is en waarom je soms moeilijk kan reageren. Je ontdekt vijf strategieën om veilig en effectief te reageren op ongewenst gedrag
- **Reconnect en Atelier online polarisatie**

Op online platforms kom je vaak toxisch gedrag tegen. Mensen doen grensoverschrijdende uitspraken of mengen zich in zinloze discussies, waardoor de sfeer op het platform verziekt en de algemene polarisatie vergroot. In 2022 ontwikkelde het **Hannah Arendt Instituut** samen met het Agentschap RECONNECT, een e-learning over de aanpak van online polarisatie. In deze interactieve sessie reiken we deelnemers als professional enkele concrete handvatten aan uit RECONNECT. Zo kunnen ze hier als moderator of als deelnemer op sociale media beter voorbereid en constructief mee omgaan. Het Atelier bouwt hierop verder. We vertrekken van concrete casussen en herschrijven samen antwoorden op reacties van deelnemers aan de online discussie. We analyseren en herformuleren aankondigingen over gevoelige of beladen thema's.
- **Polarisatie**

Deelnemers krijgen informatie over hoe polarisatie tot stand komt. We reiken methodes aan die een mogelijke escalatie kunnen counteren.
- **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.
- **Koloniale verwijzingen in de publieke ruimte**

In de zomer van 2020 werkte het AgII, op vraag van de Vlaamse Regering, aan een handreiking over omgaan met koloniale verwijzingen in de publieke ruimte. We staan 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**.
- **Mentaal welbevinden van nieuwkomers**

Het participatietraject brengt nieuwkomers naar organisaties. Deze mensen zitten in een bijzondere fase in hun leven, want ze moeten een nieuw leven opbouwen in een heel andere omgeving. Deze vorming geeft deelnemers inzicht in wat dit voor de nieuwkomer betekent.
- **Vormingen voor vrijwilligers die zich inzetten voor vluchtelingen**

Een vorming over de psychosociale aspecten van vluchten. We werken hiervoor samen met **Avansa, Amal (voorheen IN-Gent) en Vluchtelingenwerk Vlaanderen**.
- **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 AgII in samenwerking met het **Steunpunt Geestelijke Gezondheidszorg**.
- **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**.
- **Toeleiders in diversiteit**

Toeleiders 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 toeleiders in. We brengen toeleiders samen in een lerend netwerk en voorzien intervisie.
- **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. Of we faciliteren een intervisie voor buddy's.

- 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.
- 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 ...
- Basisvorming cultuursensitief handelen**
 In deze basisvorming zoeken we stap voor stap hoe hulpverleners, ook bij cliënten met een migratieachtergrond, kunnen werken aan verbinding. We werken hiervoor samen met **VIVO**.
- 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.
- 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.
- 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 2022 organiseerden we in Vlaanderen **174 vormingen en trainingen**: 21 in open aanbod en 153 op maat. Hieraan namen in totaal **circa 3.273 professionals, vrijwilligers, studenten en leerlingen** deel. Circa 47 lokale besturen en 55 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 2022

Thema	Open aanbod	Aanbod op maat	Totaal
Mentaal welbevinden van nieuwkomers		1	1
Polarisatie		3	3
Koloniale verwijzingen in de publieke ruimte		2	2
Vormingstraject lokale integratiemedewerkers		2	2
Ouderbetrokkenheid		2	2
Ken je realiteit: lokale diversiteitscijfers		4	4
Omstaanderstraining	1	2	3
Slecht slapen, piekeren en stress		3	3
Reconnect en Atelier online polarisatie		4	4
Omgaan met discriminerende en racistische uitspraken	1	4	5
Vrijwilligers die zich inzetten voor vluchtelingen	2	3	5
Toeleiders in diversiteit	1	4	5
Buddywerking	2	5	7
Interculturele communicatie		7	7
Inburgering in de praktijk	3	10	13
Cultuursensitief handelen	2	14	16
Divers personeelsbeleid	4	14	18
Omgaan met diversiteit	5	67	73
Totaal	21	153	174

In Brussel organiseerden we **18 vormingen en trainingen**: 1 in open aanbod en 17 op maat. Hieraan namen in totaal **circa 253 professionals en vrijwilligers** deel. De VGC en circa 7 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 2022

Thema	Open Aanbod	Aanbod op maat	Totaal
Divers personeelsbeleid		1	1
Omgaan met diversiteit		5	5
Omstaanderstraining	1		1
Kruispuntdenken		4	4
Inburgering in de praktijk		3	3
Café Coloré		4	4
Totaal	1	17	18

5.3 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 2022 begeleidden we in **Vlaanderen 37 leertrajecten**: 22 op vraag van lokale besturen en 15 op vraag van organisaties. Het gaat hoofdzakelijk om organisaties uit de sectoren sociaal-cultureel werk, erfgoed, onderwijs en welzijn en gezondheid. We boden **15 leer- en coachingstrajecten** aan, waarvan 9 voor lokale besturen en 6 voor organisaties uit de sectoren onderwijs, erfgoed, welzijn en gezondheid.

≡ **figuur 56.** Aantal trajecten samenleven naar thema in Vlaanderen in 2022

Thema	Leertrajecten	Leer- en Coachingstrajecten	Totaal
Dekolonisering	2		2
Divers personeelsbeleid	3		3
Toeleiders in diversiteit	3		3
Cultuursensitief handelen	1		1
Polarisering	2		2
Erfgoed en Diversiteit		6	6
Toegankelijke dienstverlening	4	2	6
Regierol lokale besturen	3		3
Vormingstraject lokale integratiemedewerkers	4	1	5
Omgaan met diversiteit	15	6	21
Totaal	37	15	53

In 2022 lag de focus in **Brussel** op de uitbouw van **3 Oekraïne-Hubs** in samenwerking met N22 (Brusselse gemeenschapscentra). In GC De Platoon, GC Nova en GC Kontakt kunnen vluchtelingen uit Oekraïne en andere Brusselaars elkaar ontmoeten en samen ontspannende activiteiten beleven. Daarnaast begeleidden we **1 leer- en coachingstraject** voor organisaties uit de sector welzijn en gezondheid i.s.m. VIVO.

5.4 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, het ESF-project Lokale partnerschappen voor jongeren, Gluren bij de bureaus in Sint-Katelijne-Waver, Levende bibliotheken i.s.m. Avansa Vlaamse Ardennen-Dender, Interlevensbeschouwelijke ontmoetingsdagen i.s.m. Orbit vzw en Vlaams-Brabantse gebedshuizen en lokale besturen of het BEWOGEN Festival in Brussel.

Daarnaast initiëren we projecten, zoals bijvoorbeeld de Open Gebedshuizendag in samenwerking met Limburg- se gebedshuizen en lokale besturen of Masir Avenir in Brussel.

In 2022 waren we actief in **50 projecten samenleven**, op vraag van of in partnerschap met lokale besturen en organisaties.

≡ **figuur 57.** Aantal projecten samenleven naar thema in Vlaanderen en Brussel in 2022

Thema	Vlaanderen	Brussel	Totaal
Oekraïne	2	1	3
Inburgeringsaanbod op maat voor jongeren	1	1	2
Inburgeringsaanbod op maat voor moeders met jonge kinderen	2		2
Beeldvorming	3		3
Netwerk- en participatietraject	23	3	26
Participatie en ontmoeten	2		3
Doorstroom arbeidsmarkt	1		1
Divers personeelsbeleid	2		2
Levensbeschouwingen	3		3
Polarisering	3		3
Regierol lokale besturen	1		1
Toegankelijke dienstverlening	2		2
Totaal	45	5	50

6 Juridische dienstverlening

6.1 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 2022 behandelden we **10.170 vragen voor juridisch advies**. Dat is een stijging met 4% ten opzichte van 2021.

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 en Vlaams-Brabant (beide 14%), West-Vlaanderen (11%) en Limburg (9%).

≡ figuur 58. Aantal juridische helpdeskadviezen per regio van vraagsteller in 2022

Regio van vraagsteller	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2021)
Provincie Antwerpen	2.528	25% (+3)
Brussels gewest	1.982	19% (+3)
Oost-Vlaanderen	1.467	14% (-3)
Vlaams-Brabant	1.376	13% (+8)
West-Vlaanderen	1.153	11% (-9)
Limburg	932	9% (+15)
Buiten Vlaanderen en Brussel	313	3% (+13)
Niet ingevuld	419	4% (+65)
Totaal	10.170	100% (+4)

Helpdeskadviezen naar categorie vraagsteller

Het grootste aandeel van telefonische helpdeskvragen wordt gesteld door **non-profit en profit professionals** (18%), gevolgd door Vlaamse en gemeentelijke overheidsprofessionals (respectievelijk 12% en 10%).

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 59.** Aantal juridische helpdeskadviezen per categorie vraagstellers in 2022

Categorieën vraagstellers	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2021)
Non-profit professional	1.872	18% (-2)
Profit professional	1.871	18% (+19)
Vlaamse overheidsprofessional	1.257	12% (+4)
Gemeentelijke overheidsprofessional	1.008	10% (-5)
Andere overheidsprofessional	226	2% (-20)
Vrijwilliger	135	1% (-15)
Niet ingevuld	133	1% (+392)
Betrokkene zelf	1.052	10% (+26)
Ruime publiek	2.616	26% (-3)
Totaal	10.170	100% (+4)

Helpdeskadviezen per sector

Het grootste deel van de helpdeskvragen wordt gesteld door professionals uit de **sectoren welzijn, justitie, integratie en inburgering, en werk (sterkste stijger)**.

≡ **figuur 60.** Aantal juridische helpdeskadviezen per sector van vraagstellers in 2022

Sector	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2021)
Welzijn	1.584	16% (-8)
Justitie	1.045	10% (+8)
Integratie en inburgering	1.016	10% (-2)
Werk	909	9% (+34)
Binnenlands bestuur	625	6% (-6)
Maatschappelijke integratie en asielopvang	586	6% (-10)
Onderwijs	195	2% (+31)
Gezondheid	89	1% (+25)
Cultuur, jeugd, sport	81	1% (+53)
Wonen	21	0,2% (+133)
Andere sectoren	55	1% (-72)
Niet ingevulde of geen sector	3.964	39% (+12)
Totaal	10.170	100% (+4)

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

1. 80%: verblijfsrecht (30% gezinshereniging, 9% arbeidsmigratie, 5% tijdelijke bescherming, 5% asiel, 4% kort verblijf, 4% EU vrij verkeer, ...)
2. 18%: internationaal privaatrecht (4% huwelijk of samenwoning, 4% buitenlandse documenten, ...)
3. 14%: sociaal recht (8% werk, 2% OCMW-steun, ...)
4. 11%: burgerlijk recht (9% Belgische nationaliteit, ...)
5. 9%: andere wetgeving (5% inburgeringsregelgeving, ...)

Top Verblifssituaties van de personen over wie de vragen gaan:

1. 46%: persoon met voorlopig of voorwaardelijk verblijf
2. 25%: persoon met verblijf in het buitenland
3. 10%: vraag waarvoor de verblijfssituatie van de persoon niet relevant is
4. 10%: persoon met definitief en onvoorwaardelijk verblijf
5. 9%: persoon met onwettig verblijf.

Top nationaliteiten van de personen over wie de vragen gaan:

1. Oekraïne (+660% ten opzichte van 2021)
2. Afghanistan (-12% ten opzichte van 2021), maar nog bijna ex aequo met Oekraïne
3. Marokko (+11% ten opzichte van 2021)
4. Turkije (+41% ten opzichte van 2021)
5. Syrië (-1% ten opzichte van 2021)
6. Rusland (+39% ten opzichte van 2021)

6.2 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.

een eigen georganiseerde studiedag met externe sprekers.

In 2022 gaven we 111 vormingen (waarvan 8 infosessies) over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor 4.385 ingeschreven deelnemers. Het gaat om **91 externe vormingen** (waarvan 3 infosessies) met **3.012 ingeschreven deelnemers** en 20 interne vormingen (waarvan 5 infosessies) voor 1.373 ingeschreven deelnemers.

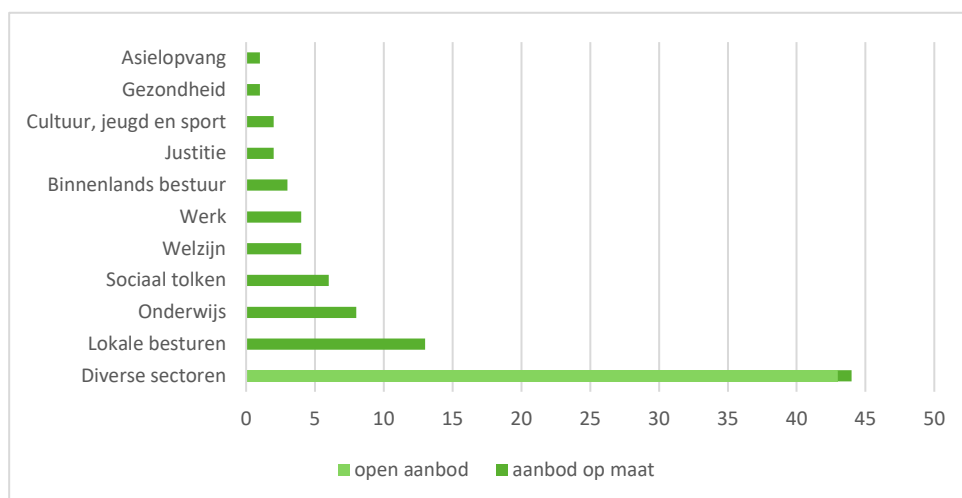
Van het totale aantal externe vormingen (111) zijn er:

- 43 vormingen in open aanbod georganiseerd voor besturen en organisaties uit diverse sectoren (1.068 ingeschreven deelnemers)
- 13 vormingen op maat voor lokale besturen (296 ingeschreven deelnemers)
- 8 vormingen op maat voor organisaties in de sector onderwijs (193 ingeschreven deelnemers)
- 6 vormingen op maat voor organisaties in de sector sociaal tolken (82 ingeschreven deelnemers)
- 4 vormingen op maat voor organisaties in de sector welzijn (73 ingeschreven deelnemers)
- 4 vormingen op maat voor organisatie in de sector werk (70 ingeschreven deelnemers)
- 3 vormingen op maat voor organisaties in de sector binnenlands bestuur (53 ingeschreven deelnemers)
- 3 infosessies in open aanbod georganiseerd voor besturen en organisatie uit diverse sectoren (1.012 ingeschreven deelnemers)
- 2 vormingen op maat voor organisatie in de sector justitie (30 ingeschreven deelnemers)
- 2 vormingen op maat voor organisatie in de sector cultuur, jeugd en sport (21 ingeschreven deelnemers)
- 1 vorming op maat voor organisatie in de sector gezondheid (8 ingeschreven deelnemers)
- 1 vorming op maat voor organisatie in de sector asielopvang (6 ingeschreven deelnemers)
- 1 vorming op maat (Leerstoel Migratie- en Migrantenrecht) voor diverse sectoren (100 ingeschreven deelnemers)

De dienst VIF organiseerde 1 studievoormiddag met enkel externe sprekers over de EU of buitenlandse ziekteverzekering bij medische kosten in België in het kader van sociaal onderzoek door ziekenhuis of OCMW. Hiervoor waren 140 ingeschreven deelnemers uit de sectoren gezondheid en lokale besturen.

We maakten 4 video's voor online leren over de juridische doelgroepbepaling van inburgering volgens Vlaamse regelgeving: 1) Inleiding verblijfsstatuten (124 views), 2) Doelgroepen van inburgering (74 views), 3) Verplichte doelgroep en vrijstellingen (59 views), 4) Algemene regel en verhuisregel (69 views).

≡ figuur 61. Aantal vormingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht naar sector in 2022



6.3 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.

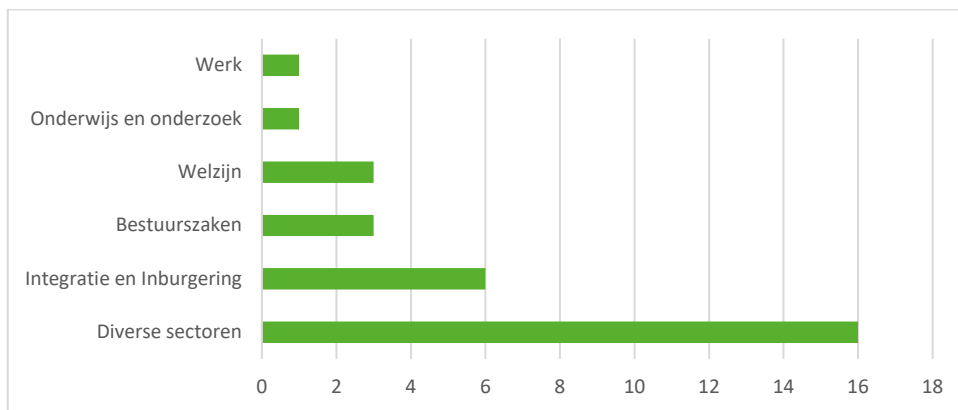
In 2022 realiseerden we **30 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht (evenveel als in 2020), die samen **224 activiteiten** omvatten (werksessies, publicaties en vormingen die kaderen in een begeleiding). Het gaat om:

- 5 externe en 2 interne organisatiegerichte begeleidingen op maat van één organisatie en met inzet van diverse leervormen in 44 activiteiten (38 werksessies, 3 vormingen, 3 infosessies). Bijvoorbeeld: Regelmatige actua en casusbespreking op de onthaalteams van CAW Brussel
- Ondersteuning van het nieuwe online Coursedesign MO en van de leerkrachten MO door inhoudelijke input voor de lespakketten Verblijf van de cursus MO en door 3 online vraag- en antwoord sessies Radio vreemdelingenrecht MO (maatschappelijke oriëntatie in het kader van Inburgering)
- **8 externe (en interne) problematiekgerichte begeleidingen** op maat van een bepaalde problematiek of knelpunt en in contact met meerdere organisaties (extern én intern) en met inzet van diverse leervormen in 115 activiteiten (27 publicaties, 73 werksessies, 8 vormingen, 5 infosessies, 4 video's). Bijvoorbeeld:
 - Infosessies lokale besturen, interne ondersteuning brochure, schema en infosessies MO light, extern expertennetwerk, eigen analysesnota's, input aan Taskforce VO en voor FAQ Vluchtelingenwerk Vlaanderen, vorming, ... over het verblijfsstatuut en de rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne
 - Ondersteuning Brusselwerking Bon en afstemming met GGC Brussels geweest voor de invoering van de Brusselse inburgeringsplicht, met publicatie van een specifiek Brusselse doelgroepbrochure en schema's op nieuwe webpagina's en met werksessies, en vormingen
 - Juridische input voor de stapsgewijze inwerkingtreding van het nieuwe Vlaams inburgeringsdecreet met analysesnota overgangsrecht, werksessies contractlogica, taal- en juridische check documenten, sanctieprocedure, afstemming met ABB, kabinet, VDAB, knelpuntnota Rijksregister, actualisering van doelgroepbrochure en schema's
 - Werksessies in het kader van bevraging, rondetafel, evaluatie van de single permit procedure voor werk en verblijf van buitenlandse werknemers, en de nieuwe beroepskaart voor zelfstandigen
- **15 lerende netwerken** met partnerorganisaties, waarbij expertise-uitwisseling en –ontwikkeling centraal staan, met 65 activiteiten (12 publicaties, 46 werksessies, 7 vormingen). Een aantal organiseren we zelf of met partners. Bijvoorbeeld:
 - Samenwerkingsverband en expertise-uitwisseling tussen het Agentschap, Burgerzaken Vlaanderen en Federale centrale autoriteit burgerlijke stand ter ondersteuning van een correcte toepassing van internationaal familierecht door Vlaamse gemeentelijke diensten burgerlijke stand, met een

- gezaamenlijk vormingsaanbod aan gemeenteambtenaren burgerzaken
- Juridische werkgroep van het Agentschap met lokale en bovenlokale experts vreemdelingenrecht. Limburgse werkgroep knelpunten/casussen met gemeentelijke overheidsprofessionals en CAW Limburg
- 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 62.** Aantal begeleidingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht per sector in 2022



6.4 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 2022 waren er **3.296.983 webpagina-weergaven** (-6,55% tegenover 2021) van gemiddeld 01:35 tijd (+8,19%) door 604.973 gebruikers (-5,39% tegenover 2021) tijdens 1.123.066 sessies (-0,97%) van gemiddeld 03:04 tijd (-0,80%), van de informatieve thematische website www.vreemdelingenrecht.be.
- We actualiseerden en publiceerden in 2022 vele **vaste themapagina's** (o.a. inburgering in Vlaanderen en in Brussel, humanitair visum, wijzigingen aan groeipakket en Vlaamse sociale bescherming, nieuwe retributie voor verblijfsaanvragen, beroepskaart zelfstandigen, vergunning vrijwilligers en stagiairs, zoekjaar na studiemigratie en na onderzoek, veel gestelde vragen werk, linken tussen inburgering en de Belgische nationaliteit), vele nieuwspagina's (o.a. Oekraïne, Rusland, Afghanistan, ...), en nieuwe rechtspraak (365 nieuwe arresten in databank, -5% tegenover 2021, die we ook bekendmaakten via 12 mailings rechtspraak aan 77 contacten).
- We verzonden **11 e-nieuwsbrieven vreemdelingenrecht en internationaal familierecht** met 132 nieuwsberichten (met link naar nieuwspagina's op de website) en alle nieuwe wetgeving aan 5.527 abonnees (+9% tegenover 2021).
- We verzorgden het **redactiesecretariaat van het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht**. Het gaat om 4 uitgebrachte nummers van in totaal 360 pagina's tekst, voor een 300-tal schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare.
- We leverden bijdragen aan **de databank VindBurgerzaken** over buitenlands familierecht (7 landen), en eigen rechtsleerartikels aan het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht en het Tijdschrift voor Sociaal Recht.

7 Oekraïne-aanbod

Na 2 moeilijke COVID-jaren hoopten we eind 2021 om in 2022 een normalere werking te hebben en het geleerde tijdens die periode te behouden. Vanaf maart 2022 veroorzaakte de oorlog in Oekraïne echter een grote humanitaire crisis. De COVID-crisis werd opgedoekt en de crisis Oekraïne in het leven geroepen. Samen met partnerorganisaties, ngo's, besturen en lokale besturen maakten we snel werk van een aanbod voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne, vrijwilligers en professionals.

Een overzicht van ons Oekraïne-aanbod publiceerden we op een afzonderlijke [webpagina](#) van onze website.

7.1 Aantal tijdelijk beschermden

Op 2 januari 2023 waren er 63.209 tijdelijk uitgereikte beschermingscertificaten. In Vlaanderen waren 30.976 Oekraïense tijdelijk beschermden ingeschreven in het Rijksregister, waarvan 21.075 meerderjarigen.

7.2 Voortraject tijdelijk beschermden

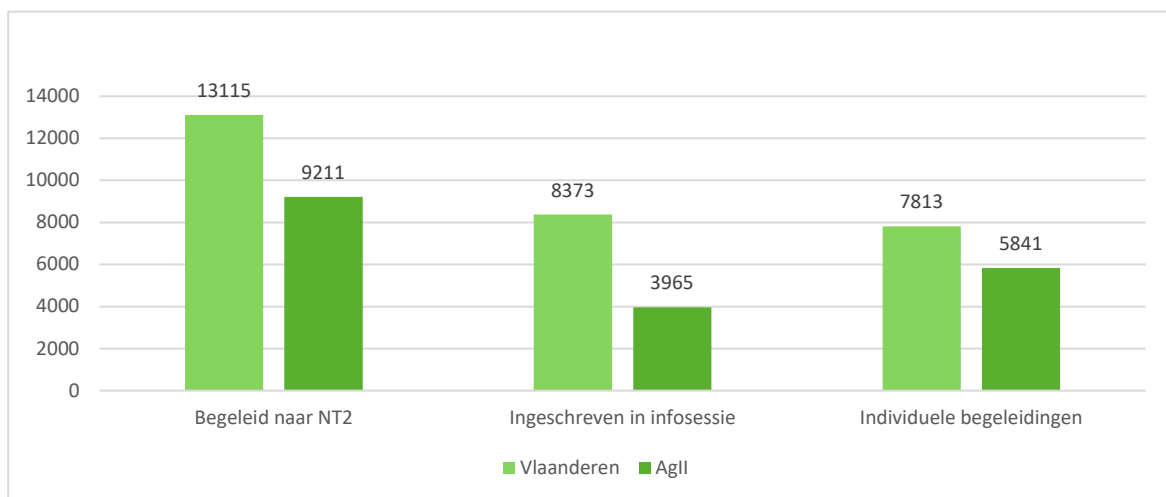
We opteerden voor een snelle instap op maat van grote groepen tijdelijk beschermden met daarnaast een toeleiding naar NT2, onderwijs en werk. Binnen voortraject organiseren we:

- **collectieve online infosessies van 18 uur**, bestaande uit: de infosessies 'Welkom in Vlaanderen/Brussel' (6u) en verdiepende sessies (elk van 3u) 'Werk in Vlaanderen', 'Wonen in Vlaanderen', 'Mijn verblijfssituatie' en 'Gezin en opvoeding'
- **individuele intake en begeleiding**
- doorverwijzing naar **het NT2-aanbod** (zowel het specifiek aanbod voor de doelgroep als het regulier aanbod)
- doorverwijzing naar **werk, onderwijs, wonen en welzijn**.

De opzet is om met ons alternatief aanbod snel en laagdrempelig de eerste handvaten aan Oekraïners toe te reiken, zodat ze met de essentiële informatie zelf aan de slag kunnen in een nieuw land.

In 2022 waren er in Vlaanderen 8.373 personen ingeschreven voor de **online infosessies**. Bij het Agentschap ging het om **3.965** personen. 7.813 personen kregen een **individuele intake en begeleiding**, waarvan **5.841** personen bij het Agentschap. **9.211** personen zijn door het Agentschap begeleid naar het **NT2-aanbod**, dat op een totaal van 13.115 personen in Vlaanderen.

≡ **figuur 63.** Aantal tijdelijk beschermden uit Oekraïne begeleid naar NT2, ingeschreven in infosessie en met een opgestarte individuele begeleiding in Vlaanderen en werkingsgebied AgII in 2022, peildatum 8/02/2023



7.3 Samenleven

Vragen en signalen

Lokale besturen en organisaties kunnen vanaf maart 2022 met vragen en signalen bij het Agentschap terecht. In 2022 ontvingen we er 577. Op onze webpagina Oekraïne namen we een overzicht van actuele antwoord op veelgestelde vragen op. Het gaat om vragen over:

- doorverwijzing en rechtspositie van mensen op de vlucht uit Oekraïne
- voortraject voor mensen op de vlucht uit Oekraïne
- onderwijs (NT2) voor mensen op de vlucht uit Oekraïne
- dienstverlening van het Agentschap voor mensen op de vlucht uit Oekraïne

Expertise- en kennisdeling

We participeerden aan en initieerden uitwisseling en overleg met provinciale en lokale besturen, departementen en agentschappen, beleidsactoren, expertisenetwerken en organisaties.

Vormingen en trainingen

We organiseren in 2022 webinars en infosessies in open aanbod voor vrijwilligers en professionals die met vluchtelingen werken. Op de webpagina Oekraïne verzamelen we de webinars die op het programma staan en alle opnames van voorbije webinars met bijhorende documenten. Op vraag van besturen en organisaties boden we ook vormingen en trainingen (digitaal en fysiek) op maat aan. In totaal registreerden we **17 vormingen en trainingen** met circa **1.000 deelnemers**.

Webinars

- **Ondersteuning Oekraïne-crisis lokale besturen**

Naar waar welk inburgeringstraject verwijst je tijdelijk beschermden door? Welke info krijgen ze tijdens ons voortraject op maat? Wat is het verschil met het reguliere aanbod? En hoe zit het met hun inburgering als ze hier langer zullen blijven?

- **Hoe kan je in een crisissituatie communiceren met anderstaligen die nog geen Nederlands spreken?**

In deze korte infosessie krijgen deelnemers een overzicht van de taalhulpmiddelen die ze kunnen gebruiken bij de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne: vertaaltechnologie, visuele ondersteuning, een contacttaal of informele tolk ... Het is een aanvulling op de bestaande communicatiewaaijer van het Agentschap.

- **Mentaal welzijn voor vrijwilligers**

Deelnemers krijgen tips om zorg te dragen voor zowel het eigen mentale welzijn als dat van wie ze begeleiden. Informatie wordt gegeven over de balans in het leven van een vluchteling, hoe spanning zich uit en wat vrijwilligers kunnen doen om iemand te ondersteunen.

- **Mentaal welzijn voor gastgezinnen**

Deelnemers krijgen tips om zorg te dragen voor het mentale welzijn van zichzelf en hun huisgenoten.

- **Mentaal welzijn voor professionals**

Hoe kunnen welzijnswerkers iemand ondersteunen die zijn land ontvluchtte, met de nodige psychosociale aandacht? Chris Noorduyn (CGG Vlaams-Brabant Oost) legt uit welke impact oorlogsgeweld en vluchtervaringen hebben op een gezin. Wat doet vluchten bovendien met je zelfbeeld? En hoe gaan mensen om met rouw, ontheemding en ontworteling? Psychologe Maryana Hnyp neemt de deelnemers mee in de Oekraïense cultuur. Ze vertelt onder meer over de noden van mensen uit Oekraïne en de gevoeligheden die bij hen leven. Geertui Serneels (Solentra) gaat ten slotte dieper in op de rol als welzijnswerker. Hoe herken je psychische noden en welke steun kan je geven?

- **Veelgestelde vragen van gastgezinnen die mensen uit Oekraïne opvangen**

Vluchtelingenwerk Vlaanderen geeft antwoorden op veelgestelde vragen van gastgezinnen die mensen uit Oekraïne opvangen. Via enkele live getuigenissen ontdekken deelnemers hoe andere vrijwilligers de voorbije tijd beleefden.

- **Taalverwerving en vrijetijdsparticipatie voor Oekraïense nieuwkomers**

Deelnemers krijgen informatie over alle stappen in de toeleiding van een anderstalige naar lessen NT2 (Nederlands als tweede taal) en wat ze als begeleider kunnen doen. Van hieruit maken we de brug naar vrijetijdsparticipatie. Vrijetijdsactiviteiten kunnen ervoor zorgen dat de nieuwkomer zich ergens thuis voelt, ook al is dat misschien maar voor een korte periode. Het heeft bovendien een positieve invloed op het welbevinden van de nieuwkomer.

- **Huisvesting van en voor mensen op de vlucht**

Deelnemers krijgen een overzicht van de belangrijkste regelgeving rond huisvesting voor mensen op de vlucht. Daarna vertellen een aantal lokale verenigingen hoe zij vluchtelingen helpen met het vinden van een eigen woning in hun gemeente.

7.4 Taal

Sociaal tolken en vertalen

De taalondersteuning gebeurt door sociaal tolken, vertalers en crisistolken. Die dienstverlening was tijdelijk gratis voor mensen op de vlucht uit Oekraïne. De Vlaamse Regering maakte in 2022 een hiervoor een budget vrij.

Er is een grote vraag naar sociaal tolken Oekraïens. 70% van de volwassen Oekraïners beheerst het Russisch. Daarom kunnen sociale voorzieningen en lokale besturen ook direct een beroep doen op het huidige aanbod sociaal tolken en vertalers Russisch.

We zetten in op extra gecertificeerde tolken Oekraïens. Daarnaast voorzien we tijdelijk crisistolken Oekraïens. Dat zijn vrijwilligers die Oekraïens en Nederlands spreken en een korte training volgen. Onze dienst Sociaal Tolken en Vertalen matcht deze crisistolken met de vragen van lokale besturen naar tolken. Onze dienst bepaalt welke soort tolk wordt ingezet op basis van de moeilijkheidsgraad van het gesprek. Voor zware en gevoelige gesprekken, bijvoorbeeld met een arts of psycholoog, schakelen we bij voorkeur een gecertificeerde sociaal tolk in. Gaat het om een routinegesprek waarin praktische en administratieve zaken worden besproken, dan kan een crisistolk volstaan.

In 2022 werden voor de vier talen (Oekraïens, Pools, Roemeens en Russisch) in Vlaanderen 5.597 tolkaanvragen ontvangen. Bij AgII ging het om **4.681 tolkaanvragen**. Daarnaast vertaalden we ongeveer **400.000 woorden**.

Opleiding sociaal tolken

Een overzicht van de extra inzet op tolken Oekraïens:

- 10 kandidaat zijn 'verkort' opgeleid.
- 12 kandidaten zijn gestart in de volledige (modulaire) opleiding.
- 7 kandidaten legden de certificeringsproef af en 2 van hen behaalden het certificaat sociaal tolken.
- 8 beëdigde tolken van het Nationaal Register (België) en het Rijksregister (Nederland) zijn ingegaan op onze vraag om ingeschakeld te worden in Vlaanderen. Ze ontvingen een zelfstudiepakket sociaal tolken en werden in contact gebracht met de verschillende diensten sociaal tolken en vertalen.

Een oproep en opleiding voor crisistolken is georganiseerd. Dit zijn kort opgeleide vrijwillige tolken voor makkelijke en praktische gesprekken. Er werden **54 crisistolken** opgeleid met als doel zo snel mogelijk een antwoord te bieden op het stijgende aantal aanvragen.

Van deze opgeleide tolken waren er in 2022 35 actief bij de dienst Sociaal tolken en vertalen: 2 gecertificeerde tolken, 2 beëdigde tolken van het Nationaal Register (Be) en Rijksregister (NL), 2 tolken in opleiding na module 1 van de basisopleiding en 29 crisistolken.

In 2022 werden 1.370 tolkopdrachten Oekraïens uitgevoerd: 107 door gecertificeerde tolken, 250 door beëdigde tolken van het Nationaal Register (Be) en Rijksregister (NL), 192 door tolken in opleiding en 821 door crisistolken.

CIT-app

De app Crisis Information Translated (CIT) die tijdens de coronaperiode werd gelanceerd, is snel gerecycleerd tot een crisisapp Oekraïne, waarbij informatie over verblijfsmogelijkheden, onderwijs, werk, ... op smartphoneformaat aan tijdelijk beschermde uit Oekraïne ter beschikking wordt gesteld. De informatie komt uit de brochure 'Welkom in Vlaanderen' en is beschikbaar in het Oekraïens, Nederlands, Engels, Frans en

Russisch. Ook voor hulp- en dienstverleners is dit een handig hulpmiddel. De CIT-app werd sinds de herlancering op 6 april 2022 bijna 5.000 keren gedownload.

Taalhulpmiddelen in crisissituaties

Op onze Oekraïne webpagina verzamelden we een overzicht van taalhulpmiddelen die je kan gebruiken bij de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne: vertaaltechnologie, visuele ondersteuning, een contacttaal of informele tolk ...

7.5 Juridische dienstverlening

We publiceerden en actualiseerden via 311 moderatie-acties op de **webpagina Oekraïne** op de website www.vreemdelingenrecht.be eigen concrete informatie over alle aspecten van de rechtspositie van personen in België die het Oekraïne-conflict ontvluchten.

We gaven **701 juridische helpdeskadviezen**, **13 juridische vormingen**, en **15 juridische bijdragen aan andere publicaties** dan website vreemdelingenrecht.be. We deden **29 werksessies** voor uitwisseling en overleg met partners, beleidsactoren, en expertisenetwerken. Daarnaast stond de dienst VIF in voor de ondersteuning van de hulplijn van Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

7.6 Publicaties

Onze publicaties die helpen bij de opvang van en communicatie met mensen uit Oekraïne zijn eveneens te vinden op de Oekraïne webpagina. Enkele voorbeelden:

- De meertalige brochure 'Slecht slapen, piekeren en stress?' biedt een **eerste hulp voor mensen met een migratieachtergrond die negatieve gevoelens en stress** ervaren. We maakten hem op in samenwerking met het Steunpunt Geestelijke Gezondheidszorg. De brochure is er in **elf talen**, waaronder het Oekraïens en het Russisch.
- De richtlijnen en tips voor wie werkt met crisistolken.
- Pictogrammen voor enkele basisbegrippen en -concepten ter ondersteuning van communicatie, met bij elke pictogram het Nederlandse en Oekraïense woord.

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour & Taxis – Koninklijk Pakhuis
Havenlaan 86C bus 212
1000 Brussel
T 02 205 00 50

www.integratie-inburgering.be