



Vlaanderen
is divers

STRATEGISCH PLAN 2021-2025

JAARVERSLAG 2023

29 MAART 2024

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

INHOUD

DEEL 1		6
1	Inleiding	7
2	Beleids- en beheersdoelstellingen	8
2.1	Beleidsdoelstellingen	8
SD 1	Een slagkrachtig inburgeringsbeleid dat nieuwkomers kansen biedt en zorgt dat ze zo snel mogelijk een bijdrage leveren aan de samenleving en de welvaart	8
OD 1.1	We verzekeren de dienstverlening inburgering	9
OD 1.2	We maken het inburgeringstraject geïntegreerd en vraaggestuurd	11
OD 1.3	We digitaliseren de screening van de startvaardigheden van inburgeraars en anderstaligen	13
OD 1.4	We differentiëren en digitaliseren het aanbod maatschappelijke oriëntatie	14
OD 1.5	We verwijzen alle inburgeraars zo snel mogelijk na de opstart van het traject door naar VDAB	16
OD 1.6	We begeleiden lokale besturen bij de uitbouw van het netwerk- en participatietraject	17
OD 1.7	We testen de verworven kennis en vaardigheden van inburgeraars en honoreren hun inspanningen	18
OD 1.8	We geven uitvoering aan het betalend maken van inburgering	18
OD 1.9	We beheren en verbeteren het cliëntvolgsysteem	19
OD 1.10	We organiseren een traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne	20
SD 2	Een gedeelde samenleving waaraan iedere burger kan bijdragen en waar er meer mét en minder naast elkaar geleefd wordt.	21
OD 2.1	We verzekeren de dienstverlening samenleven	21
OD 2.2	We flexibiliseren het aanbod lokaal beleid en zetten daarbij praktijkgericht in op elk aspect van integratie	22
OD 2.3	We versterken de multiplicatie van robuuste lokale projecten met impact	25
OD 2.4	We spelen vlot in op maatschappelijke vraagstukken en tendensen	26
SD 3	Inzetten op Nederlands en bouwen aan een sterk taalbeleid	28
OD 3.1	We verzekeren de dienstverlening taal	28
OD 3.2	We differentiëren de toeleiding naar Nederlands leren en Nederlands oefenen	28
OD 3.3	We verscherpen de regierol vraag en aanbod NT2	29
OD 3.4	We promoten het opzetten van oefenkansen Nederlands en het gebruik van duidelijk Nederlands	30
OD 3.5	We stimuleren de ontwikkeling van een sterk en coherent taalbeleid	31
OD 3.6	We bieden een geïntegreerd aanbod taaloverbruggende en communicatieondersteunende instrumenten	31
SD 4	Correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving	35
OD 4.1	We ondersteunen communicatie-initiatieven van lokale besturen en organisaties en hun partners in correcte beeldvorming	35
OD 4.2	We brengen authentieke verhalen onder de aandacht	36
OD 4.3	We communiceren datagedreven en brengen duiding bij de cijfers	36
OD 4.4	We maken het Agentschap onderdeel van de beeldvorming	37
SD 5	Binnen-en buitenlandse goede praktijken samenbrengen en een expertisecentrum uitbouwen	38
OD 5.1	We ontsluiten internationale praktijken inzake integratie en inburgering en promoten onze expertise	38

	OD 5.2	We maken de vertaalslag van wetenschap naar praktijk	39
	OD 5.3	We verzekeren onafhankelijke juridische dienstverlening over de rechtspositie van vreemdelingen	39
	SD 6	Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context	43
	OD 6.1	We maken het Nederlandstalig inburgeringstraject in Brussel slagkrachtig	43
	OD 6.2	We werken met partners aan innovatieve projecten en trajecten rond samenleven in een grootstedelijke context	45
	OD 6.3	We brengen het leven in een grootstedelijke context correct in beeld	45
2.2		Beheersdoelstellingen	46
	SD 7	Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap	46
	OD 7.1	We voeren een modern HR-beleid	46
	OD 7.2	We stemmen de organisatiestructuur af op de dienstverlening	49
	OD 7.3	We werken, managen en organiseren resultaatgericht	50
	OD 7.4	We monitoren onze werking	51
	OD 7.5	We voeren een klantgericht kwaliteitsbeleid	51
	OD 7.6	We evolueren naar een digital first-organisatie	51
	OD 7.7	We communiceren proactief en doelgericht	53
	OD 7.8	We werken samen om doelstellingen te bereiken	55
	OD 7.9	We verzekeren een verantwoord en optimaal financieel beheer	56
	OD 7.10	We voeren een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid	56
	OD 7.11	We voeren het preventie-, integriteits- en welzijnsbeleid uit volgens het wettelijk kader en eigen normen	56
DEEL 2 Cijferrapport 2023			58
1		Inburgering	59
	1.1	Instroom	59
		Instroom inburgeraars	59
		Instroom minderjarige nieuwkomers	60
	1.2	Aanmeldingen	61
	1.3	Attest van vrijstelling	63
	1.4	Inburgeringscontracten	63
		Inburgeringscontracten naar doelgroep	65
	1.5	Maatschappelijke oriëntatie	65
		Vrijstellingstest MO	66
		Test MO	67
		Cursussen MO	68
		Cursisten MO	68
		Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO	71
	1.6	Trajectbegeleiding	71
		Diploma-erkenning	71
		Attesten van opschorting	71
	1.7	Inburgeringsattesten	72
		Bewijs van regelmatige deelname	73

1.8	Handhaving	73
2	Nederlands als tweede taal	74
2.1	Doorverwijzingen naar NT2	74
2.2	Adviezen NT2	75
2.3	Inschrijvingen in opleidingen NT2	76
2.4	Testen NT2	76
	Certificerende taaltesten	77
3	Sociaal tolken en vertalen	78
3.1	Tolk- en vertaalaanvragen	78
3.2	Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	80
	Startsessies sociaal tolken	80
	Instaptoets sociaal tolken	81
	Basisopleiding sociaal tolken	81
	Certificeringsproeven sociaal tolken	81
	Register sociaal tolken	82
	Taalhulpen	82
4	Samenleven	82
4.1	Dienstverlening Plan Samenleven	83
	Tien acties	83
	1-op-1 begeleiding	83
	Leeraanbod	85
	Tevredenheid	86
4.2	Dienstverlening alle lokale besturen, organisaties en vrijwilligers	86
	Informatie- en adviesverlening	86
	Leeraanbod	87
	Leertrajecten	87
	Innovatieve projecten en proeftuinen	88
4.3	Lerende netwerken	89
5	Juridische dienstverlening	90
5.1	Helpdeskadviezen	90
	Helpdeskadviezen naar regio	90
	Helpdeskadviezen naar categorie vraagsteller	90
	Helpdeskadviezen per sector	91
5.2	Vormingen	92
5.3	Begeleidingen	93
5.4	Publicaties	94
6	Oekraïne-aanbod	95
6.1	Aantal tijdelijk beschermden	95
6.2	Voortraject tijdelijk beschermden	95
6.3	Sociaal tolken en vertalen	96

	Aanvragen	96
	Opleiding	97
6.4	Juridische dienstverlening	97
6.5	Publicaties	97
	Bijlage 1: Overzicht Leeractiviteiten lokale besturen, organisaties en vrijwilligers	98
	Lokaal integratiebeleid	100



DEEL 1



1 Inleiding

Beste lezer,

2023 was een recordjaar voor al onze kerntaken. We sloten maar liefst 18% meer eerste inburgeringscontracten af dan het jaar ervoor. Al voor het derde jaar op rij stijgt het aantal anderstaligen dat via ons regulier aanbod wordt doorverwezen naar een cursus Nederlands. Ook lokale besturen en andere partners blijven in grote getale een beroep doen op onze dienstverlening. Het aantal aanvragen voor sociaal tolken en vertalers steeg met 19%. De adviezen rond de Oekraïne-crisis meegerekend, verstrekte onze dienst Vreemdelingen- en Internationaal Familierecht (VIF) 10.440 helpdeskadviezen, beter dan het tot nog toe sterkste jaar, 2019 (10.341 adviezen).

Deze stijgende lijn zet zich voort in het aantal ondersteunde lokale besturen in het kader van Plan Samenleven. In de tweede projectronde die in 2023 van start ging, liep dit op van 102 naar 145. Vanuit onze focus op de thema's, taal, verbinding en participatie, ondersteunen we 10 van de 24 acties binnen dit plan om het samenleven in diversiteit te bevorderen. Met ons advies, expertise en ondersteuning maken we mee het verschil.

Tegelijkertijd zetten we net als vorig jaar belangrijke stappen om het nieuwe inburgeringsdecreet in de praktijk te brengen. Op 1 januari 2023 ging het netwerk- en participatietraject van start als een volwaardig onderdeel van het inburgeringstraject. We ondersteunen lokale besturen bij het ontsluiten van initiatieven die het sociaal netwerk van inburgeraars versterken. De lancering van het aanbodplatform ikdoemee.be met participatie- en oefenkansen Nederlands, is daarbij een goede hulp. Een andere mijlpaal is de invoering van de retributie. Sinds 1 september zijn de cursus en de test MO/NT2 betalend. Daarnaast introduceerden we na de test maatschappelijke oriëntatie ook de procesevaluatie binnen de cursus. Voortaan evalueert de leerkracht niet alleen de kennis, maar ook de opgedane vaardigheden van de cursisten.

Er staan nog een aantal interessante projecten in de startblokken. Zo is er het project 'Digitale Inclusie', in samenwerking met de stedelijke agentschappen Atlas en Amal en het Huis van het Nederlands Brussel. Doel: het voorkomen van digitale uitsluiting zodat alle klanten ten volle gebruik kunnen maken van onze digitale dienstverlening. Ook een gezamenlijk project met Amal en Atlas is 'Vervolgtrajecten na inburgering'. Die zijn er voor inburgeraars die na het afronden van hun inburgeringstraject nood hebben aan extra ondersteuning om hun professionele, educatieve of sociale ambities waar te maken. Daarnaast lanceerden we proefprojecten waarbij nieuwkomers al in hun land van herkomst starten met inburgeren.

Indrukwekkende resultaten, met dank aan onze 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 ons agentschap.

De mooie resultaten van 2023 zijn uiteraard niet alleen het werk van de medewerkers van ons agentschap, het werd mogelijk gemaakt door een goede samenwerking met heel veel lokale en Vlaamse partners, door het vertrouwen van onze raad van bestuur en onze voogdijminister.

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 2023.

SD 1 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 trad 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 tien 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 en het Huis van het Nederlands Brussel. We maakten een gezamenlijke releaseplanning 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 Toelichting

Vertraagd

Er is (nog) geen passend cursusaanbod MO voor 1.229 inburgeraars. Dat zijn er 113 meer dan de vooropgezette target van 1.126 inburgeraars.

Er wachten 1.588 inburgeraars na ondertekening van het inburgeringscontract langer dan 6 maanden op de start van de lessen of een inschrijving in een cursus. Hiervan zijn er 891 ingeschreven in een cursus MO en 697 nog niet ingeschreven. Dat zijn er meer dan de symbolische grens van 1.000 inburgeraars.

Er zijn hiervoor meerdere oorzaken.

1. Meer inburgeringscontracten

In 2023 zijn er 17.078 eerste inburgeringscontracten afgesloten. Dat zijn 2.551 contracten meer dan in 2022.

2. Uitzonderlijke pieken in het aantal eerste inburgeringscontracten in de periode mei-augustus.

In deze periode, waar trajectbegeleiders en leerkrachten MO hun jaarlijks verlof opnemen en waar er traditioneel minder aanbod MO op de planning staat, zijn er 2.600 meer eerste inburgeringscontracten afgesloten dan in 2022.

Aangezien trajectbegeleiders zowel instaan voor de eerste intakegesprekken, (doorverwijzing in functie van) screening en testing voor alle trajectonderdelen, het afsluiten van inburgeringscontracten en de inschrijving in het aanbod MO, had de sterke toename van intakegesprekken een vertragend effect op de inschrijving van inburgeraars in het aanbod MO.

Via het interne dashboard MO worden dergelijke onverwachte evoluties nauw opgevolgd.

3. Moeilijker in te richten aanbod door scherpere voorwaarden

Voor de invoering van de decreetwijzigingen volstond regelmatige deelname aan de cursus MO om te voldoen aan de verplichting. Vanaf maart 2022 moeten inburgeraars geslaagd zijn op de test MO. Hierdoor is het aanbod (zowel de test als het cursusaanbod) moeilijker in te richten. De test MO is namelijk niet in alle MO-talen vertaald (in 27 talen van de 37). Voor niet veelvoorkomende talen vormt het een extra uitdaging om voldoende tolken te vinden. Daarnaast moeten inburgeraars die niet slagen voor de test, opnieuw een cursus volgen. Voor niet veel voorkomende talen is het aantal inburgeraars te klein om frequent een passend aanbod in te richten.

4. Aandeel onvoldoende digitaal vaardige inburgeraars

Het aandeel van inburgeraars die onvoldoende digitaal vaardig zijn en waarvoor er (nog) geen passend fysiek aanbod MO is, blijft hoog.

Anders dan in het verleden is er tijdig op ingespeeld. Beslist is vanaf september 2023:

- volop in te zetten op de dienstverlening aan inburgeraars met een inburgeringscontract, in het bijzonder aan verplichte inburgeraars
- tijdelijk geen bijkomende wervingsacties op te zetten, met uitzondering van regio Brussel

	<ul style="list-style-type: none"> • extra cursussen MO in te plannen in het najaar van 2023 en het voorjaar van 2024 • met nieuwe cursusvormen hybride en <i>blended</i> MO voor kleine MO-taalgroepen te experimenteren <p>Dat resulteerde in maart 2024 tot een daling van 1.588 naar 1.354 inburgeraars die langer dan 6 maanden wachten op een inschrijving of op de start van de cursus MO. Met de steun van de Vlaamse regering voor het 'Projectplan Digitale inclusie bij inburgering' worden in 2024 extra inspanningen geleverd om de digitale inclusie te verhogen van inburgeraars die niet of minder digitaal vaardig zijn.</p> <p>In het verbetertraject zijn volgende acties gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • periodiek verzenden van ondersteuningslijsten vanuit de Helpdesk inburgering en NT2 in functie van correcte registratie in het cliëntvolgsysteem en opvolging van dossiers; • uitwerken van logistieke (aantal en inrichting leslokalen), personele (aanwervingen en flexibele inzet van leerkrachten MO) en technisch-digitale (beheer en inzet van <i>Chromebooks</i>) randvoorwaarden.
Mijlpaal 1	Het aantal inburgeraars waarvoor er (nog) geen passend aanbod MO is, bedraagt minder dan 1.126.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
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	Op schema
Mijlpaal 3	Het talenaanbod is aangepast aan de verplichte inburgering in Brussel.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De test MO is als parameter aan het interne rapporteringsmechanisme, het Dashboard MO, toegevoegd.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Het verbetertraject leidt tot een optimale en duurzame organisatie van de basisdienstverlening MO.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd

Project *Release* decreet

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Het netwerk- en participatietraject, de procesevaluatie MO en de retributie zijn ingevoerd op de vooropgezette timing.</p> <p>De monitoring en evaluatie van de effecten van het nieuwe inburgeringstraject is opgestart. Samen met ABB en de stedelijke agentschappen zijn hiertoe paramaters vastgelegd.</p> <p>Eerste bijsturingen van het traject zijn doorgevoerd, zoals bijvoorbeeld de cesuurverhoging van de test MO. Actieplannen voor het stroomlijnen van de registratie en verbeteren van de opvolging van de wijzigingen zijn opgezet.</p> <p>In functie van elke <i>release</i> zijn decretaal bepaalde documenten, processen en werkwijzen aangepast, opgemaakt, vertaald waar nodig en in gebruik genomen.</p> <p>Een gerichte communicatie over de wijzigingen naar medewerkers (via infomomenten en opleidingen), klanten (via toevoeging aan de wervingsbrief van een informatieve bijlage over de retributie) en partners (via webinars, nieuwsbrieven, AgII-website) is aan elke release gekoppeld.</p>
Mijlpaal 1	De invoering van het netwerk- en participatietraject is gestart op 1 januari 2023.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De invoering van de procesevaluatie MO is gestart op 1 maart 2023.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Mijlpaal 3	De invoering van de retributie is gestart op 1 september 2023.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De effecten van het nieuwe inburgeringstraject zijn periodiek gemonitord in samenwerking met ABB en de stedelijke agentschappen.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Het traject is bijgestuurd op basis van periodieke monitoring.
Status mijlpaal 5	Op schema
Mijlpaal 6	De decretaal bepaalde inburgeringsdocumenten zijn aangepast of opgemaakt, vertaald, beschikbaar in KBI en klaar voor graduele ingebruikname.
Status mijlpaal 6	Gerealiseerd
Mijlpaal 7	Per release is er een gerichte communicatie over de wijzigingen naar medewerkers, klanten en partners.
Status mijlpaal 7	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 hefboomen die hiervoor nodig zijn: de differentiatie van het inburgeringstraject en de begeleiding, plus de geïntegreerde intake.

Sommige nieuwkomers hebben na het afronden van hun inburgeringstraject nood aan extra ondersteuning om hun professionele, educatieve of sociale ambities waar te maken. De Vlaamse Regering lanceerde daarom het project 'Vervoltrajecten na inburgering'. Het loopt van januari 2023 tot september 2025. Het Agentschap, Atlas (is trekker) en Amal ontwikkelen door middel van proeftrajecten, onderzoek en kennisuitwisseling vervoltrajecten op maat van ex-inburgeraars.

Project Differentiëren inburgeringstraject en begeleiding

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Het oriëntatiekader, dat vertrekt vanuit klantprofielen en bijbehorende instrumenten (detectievragenlijst en checklist), is gevalideerd. Per klantprofiel is de specifieke dienstverlening bepaald, in afstemming met de stedelijke agentschappen. Per klantprofiel zijn persona en productenlijsten ontwikkeld als ondersteunde visuele instrumenten voor trajectbegeleiders. Het implementatieplan is in opmaak. De effectieve invoering van het oriëntatiekader klantprofielen in 2024 is afhankelijk van de doorontwikkeling van het nieuwe cliëntvolgsysteem, <i>Allis Inburgering en NT2</i>.</p> <p>Het persoonlijk inburgeringsplan (PIP) is nog niet als bijlage toegevoegd aan het inburgeringscontract, dat omwille van vertraging in de oplevering van het klantenportaal.</p> <p>Om onvoldoende digitaal vaardige klanten toe te leiden naar een passend aanbod zijn <i>tutorials</i> voor instap in de digitale cursussen MO gemaakt. De <i>tutorials</i> zijn beschikbaar in 5 talen. Overige MO-talen volgen in 2024. Deze actie kadert binnen het eerder vermelde Projectplan Digitale inclusie bij inburgering.</p>
Mijlpaal 1	Er is een oriëntatiekader waarmee trajectbegeleiders een onthaal- en begeleidingstraject op maat kunnen maken. Dat kader vertrekt vanuit gedefinieerde klantengroepen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het Persoonlijke Inburgeringsplan (PIP) is opgemaakt en wordt als bijlage toegevoegd aan het inburgeringscontract.
Status mijlpaal 2	Tijdelijk stopgezet

Mijlpaal 3	Er zijn acties ondernomen om onvoldoende digitaal vaardige klanten toe te leiden naar een passend aanbod.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Project Geïntegreerde intake

Project status	Vertraagd
Toelichting	Na een inwerkings- en overgangperiode is de geïntegreerde intake inburgering en NT2 op de vooropgezette datum ingevoerd. Werkwijzen en instrumenten voor een geïntegreerde intake met VDAB en OCMW zijn in onderlinge afstemming ontwikkeld, uitgetest in proeftuinen en geëvalueerd. Voor de evaluatie van de proeftuinen is gezamenlijk een kwalitatieve en kwantitatieve bevraging opgemaakt. Bevragingen zijn afgenomen bij klanten, medewerkers en proeftuinverantwoordelijken. Op basis van de resultaten is een stappenplan geïntegreerde intake met VDAB opgemaakt. Daarnaast is een verbeterplan gegevensuitwisseling VDAB opgesteld op basis van een bevraging en gezamenlijke bespreking over knelpunten.
Mijlpaal 1	De geïntegreerde intake inburgering en NT2 is ingevoerd op 1 april 2023.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	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 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een plan van aanpak om de gegevensuitwisseling met VDAB en OCMW te verbeteren, rekening houdend met de opgedane ervaring in de proeftuinen.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De geïntegreerde intake met VDAB en OCMW is ingevoerd.
Status mijlpaal 4	Vertraagd

Project Vervoltraject na Inburgering

Project status	Op schema
Toelichting	Drempels en noden die ex-inburgeraars en relevante organisaties ervaren in het traject naar een duurzame loopbaan zijn geïdentificeerd op basis van: een bevraging van eerstelijnsmedewerkers (intern en extern), diepte-interviews met ex-inburgeraars en een enquête naar ex-inburgeraars. De onderzoeksfase is afgerond. Het onderzoeksrapport zal in april 2024 beschikbaar zijn. Een draaiboek voor het basisconcept vervoltraject na inburgering is ontwikkeld. Dat bevat een procesbeschrijving, een toelichting bij de begeleiding en instructies voor registratie. Dat basisconcept wordt in proeftuinen in Vlaanderen en Brussel getest. In juni-juli 2023 zijn in de 6 regio's van het Agentschap proefvervoltrajecten opgestart. Op basis van terreinbevindingen, die via permanente monitoring en evaluatie door eerstelijnsmedewerkers, cliënten en samenwerkende partners worden aangebracht, wordt het basisconcept en het draaiboek periodiek bijgestuurd. Informatie- en expertisedeling (casebesprekingen, delen van goede praktijken, intervisie en vorming op maat) verloopt via periodiek overleg.
Mijlpaal 1	De drempels en noden die ex-inburgeraars en relevante organisaties ervaren in het traject naar een duurzame loopbaan, zijn geïdentificeerd.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Concept-vervoltrajecten na inburgering op maat zijn uitgewerkt in afstemming met lokale besturen en samenwerkende organisaties.
Status mijlpaal 2	Op schema

Mijlpaal 3	Er zijn zes proeftrajecten opgestart.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De proeftrajecten zijn permanent gemonitord en geëvalueerd met het oog op het finaal concept van het vervoltraject na inburgering.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Bevindingen en noden, gedetecteerd in de praktijk, zijn gedeeld met lokale besturen en samenwerkende organisaties. Expertise is uitgewisseld. De kennis van eerstelijnsmedewerkers is vergroot en up-to-date gehouden.
Status mijlpaal 5	Op schema

OD 1.3 We digitaliseren de screening van de startvaardigheden van inburgeraars en anderstaligen

Binnen de dienstverlening van inburgering en NT2 zit het afnemen van intake- en andere testen vervat. Op basis van de resultaten van deze testen wordt een afgestemd traject voorgesteld aan de inburgeraar of anderstalige. Het verloop van deze testen is vrij administratief en vereist de fysieke aanwezigheid van de inburgeraar of anderstalige die de testen moet afleggen. We brengen de bestaande testen (E-covaar en testen Nederlands) samen onder in één digitale toepassing, met name het Testplatform en de mogelijkheid om de testen op afstand af te leggen.

Project Testplatform

Project status	Op schema
Toelichting	Het project testplatform is op schema om in 2024 in gebruik te nemen in de organisatie.
Mijlpaal 1	Er is een business case testplatform afgerond.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een testplatform ontwikkeld en geïmplementeerd.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een verandertraject opgezet om medewerkers te ondersteunen en te begeleiden in de overstap naar het testplatform.
Status mijlpaal 3	Op schema

Project Screeningstool digitale vaardigheden

Project status	(Tijdelijk) stopgezet
Toelichting	Het Agentschap neemt samen met Mediawijs deel aan het project Screeningstool digitale vaardigheden van ABB. Het project wordt stopgezet. Het Agentschap zal in 2024 een aanpak bekijken om zelf een beperkte screeningstool op te maken.

Project E-inclusie en mediawijs handelen

Project status	Op schema
Toelichting	In samenwerking met Mediawijs is het vormingsaanbod voor eerstelijns werkers om e-inclusief en mediawijs te handelen, uitgewerkt en klaar om in 2024 te implementeren.
Mijlpaal 1	De samenwerking met Mediawijs is opgestart.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het vormingsaanbod is uitgewerkt en klaar om in 2024 te implementeren. Op basis hiervan zullen eerstelijns medewerkers o.a. digitale hulpvragen bij klanten leren detecteren, klantcontacten ervaren als bron van digitale oefenkansen en mogelijkheden leren kennen om gericht door te verwijzen naar een intern of extern aanbod.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 1.4 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.

Het Agentschap startte in november 2023 met een proefproject 'Inburgering vanuit het buitenland', waarbij toekomstige nieuwkomers al kunnen starten met inburgering in hun land van herkomst. Opzet is dat nieuwkomers zich kunnen voorbereiden op onze samenleving en hierdoor realistische verwachtingen koesteren over het leven in België en hun inburgeringsproces. Dit doen we in een eerste fase door hen een volwaardige online cursus maatschappelijke oriëntatie aan te bieden.

Project Inhoudelijk programma MO

Acties status	Vertraagd
Toelichting	De intern gevalideerde minimumdoelen MO zijn op 18 december 2023 door de validatiecommissie gevalideerd, zonder inhoudelijke aanpassingen. Wel zijn de leesbaarheid en de afbakening van de minimumdoelen verhoogd. Bijgevolg is er geen inhoudelijke bijsturing nodig van de MO-producten die op deze doelen zijn gebaseerd (o.a. online leren in MO en evalueren in MO). Wel voorzien in 2024 is een aanpassing van de ondersteunende instrumenten voor leerkrachten MO. De procesevaluatie is op de vooropgezette timing ingevoerd.
Mijlpaal 1	De minimumdoelen MO zijn bijgestuurd op basis van de gevalideerde einddoelen.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	De invoering van de procesevaluatie MO op 1 maart 2023 is voorbereid.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Nieuwe werkvormen MO

Project status	Vertraagd
Toelichting	De werkvorm zelfstudie MO is uitgetest in 2 proeftuinen (MO-taal Engels), geëvalueerd en opgenomen in de reguliere werking. <ul style="list-style-type: none">• Er zijn instapcriteria voor cursisten.• Er is een leerpad met bijhorende evaluatietaken.• Er is een draaiboek voor leerkrachten MO, inclusief voorbeeldmails, -berichten en classroom. In 2023 zijn 3 bijkomende cursussen zelfstudie MO georganiseerd in MO-talen Engels en Turks. Een verdere opschaling is voorzien vanaf 2024. De extra vormingstrajecten rond digitale vaardigheden en het gebruik van

	<p><i>Chromebooks</i> zijn opgenomen in het Projectplan Digitale inclusie voor inburgeraars. In Brussel zijn vanuit het Actieplan Werving extra fysieke cursussen in verschillende MO-talen georganiseerd. Dit doen we om onze positie in een dynamische en concurrerende omgeving te versterken.</p> <p>Het beleid en de werkwijze voor de organisatie van en toeleiding naar een aanbod voor inburgeraars die niet geslaagd zijn voor de test MO, zijn bepaald. Er zijn instap-criteria en randvoorwaarden voor de instap in volgend gedifferentieerd aanbod: (1) een cursus met procesevaluatie, (2) een cursus zonder procesevaluatie en (3) een specifieke cursus waarden en normen. De ontwikkeling van het materiaal voor deze laatste cursus is verschoven naar 2024.</p>
Mijlpaal 1	Zelfstudie MO als nieuwe werkvorm is uitgetest in twee proeftuinen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn extra vormingstrajecten rond digitale vaardigheden en het gebruik van <i>Chromebooks</i> .
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	Er is een aantrekkelijk aanbod MO voor grote talen in Brussel.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is aanbod voor inburgeraars die niet geslaagd zijn voor de test MO.
Status mijlpaal 4	Vertraagd

AMIF-project Online leren in MO

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>De e-learning modules zijn ontwikkeld, getest bij de eindgebruiker en vertaald in 23 talen.</p> <p>Er is een digitale didactische handleiding, met een gevalideerd didactisch model voor <i>online</i> en <i>blended</i> leren. De pedagogisch medewerkers kregen een <i>train-the-trainer</i> programma. Alle leerkrachten MO volgden opleidingen rond het technisch en didactisch inzetten van de modules in verschillende cursusvormen (zelfstudie en digitale cursussen).</p> <p>Er is een traject doorlopen voor de hosting van de modules en de learning analytics. De Google-leeromgeving is geoptimaliseerd voor het gebruik van de <i>online</i> modules en de leerkrachten MO hebben een dashboard ter beschikking voor het opvolgen van leerresultaten.</p> <p>Er is een business case opgeleverd voor een didactische cel voor het permanent beheer van content en platformen en dit voor het Agentschap en de stedelijke agentschappen. De business case heeft geresulteerd in de oprichting van een didactische cel binnen het Agentschap.</p>
Mijlpaal 1	Er is een basispakket MO, vertaald naar 25 talen
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een professionaliseringstraject voor leerkrachten en ondersteuners georganiseerd.
Status mijlpaal	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een <i>hosting en analytics</i> oplossing geïmplementeerd in de Google leeromgeving.
Status mijlpaal	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Online leren is duurzaam verankerd in het aanbod van de 3 agentschappen.
Status mijlpaal	Gerealiseerd

Project Inburgeren in het buitenland

Project status	Op schema
Toelichting	Voor de toeleiding naar het aanbod Inburgeren in het buitenland is er: <ul style="list-style-type: none">• een formele samenwerking met 8 lokale besturen (Hasselt, Genk, Mechelen, Vilvoorde, Temse, Sint-Niklaas, Roeselare en Kortrijk)• een samenwerking (specifiek voor de doelgroep arbeidsmigranten) met het IOM binnen het project Displaced Talent For Europe De dienstverlening op maat is bepaald. Het gaat om de doelen en taken van trajectbegeleiding, het leerpad MO, de nazorg en aansluiting op het reguliere traject in België. Op 8 november 2023 startte de eerste proeftuin . Er is een eerste tussentijdse evaluatie van het project met beschrijving van de resultaten, goede praktijken en getrokken lessen.
Mijlpaal 1	Er zijn samenwerkingsverbanden opgezet met lokale besturen die willen meewerken aan de proeftuinen Inburgeren in het buitenland.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er zijn proeftuinen inburgeren in het buitenland met een vormingsaanbod MO (najaar 2023 en voorjaar 2024).
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een aanbevelingsnota in functie van nieuwe regelgeving.
Status mijlpaal 3	Op schema

OD 1.5 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 en vertaald in Vlaamse en regionale acties. De gezamenlijke proeftuinen 'geïntegreerde intake VDAB en OCMW' zijn afgerond.

Diploma-erkenning is een belangrijke en vaak noodzakelijke stap voor het vinden van een duurzame job op maat. Daarom bieden zowel VDAB als de agentschappen begeleiding bij het indienen van een erkenning van een buitenlands diploma en/of een professionele erkenning. Op dit moment bieden de Agentschappen deze begeleiding aan inburgeraars tot drie jaar na ondertekening van het inburgeringscontract. Brusselwerking Bon heeft daarnaast ook een partnershipovereenkomst met Actiris (1/1/2023 t.e.m. 31/12/2027) om Brusselse werkzoekenden deze dienstverlening aan te bieden.

Acties Economische zelfredzaamheid

Acties status	Op schema
Toelichting	De Vlaamse en regionale acties zijn geëvalueerd en permanent bijgestuurd. Op basis van de eindevaluatie van de proeftuinen worden de regionale actieplannen waar nodig aangepast. Hiervoor zijn criteria bepaald tijdens het operationeel overleg tussen stakeholders, VDAB, VVSG en Agentschappen (TOWI). Het evaluatierapport van de proeftuinen en het plan van aanpak voor de algemene uitrol van de geïntegreerde intake zijn afgerond. De aanbevelingen rond de rol- en taakafspraken worden verwerkt in het afsprakenkader. M.b.t. het beleid inzake het begeleiden van werkzoekenden (niet-inburgeraars) bij de procedure tot gelijkschakeling of erkenning van hun diploma zijn de verwachtingen van de agentschappen en VDAB op mekaar afgestemd en rolafspraken gemaakt.

Mijlpaal 1	Het Agentschap tekende in op de tenderovereenkomst vanuit VDAB, maar haalde geen perceel binnen. Mogelijke juridische vormen van een structurele samenwerking zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 1	Vlaamse en regionale acties, zoals opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met VDAB en de regionale vertaling ervan, zijn geëvalueerd en worden bijgestuurd.
Mijlpaal 2	Op schema
Status mijlpaal 2	De rol en taakafspraken, zoals opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst met VDAB, zijn verfijnd vanuit de opgedane ervaring in de proeftuinen geïntegreerde intake economische zelfredzaamheid.
Mijlpaal 3	Op schema
Status mijlpaal 3	De verwachtingen van de agentschappen en het beleid inzake het begeleiden van werkzoekenden (niet-inburgeraars) bij de procedure tot gelijkstelling of erkenning van hun diploma zijn uitgeklaard.
Status mijlpaal 3	Op schema

OD 1.6 We begeleiden lokale besturen bij de uitbouw van het netwerk- en participatietraject

Op 1 januari 2023 ging het netwerk- en participatietraject van start als een volwaardig onderdeel van het inburgeringstraject. Binnen dit deel van het traject moedigen we de inburgeraar aan om het traject zelf in handen te nemen en zelf contacten te leggen. Naargelang de noden en interesses kiest de inburgeraar hoe en op welke manier die zich tijdens het participatietraject engageert. We verwachten heel concreet dat de inburgeraar minimaal 40 uur deelneemt aan één of meerdere initiatieven die het sociaal netwerk versterken.

Via verschillende kanalen informeren we lokale besturen en organisaties, inburgeraars en vrijwilligers over deze verwachtingen en onze trajectbegeleiding hierbij. Daarnaast werken we aan gegevensuitwisseling met lokale besturen.

Project Netwerk- en participatietraject

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Informatie en advies over de rol van lokale besturen in het netwerk- en participatietraject is verspreid en wordt aangevuld op de AgII-website. Tijdens de studiedag van 26 januari 2023, georganiseerd in samenwerking met het HIVA, is de rol van het Agentschap geduid.</p> <p>Een gap-analyse over gegevensuitwisseling met lokale besturen is uitgevoerd. De analyse is gebaseerd op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de maandelijkse informatie-uitwisseling met lokale besturen over de voortgang van het participatietraject en de gekozen activiteiten • een bevraging van AgII-medewerkers en lokale besturen over de noodzaak en wenselijkheid om persoonsgebonden gegevens over inburgeraars uit te wisselen. <p>In samenwerking met VVSG is er een tijdelijk protocol voor persoonsgebonden gegevensuitwisseling uitgewerkt. Dat protocol stelt lokale besturen in staat om vanuit hun rol als aanbodverstrekker samen met trajectbegeleiders inburgeraars toe te leiden naar hun aanbod. Er is een plan van aanpak om de uitwisseling te verbeteren in 2024 en een nieuw protocol te gebruiken van zodra het gewijzigde decreet in voege is. In de organisatienetwerken netwerk- en participatietraject (gesubsidieerd vanuit Europa WSE), die instaan voor het in kaart brengen van de mogelijke gap tussen vraag en aanbod, deelden we vanaf eind 2023 cijfergegevens over inburgeraars die het netwerk- en participatietraject volgen. We gaven informatie en advies om vraag en aanbod maximaal op elkaar af te stemmen.</p>
Mijlpaal 1	Er is een gap-analyse over de gegevensuitwisseling met lokale besturen en een plan

	van aanpak om de uitwisseling te verbeteren. Hierbij is rekening gehouden met de opgedane ervaring in de AMIF-proeftuinen 'Sociale netwerking en participatie'.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Nieuwe protocollen inzake gegevensuitwisseling zijn uitgewerkt.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Een mogelijke gap tussen vraag en aanbod is in kaart gebracht en besproken met de lokale besturen.
Status mijlpaal 3	Op schema

OD 1.7 We testen de verworven kennis en vaardigheden van inburgeraars en honoreren hun inspanningen

Om het inburgeringsattest te behalen, moet de inburgeraar de doelen van alle onderdelen van het inburgerings-traject behalen. De verworven kennis en vaardigheden van de inburgeraar worden getest tijdens de standaardtest MO en de standaardtest Nederlands niveau A2. Maximum 2 maanden na de ondertekening van het inburgeringstraject moet de inburgeraar ingeschreven zijn bij de VDAB/ Actiris. De inburgeraar moet minimaal 40 uur besteed hebben aan één of meerdere initiatieven om het eigen sociaal netwerk te versterken (optioneel voor wie werkt, studeert of vrijwillig een inburgeringstraject volgt).

De afname van de **standaardtest MO** is gestart op 28 maart 2022. Sinds 1 maart 2023 is de **cesuurverhoging van de test** en de **procesevaluatie** (evaluatie van het leerproces tijdens de cursus) ingevoerd. De **standaardtest NT2** is sinds 1 september 2023 ingevoerd. Inburgeraars kunnen terecht op afspraak in één van onze 10 testcentra, of bij de 3 testcentra van onze zusteragentschappen.

Samen met partners honoreren we de inspanningen van inburgeraars. We ondersteunen lokale besturen bij het opzetten van **inburgeringsceremonies** voor inburgeraars die een inburgeringsattest behaalden.

OD 1.8 We geven uitvoering aan het betalend maken van inburgering

Inburgeraars betalen vanaf 1 september 2023 een financiële vergoeding voor de cursus MO en NT2 en de testen. We troffen de nodige voorbereidingen voor de invoering van de retributie.

Acties Betalend inburgeringstraject

Acties status	Op schema
Toelichting	Op 1 september 2023 is de retributie ingevoerd. We startten in het huidige cliëntvolgsysteem (KBI) en de MBP-Betaalmodule . De werking van de betaalmodule is samengevat in een tutorial voor medewerkers. Er zijn periodieke analyserapporten , gebaseerd op beschikbare data uit de MBP-Betaalmodule, de huidige KBI en rekeninguittreksels. Samen met de stedelijke agentschappen wordt in 2024 een retributie-dashboard ontwikkeld. De werkwijze 'innen retributie' is op basis van periodieke monitoring bijgestuurd. In afwachting van het nieuwe cliëntvolgsysteem Allis, is gewerkt met het huidige systeem. Hierbij is afstemming van de verschillende digitale tools niet mogelijk omwille van technische en budgettaire redenen.
Mijlpaal 1	Er is een gebruiksvriendelijke digitale betaalmodule en handleiding voor het innen van retributie.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Medewerkers zijn ondersteund in het maken van de overstap naar een betalend aanbod.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De monitoring van de impact van het betalend maken van inburgering is opgestart.

Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De werkwijze 'innen retributie' is gemonitord, (tussentijds) geëvalueerd en indien nodig bijgestuurd.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	De digitale tools (o.a. betaalmodule, klantvolgsysteem, boekhouding) zijn op elkaar afgestemd.
Status mijlpaal 5	Vertraging

OD 1.9 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 2012 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 Optimaliseren huidige KBI

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Op basis van de impactanalyse van het nieuwe inburgeringstraject op de huidige KBI en bijbehorend stappenplan zijn wijzigingen geïmplementeerd inzake: <ul style="list-style-type: none"> • MO (de procesevaluatie en de aangepaste cesuur van de gestandaardiseerde test) • het netwerk- en participatietraject (een addendum voor rechthebbende inburgeraars) • de retributie (de retributiemodule, de logica bij herleving verplichte inburgeringscontracten, de logica bij vrijstellingen op retributie en labels in functie van overgangsbepalingen) • NT2 (de gewijzigde tariefsuggestie en plafondberekening, de resultaten van de gestandaardiseerde testen en de aanpassing van de trajectlogica bij opvolging)
Mijlpaal 1	Er is een bijkomende analyse van de impact van het nieuwe inburgeringstraject op de huidige KBI en een bijgestuurd stappenplan voor implementatie van hieruit voortvloeiende wijzigingen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Wijzigingen voortvloeiend uit het nieuwe inburgeringstraject zijn in de huidige KBI geïmplementeerd.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Nieuw cliëntvolgsysteem en klantenportaal

Project status	Vertraagd
Toelichting	De ontwikkeling van het nieuw clientvolgsysteem en klantenportaal loopt vertraging op. Dit omwille van verschillende redenen (complexiteit, GDPR, verschillende integraties met andere systemen binnen de Vlaamse Overheid,...). Implementatie wordt voorzien in 2024.
Mijlpaal 1	Er is een nieuw clientvolgsysteem en klantenportaal ontwikkeld.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	Het nieuwe clientvolgsysteem en klantenportaal is getest en geïmplementeerd.
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	Er is een verandertraject opgezet om medewerkers te ondersteunen en te begeleiden bij de overstap naar een nieuw clientvolgsysteem en klantenportaal.
Status mijlpaal 3	Op schema

OD 1.10 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 crisisopvang 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. Zo konden ze zelf aan de slag met de essentiële informatie. Door een aanbod op maat van het unieke statuut 'tijdelijk beschermden uit Oekraïne' te ontwikkelen, konden we de druk op de reguliere werking vrijwaren.

Acties Traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Acties status	Op schema
Toelichting	Het aanbod op lange termijn voor tijdelijk beschermden is in samenwerking met de stedelijke agentschappen uitgewerkt. Het begeleidings- en vormingstraject op maat , dat bestaat uit informatiesessies (Oekraïens en Russisch) en een individuele intake en begeleiding is gecontinueerd en geoptimaliseerd. Via een dashboard met interne en externe data wordt de Oekraïnewerking gemonitord en gestuurd. Er zijn wekelijkse en maandelijkse interne en externe rapporteringen .
Mijlpaal 1	Er is een plan voor het aanbod op lange termijn voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne in samenwerking met de stedelijke agentschappen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een begeleidings- en vormingstraject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

SD 2 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 Gelijke Kansenbeleidsplan 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'. 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. Zo optimaliseren we bijvoorbeeld onze rol als verbindingsofficier voor nieuwe opvangcentra voor asielzoekers en de informatiedoorstroom vanuit onze ruime dienstverlening. Een cijferrapport over onze dienstverlening samenleven is opgenomen in deel 2.

Acties Verbindingsofficieren

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	De verbindingsofficieren zijn ingezet om lokale besturen te ondersteunen naar aanleiding van de (eventuele) (her)opstart van opvangcentra voor asielzoekers in Kampenhout, Grimbergen, Beersel, Bekkevoort, Geraardsbergen, Ronse, Waasmunster, Kasterlee, Ieper en Bredene. Regionale coördinatoren integratie nemen de rol als verbindingsofficier op. De algemene coördinatie gebeurt centraal. Tijdens de vakantieperioden is een permanentiesysteem voorzien. Er is een pagina over verbindingsofficieren op de AgII-website en een infofiche met de basisinformatie over de dienstverlening.
Mijlpaal 1	De randvoorwaarden zijn bepaald voor (1) de inzet van een centraal flexibel team verbindingsofficieren ter ondersteuning van lokale besturen bij de opstart van opvangcentra voor asielzoekers en (2) voor de centrale coördinatie van deze werking.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het ondersteuningsaanbod 'verbindingsofficieren' is bijgestuurd in afstemming met het aanbod van partners.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Mijlpaal 3	Er is promotiemateriaal om de werking van verbindingsofficieren breder bekend te maken.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Acties Informeren en inspireren lokale besturen

Acties status	Op schema
Toelichting	De aanpak om informatiedoorstroom naar lokale besturen te verbeteren is in ontwikkeling en wordt in 2024 opgenomen in een bredere oefening over klantbenadering.
Mijlpaal 1	Er is een strategie met concrete acties om de informatiedoorstroom vanuit de dienstverlening en werking van het Agentschap naar lokale besturen te verbeteren.
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 gelijkheidsbeleid. Het Agentschap werkt daarbij ondersteunend en op maat van de lokale besturen. We werken aan de hefboomen die hiervoor nodig zijn: een beheersbaar aantal producten en diensten, netwerken voor lokale integratiemedewerkers en een digitaal leerplatform. We gaan in overleg en werken samen met de besturen, VVSG en ABB.

Sinds 1 januari 2023 is het netwerk- en participatietraject een volwaardig onderdeel van het inburgeringstraject. Lokale besturen krijgen de opdracht om het lokale aanbod te ontsluiten. Via verschillende kanalen informeren we hen over wat het traject inhoudt, welke activiteiten voldoen en hoe ze hun aanbod kunnen ontsluiten. Voor advies en ondersteuning kan elk lokaal bestuur bij een vaste AgII-medewerker terecht.

Project Uitbouw open dienstverlening

Project status	Vertraagd
Toelichting	De interne dienst Open Dienstverlening is uitgebouwd. Er vonden focusgesprekken plaats met lokale besturen en vrijwilligers. Op basis van deze behoefteanalyse zijn producten en diensten per type doelpubliek bepaald. Per kwartaal wordt een leerkalender met een hybride aanbod geprogrammeerd. Er is een aanzet van kwalitatieve indicatoren voor de monitoring van de impact van de producten en diensten binnen open dienstverlening. Deze set wordt in 2024 verfijnd en periodiek gemonitord.
Mijlpaal 1	Er is een grondige behoefteanalyse van onze klanten: lokale besturen, organisaties en vrijwilligers.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een eerste set van kwalitatieve indicatoren bepaald voor de monitoring van de impact van de producten en diensten binnen open dienstverlening.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een periodieke monitoring van de vooropgestelde indicatoren.
Status mijlpaal 3	Vertraagd
Mijlpaal 4	Er is een beperkt aantal producten en diensten per type doelpubliek.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Er is een hybride aanbod (<i>webinars, e-learnings</i> en lerende netwerken, fysieke vormen, ...) voor onze klanten beschikbaar gesteld via een regio-overschrijdende vormingskalender.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	Er is een duidelijk communicatie- en marketingplan.
Status mijlpaal 6	Gerealiseerd

Project Netwerk Samenleven en Inburgering

Project status	Vertraagd
Toelichting	In 4 regio's van het Agentschap zijn netwerkmomenten Samenleven en Inburgering voor lokale besturen georganiseerd. In de overige regio's zijn de voorbereidingen getroffen om te starten in 2024. De organisatie van deze netwerkmomenten wordt vanaf 2024 onderdeel van de reguliere werking.
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	Vertraagd
Mijlpaal 2	Er is een plan van aanpak voor het gefaseerd opzetten van thematische en regionale netwerken voor lokale besturen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	In elke regio van het Agentschap en regio-overschrijdend zijn minstens 2 netwerkmomenten georganiseerd.
Status mijlpaal 3	Vertraagd

Project Netwerk- en participatietraject

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Diverse bovenlokale spelers zijn benaderd over hun (eventuele) bijdrage aan het netwerk- en participatietraject (o.a. Sport Vlaanderen, bedrijf Akkodis, Bataljong, ...). Er is geen buddycampagne gevoerd. In plaats daarvan zijn publieksmomenten GOESTING georganiseerd. Hierin staat het netwerk- en participatietraject centraal en wordt o.a. de buddywerking gepromoot. Ook via het aanbodplatform www.ikdoemee.be en binnen de profit en non-profit sector is de buddywerking gepromoot. Het draaiboek buddywerkingen is vernieuwd. Via www.mijnbuddy.be meldden zich 251 kandidaat-buddy's.</p> <p>Een vormingssessie voor het Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk is georganiseerd, met als doelpubliek ambtenaren die lokaal het vrijwilligersbeleid coördineren en uitvoeren. Een vormingsaanbod voor vrijwilligers is georganiseerd.</p> <p>Het aanbodplatform www.ikdoemee.be voor wie nieuw is en Nederlands oefent, een netwerk wil uitbouwen en participeren, is op 5 oktober 2023 gelanceerd. Het platform is gepromoot tijdens de publieksmomenten 'GOESTING'. Webinars, startgidsen en promomateriaal voor lokale besturen en organisaties zijn gemaakt en gedeeld via de AgII-website.</p>
Mijlpaal 1	Bovenlokale partners zijn gemotiveerd om bij te dragen aan het participatienetwerk, dit ter ondersteuning van lokale besturen in het realiseren van een divers en toegankelijk participatie- en netwerkaanbod voor inburgeraars.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een campagne gevoerd naar de bevolking om mensen en organisaties aan te zetten om buddy te zijn of een rol te spelen in het netwerk- en participatietraject, de vierde pijler van het inburgeringstraject.
Status mijlpaal 2	Gewijzigd
Mijlpaal 3	Er zijn acties ondernomen om de kennisdeling met en tussen vrijwilligers te verhogen.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een aanbodplatform om het geschikte aanbod netwerkactiviteiten op een laagdrempelige en aantrekkelijke manier te ontsluiten.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

Acties onthaal nieuwe inwoners

Acties status	Op schema
Toelichting	Het Agentschap is een structurele partner in het project Welkom-App en wordt in 2024 producteigenaar. Een intern vormingstraject is opgestart om de kennis van consultants integratie over de dienstverlening sociaal tolken en vertalen en de juridische dienstverlening te versterken. De verdere uitwerking wordt in 2024 opgenomen in een bredere oefening over klantbenadering.
Mijlpaal 1	Het Agentschap is een structurele partner in het project 'Welkom-app' van stad Mechelen, waar nieuwe inwoners in verschillende talen snel informatie krijgen over vrije tijd, gezondheidszorg, wonen, leren en leven in Mechelen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De ondersteuning die het Agentschap vanuit verschillende dienstverleningscomponenten (samenleven, sociaal tolken en vertalen en juridische dienstverlening) kan bieden aan lokale besturen bij het onthaal van nieuwe inwoners, is gebundeld.
Status mijlpaal 2	Op schema

Project Digitaal leerplatform Samenleven en Taal

Project status	Op schema
Toelichting	Er is onderzocht in welke mate Google Workspace for Education voldoet aan de noden en verwachtingen van de open dienstverlening en van het certificeren van sociaal tolken. Voor het hosten en uitlezen van <i>e-learning</i> s wordt een klantvriendelijke oplossing gezocht.
Mijlpaal 1	De noden, verwachtingen en de randvoorwaarden voor een succesvolle implementatie van een <i>blended</i> leeraanbod zijn in kaart gebracht aan de hand van een behoefteanalyse bij interne en externe klanten.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De functionele vereisten van een gebruiksvriendelijk digitaal leerplatform voor de klanten zijn in kaart gebracht aan de hand van een klantgerichte teststrategie.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	De betrokken medewerkers zijn opgeleid om een kwalitatief en hybride leeraanbod te ontwikkelen.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een gebruiksvriendelijk digitaal leerplatform Samenleven en Taal, dat klanten de flexibiliteit biedt om zelfstandig bij te leren en om in groep expertise en praktijken te delen.
Status mijlpaal 4	Op schema

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. In afstemming met ABB en VVSG bouwen we ons ondersteuningsaanbod en de monitoring ervan verder uit.

Project Ondersteuning Plan Samenleven

Project status	Op schema
Toelichting	<p>We selecteerden 10 acties uit Plan Samenleven die tot onze expertise behoren binnen de thema's taal, verbinding en participatie. Voor elk van deze zijn producten en diensten uitgewerkt en kunnen lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingen reken op onze ondersteuning op maat en op het terrein.</p> <p>De ondersteuning van lokale besturen die inzetten op acties van het Plan Samenleven is geformaliseerd in overeenkomsten.</p> <p>Goede praktijken zijn verspreid via sociale media, de AgII-nieuwsbrief en de AgII-webpagina (verhalen uit de praktijk).</p> <p>Er is een monitoring en analyse van de vooropgestelde indicatoren betreffende kwaliteitsvol en klantgericht werken.</p> <p>Er is een maandelijkse klankbordgroep met het ABB, de VVSG en het Agentschap over de rol-en taakafspraken voor de ondersteuning van lokale besturen. De samenwerkingsovereenkomst met de VVSG is in opmaak.</p>
Mijlpaal 1	Rol- en taakafspraken over de ondersteuning van lokale besturen zijn opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VVSG.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	Lokale besturen of intergemeentelijke samenwerkingen die inzetten op acties van het Plan Samenleven zijn ondersteund door een vaste en/of thematische ondersteuner(s) van het Agentschap.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Onze ondersteuning van lokale besturen die inzetten op acties van het Plan Samenleven is zichtbaar in de (sociale) media.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een periodieke monitoring van de vooropgestelde indicatoren betreffende kwaliteitsvol en klantgericht werken, met inbegrip van een nulmeting klantentevredenheid.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Een beperkt aantal producten en diensten per type lokaal bestuur is uitgewerkt en opgenomen in de productcatalogus.
Status mijlpaal 5	Op schema

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. 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.

Project Omgaan met polarisatie

Project status	Vertraagd
Toelichting	Het Agentschap is een structurele partner in het project PolarProf . We ondersteunen lokale besturen die intekenden op Plan Samenleven. Voor het algemene aanbod van PolarProf en het aanbod op maat van lokale besturen die niet intekenden op Plan Samenleven, zetten we ons bestaande aanbod inzake polarisatie verder in de kijker. Het gaat om Reconnect, de handreiking polarisatie en de aanpak van maatschappelijke spanningen op school. De opstart van proeftuinen geënt op onze publicatie 'Polarisatie - een aanpak voor het onderwijs' is uitgesteld. Wel is de publicatie gepromoot tijdens studiedagen en overleg met de pedagogische begeleidingsdiensten.
Mijlpaal 1	Het Agentschap is een structurele partner in het project PolarProf van het Hannah Arendt Instituut, waarin lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingen ondersteund worden in de aanpak van online en offline toxische polarisatie, desinformatie en haatspraak.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	In samenwerking met lokale besturen zijn 2 proeftuinen geënt op onze nieuwe publicatie 'Polarisatie - een aanpak voor het onderwijs'.
Status mijlpaal 2	Vertraagd

Project Ondersteuning lokale besturen in Oekraïne-crisis

Project status	Op schema
Toelichting	Op de AgII-website (www.integratie-inburgering.be/oekraïne) is het aanbod en het actuele antwoord op veelgestelde vragen over dat aanbod geüpdatet. Via de VLOT-flits , een wekelijkse mail met informatie en instructies, zijn gemeentelijke Oekraïne-coördinatoren en andere betrokken lokale ambtenaren geïnformeerd over het nieuwe aanbod van verschillende sectoren. De sectorcoördinatoren zijn betrokken bij de bevraging vanuit het ABB naar mogelijke wijzigingen in ondersteuningsnoden . Waar mogelijk namen de sectorcoördinatoren het initiatief om het gebrek aan informatie of afstemming aan te pakken, met bijzondere aandacht voor het AgII-aanbod inburgering. Initiatieven zijn ondernomen om het aanbod voor psychosociale ondersteuning toegankelijker te maken voor lokale besturen door centraal en regionaal met de CAW's te overleggen. In de VLOT-flits publiceerden we informatie over initiatieven psychosociaal welzijn. De sectorcoördinatoren en de Oekraïne-teams van het Agentschap gaven bijkomende ondersteuning aan een tiental lokale besturen bij de activering van tijdelijk beschermden met een equivalent leefloon.
Mijlpaal 1	De informatie over het aanbod van het Agentschap op de webpagina www.integratieinburgering.be/oekraïne is up-to-date. De inhoud wordt eveneens ontsloten via linken op de website https://www.vlaanderen.be/vlaanderen-helptoeukraïne van de Vlaamse overheid.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

Mijlpaal 2	De ondersteuningsnoden van lokale besturen naar aanleiding van de Oekraïne-crisis zijn verder in kaart gebracht.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	In de uitvoering van de acties binnen Plan samenleven en bij het programmeren van het open (leer)aanbod is rekening gehouden met de ondersteuningsnoden van lokale besturen naar aanleiding van de Oekraïne-crisis.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is verder afgestemd en waar mogelijk samengewerkt met Vluchtelingenwerk Vlaanderen rond vrijwilligerswerk.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd



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.

Acties Update communicatiewaaijer

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	Er is een herwerkte communicatiewaaijer, in de vorm van een website (https://www.communicatiewaaijer.be/). Deze is opgebouwd aan de hand van een beslismodel om het juiste taalhulpmiddel aan te reiken tijdens een gesprek.
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	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De communicatiewaaijer, met daarin vervat een beslismodel voor het bepalen in welke situaties kwalitatieve communicatieondersteuning van een gecertificeerde sociaal tolk nodig is, is herwerkt en gekend door lokale besturen en organisaties.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

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

Project Optimaliseren leervraagdetectie

Project status	Op schema
Toelichting	De ambities inzake gedifferentieerde leervraagdetectie zijn geformuleerd. Op basis hiervan wordt bepaald: <ul style="list-style-type: none"> • hoe de intake meer af te stemmen op een gedifferentieerd en geïntegreerd leertraject Nederlands leren en oefenen • wat de rol van het Agentschap is in o.a. vraagdetectie met betrekking tot oefenkansen Nederlands. De mogelijkheden tot onderzoek naar (leer)rendement van taaloefenkansen voor individuele klanten (op basis van individuele profielkenmerken) zijn in kaart gebracht.

	Op basis van dergelijk onderzoek kan de intake worden verrijkt in functie van gerichtere toeleiding naar aanvullende taal oefenkansen op maat, met een hoger leerrendement binnen het totale taalverwerkingstraject tot gevolg.
Mijlpaal 1	Via lokale analyses zijn de noden en verwachtingen van de lokale besturen die binnen Plan Samenleven inzetten op oefenkansen Nederlands , in kaart gebracht. Ook de toeleiders zijn bevestigd. De globale verwachting is om meer anderstaligen te bereiken. Op basis van de resultaten startten lokale besturen nieuwe oefenkansen op of breidden al bestaande oefenkansen uit die aansluiten bij de noden van taalleerders.
Status mijlpaal 1	Vanuit de noden van klanten is in kaart gebracht hoe we de intake beter kunnen afstemmen op een gedifferentieerd en geïntegreerd leertraject Nederlands leren en oefenen.
Mijlpaal 2	Op schema
Status mijlpaal 2	De verwachtingen van lokale besturen die inzetten op de acties rond Nederlands leren en oefenen binnen het kader van het Plan Samenleven zijn uitgeklaard en acties worden opgezet.
	Gerealiseerd

Acties Intake en doorverwijzing NT2 voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	De intake en doorverwijzing NT2 voor tijdelijk beschermden is gecontinueerd. Een monitoring is opgezet voor de opvolging van de instroom en doorstroom naar het NT2-aanbod.
Mijlpaal 1	De intake en doorverwijzing NT2 voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne die Nederlands willen leren en oefenen, is gecontinueerd.
Status mijlpaal 1	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 kwaliteitsverhoging van de eigen intake NT2, het verkrijgen van betere cijfergegevens en monitoring.

Project Regierol

Project status	Op schema
Toelichting	Om de kwaliteit van de eigen intake te verhogen zijn: <ul style="list-style-type: none"> aanvullende datagegevens toegevoegd aan de structurele opvolgingslijsten voor trajectbegeleiders en consulenten Nederlands leren lokale sessies ingericht om de intake- en registratierichtlijnen op te frissen De monitoringtool 'afstemming vraag en aanbod NT2' is geoptimaliseerd. Meer details zijn toegevoegd (1) over de doelgroep Oekraïne en (2) in functie van de afstemming van <i>online</i> en <i>blended</i> aanbod NT2 (leervorm, digitale vaardigheden, ICT-middelen en beschikbaarheid internet). Samen met AHOVOKS zijn nieuwe afspraken gemaakt over de datagegevens die het Agentschap ontvangt. Zo kunnen we vanuit onze regierol NT2 in de toekomst meer en gedetailleerdere analyses maken. Een kwaliteitsbevraging bij NT2-klanten is gelanceerd. Deze loopt begin 2024 af. De ambities inzake het versterken van de regierol NT2 zijn geformuleerd. Op basis hiervan zijn aanbevelingen, voorstellen, projecten en acties in kaart gebracht. In 2024 volgt een plan van aanpak met gerealiseerde en geplande korte termijnacties (2023-2024), plus aanbevelingen en voorstellen op lange termijn.

Mijlpaal 1	De kwaliteit van de eigen intake (het vraaggericht werken en het correct registeren), is verhoogd.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is ingezet op het verkrijgen van betere cijfergegevens en op monitoring om onze regierol te voeren.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De tevredenheid van klanten over hun taalverwervingstraject is gemeten en er is nagegaan in welke mate deze aansluiten bij de vragen van anderstaligen.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is een (actie)plan gericht op het versterken van onze regierol. Dat plan bevat de prioriteiten, acties en projecten op middellange termijn.
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'. We promoten succesvolle oefenpraktijken Nederlands en ondersteunen lokale besturen en organisaties bij het opzetten van oefenkansen Nederlands en het gebruik van duidelijk Nederlands. Nieuw is de organisatie van publieksmomenten onder de noemer GOESTING.

Project Oefenkansen Nederlands en taaliconen

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Op 5 oktober 2023 is www.ikdoemee.be gelanceerd, het aanbodplatform voor participatie- en oefenkansen die de website www.nederlandsoefenen.be vervangt. Op het platform worden de taaliconen gebruikt om aan te tonen hoeveel Nederlands je nodig hebt om een activiteit comfortabel te volgen. Samen met de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands is een strategie uitgetekend en in praktijk gebracht om het gebruik van de taaliconen laagdrempeliger te maken. Zo is er bijvoorbeeld geen verplichte vorming en overeenkomst meer. Een hybride modulair leeraanbod oefenkansen Nederlands voor lokale besturen en organisaties is geïmplementeerd en geëvalueerd. Op basis van klantnoden kunnen bijkomende modules worden uitgewerkt.
Mijlpaal 1	Een hybride modulair leeraanbod oefenkansen Nederlands voor lokale besturen en organisaties is uitgewerkt en opgenomen in de productcatalogus.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een visie op het gebruik van taaliconen op langere termijn.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een aanbodplatform om oefenkansen Nederlands op een laagdrempelige en aantrekkelijke manier te ontsluiten.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Project Taalpromotie

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Een projectleider Taal is aangesteld sinds september 2023. Er is een strategie taalpromotie en -beleid. Een projectplan, waarbinnen de inzet van taalambassadeurs wordt beoordeeld, is in opmaak. Onder de noemer GOESTING zijn 2 publieksmomenten georganiseerd: op 5 oktober 2023 in Brugge en op 21 november 2023 in Halle. Tijdens GOESTING ontmoeten inburgeraars, vrijwilligers, lokale besturen en organisaties elkaar om samen activiteiten te doen in functie van het participatietraject. Inburgeraars oefenen Nederlands en ontdekken organisaties waar je kan participeren. Lokale besturen ontdekken goede praktijken om hun aanbod toegankelijk te maken voor anderstaligen en doen inspiratie op om het participatietraject creatief in te vullen. Vrijwilligers wisselen ervaring uit met andere buddy's en begeleiders.
Mijlpaal 1	Er is een strategie voor de inzet van (een) taalambassadeur(s).
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een projectplan voor de inzet van (een) taalambassadeur(s).
Status mijlpaal 2	Gewijzigd
Mijlpaal 3	Er is een netwerkmoment/ publieksmoment waarbij o.m. is ingezet op het versterken van inzichten in en het inspireren over de aanpak van taalpromotie en taalbeleid, dit binnen een bredere focus in relatie tot alle doelstellingen van het Agentschap.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

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

Taaldrempels wegwerken is een onderdeel van een toegankelijke en kwalitatieve dienstverlening voor alle burgers, ongeacht opleiding, geletterdheid, handicap of thuistaal. We werken aan een hybride modulair leeraanbod taalbeleid voor lokale besturen en organisaties.

Project Taalbeleidstrajecten

Project status	Op schema
Toelichting	De eerste module van een modulair leeraanbod taalbeleid is als proeftuin opgezet en geëvalueerd. Er is een rolafbakening tussen het Agentschap, de stedelijke agentschappen en de VDAB omtrent een complementaire ondersteuning 'taalbeleid op de werkvloer' en een ondersteuning met betrekking tot inclusief beleid voor werkgevers.
Mijlpaal 1	Een hybride modulair leeraanbod taalbeleid voor lokale besturen en organisaties is uitgewerkt en opgenomen in de productcatalogus.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Zoals opgenomen in de samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VDAB, is er een complementaire ondersteuning 'taalbeleid op de werkvloer' en een ondersteuning met betrekking tot inclusief beleid voor werkgevers en werkgeversorganisaties. Hiertoe is er een gezamenlijk actieplan met taakverdeling en rolafbakening opgesteld.
Status mijlpaal 2	Op schema

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, vertaaltechnologische toepassingen,... We werkten aan de

differentiatie en digitalisering van het sociaal tolken en aan de inzet van taalhulpen. De Vlaamse Regering maakte sinds 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	De differentiatie en digitalisering van het opleidings- en certificeringstraject loopt op schema. De kwaliteitsmonitoring en het beleid met betrekking tot de randvoorwaarden voor de opleiding worden in 2024 gefinaliseerd.
Mijlpaal 1	De integratie van het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken in een digitale leeromgeving is gerealiseerd.
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	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er zijn initiatieven genomen om afstemming tussen de tolkopleiding van Brussel Onthaal en het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken te realiseren, zodat een grotere instroom en uitstroom van knelpunttaaltolken via certificering gerealiseerd wordt.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een systeem van kwaliteitsmonitoring ontwikkeld, waarbij samen met de diensten voor sociaal tolken wordt geëvalueerd of de differentiatie van het opleidings- en certificeringsaanbod meer sociaal tolken en kwaliteitsvolle tolken oplevert.
Status mijlpaal 4	Op schema
Mijlpaal 5	Er is een opleiding post-certificering gerealiseerd.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	Er is samen met de diensten voor sociaal tolken een beleid betreffende post-certificeringsopleidingen opgemaakt.
Status mijlpaal 6	Op schema
Mijlpaal 7	Een eventuele herziening van freelancetarieven certificering is ingevoerd.
Status mijlpaal 7	Gerealiseerd

Project Taalhulpen

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Er zijn 8 trainingen voor taalhulpen en 4 trainingen voor dienstverleners om met taalhulpen te werken, gerealiseerd. Kandidaten kunnen als taalhelp instappen en vervolgens in de opleiding tot sociaal tolk verder studeren. Er zijn in totaal 180 taalhulpen opgeleid, waarvan 45 in 2023. 28 van de 180 opgeleide taalhulpen hebben de stap gezet naar het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken.
Mijlpaal 1	10 trainingen taalhulpen zijn gerealiseerd, in samenwerking met lokale besturen en dienstverlenende organisaties.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De training taalhulpen is als (niet-verplichte) initiatie- of startmodule geïntegreerd in het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken, waarbij de taalhulpen verder kunnen studeren tot sociaal tolk.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Vertaaltechnologische toepassingen

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>De opzet van het project is gewijzigd. Als resultaten zijn vooropgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none">• De inzet van een vertaaltechnologische app is op 4 knelpunttalen getest op bruikbaarheid.• Aanbevelingen en ervaringen met de vertaaltechnologische app worden in 2024 geïntegreerd in de communicatiewaaijer. <p>De vertaaltechnologische app SayHi is getest op 4 knelpunttalen, met name het (Standaard) Arabisch, Somalisch en Farsi en Oekraïens. Bij gebrek aan spraakherkenning in het Pasjtoe, kon deze vierde taal niet (in gesprekken) getest worden. De bevindingen van de effectiviteitstest zijn opgenomen in een rapport en worden in 2024 geïntegreerd in de communicatiewaaijer.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn 2 vertaaltechnologische apps uitgetest op bruikbaarheid.
Status mijlpaal 1	Gewijzigd
Mijlpaal 2	Aanbevelingen en ervaringen met vertaaltechnologische apps zijn geïntegreerd in een aanbod voor lokale besturen en organisaties, en in de eerstelijnsverwerking van het Agentschap. Er is hierover afgestemd met de zusteragentschappen.
Status mijlpaal 2	Gewijzigd

Project Optimaliseren en vergroten van het aanbod sociaal tolken

Project status	Op schema
Toelichting	<p>Verskillende acties zijn gerealiseerd om het aanbod structureel te optimaliseren en te vergroten, zoals het voorzien van een betere verloning voor de freelancers, de opstart van het werken met vrijwilligers voor knelpunttalen en het actief promoten van afstandstolken bij tolken en klanten. Het continu vergroten van het aanbod blijft een voortdurende uitdaging, waar we prioritair in 2024 verder op inzetten.</p>
Mijlpaal 1	Er is een accurate monitoring van het tolkenbestand.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De verloning van de sociaal tolken is onderzocht en aangepast, teneinde het beroep aantrekkelijker te maken en zo het aanbod te vergroten.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De haalbaarheid van een statuut van sociaal tolken in dienstverband en van een vrijwilligersstatuut is onderzocht.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De mogelijke ondersteuning en toeleiding van sociaal tolken naar het statuut van zelfstandige is in kaart gebracht.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Hoe het register van tolken actiever en efficiënter gebruikt kan worden, is onderzocht.
Status mijlpaal 5	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	Er is een meer doorgedreven samenwerking en doorverwijzing naar Brussel Onthaal.
Status mijlpaal 6	Op schema
Mijlpaal 7	De samenwerking met een externe commerciële partner is geëvalueerd en de mogelijkheden tot een verderzetting van de samenwerking zijn onderzocht
Status mijlpaal 7	Op schema

Project Werksysteem en klantenportaal

Project status	Vertraagd
Toelichting	De ontwikkeling van het klantenportaal loopt vertraging (o.a. integratie telefoontolken met Salesforce, integratie videotolken met Salesforce, ontwikkeling facturatie). Het implementatietraject is opgestart. De infosessie voor leidinggevendenden is georganiseerd, de ambassadeurswerking is opgestart en het opleidingsmateriaal is in ontwikkeling.
Mijlpaal 1	Er is een nieuw werksysteem en klantenportaal ontwikkeld.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	Het nieuwe werksysteem en klantenportaal is getest en de implementatie is opgestart.
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	Er is een verandertraject opgezet om medewerkers te ondersteunen en te begeleiden in de overstap naar een nieuw werksysteem en klantenportaal.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er is gecommuniceerd naar freelancers en klanten om de overstap naar een nieuw klantenportaal vlot te laten verlopen.
Status mijlpaal 4	Vertraagd

Acties Kandidaat-sociaal tolken en crisistolken Oekraïens

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	Er is ingezet op de werving van kandidaat-tolken Oekraïens in het opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken. Via een experimenteel traject met zelfstudie en live tolk oefensessies zijn beëdigde tolken uit het Nationaal Belgisch register en het Rijksregister Nederland opgeroepen om deel te nemen. De vertaaltechnologische app SayHi is getest op o.a. het Oekraïens. De bevindingen van deze effectiviteitstest zijn opgenomen in een rapport.
Mijlpaal 1	Er is ingezet op de werving van kandidaat-sociaal tolken Oekraïens. Zij volgen de volledige of verkorte opleiding tot sociaal tolk.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De inzet van een vertaaltechnologische app Oekraïens/ Nederlands is getest op bruikbaarheid.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

SD 4 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	Gerealiseerd
Toelichting	De toolbox OpenBlik is in de vorm van een webpagina (https://www.integratie-inburgering.be/nl/openblik) opgeleverd en via verschillende kanalen gepromoot (o.a. studiedagen, netwerken van partners). Voor de ontwikkeling ervan werkten we samen met het Hannah Arendt Instituut. De toolbox bevat handvaten en tips die lokale besturen helpen bij het werken een genuanceerde beeldvorming, voorbij vooroordelen en stereotypen.
Mijlpaal 1	Een basisworkshop inclusieve communicatie voor lokale besturen is uitgewerkt. Er is een plan van aanpak voor het voeren 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.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De toolbox beeldvorming ter ondersteuning van lokale besturen (in 2022 uitgewerkt in samenwerking met het HAI en bestaande uit methodieken en instrumenten om in te zetten op beeldvorming over samenleven in diversiteit) is geïmplementeerd en gepromoot.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een basisworkshop inclusieve communicatie voor lokale besturen, een praktijkgerichte aanvulling op het aanbod van de VVSG, is uitgewerkt en opgenomen in de productcatalogus.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Acties Portaal 'Diversiteit Inspireert'

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	De website www.diversiteitinspireert.be is geüpdatet en wordt in 2024 geïntegreerd in het aanbodplatform www.ikdoemee.be .
Mijlpaal 1	De portaal 'Diversiteit Inspireert' is periodiek geüpdatet.
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.

Acties Authentieke verhalen

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	Er vond een rondgang en presentatie van ons agentschap bij diverse redacties plaats. We gingen van 60 naar 147 vermeldingen in de media en er is met hen samengewerkt om persoonlijke verhalen onder de aandacht te brengen.
Mijlpaal 1	Er zijn voorbereidingen getroffen voor het opzetten van samenwerkingsverbanden met media- en communicatiebedrijven.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd

OD 4.3 We communiceren datagedreven en brengen duiding bij de cijfers

Cijfers kunnen veel zeggen. Bovendien is het proactief beschikbaar maken van feiten belangrijker dan ooit om het democratische debat te voeden en om een gedeeld kader tot meningsverschil mogelijk te maken.

Acties Spreekende cijfers

Acties status	Op schema
Toelichting	We maken en bieden impactvolle cijferschetsen op lokaal niveau. We bevragen en ontginnen onze data nog te weinig om relevante trends te identificeren. We hernieuwen onze ambitie voor 2024.
Mijlpaal 1	Cijfertrends worden onderzocht en 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	Gerealiseerd

Project Beeldvorming

Project status	Vertraagd
Toelichting	Interne train-the-trainer sessies over het gebruik van de toolbox OpenBlik op het terrein zijn georganiseerd. De screening van producten op inclusieve communicatie door een representatief testpanel is verschoven naar 2024.
Mijlpaal 1	Er zijn train-the-trainer sessies voor medewerkers van het Agentschap om bij lokale besturen en organisaties aan de slag te gaan met de toolbox Beeldvorming (uitgevoerd in samenwerking met het HAI).
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een plan van aanpak voor de inzet van het Agentschap op beeldvorming.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Producten van het Agentschap zijn door een representatief testpanel gescreend op inclusieve communicatie.
Status mijlpaal 3	Vertraagd

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 2023 op de positionering van onze Brusselwerking bon.



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 en de zusteragentschappen werken we aan het ontsluiten van internationale praktijken en het promoten van onze expertise.

Acties Internationale kennis- en expertisedeling

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>We stelden onze werking een aantal keer voor aan internationale delegaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> Op 26, 27 en 28 april 2023 vond het IGC¹-congres <i>Getting ahead of the game: innovation in pre-arrival, reception and post-arrival supports</i> plaats in Brussel. Opzet van deze driedaagse was het traject van de nieuwkomer in kaart brengen: het voortraject in het land van herkomst, het traject bij aankomst en de integratie in het nieuwe thuisland. Samen met het ABB gaven we de internationale delegatie een inspirerende inkijk in onze werking rond asiel, migratie, integratie en inburgering. In september 2023 kwam de Zweedse minister van werk en integratie Johan Pehrson bij het Agentschap langs om meer uitleg te krijgen over hoe inburgering bij ons in zijn werk gaat, hoe we nieuwkomers ondersteunen bij de erkenning van hun diploma en hoe we onze cursus Maatschappelijke Oriëntatie ook digitaal aanbieden. De voorbereidingen zijn opgestart voor de internationale uitwisseling over het inburgerings- en integratiebeleid in het kader van het Belgisch EU-voorzitterschap 2024, in samenwerking met het ABB, de stedelijke agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel.
Mijlpaal 1	Werkbezoeken van buitenlandse delegaties zijn in samenwerking met het ABB voorbereid.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Internationale uitwisseling over inburgering en samenleven naar aanleiding van het Belgisch EU-voorzitterschap is in samenwerking met het ABB voorbereid.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

¹ De IGC of *Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees* is een informeel, niet-besluitvormend forum voor intergouvernementele informatie-uitwisseling en beleidsdebat over alle kwesties die van belang zijn voor het beheer van internationale migratiestromen. De IGC wordt beschouwd als het eerste interstatelijke overlegmechanisme over migratie. De 19 deelnemende staten zijn: Australië, Oostenrijk, België, Canada, Denemarken, Finland, Duitsland, Griekenland, Ierland, Nederland, Nieuw-Zeeland, Noorwegen, Polen, Portugal, Spanje, Zweden, Zwitserland, het Verenigd Koninkrijk en de Verenigde Staten van Amerika.

OD 5.2 We maken de vertaalslag van wetenschap naar praktijk

Het uitbouwen van een aanbod dat meer aansluit bij maatschappelijke tendensen en noden van klanten, vergt aandacht voor academisch onderzoek. Meer bepaald onderzoek waarvan de praktische toepasbaarheid voor de *professional* direct duidelijk is. Samen met onderzoeks- en onderwijsinstellingen maken we de vertaalslag van wetenschap naar praktijk door direct inzetbare kennisproducten gericht op *professionals* te ontwikkelen en nieuwe onderzoeksprojecten aan te reiken.

Acties Frames en counterframes

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	Na een verkenning is beslist geen onderzoeksopdracht over <i>frames</i> en <i>counterframes</i> uit te schrijven. Bestaand internationaal onderzoek is intern gedeeld.
Mijlpaal 1	De mogelijkheid is onderzocht om een onderzoeksopdracht aan een wetenschappelijke partner toe te kennen over frames die in Vlaanderen gebruikt worden om betekenis te geven aan de superdiverse samenleving.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Internationaal onderzoek inzake frames en counterframes is gedeeld met medewerkers van het Agentschap en lokale besturen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Acties Reflectiegroep externen

Acties status	Vertraagd
Toelichting	De organisatie van een eerste reflectiemoment is verschoven naar 2024.
Mijlpaal 1	Er is een plan van aanpak om met externe experts/partners te reflecteren over de werking Samenleven en Taal van het Agentschap in functie van de verbetering van de impact ervan.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een eerste reflectiemoment gerealiseerd.
Status mijlpaal 2	Vertraagd

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. Vanwege het specifieke statuut van de tijdelijk beschermden 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	Vertraagd
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 het <i>click-call-connect</i> principe.</p> <p>Na een eigen vooronderzoek in 2021, een marktverkenning, bestek en gunning in 2022, is de website in 2023 ontwikkeld. Een verruiming van de opdracht tot enkele aanvullende diensten bleek nodig om de werking en de tools van de website te optimaliseren. Dat zorgde voor een beperkte vertraging. In maart 2024 ging de website live.</p>
Mijlpaal 1	De nieuwe website is ontwikkeld volgens bestek.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Data van de oude website zijn gemigreerd.
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	De nieuwe toepassingen functioneren zodat alle juridische informatie beter toegankelijk is.
Status mijlpaal 3	Vertraagd

Acties Doelgroepbepaling van inburgering in Vlaanderen en Brussel

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	<p>Alle wijzigingen (stelselmatig tegen datum van inwerkingtreding) van de Vlaamse (1/3/2022, 1/1/2023, 1/9/2023) en Brusselse (1/6/2022) regelgevingen over rechten en plichten tot inburgering zijn verwerkt in het juridisch ondersteuningsaanbod gericht aan betrokken actoren in Vlaanderen en in Brussel. Het gaat om website-teksten met doelgroepbrochures en -schema's, helpdeskadvies, vorming en begeleiding.</p> <p>Er is input gegeven in verschillende werkgroepen met Vlaamse en Brusselse collega's inburgering voor een juridisch correcte implementatie van de regelgeving in processen, praktijken, wervingsbrieven, contracten, attesten, informatieve brieven en bijlagen... Wijzigingen aan de Brusselse inburgering in 2024 worden verder opgevolgd. Er is input gegeven over welke gegevens uit het rijksregister nodig en privacy-verantwoord zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none">• een juridisch correcte selectie van de Vlaamse doelgroepen inburgering uit het rijksregister• een juridisch correcte vertaling daarvan in het oude en nieuwe cliëntvolgsysteem• voor een juridisch correcte doelgroepbepaling op basis van die gegevens door trajectbepalers en handhavingsambtenaren. <p>De implementatie in het nieuwe cliëntvolgsysteem wordt in 2024 verder opgevolgd.</p>
Mijlpaal 1	De verdere inwerkingtreding van het Vlaams decreet Inburgering (januari en september 2023) en ontwikkelingen in de Brusselse verplichte inburgering zijn verwerkt in ons juridisch ondersteuningsaanbod voor betrokken actoren.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De selectie van de doelgroep van inburgering uit het rijksregister en in het nieuwe cliëntvolgsysteem zijn verfijnd in functie van een betere doelgroepdetectie.
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>Op basis van het in 2022 goedgekeurde gemeenschappelijke kwaliteitskader werkten het Agentschap en de stedelijke agentschappen verder structureel samen.</p> <p>De samenwerkingen met VVSG en Burgerzaken Vlaanderen rond vorming en werkgroepen over verblijfsrecht en internationaal familierecht zijn gecontinueerd.</p> <p>Concreet gaat het om:</p> <ul style="list-style-type: none">• medewerking aan VVSG-basisvorming voor nieuwe OCMW-medewerkers• deelname aan VVSG-werkgroep burgerzaken• deelname VVSG aan de juridische werkgroep van het AgII• gezamenlijke basisvorming internationaal familierecht met Burgerzaken Vlaanderen <p>Ook de samenwerking met Vluchtelingenwerk Vlaanderen rond helpdesk en publicaties over asielrecht is gecontinueerd.</p> <p>Er is ondersteuning geboden voor de versterking van eerstelijnswerkingen in de steden Leuven, Antwerpen en Gent (die twee laatste in samenwerking met de stedelijke agentschappen).</p> <p>De regionale werkgroepen met eerstelijnsdiensten in regio's Brussel, Limburg en West-Vlaanderen zijn gecontinueerd. Een bijkomende regionale werkgroep met eerstelijnsdiensten in regio Kempen is opgestart.</p> <p>ABB, WSE, Welzijn en Gezin/groepakket, AHOVOKS, VDAB, Taskforce Oekraïne, ... zijn ondersteund met specifieke juridische expertise.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn bovenlokale en regionale ondersteuningsacties ter versterking van eerstelijnswerkingen (werkgroepen en samenwerkingsverbanden met VVSG, Burgerzaken Vlaanderen, CAW, LB, OCMW, ...).
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is juridische expertise-ondersteuning van diverse Vlaamse departementen of agentschappen om de rechtspositie van vreemdelingen correct te vertalen in hun praktijk.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een geïntegreerde aanpak en afstemming met verschillende diensten die voor de zusteragentschappen de decretale opdracht tot juridische dienstverlening over de rechtspositie van vreemdelingen uitoefenen.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Acties Juridische informatie Oekraïne

Acties status	Op schema
Toelichting	<p>De webpagina Oekraïne is gepubliceerd op de website www.vreemdelingenrecht.be. Deze pagina bevat concrete en geactualiseerde informatie over alle aspecten van de rechtspositie van personen in België die het Oekraïne-conflict ontvluchten. Tegelijk is de overdracht van alle info naar de nieuwe website voorbereid.</p> <p>Er zijn over de rechtspositie van personen uit Oekraïne juridische helpdeskadviezen, juridische vormingen en juridische bijdragen aan andere publicaties dan de website www.vreemdelingenrecht.be gegeven.</p> <p>Werksessies zijn georganiseerd voor uitwisseling en overleg met partners, beleidsactoren, en expertisenetwerken. Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• expertise-ondersteuning van partners en beleidsactoren voor hun dienstverlening (vormingsmateriaal en infodoorstroming voor MO-docenten voor infosessies Welkom in Vlaanderen, visuele voorstelling 'Hoe help je personen uit Oekraïne op weg', ondersteuning VLOT-team voor huisvesting, statuutswijziging, opvolging, publicatie en doorstroming van rechtspraak, ...)

Mijlpaal 1

Status mijlpaal 1

- **de aanpak van knelpunten** (analysenota's en overleg rond verplicht werk zoeken i.o.v. Taskforce Oekraïne, rond machtigingsaanvraag en rond verwerking van persoonsgegevens uit rijksregister en rond werving van tijdelijk beschermden voor inburgering, ...).

Het juridisch ondersteuningsaanbod over verblijfsmogelijkheden en rechtspositie van personen in België uit het Oekraïne-conflict is continu geactualiseerd.

Op schema



Het officieel tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest is de facto een meertalig werkingsgebied waarin verschillende overheden complementair aan elkaar beleid voeren. Vanuit drie doelstellingen zetten we 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 en een aanvullend aanbod van niet-verplichte modules. 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 tijdelijk beschermden uit Oekraïne. De begeleiding van Actiris-klienten bij de procedure van diploma-erkenning zetten we verder.

Project Actieplan Brussel

Project status

Toelichting

Vertraging

De detectie van verplichte inburgeraars door de Brusselse gemeenten is nog in ontwikkeling. Hierdoor zijn er minder inburgeraars dan voorzien verplicht en blijft de verwachte doorstroom naar onze Brusselwerking (Bon) uit. Op datum van 23 december 2023 bedroeg het totaal aantal actieve dossiers van verplichte inburgeraars in Brussel 2.843. Hierin heeft Bon een aandeel van 20% (557 dossiers) en hebben de BAPA's een aandeel van 80% (2.286).

Er is een **Actieplan Brussel**. Sinds juni 2023 zijn bijkomende (wervings)acties gerealiseerd en is bijkomend wervingsmateriaal ontwikkeld. Het gaat onder meer om:

- Acties gericht op **specifieke doelgroepen**, zoals:
 - een cursus MO Engels voor buitenlandse studenten
 - een cursus MO Turks in de bibliotheek van Sint-Joost-ten-Node
 - extra cursussen MO in het reguliere aanbod voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne
 - een wervingscampagne via sociale media, gericht op nieuwkomers uit Turkije, Marokko en Indië.
 - een pitch en proefles voor buitenlandse studenten van de VUB en de ULB
 - het sectortraject zorg, een inburgeringsprogramma met focus op de zorgsector in samenwerking met het Huis voor Gezondheid
- Acties gericht op de **ruime doelgroep inburgering en op doorverwijzers**, zoals:
 - het versterken samenwerking met lokale besturen, voornamelijk via de schepenen bevoegd voor Nederlandstalige aangelegenheden.
 - het delen via sociale media van advertenties en de video's 'Wat is Bon?'
 - het verdelen van brochures, posters, infoleaflets en een flyercampagne
 - het organiseren van infosessies (vb. in NT2-klassen)
 - het aanwezig zijn op diverse evenementen met een infostand (vb. Salon de la Formation)
 - het organiseren van wervingsacties in Brusselse Nederlandstalige scholen
 - het verspreiden van brochures via VGC naar het N-netwerk op geregelde basis

	<ul style="list-style-type: none"> • Daarnaast is ingezet op: <ul style="list-style-type: none"> – data-uitwisseling over instroom verplichte inburgeraars – de opbouw en verdere uitbouw van een intern dashboard Brussel – de opstart van een structurele samenwerking met de Dienst internationale studenten van de VUB en de ULB – de voorbereiding van het verzenden van aangepaste wervingsbrieven vanaf 2024 – de voorbereiding van een campagne i.s.m. de MIVB <p>Deze acties vertaalden zich in een stijging van het aantal inburgeringscontracten. In 2023 zijn 2.471 inburgeringscontracten afgesloten. Dat is een stijging van 30% ten opzichte van 2022, toen behaalden we 1.915 eerste contracten.</p>
Mijlpaal 1	Er zijn 4.300 inburgeringscontracten met Brusselse inburgeraars afgesloten, waarvan 4.000 met verplichte en 300 met rechthebbende inburgeraars.
Status mijlpaal 1	Vertraging
Mijlpaal 2	Een Actieplan Brussel is opgemaakt en de gefaseerde invoering is opgestart. Dat plan bevat acties met focus op: het positioneren van de brusselwerking bon, het promoten van het aanbod en het werven van inburgeraars, het verder vraaggericht ontwikkelen van het aanbod, het verder uitbouwen van de Brusselse dataset en het versterken van de medewerkers.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Diplomagelijkschakeling in samenwerking met Actiris

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	We begeleiden 925 dossiers diploma-erkenning , inclusief de extra dossiers naar aanleiding van de uitbreiding van het project. De nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Actiris inzake diploma-erkenning is afgesloten 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	Een samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en Actiris is afgesloten.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Acties Brussels traject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne

Programma status	Gerealiseerd
Toelichting	Tijdelijk beschermden uit Oekraïne kunnen vanaf september 2023 terecht in het reguliere inburgeringsaanbod . Hiertoe zijn bijkomende cursussen MO georganiseerd.
Mijlpaal 1	Er is een plan voor het aanbod op lange termijn voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne in afstemming met de Brusselse partners.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een begeleidings- en vormingstraject op maat voor tijdelijk beschermden uit Oekraïne.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

OD 6.2 We werken met partners aan innovatieve projecten en trajecten rond samenleven in een grootstedelijke context

De grootstedelijke context in Brussel brengt specifieke dynamieken en uitdagingen met zich mee. Jaarlijks leggen we de prioriteiten in ons ondersteuningsaanbod vast, in samenspraak met de VGC. Daarnaast zetten we in op lokale, regionale en internationale samenwerking.

Acties Ondersteuningsaanbod in samenwerking met de VGC

Acties status	Gerealiseerd
Toelichting	De samenwerkingsovereenkomst tussen het Agentschap en de VGC is ondertekend. Voorbereidingen voor de opmaak van een gezamenlijk jaaractieplan 2024 zijn opgestart.
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' en de invoering van het netwerk- en participatietraject voor inburgeraars.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een verderzetting van het aanbod voor werkbezoeken van buitenlandse delegaties en Vlaamse ambtenaren.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

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

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

2.2 Beheersdoelstellingen

SD 7 Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap



Het Agentschap investeert in een toekomstgerichte organisatie. Vanuit twaalf 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 2023 lag de focus op projecten en verbetertrajecten inzake professionalisering van de HR-werking, rekrutering en selectie, hybride werken, functieclassificatie, geïntegreerd welzijnsbeleid en intern inclusie- en taalbeleid. Het ontwikkeltraject voor leidinggevend en het intern leeraanbod Inburgeringsdecreet en Plan Samenleven zijn gecontinueerd.

Project Professionalisering HR-werking

Project status	Op schema
Toelichting	De marktbevraging voor een nieuw sociaal secretariaat is uitgestuurd. De opmaak van het bestek is opgestart. Het systeem voor digitalisering van arbeidscontracten en addenda is gekozen. Het werken met digitale handtekening wordt getest en zal op het einde van het eerste kwartaal 2024 operationeel zijn.
Mijlpaal 1	De business case voor een nieuw sociaal secretariaat is opgemaakt.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	De procedure openbare aanbesteding is gelanceerd.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een verdere digitalisering en administratieve vereenvoudiging van HR-informatie en -processen.
Status mijlpaal 3	Op schema

Project Rekrutering en Selectie

Project status	Vertraging
Toelichting	De R&S-software is geïmplementeerd en in gebruik. Rekrutering verloopt op basis van de STARR-methode . Er is een uniform R&S-beleid . Voor leidinggevend wordt in 2024 verder gewerkt aan een geüniformeerd proces en een stappenplan. We onderzoeken of een selectietool kan gebruikt worden. Het jobstudentbeleid is geëvalueerd, met interne en externe partners. De werkpunten worden aangepakt. Het Agentschap was op meerdere jobbeurzen aanwezig.
Mijlpaal 1	De R&S-software is geïmplementeerd en in gebruik.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Rekrutering verloopt op basis van de STARR-methode.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	Er is een uniform R&S-proces voor de leidinggevend op basis van de leiderschaps-gedragsindicatoren.
Status mijlpaal 3	Vertraging

Mijlpaal 4	Een jobstudentenbeleid is uitgewerkt en Agll was aanwezig op één of meerdere jobbeurzen.
Status mijlpaal 4	Gerealiseerd

Project Hybride werken

Project status	Op schema
Toelichting	Het bestaande beleid omtrent hybride werken is geactualiseerd. Op basis van de input van een werkgroep, bestaande uit diverse leidinggevenden en de werknemersafvaardiging, zijn afsprakenkaders gemaakt over deconnectie en vergader- en communicatiecultuur.
Mijlpaal 1	Er is een uitgewerkt beleid rond hybride werken, email- en vergadercultuur en het recht op deconnectie.
Status mijlpaal 1	Op schema

Project Intern inclusie- en taalbeleid

Project status	Vertraagd
Toelichting	Er is een minimum en gewenst taalniveau NT2 voor de functie van trajectbegeleider bepaald. Er is een tijdslijn voor het bepalen van het taalniveau voor de andere eerste lijnsfuncties en voor het opstellen van een volledig aanwervingsbeleid en taalvormingstraject. Om de visie en missie rond inclusie op te maken, is input verzameld aan de hand van een inclusiescan, de welzijnsbevraging, een workshop met het management en regio- en afdelingsbezoeken. In 2024 worden de regio- en afdelingsbezoeken verdergezet en wordt er op basis van de verzamelde input een visie over inclusie, een meerjarenplan en een jaarplan opgemaakt.
Mijlpaal 1	Er is een aanwervingsbeleid voor anderstalige kandidaten in de eerste lijnsfuncties aan de hand van taalprofielen en toeleiding naar een taalvormingstraject.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	Er is een visie en missie rond inclusiebeleid.
Status mijlpaal 2	Vertraagd

Project Functieclassificatie groot onderhoud

Project status	Op schema
Toelichting	Er is een strategisch kader rond functiehuis, inclusief loonhuis. De begeleidingscommissie is operationeel. De functielijst voor actualisatie functiebeschrijvingen is opgemaakt. De voorbereiding van interviews met het management door de externe partner, is voorbereid. D.w.z. dat er een sjabloon voor functieomschrijving is en de actualisatie van competenties is opgestart.
Mijlpaal 1	De denkoefening over de evolutie van het loonhuis vanuit de as-is-situatie naar de to-be-situatie is gemaakt.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is voor de externe begeleiding van het groot onderhoud functieclassificatie een keuze van leverancier gemaakt.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De beschrijving van alle nieuwe en te onderhouden functies in samenwerking met een externe partner is opgestart.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	De update van de competentiematrix met alle functies is opgestart.
Status mijlpaal 4	Op schema

Project Geïntegreerd welzijnsbeleid

Project status	Vertraagd
Toelichting	Er is een bevraging 'Risico-analyse Psychosociale aspecten' gebeurd op organisatieniveau. De regio-/ afdelingsspecifieke resultaten zijn toegelicht zodat elke leidinggevende met diens team concrete welzijnsacties kan bepalen. Er is een voorstel van beleidstekst geïntegreerd welzijnsbeleid met de 3 pijlers: preventie, ziekteafwezigheid én re-integratie. Begin 2024 worden de checklists en leidraden voor het voeren van gesprekken i.h.k.v. welzijn en ziekte gefinaliseerd.
Mijlpaal 1	Er is een vernieuwd welzijnsbeleid.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er zijn instrumenten (checklist, tools, leidraden,...) uitgewerkt die het welzijnsbeleid ondersteunen o.a. rond ziektepreventie en re-integratie.
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	Er is een bevraging 'Risico-analyse Psychosociale aspecten' gebeurd op organisatieniveau.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Een actieplan ter bevordering van het psychosociaal welzijn van de medewerkers is opgesteld en in uitvoering.
Status mijlpaal 4	Op schema

Project Leiderschapstraject

Project status	Op schema
Toelichting	Er is een format voor de leiderschapscommunity en de communicatiekanalen voor de leidinggevenden. De planning 2024 voor de leiderschapscommunity met fysieke en online samenkomstmomenten is opgemaakt. Een leiderschapsdag is georganiseerd. Het leiderschapstraject op maat is lopende. De behoefteanalyse is opgestart en vormt de basis om het gedifferentieerd traject voor 2024 te starten.
Mijlpaal 1	Een leiderschapscommunity is opgestart waarbij er een effectievere informatiedoorstroming is naar het middenmanagement en een sterkere betrokkenheid van de leidinggevenden.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een op maat gemaakt leiderschapstraject uitgewerkt. Er is een behoefteanalyse gemaakt. De leernoden zijn in kaart gebracht voor het vervolg van het traject in 2024.
Status mijlpaal 2	Op schema

Project Leeraanbod nieuwe inburgeringsbeleid en Plan Samenleven

Project status	Op schema
Toelichting	Het leeraanbod op maat voor eerstelijnsfuncties is gecontinueerd met: <ul style="list-style-type: none">• een opleiding over de invoering van de retributie en het participatiedecreet voor trajectbegeleiders• een opleiding Mediacoach voor leerkrachten MO• ondersteuning van onthaalmedewerkers in het voeren van moeilijke gesprekken• inspirerende sessies over het horizontaal integratiebeleid en vaardigheden om effectiever samen te werken met lokale besturen voor consulenten integratie. Het raamcontract 'Omgaan met grensoverschrijdend gedrag' is gegund. De leernoden 2024 zijn in kaart gebracht. Er zijn marktverkenningsgesprekken gestart voor het aankopen van leeraanbod 2024.

Mijlpaal 1	Het leeraanbod op maat voor onthaalmedewerkers, trajectbegeleiders, consultants Nederlands leren en leerkrachten MO is gecontinueerd. 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	Het leeraanbod op maat voor medewerkers samenleven is gecontinueerd. De focus ligt op het versterken van thematische en methodische expertise en van de vereiste vaardigheden.
Status mijlpaal 2	Op schema
Mijlpaal 3	De leernoden voor 2024 zijn in kaart gebracht.
Status mijlpaal 3	Op schema

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

Acties status	Vertraagd
Toelichting	Gezien de vele verandertrajecten in het Agentschap is beslist om externe begeleiding in te schakelen voor het traject ' Naar een nieuwe organisatiestructuur '. De gunning is afgerond. Er wordt gewerkt aan de opmaak van een trajectaanpak. Eerste aanpassingen in de structuur en de aansturing van het sectoroverleg integratie- en inburgering (E4-overleg) zijn doorgevoerd. Onder begeleiding van een externe procesbegeleider zijn samenwerkingsafspraken en een stappenplan voor verdere verduidelijking van rollen en opdrachten gemaakt.
Mijlpaal 1	Fase 2 van het traject 'Naar een nieuwe organisatiestructuur' is opgestart, namelijk de organisatiestructuur van de regio's en de interactie met de centrale diensten. Dat gebeurt in overleg met het management, de ondernemingsraad en de raad van bestuur.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	Onder begeleiding van een externe procesbegeleiders is de rol van het Agentschap in de beleidsuitvoering en de verhouding tussen de zusteragentschappen en het ABB verduidelijkt.
Status mijlpaal 2	Vertraagd

Acties Dienstverleningsmodel

Project status	Tijdelijk stopgezet
Toelichting	Binnen de deelwerkingen is verder gewerkt aan een visie op dienstverlening en contactstrategieën voor specifieke klanten- en partnergroepen. De opmaak van een overkoepelend dienstverleningsmodel is verschoven naar 2024.
Mijlpaal 1	De visie op dienstverlening en de contactstrategieën, in 2023 ontwikkeld voor klanten- en partnergroepen binnen de deelwerkingen, vormen o.a. de basis voor een overkoepelend dienstverleningsmodel.
Status mijlpaal 1	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 Project(portfolio)management

Project status	Vertraagd
Toelichting	Er is een kwaliteitskader projectmatig werken. De hierin opgenomen projecttaxonomie is toegepast op de projectportfolio 2024. Vereenvoudigde modeldocumenten zijn opgemaakt en uitgetest. Bijsturing en implementatie in de volledige werking is voorzien in 2024. Een eerste onderzoek naar een geschikte tool voor projectbeheer is afgerond. Het realiseren van een pragmatische aanpak voor de ondersteuning en opleiding van projectleiders is eveneens verschoven naar 2024.
Mijlpaal 1	Een beleid omtrent projectmanagement is uitgetekend en geïmplementeerd.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een vereenvoudiging van de modeldocumenten voor de opstart, de opvolging en de sturing van een project.
Status mijlpaal 2	Vertraging
Mijlpaal 3	Actoren betrokken bij een project zijn vóór de start van het project goed geïnformeerd over het beleid, de modeldocumenten en over ieders rol in een project.
Status mijlpaal 3	Vertraging
Mijlpaal 4	De uitbouw van het centraal beheer van de projectportfolio is opgestart, teneinde projecten globaal beter op te volgen en om de impact inzake betrokkenheid op andere afdelingen/regio's in kaart te brengen.
Status mijlpaal 4	Vertraging
Mijlpaal 5	Medewerkers zijn ondersteund in het projectmatig werken.
Status mijlpaal 5	Vertraging

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	Het actieplan is in uitvoering en deels gerealiseerd. De ken- en stuurgetallen per bestuursorgaan zijn geïnventariseerd en samengebracht in één overzichtsdashboard. Een regionaal dashboard met gedetailleerde informatie over de werking op maat van regiomanagers en lokale coördinatoren is uitgewerkt en wordt in overleg doorontwikkeld. Andere aspecten van het actieplan, waaronder inzetten op automatisering, zijn gekoppeld aan de ontwikkeling van het nieuwe CRM-systeem Allis en het nieuwe dataplatform.
Mijlpaal 1	Het adviesrapport, gebaseerd op een bevraging van het management en de bestuurders, is omgezet in een goedgekeurd 'actieplan MIS'. Daarbij worden ken- en stuurgetallen per bestuursorgaan uitgewerkt, en een dashboard inburgering en NT2 op maat van regiomanagers en lokale coördinatoren voorzien.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Het 'actieplan MIS' is in uitvoering.
Status mijlpaal 2	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	De gestandaardiseerde en periodieke bevragingen van het Agentschap zijn gecontinueerd en waar nodig uitgebreid. De bevraging van onze dienstverlening aan lokale besturen is toegevoegd. Deze acties worden in 2024 opgenomen in de reguliere werking.
Mijlpaal 1	Jaarlijks wordt een systematische en gestandaardiseerde tevredenheidsmeting uitgevoerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Een tevredenheidsmeting over de klantgerichtheid en kwaliteit van onze dienstverlening bij lokale besturen die inzetten op acties van het Plan Samenleven is uitgewerkt. Een nulmeting is opgestart.
Status mijlpaal 2	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	Vertraagd
Toelichting	Het ontwikkelen en implementeren van het clientvolgsysteem en het werksysteem voor sociaal tolken en vertalen loopt vertraging. Bijgevolg loopt ook het datamigratie-traject hiervan vertraging. Andere projecten binnen het programma digitalisering zijn afgerond of lopen op schema.
Mijlpaal 1	Het uitgetekend digitaliseringsplan is omgezet in projecten en wordt gefaseerd geïmplementeerd.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Nieuwe applicaties zijn geïmplementeerd met oog voor bedrijfscontinuïteit.
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	Er is een datamigratietraject opgezet.
Status mijlpaal 3	Vertraagd

Project Enterprise en security architectuur

Project status	Op schema
Toelichting	De eerste stappen zijn gezet ivf Enterprise en security architectuur. Ook in 2024 zal hierop verder ingezet worden.
Mijlpaal 1	Er is een overkoepelende strategie met betrekking tot <i>enterprise en security</i> architectuur.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het applicatielandschap is vormgegeven in een tool.
Status mijlpaal 2	Op schema

Project Visie en roadmap digitale transformatie

Project status	Op schema
Toelichting	Het traject rond strategie en visiebepaling wordt in 2024 afgerond.
Mijlpaal 1	Er is een overkoepelende strategie met betrekking tot digitale transformatie voor de sector vastgelegd.
Status mijlpaal 1	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een <i>roadmap</i> voor de digitale transformatie die de duurzame verankering van het relanceprogramma zal ondersteunen.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Project Chromebooks

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Het administratief beheer van de <i>Chromebooks</i> is opgezet via Google Admin, wat de registratie vereenvoudigt en optimaliseert. De bredere inzet van <i>Chromebooks</i> wordt in 2024 ook opgenomen in het Project Digitale inclusie.
Mijlpaal 1	Het administratief beheer van de <i>Chromebooks</i> is verder geprofessionaliseerd. Het beheer via een tool is geïmplementeerd, wordt opgevolgd en bijgestuurd waar nodig.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De interne werkwijzen van het uitleensysteem en de bruikleenovereenkomst zijn bijgestuurd in lijn met het administratief beheer via een tool.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd

Mijlpaal 3	De mogelijkheden voor de brede inzet van <i>Chromebooks</i> 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 3	Gerealiseerd

OD 7.7 We communiceren proactief en doelgericht

Proactiever en doelgerichter communiceren vergt de nodige interne veranderingen. Vanuit verschillende klant-perspectieven herdefiniëren we rollen, taken en werkwijzen binnen onze organisatie. Dit professionaliserings-traject wordt verder gezet.

Project Interne communicatie

Project status	Gerealiseerd
Toelichting	Met 7 volledig intern gemaakte video's – één per strategische doelstelling – is intern gecommuniceerd over de voortgang van het Strategisch Plan . Visueel is aangehaakt bij het concept dat ook bij de lancering werd gebruikt. De social media policy en geüpdatete pers- en crisiscommunicatieplannen zijn klaar.
Mijlpaal 1	Er is gewerkt met een proactieve content- en projectplanning voor interne communicatie over het Strategisch Plan en de voortgang van de realisatie ervan.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een evaluatie en bijsturing van het intern netwerk van communicatie-antennes.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De <i>social media policy</i> is geïmplementeerd.
Status mijlpaal 3	Op schema
Mijlpaal 4	Er zijn geüpdatete pers- en crisiscommunicatieplannen als houvast voor de medewerkers.
Status mijlpaal 4	Op schema

Project Externe communicatie

Project status	Vertraagd
Toelichting	De integratie van onze werking en verhalen in onze communicatie verloopt op schema. De overkoepelende merkpositionering en marketingcommunicatie-strategie ligt er nog niet. Dat komt o.a. door de tijd die een verandertraject vergt.
Mijlpaal 1	Marketingcommunicatie. 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	Vertraagd
Mijlpaal 2	Sensibiliserende communicatie. 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	Op schema

Project Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars

Project status	Vertraagd
Toelichting	<p>De wervingsstrategie, bepaald in 2022, is vertaald naar concrete materialen. Door vertragingen bij het creatief uitvoerend bureau is dit pas voorzien in het voorjaar van 2024. Om die reden is het project (in tijd, niet in middelen) verlengd tot 31 maart 2024.</p> <p>Er is een plan van aanpak voor de ambassadeurswerking. Door de focus op o.a. de volledige oplevering van de wervingsproducten is het proefproject dat hieruit voortvloeit nog niet opgestart.</p> <p>Er zijn enkele interne piloottrainingen over 'inspirerend gesprekken voeren' georganiseerd. De verruiming van deze training wordt getemporiseerd. Voorrang is gegeven aan de interne vormingen over de decreetwijzigingen.</p>
Mijlpaal 1	Er is een wervingsplan waarin is opgenomen welke communicatiekanalen we gebruiken in functie van het werven van verschillende klantengroepen, welke voordelen het inburgeringstraject en -attest omvat en welke rol de betrokken actoren hierin vervullen.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Wervingsmateriaal is beschikbaar, voor inburgeraars, doorverwijzers en ambassadeurs.
Status mijlpaal 2	Vertraagd
Mijlpaal 3	Er is een aanpak voor de uitbouw van een ambassadeurswerking: welke profielen zoeken we, welke ondersteuning bieden we hen, voor welke wervingsacties zoeken we ambassadeurs...
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	We gaan intern en extern, bij medewerkers, klanten en <i>influencers</i> , actief op zoek naar ambassadeurs die mee ons verhaal vertellen.
Status mijlpaal 4	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 5	Medewerkers worden opgeleid om de voordelen van het inburgeringstraject aan de man te brengen, zeker wanneer dat vanaf september 2023 betalend wordt.
Status mijlpaal 5	Vertraagd

Acties Informatiebeheersplan (IBP)

Acties status	Gewijzigd
Toelichting	<p>De aanpak en timing van dit project zijn gewijzigd vanwege de link met het ontwikkeltraject van Allis. De focus is verschoven op het bewaarbeleid van documenten op sectorniveau. Alle type-documenten zijn geïnventariseerd in een overzicht. Per type document is de bewaartermijn vastgelegd. Criteria voor datamigratie naar de actieve applicatie en het archief (E-depot) zijn opgesteld.</p> <p>Prioriteit voor 2024 is het uitwerken van een sectorbeleid voor archivering van Allis-documenten. Bijkomende informatie over bewaartermijnen worden geïnventariseerd, net als afspraken over het bewaarbeleid.</p> <p>Het inventariseren en opruimen van het papieren archief verloopt ad hoc, bijvoorbeeld naar aanleiding van de verhuis naar andere gebouwen.</p>
Mijlpaal 1	Het informatiebeheersplan is aangevuld met series conform de verplichte informatie-managementstrategie 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	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het papieren archief is geïnventariseerd. Er is een goedgekeurd actieplan voor het vernietigen of verhuizen van het papieren archief.
Status mijlpaal 2	Gewijzigd

Mijlpaal 3	Het actieplan is in uitvoering.
Status mijlpaal 3	Gewijzigd

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	Vertraagd
Toelichting	Ook in 2023 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. Inzake stakeholdersmanagement en bijbehorend communicatieplan is het bij voorbereidend werk gebleven. Er is een overzicht van stakeholders en ideeën voor acties, maar nog geen visie (noch uitvoerende CRM) als sluitstuk en coördinerend mechanisme. De aanpak en timing van het project wordt in 2024 herbekeken.
Mijlpaal 1	Er is een visie op stakeholdersmanagement en een stakeholderscommunicatieplan.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
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	Gerealiseerd
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	Vertraagd
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	Ook in 2023 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 tijdelijk stopgezet. De aanpak en timing van het project wordt in 2024 herbekeken. Samenwerkingsovereenkomsten met structurele partners sloten we af of bereidden we voor (vb. VDAB/ Actiris, VVSG, lokale besturen, VGC).
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 en aan de koppeling tussen beheer en beleid.

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 Strategische huisvesting

Project status	Vertraagd
Toelichting	Er is een voorstel van spreidingsmodel van regiohuizen en regionale zetels, waarbij per huisvestingsniveau de functionaliteiten zijn bepaald. De verdere uitwerking van dit voorstel is verschoven naar 2024.
Mijlpaal 1	Er is een duidelijke visie op huisvesting.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
Mijlpaal 2	Deze visie wordt geïmplementeerd met ondersteuning van Het Facilitair Bedrijf (HFB) en in afstemming met de regionale werking
Status mijlpaal 2	Vertraagd

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.

Enkele realisaties op vlak van veiligheid en welzijn:

- de oprichting van een stuur- en projectgroep welzijn op ter ondersteuning van het algemeen welzijnsbeleid
- de uitwerking van een geïntegreerd welzijnsbeleid met praktische handvaten en instrumenten ter ondersteuning van medewerkers en leidinggevenden
- de afname van een welzijnsbevraging om de psychosociale risico's voor de medewerkers in kaart te brengen, inclusief de opstart van een natraject met acties rond prioritaire thema's op organisatieniveau en van welzijnsworkshops in de teams voor het bepalen van acties op team- en individueel niveau
- de opvolging van huisvestingsdossiers via een nieuwe werkwijze
- de uitwerking van interne noodplannen voor verschillende vestigingen van het Agentschap
- het wegwerken van een groot aantal non-conformiteiten inzake de gebouwen door Het Facilitair Bedrijf
- de extra inzet op ergonomische werkplekken door de aankoop van externe beeldschermen en toetsenborden voor alle werkplekken in eigen beheer en de installatie van zit-sta tafels in concentratie-cockpits en aan het onthaal.

Acties Informatieveiligheid en AVG-compliance

Acties status	Vertraagd
Toelichting	<p>De werking van DPOffice 2023 is op 4 pijlers gebaseerd: (1) optimalisatie van beheer en organisatie van DPOffice, (2) structureel steunen van projecten, (3) AVG-maturiteit van het AgII en (4) reguliere werking. Volgende acties zijn ondernomen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Het verwerkingsregister met aanduiding van risico's en maatregelen is in opmaak en kent vertraging door de focus op het ontwikkeltraject Allis).• De toepassing van het kader van informatieclassificatie van de Vlaamse overheid kent vertraging. De timing is afhankelijk van acties inzake informatiebeheer.• De interne sensibiliseringcampagne verloopt op schema. Een campagne is opgezet voor gebruikers van de Centrale Registratietool Tijdelijk beschermden uit Oekraïne en voor projectleiders. Een analyse van de noden om een sensibiliseringscampagne gericht op ICT-veiligheidsmaatregelen is lopende.• Als hulpmiddel voor medewerkers is een voorstel van procedures opgemaakt.• De basis- en voortgezette interne training over informatieveiligheid en privacy zijn in ontwikkeling.• Gecoördineerde adviezen van de DPO's van de agentschappen zijn gegeven. 14 adviezen en 31 + 8 aanbevelingen zijn verleend. Daarnaast zijn 7 dossiers 'rechten van betrokkene' afgehandeld, 9 incidenten geregistreerd en ongeveer 50 projecten behandeld.• Een voorstel van governance inzake informatieveiligheid en privacy voor sectorprojecten, inclusief de een overzicht van de processtappen, is opgemaakt.• Een overzicht van de processtappen voor de opstart van projecten is opgemaakt en verspreid.• Een ICT-informatieveiligheidscomité is opgezet als structureel overleg tussen ICT, DPO en ICT-security officer om incidenten te bespreken en/of proactieve acties op te zetten.
Mijlpaal 1	Er is een risicoregister met risico-identificatie en -maatregelen inzake informatieveiligheid en privacy.
Status mijlpaal 1	Vertraagd
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	Vertraagd
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	Vertraagd
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	Op schema
Mijlpaal 7	Er is een bijdrage van de DPO's van de agentschappen over de <i>governance</i> inzake informatieveiligheid en privacy voor de gemeenschappelijke projecten.
Status mijlpaal 7	Op schema



DEEL 2 Cijferrapport 2023



1 Inburgering

1.1 Instroom

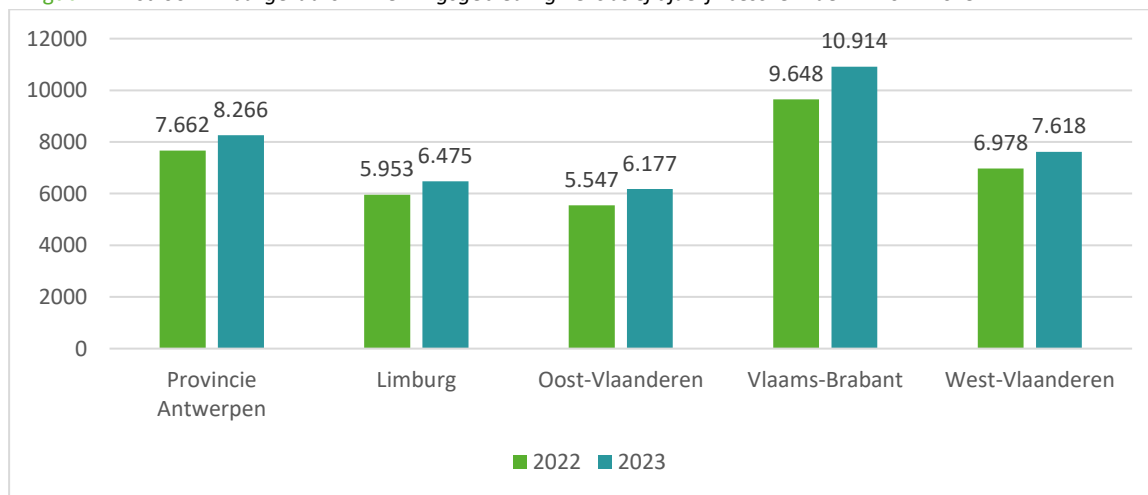
Instroom inburgeraars

De instroom van inburgeraars, exclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne², steeg met **10%** ten opzichte van 2022. De regio met de sterkste stijging is **Vlaams Brabant** (13%).

≡ figuur 1. Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII exclusief tijdelijk beschermden in 2022-2023

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	7.662	8.266
Limburg	5.953	6.475
Oost-Vlaanderen	5.547	6.177
Vlaams-Brabant	9.648	10.914
West-Vlaanderen	6.978	7.618
Totaal	35.788	39.450

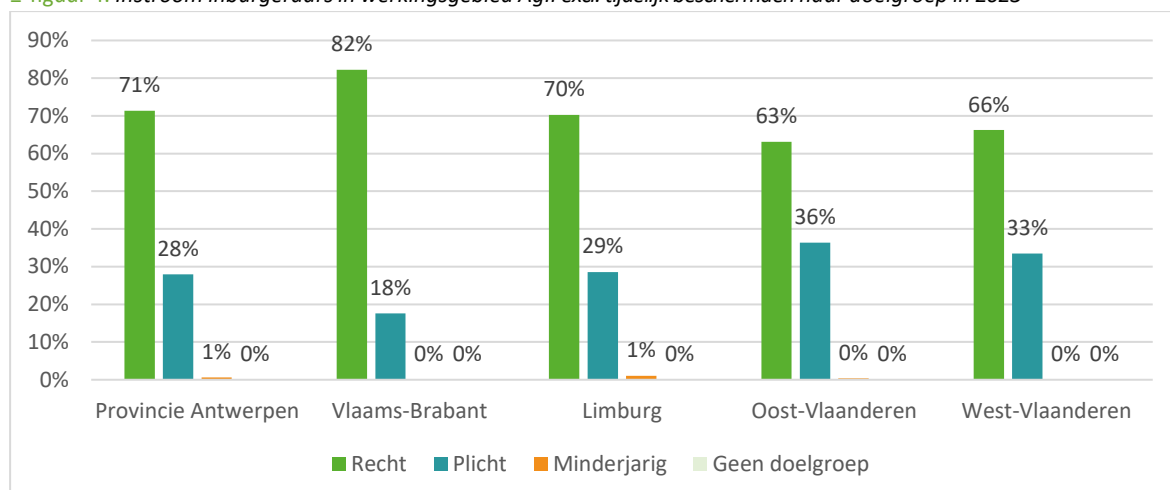
≡ figuur 2. Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII exclusief tijdelijk beschermden in 2022-2023



Exclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne was binnen het werkingsgebied van het AgII **72% rechthebbend** en **28% verplicht** inburgeraar. Het aandeel verplichte inburgeraars in de instroom was het kleinst (18%) in regio Vlaams-Brabant en het grootst in regio Oost-Vlaanderen (36%).

² Op de indiendatum van het jaarverslag 2023 zijn de totale instroomcijfers, d.w.z. inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne, niet bevestigd.

≡ **figuur 4.** Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII excl. tijdelijk beschermden naar doelgroep in 2023



Instroom minderjarige nieuwkomers

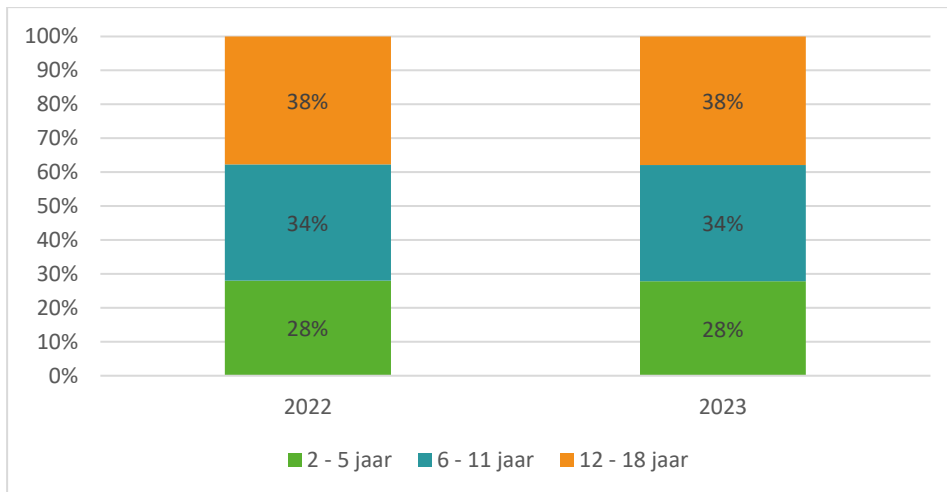
Minderjarigen tussen 2,5 en 18 jaar worden uit het Rijksregister geselecteerd en krijgen een brief toegestuurd van het AgII.

In 2023 waren er in het werkingsgebied van het AgII **11.821 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar (inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne). Dat is een **stijging van 16%** ten opzichte van 2022. 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 5.** Instroom minderjarige nieuwkomers in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermden naar leeftijdsgroep in 2023

Werkingsgebied	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
Provincie Antwerpen	817	952	1.060	2.829
Limburg	584	708	866	2.158
Oost-Vlaanderen	562	763	745	2.070
Vlaams-Brabant	658	779	873	2.310
West-Vlaanderen	676	842	936	2.454
Totaal	3.297	4.044	4.480	11.821

≡ **figuur 6.** Verdeling naar leeftijd in instroom minderjarige nieuwkomers in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermden in 2022-2023



Indien ouders hulp willen bij het inschrijven van deze kinderen en jongeren in een school, kunnen zij hiervoor bij ons terecht. In 2023 werden 53 minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs.

≡ **figuur 7.** Toeleiding naar onderwijs van minderjarige nieuwkomers in werkingsgebied AgII in 2022-2023

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	16	13
Brussel	39	23
Limburg	9	15
Oost-Vlaanderen	1	-
Vlaams-Brabant	-	-
West-Vlaanderen	4	2
Totaal	69	53

1.2 Aanmeldingen

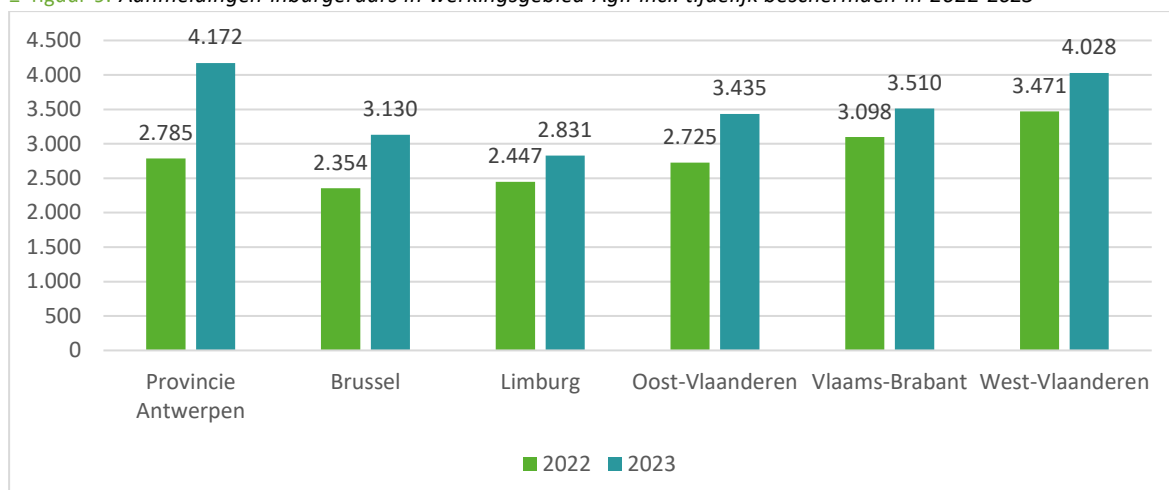
Nieuwkomers in Vlaanderen worden via een brief uitgenodigd om zich aan te melden bij het Agentschap. In Brussel kregen nieuwkomers tot en met 2023 geen uitnodigingsbrief van het Agentschap. Sinds de invoering van de plicht tot inburgering op 1 juni 2022 stellen de Brusselse gemeenten inburgeraars op 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 voordat ze een uitnodigingsbrief kregen.

In 2023 zien we een forse stijging van het aantal aanmeldingen. **21.106** inburgeraars, inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne, meldden zich aan. Het aantal aanmeldingen is tussen 2022 en 2023 **met 25%** gestegen. Provincie Antwerpen kende de sterkste stijging (50%).

≡ **figuur 8.** Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermden in 2022-2023

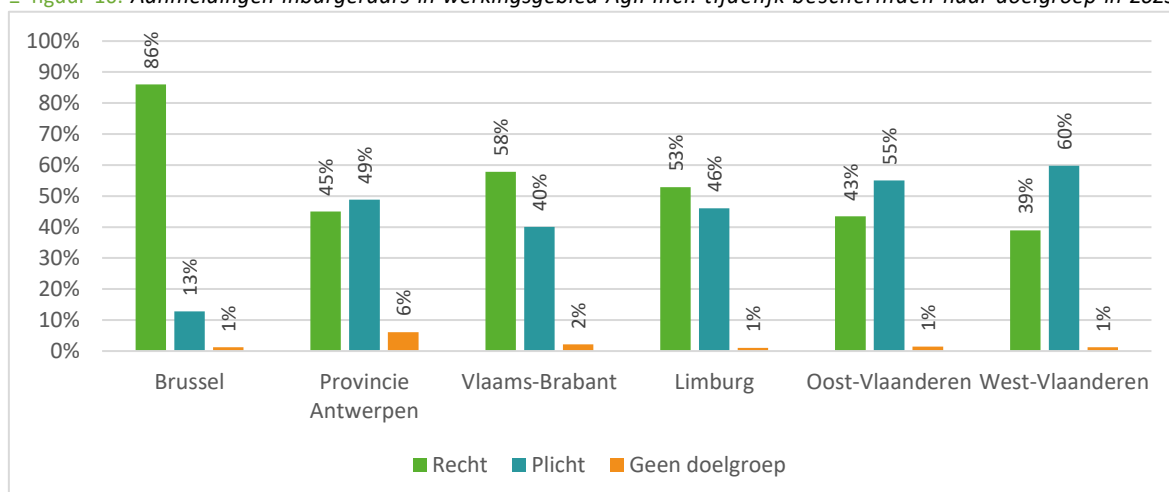
Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	2.785	4.172
Brussel	2.354	3.130
Limburg	2.447	2.831
Oost-Vlaanderen	2.725	3.435
Vlaams-Brabant	3.098	3.510
West-Vlaanderen	3.471	4.028
Totaal	16.880	21.106

≡ **figuur 9.** Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermden in 2022-2023



Van alle personen die zich in 2023 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 Brussel³ (13%) en het hoogst in West-Vlaanderen (60%).

≡ **figuur 10.** Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermden naar doelgroep in 2023



³ Op 1 juni 2022 trad de inburgeringsplicht voor nieuwkomers in Brussel in werking. Het Brussels inburgeringsbeleid houdt een verplichting tot inburgering in voor vreemdelingen met bepaalde verblijfsstatuten die zich vanaf 1 juni 2022 als 'nieuwkomer' in één van de 19 Brusselse gemeenten inschrijven.

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 2023 werden **420 vrijstellingsattesten** uitgereikt. Dat is een **stijging van 10%** ten opzichte van 2022.

≡ *figuur 11. Aantal vrijstellingsattesten in werkingsgebied AgII in 2022-2023*

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	84	112
Brussel	-	-
Limburg	56	56
Oost-Vlaanderen	99	75
Vlaams-Brabant	52	53
West-Vlaanderen	92	124
Totaal	383	420

1.4 Inburgeringscontracten

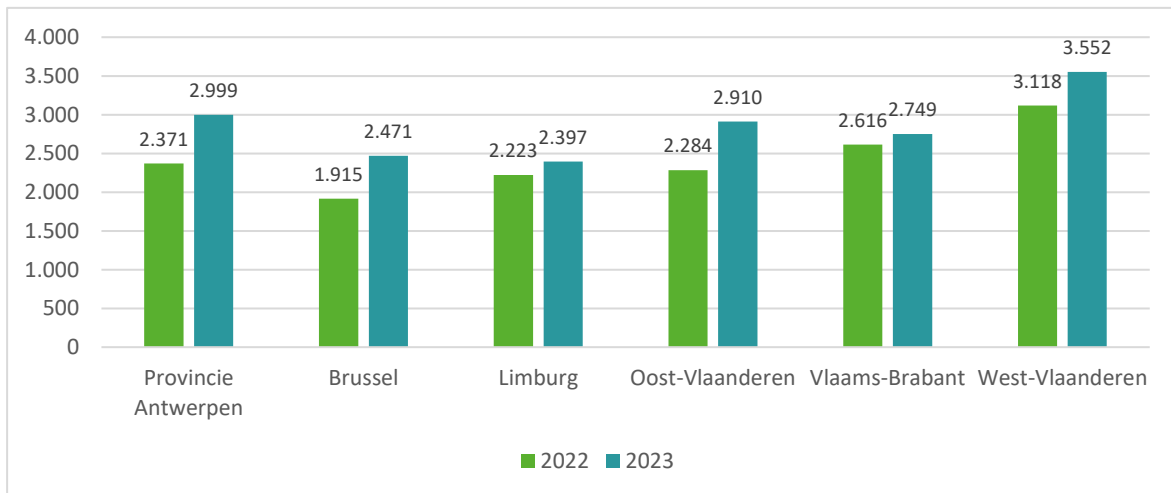
Om deel te kunnen nemen aan een inburgeringstraject, moeten inburgeraars eerst een inburgeringscontract ondertekenen. Hiermee gaan ze een engagement aan rond Nederlands leren (NT2), de cursus maatschappelijke oriëntatie (MO), het traject naar werk en het participatietraject.

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden in 2023 **17.078** inburgeraars voor het eerst een inburgeringscontract. Dat is een **stijging van 18%** ten opzichte van 2022. De stijging van het aantal inburgeringscontracten was het hoogst in Brussel (29%) en het laagst in Vlaams-Brabant (5%).

≡ *figuur 12. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII in 2022-2023*

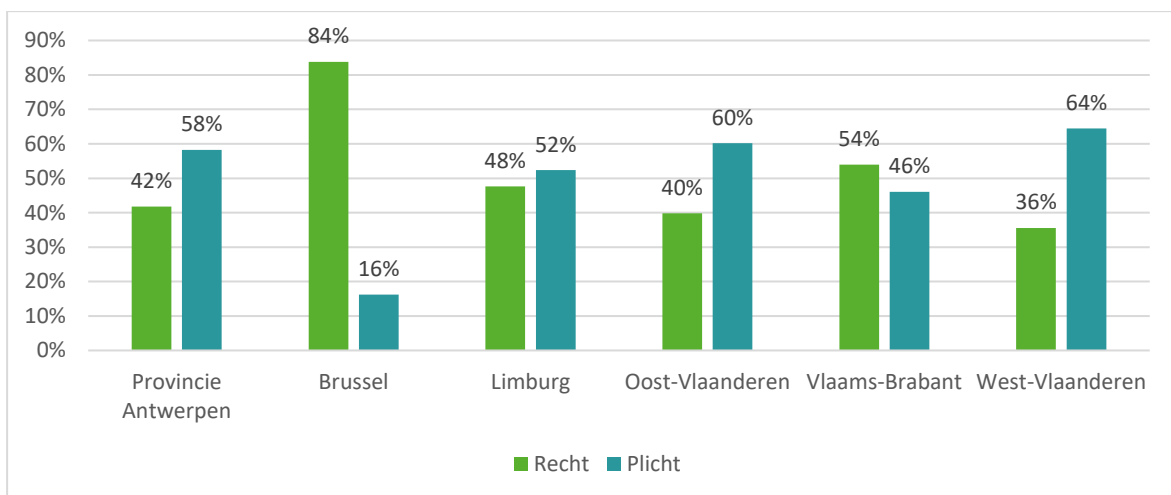
Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	2.371	2.999
Brussel	1.915	2.471
Limburg	2.223	2.397
Oost-Vlaanderen	2.284	2.910
Vlaams-Brabant	2.616	2.749
West-Vlaanderen	3.118	3.552
Totaal	14.527	17.078

≡ figuur 13. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII in 2022-2023



In 2023 werd **49%** van de eerste contracten afgesloten door **rechthebbende inburgeraars** en **51%** door **verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (**16%**) en het hoogst in West-Vlaanderen (**64%**).

≡ figuur 14. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2023



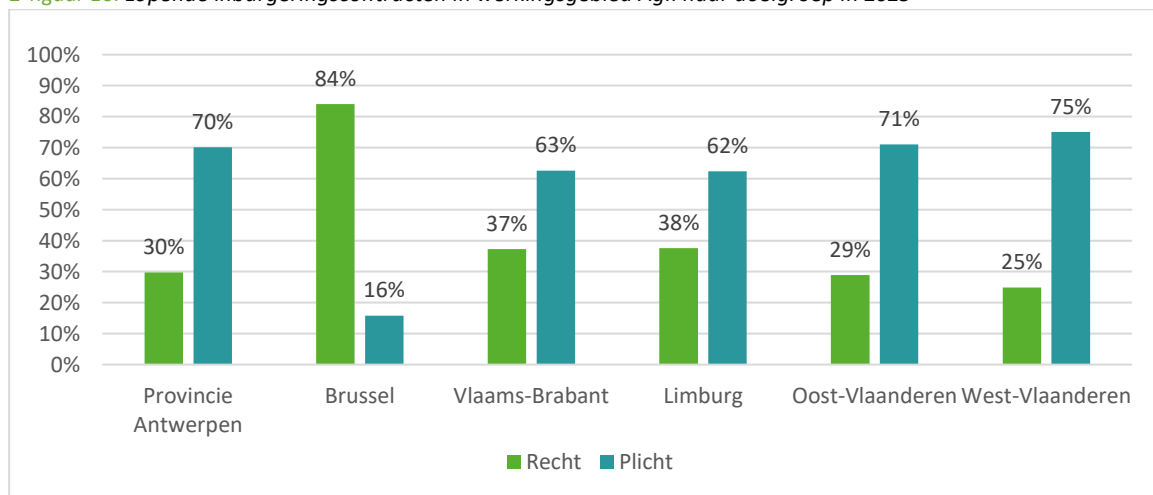
Inburgeringscontracten naar doelgroep

Het aantal **lopende inburgeringscontracten** in het werkingsgebied van het AgII bedraagt **30.013**. Het gaat om **38%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **62%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (3%) en het hoogst in West-Vlaanderen (75%).

≡ figuur 15. Lopende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2023, peildatum 21/02/2024

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Onbekend/ Nader te bepalen	Totaal
Provincie Antwerpen	1.483	3.497	5	4.985
Brussel	3.217	605	4	3.826
Limburg	1.320	2.192	1	3.513
Oost-Vlaanderen	1.759	4.330	5	6.094
Vlaams-Brabant	1.880	3.159	7	5.046
West-Vlaanderen	1.629	4.915	5	6.549
Totaal	11.288	18.698	27	30.013

≡ figuur 16. Lopende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2023



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 28 maart 2022 **na de cursus** een **test MO** af. De vrijstellingstest en de test MO zijn **identieke gestandaardiseerde testen**. Verschillend is het moment waarop de inburgeraar deze aflegt tijdens zijn 'traject' en de toepassing van de cesuur.

Vanaf maart 2023 wijzigde de **cesuur** van het deel sokkelvragen – zowel voor de vrijstellingstest als voor de test na MO van 50% naar 80%. Ook de vrijstellingstest werd verstrengd. Daar moet je zowel voor de sokkelvragen als voor de praktische vragen 80% halen om te slagen.

Inburgeraars kunnen terecht op afspraak in één van onze 10 **testcentra**, of bij de 3 testcentra van onze zusteragentschappen. De test wordt **digitaal** afgenomen in **27 talen**. Voor de andere talen wordt een **videotolk** ingeschakeld. **Audio-ondersteuning** voor niet-gealfabetiseerde inburgeraars is mogelijk. Ook niet digitaal vaardigen kunnen de test afleggen.

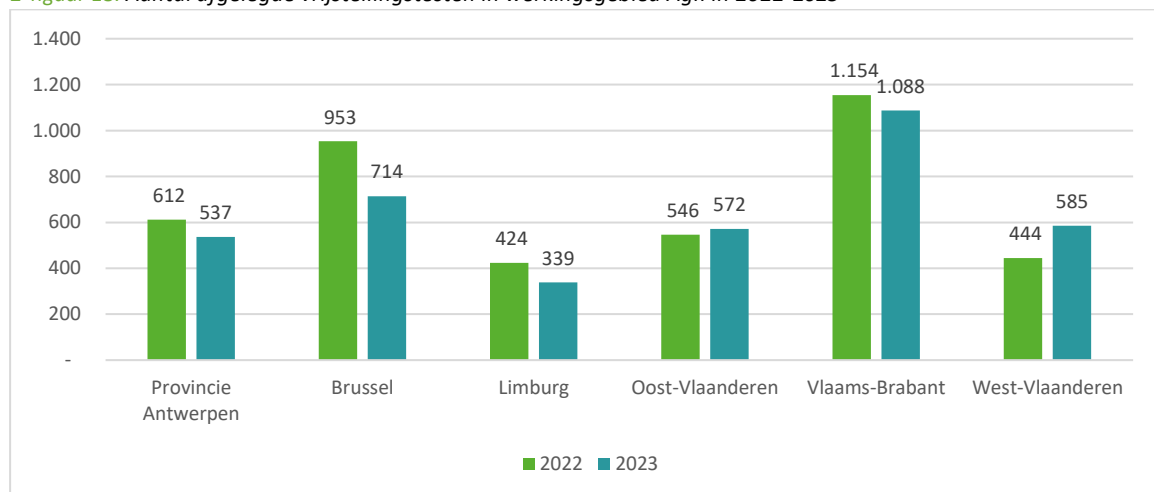
Vrijstellingstest MO

In 2023 werden **3.835** vrijstellingstesten MO afgenomen, een **daling** van **7%** ten opzichte van 2022. De grootste testafname noteren we in Vlaams-Brabant.

≡ **figuur 17.** Aantal afgelegde vrijstellingstesten in werkingsgebied AgII in 2022-2023

Aanvrager	2022	2023
Provincie Antwerpen	612	537
Brussel	953	714
Limburg	424	339
Oost-Vlaanderen	546	572
Vlaams-Brabant	1.154	1088
West-Vlaanderen	444	585
Totaal	4.133	3.835

≡ **figuur 18.** Aantal afgelegde vrijstellingstesten in werkingsgebied AgII in 2022-2023



82% van de deelnemers was geslaagd voor de afgelegde vrijstellingstest. Dit is een **daling** ten opzichte van 2022 (slagpercentage **91%**). Gezien in **maart 2023** de **nieuwe cesuur** voor de **vrijstellingstoets MO** werd ingevoerd, bevatten de cijfers met betrekking tot 2023 resultaten bij toepassing van de oude (januari-februari) en nieuwe (maart-december) cesuur.

≡ figuur 19. Resultaten afgelegde vrijstellingstesten in 2023

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Totaal
Provincie Antwerpen	408	129	537
Brussel	592	122	714
Limburg	253	86	339
Oost-Vlaanderen	487	85	572
Vlaams-Brabant	949	139	1.088
West-Vlaanderen	448	137	585
Totaal	3.137	698	3.835

Test MO

In 2023 werden **12.290 standaardtesten** MO afgenomen. Dat is een **stijging** met **224%** ten opzichte van 2022.

≡ figuur 20. Aantal afgelegde standaardtesten MO in 2022-2023

Aanvrager	2022	2023
Provincie Antwerpen	678	2.241
Brussel	476	1.732
Limburg	543	1.694
Oost-Vlaanderen	679	2.046
Vlaams-Brabant	495	1.964
West-Vlaanderen	926	2.613
Totaal	3.797	12.290

In 2023 **slaagden 11.051 deelnemers** voor de test na MO. Het **slaagpercentage** is **90%**.

≡ figuur 21. Resultaten afgelegde standaardtesten MO in 2022-2023

Aanvrager	Geslaagd		Niet geslaagd		Totaal	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Provincie Antwerpen	631	2.003	47	238	678	2.241
Brussel	431	1.499	45	233	476	1.732
Limburg	507	1.535	36	159	543	1.694
Oost-Vlaanderen	649	1.869	30	177	679	2.046
Vlaams-Brabant	476	1.814	19	150	495	1.964
West-Vlaanderen	908	2.331	18	282	926	2.613
Totaal	3.602	11.051	195	1.239	3.797	12.290

Cursussen MO

In 2023 startten **880 cursussen MO**. Dit betekent een **daling van 4%** t.o.v. 2022.

≡ *figuur 22. Aantal gestarte cursussen MO in werkingsgebied AgII in 2022-2023*

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	136	148
Brussel	150	141
Limburg	136	139
Oost-Vlaanderen	173	151
Vlaams-Brabant	149	138
West-Vlaanderen	173	163
Totaal	917	880

We organiseerden in 2023 **5 cursussen MO met een tolk**.

≡ *figuur 23. Aantal gestarte cursussen MO met tolk in werkingsgebied AgII in 2022-2023*

Cursustaal	2022	2023
Arabisch	-	1
Dari	2	2
Farsi	3	1
Hindi	2	1
Totaal	7	5

In 2023 startten er **64 cursisten in een cursus met een tolk**.

≡ *figuur 24. Aantal gestarte cursisten in een cursus MO met tolk in werkingsgebied AgII in 2022-2023*

Cursustaal	2022	2023
Arabisch	-	9
Dari	32	26
Farsi	52	9
Hindi	38	20
Totaal	122	64

Cursisten MO

In 2023 namen **12.206 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **daling van 4%** t.o.v. 2022.

≡ *figuur 25. Aantal gestarte cursisten MO in werkingsgebied AgII 2022-2023*

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	1.949	1.964
Brussel	1.866	1.977
Limburg	2.002	1.947
Oost-Vlaanderen	2.307	2.014
Vlaams-Brabant	2.035	1.844
West-Vlaanderen	2.577	2.460
Totaal	12.736	12.206

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 2023

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Arabisch	359	443	311	460	459	537	2.569
Engels	312	599	492	183	192	502	2.280
Frans	99	410	51	137	146	158	1.001
Turks		106	294	137	178		715
Russisch	127	130	125	151		168	701
Pashtu	66	94	63	193	40	210	666
Tigrinya	231		28	50	29	233	571
Spaans	66	52	73	10	145	155	501
Roemeens	45	5		275	95	37	457
Dari	106	6	35	73	90	45	355
Portugees	118			4	93	97	312
Pools	60		45	135			240
Albanees	99	19	30	10		82	240
Farsi		25		89	25	77	216
Nederlands	16		29	37	42	49	173
Somali	19		22		56	17	114
Marokkaans	39		10		59		108
Hindi	17				49	41	107
Thais	8		82	6			96
Bulgaars			21	6	66		93
Bosnisch-Kroatisch-Servisch			75	8			83
Oekraïens		70					70
Tamazight (Berbers)	25	5	6	27	3		66
Koerdisch	13		7	9	37		66
Chinees	55						55
Nepalees					16	37	53
Armeens			52				52
Tagalog			51				51
Urdu	32				18		50
Twi	27				6		33
Punjabi			21				21
Vietnamees			17				17
Italiaans						15	15
Tamil	13						13
Tibetaans		13					13
Hongaars	12						12
Romani				11			11
Peul			7	3			10
Totaal	1.964	1.977	1.947	2.014	1.844	2.460	12.206

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het gemiddeld aantal cursisten per taal in 2023 per regio.

≡ **figuur 27.** Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal in werkingsgebied AgII in 2023

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

Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

Er zijn geen gegevens beschikbaar per regio. In het werkingsgebied van het Agentschap, **slaagden 14.831 inburgeraars** voor de cursus MO in 2023.

≡ **figuur 28.** Aantal personen met een besluit MO in werkingsgebied AgII in 2022-2023

2022				2023			
Geslaagd		Niet geslaagd		Geslaagd		Niet geslaagd	
Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
13.222	80%	3.276	20%	14.831	79%	4.050	21%

1.6 Trajectbegeleiding

Inburgeren doe je niet alleen. Van bij het begin krijgt elke inburgeraar individuele begeleiding via onder andere een vaste trajectbegeleider.

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 **14%** ten opzichte van 2022.

≡ **figuur 36.** Aantal begeleidingen diploma-erkenning in werkingsgebied AgII in 2022-2023

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	561	634
Brussel	459	488
Limburg	334	342
Oost-Vlaanderen	540	630
Vlaams-Brabant	587	724
West-Vlaanderen	558	639
Totaal	3.039	3.457

Attesten van opschorting

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

Het AgII gaf **2.432 attestaten van opschorting**. Dat is een **stijging van 28%** ten opzichte van 2022.

≡ **figuur 37. Aantal attestaten van opschorting in werkingsgebied AgII in 2022-2023**

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	358	356
Brussel	11	16
Limburg	385	403
Oost-Vlaanderen	425	614
Vlaams-Brabant	252	344
West-Vlaanderen	465	699
Totaal	1.896	2.432

1.7 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).

Om een inburgeringsattest te krijgen, moeten inburgeraars die **na 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.

Sinds **1 januari 2023** moeten verplichte inburgeraars ook een bewijs van deelname aan één of meerdere participatie- en netwerkinitiatieven voorleggen (voor samen minimaal 40 uur). Voor rechthebbende inburgeraars is dit optioneel.

Sinds **1 september 2023** moeten inburgeraars om te slagen voor NT2, slagen op de gestandaardiseerde test NT2.

Het AgII reikte in 2023 **10.574 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **daling van 11%** ten opzichte van 2022.

≡ **figuur 38. Aantal inburgeringsattesten in werkingsgebied AgII in 2022-2023**

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	2.092	1.953
Brussel	1.427	1.227
Limburg	1.709	1.485
Oost-Vlaanderen	2.082	1.772
Vlaams-Brabant	2.071	1.928
West-Vlaanderen	2.450	2.209
Totaal	11.831	10.574

Bewijs van regelmatige deelname

In 2023 kregen **120 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 39. Aantal bewijzen van regelmatige deelname in werkingsgebied AgII in 2022-2023

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	53	48
Brussel	0	1
Limburg	15	14
Oost-Vlaanderen	55	19
Vlaams-Brabant	25	10
West-Vlaanderen	31	28
Totaal	179	120

1.8 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 2023 werden in totaal **654** vastgestelde inbreuken doorgestuurd. Dat is een **stijging van 3%** in vergelijking met 2022.

≡ figuur 40. Aantal vastgestelde inbreuken door AgII doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2021-2022

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	198	144
Limburg	89	117
Oost-Vlaanderen	100	102
Vlaams-Brabant	168	181
West-Vlaanderen	78	110
Totaal	633	654

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** (inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne) dat langskwam bij het AgII is in 2023 met **1% gedaald**, van 47.000 personen in 2022 naar **46.553 personen** in 2023. Het aantal **unieke personen exclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne** is met **9% gestegen**, van 37.750 naar **40.991** in 2023. Het aantal personen dat een gesprek had, lag het hoogst in Vlaams-Brabant.

≡ figuur 41. Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermden in 2022-2023

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	7.690	7.599
Limburg	8.205	7.378
Oost-Vlaanderen	10.371	10.593
Vlaams-Brabant	11.498	11.757
West-Vlaanderen	9.872	9.894
Totaal	47.000	46.553

≡ figuur 41. Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in werkingsgebied AgII excl. tijdelijk beschermden in 2022-2023

Werkingsgebied	2022	2023
Provincie Antwerpen	5.867	6.421
Limburg	6.670	6.561
Oost-Vlaanderen	8.494	9.408
Vlaams-Brabant	9.670	10.584
West-Vlaanderen	7.542	8.601
Totaal	37.750	40.991

In 2023 vonden er **67.657** gesprekken plaats in het werkingsgebied van het AgII, inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne. Exclusief tijdelijk beschermden gaat het om **59.735** gesprekken. Het zijn gesprekken met personen die NT2-les willen volgen (**NT2-gesprek**) en met personen die een test willen afleggen (**niveautest**).

≡ figuur 42. Aantal uitgevoerde gesprekken in werkingsgebied AgII, incl. tijdelijk beschermden, in 2023

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Provincie Antwerpen	10.699	199	-	10.898
Limburg	9.868	410	-	10.278
Oost-Vlaanderen	17.128	93	3	17.221
Vlaams-Brabant	15.638	97	4	15.735
West-Vlaanderen	13.184	341	5	13.525
Subtotaal	66.517	1.140	12	67.657

≡ figuur 41. Aantal uitgevoerde gesprekken in werkingsgebied Agll, excl. tijdelijk beschermden, in 2023

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Totaal
Provincie Antwerpen	9.052	198	9.250
Limburg	14.123	89	14.212
Oost-Vlaanderen	8.702	399	9.101
Vlaams-Brabant	15.316	92	15.408
West-Vlaanderen	11.426	338	11.764
Subtotaal	58.619	1.116	59.735

2.2 Adviezen NT2

Een belangrijke indicator voor doorverwijzing van anderstaligen naar het meest geschikte aanbod is het ‘taal-leervermogen’. Dit is de verwachte snelheid waarmee de kandidaat een nieuwe taal zal leren. Die verwachte leersnelheid wordt geregistreerd als ‘advies NT2’ in de KBI en is bindend voor het onderwijscentrum waar de kandidaat een NT2-opleiding zal volgen. Voor niet- of laaggeletterden is een traject in een Centrum voor Basis- educatie (CBE) aangewezen. Voor gemiddeld of snel lerenden is een NT2-traject bij een Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO) of een Universitair Talencentrum (UTC) aangewezen. In 2023 zijn er **40.080** adviezen gegeven. Dat is een daling van 4% ten opzichte van 2022 (41.967 adviezen).

Het gaat om volgende typen adviezen:

- **Advies ‘CBE alfa’** voor cursisten die niet of nauwelijks kunnen lezen of schrijven. Ze starten bij een Centrum voor Basiseducatie (CBE) in een ‘NT2 alfa’-traject. Dit bestaat in 2 versies:
 - 1.140 lestijden: cursisten verwerven de mondelinge vaardigheden tot op niveau A2 (Waystage) en leren ze lezen en schrijven op niveau A1 (Breakthrough).
 - 600 lestijden: cursisten voor wie lezen en schrijven niet lukt, verwerven in een aangepaste, kortere versie de mondelinge vaardigheden tot op niveau A2 (Waystage) en werken voor de schriftelijke vaardigheden enkel aan een beperkte zelfredzaamheid.
- **Advies ‘CBE NT2’** voor cursisten die wel gealfabetiseerd zijn, maar heel traag een nieuwe taal kunnen leren. Ze volgen bij een CBE een NT2-traject. Dit leidt in 480 lestijden naar een volwaardig A2- niveau, voor zowel de mondelinge als de schriftelijke vaardigheden (Waystage).
- Voor cursisten die in een ander dan het Latijns schrift gealfabetiseerd zijn, bestaat er zowel bij de CBE als bij de Centra voor Volwassenenonderwijs (CVO) een speciale module **Latijns schrift**. Na deze module (van respectievelijk 180 uur en 40 uur) sluiten de cursisten aan bij de gewone NT2-trajecten.
- **Advies CVO-standaard** voor een absolute beginner. Het standaardtraject om niveau A2 te behalen, duurt 240 uur.
- **Advies CVO-verlengd**. Het verlengd traject om niveau A2 te behalen, duurt 360 uur.
- **Advies CVO of UTC-verkort**. Het verkort traject om niveau A2 te behalen, duurt 160 uur.
- **Andere**. Bijvoorbeeld een specifieke doorverwijzing naar het NT2-aanbod van Syntra of VDAB.
- **Zonder gevolg**. Personen die geen les meer willen volgen na afronding van het intakegesprek.

≡ figuur 43. Aantal adviezen per leervaardigheid in werkingsgebied AgII in 2023

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO standaard	CVO verkort of UTC	CVO verlengd	Andere	Zonder vervolg	Totaal
Provincie Antwerpen	402	465	821	2.974	1.456	788	7	62	6.975
Limburg	96	531	907	2.632	1.588	622	3	50	6.429
Oost-Vlaanderen	163	395	803	3.220	1.787	1.199	2	16	7.585
Vlaams-Brabant	51	336	1.021	4.569	2.820	1.389	1	27	10.214
West-Vlaanderen	207	718	1.202	4.303	884	1.539	1	23	8.877
Totaal	919	2.445	4.754	17.698	8.535	5.537	14	178	40.080

Het aandeel CBE is het laagst in Vlaams-Brabant (**14%**) en het hoogst in Provincie Antwerpen, Limburg en West-Vlaanderen (**24%**).

≡ figuur 44. Aandeel CBE-adviezen in werkingsgebied AgII in 2023

Werkingsgebied	2023
Provincie Antwerpen	24%
Limburg	24%
Oost-Vlaanderen	18%
Vlaams-Brabant	14%
West-Vlaanderen	24%
Totaal	20%

2.3 Inschrijvingen in opleidingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In 2023 ligt het aantal CBE-inschrijvingen op **84.552** en het aantal CVO-inschrijvingen op **352.959**. In vergelijking met 2022 **steeg** het totale aantal inschrijvingen met **25%**.

≡ figuur 45. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2022-2023

Aanbodverstrekker	2022	2023
CBE	71.669	84.552
CVO	278.382	352.959
Totaal	350.051	437.511

2.4 Testen NT2

In 2023 zijn er **37.838 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 in op vlak van lezen, luisteren, spreken en luisteren.

≡ **figuur 46.** Aantal testen Nederlands naar type in 2023

Agil	Covaar-test	CBE Instaptest	CVO Instaptest	Certificerende taaltest	Latijns schrift test	Totaal
Totaal	16.987	748	13.925	1.673	4.505	37.838

≡ **figuur 47.** Aantal testen Nederlands naar type en aandeel in 2023

Type test	Aandeel
Covaar-test	36%
CBE-instaptest	6%
CVO-instaptest	39%
Certificerende taaltest	9%
Latijns schrift	10%

Certificerende taaltesten

In 2023 werden in Vlaanderen (inclusief steden Gent en Antwerpen) en Brussel **6.994 certificerende taaltesten** afgelegd. Dat is een **daling van 9%** ten opzichte van 2022. Het gaat om:

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

≡ **figuur 48.** Aantal afgelegde certificerende taaltesten in Vlaanderen en Brussel volgens testtype in 2022-2023

Type test	2022	2023
CT A1-2	4.678	3.959
CT B1-2	395	408
Prescreening CT	1.801	1.847
Thuis taal Nederlands	796	780
Totaal	7.670	6.994

3 Sociaal tolken en vertalen

3.1 Tolk- en vertaalaanvragen

In 2023 behandelden we in totaal **78.272 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een **stijging van 19%** t.o.v. 2022.

Van de **78.272 aanvragen** werden er:

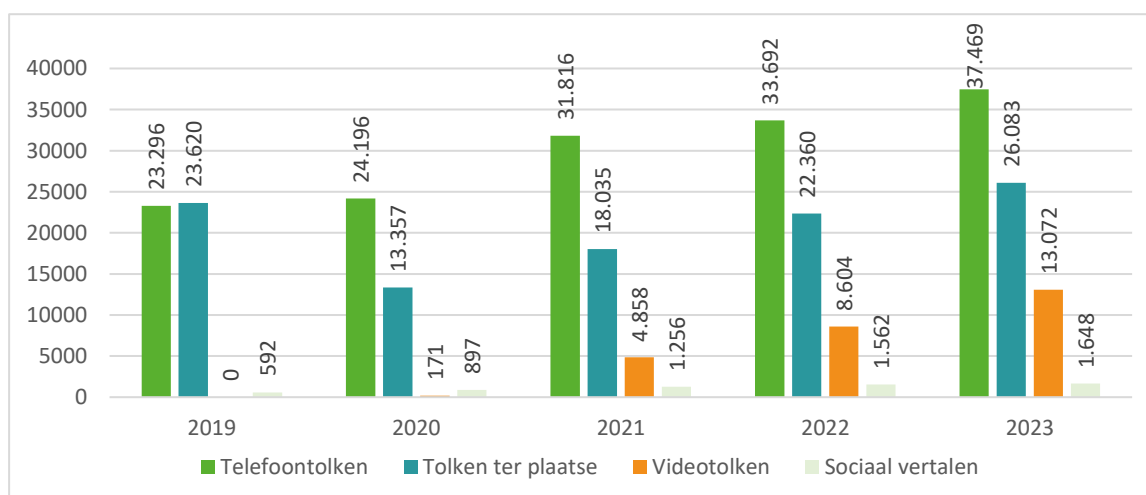
- **62.995 beantwoord**, waarvan **50.295** opdrachten werden uitgevoerd (volbracht) en **12.700** opdrachten - al dan niet tijdig- werden geannuleerd (niet volbracht).
- **15.205 niet beantwoord** (i.e. de tolk of de gevraagde taal was niet beschikbaar of omwille van andere redenen). Dit is **19%** van het totaal aantal aanvragen.
- **72 aanvragen** waren nog **in behandeling** op het moment dat de data werden getrokken. Het betreft hier aanvragen met aanvraagdatum in 2023 en uitvoeringsdatum in 2024.

≡ figuur 49. Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen 2023

	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Videotolken	Sociaal vertalen	Totaal
Vraag	26.083	37.469	13.072	1.648	78.272
Beantwoord	17.360	33.131	10.930	1.574	62.995
Volbracht	11.578	29.703	7.451	1.563	50.295
Niet volbracht	5.782	3.428	3.479	11	12.700
Niet beantwoord	8693	4338	2138	36	15.205
Tolk/taal niet beschikbaar	8631	3796	1553	29	14.009
Andere reden	62	542	585	7	1.196
In behandeling	30	0	4	38	72

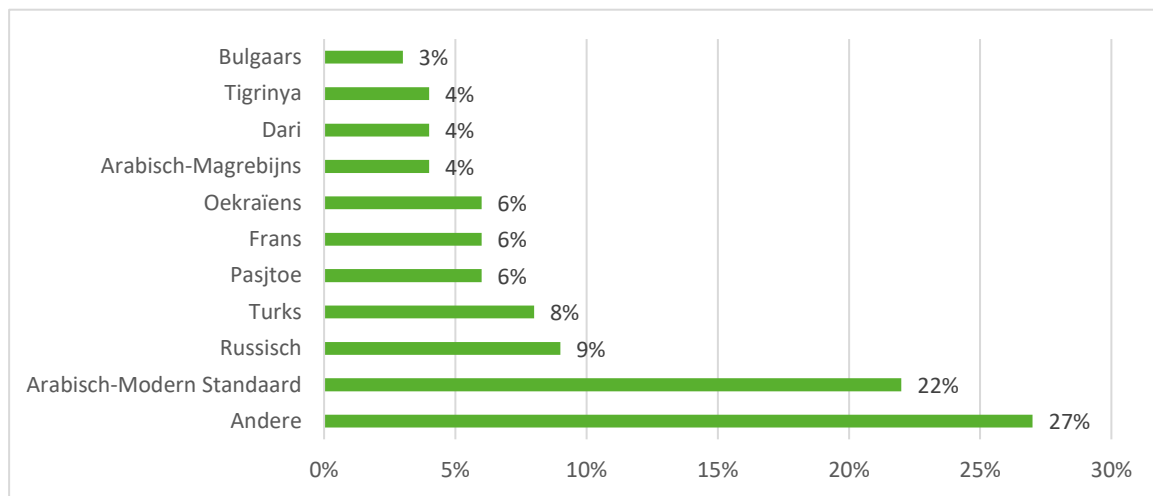
Alle tolk- en vertaaltypes kennen in 2023 een stijging t.o.v. 2022. Het **tolken ter plaatse** kent een **stijging van 17%**. Het **telefoontolken en het sociaal vertalen** stegen respectievelijk met **11%** en **6%**. Het videotolken maakt deel uit van het aanbod sinds december 2020. In het derde jaar zijn er **13.072** aanvragen, een stijging van **52%** t.o.v. 2022.

≡ figuur 50. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2019-2023



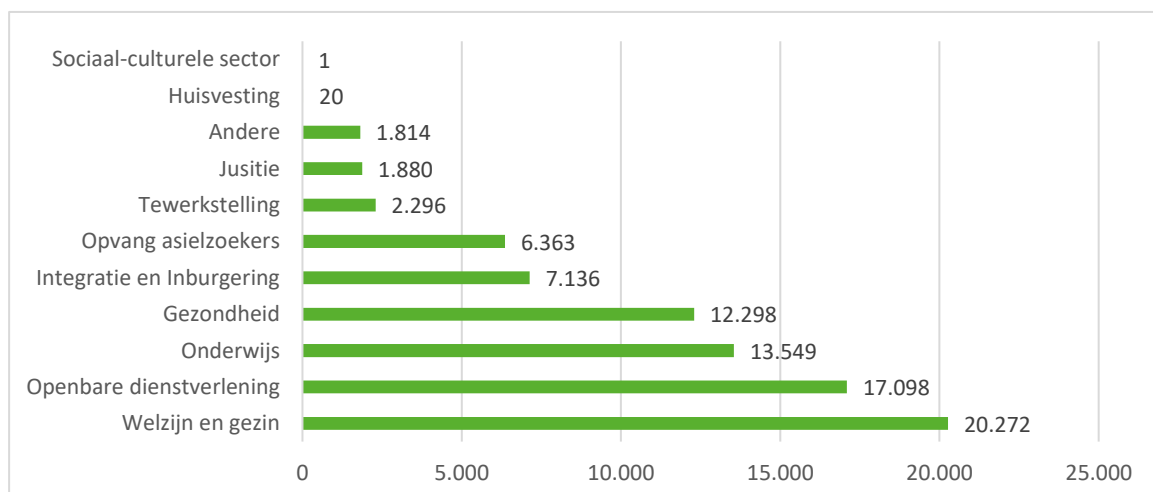
Er waren in 2023 vooral aanvragen voor **Arabisch - Modern Standaard (22%)**, **Russisch (9%)** en **Turks (8 %)**.

≡ **figuur 51. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per taal in 2023**



Welzijn, openbare dienstverlening, onderwijs, gezondheid en integratie en inburgering vormden in 2023 de top 5 van sectoren die het vaakst een beroep deden op sociaal tolken en vertalen.

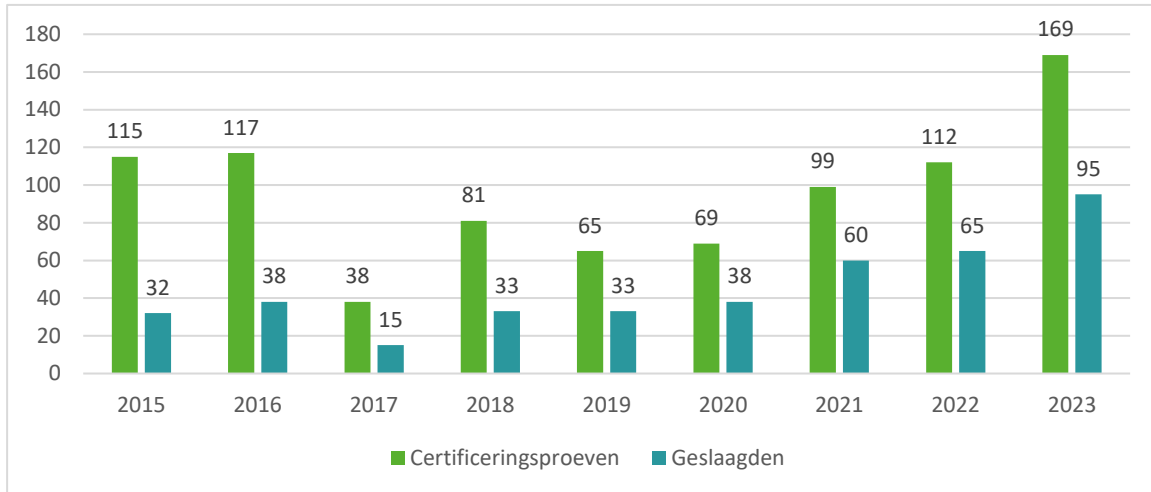
≡ **figuur 52. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2023**



3.2 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

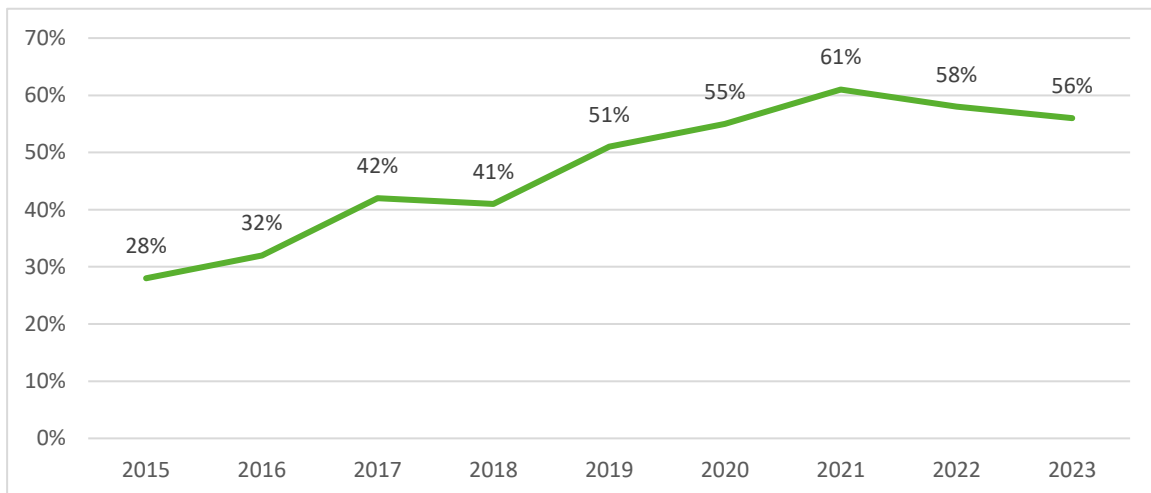
Het Agentschap biedt sociaal tolken een begeleidings- en opleidingstraject en een certificeringsproef sociaal tolken. In 2023 legden 169 personen een certificeringsproef sociaal tolken af. 95 personen slaagden voor de proef.

figuur 53. Aantal certificeringsproeven sociaal tolken en geslaagden 2015-2023



Het slaagpercentage voor de certificeringsproef sociaal tolken bedraagt in 2023 56%. Dat percentage gaat sinds 2017 (na invoering van het hernieuwd opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken) in stijgende lijn, stabiliserend rond gemiddeld 57% sinds 2020.

figuur 54. Slaagpercentage certificeringsproef sociaal tolken 2015-2023



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 2023 organiseerden we **6 startsessies** voor **241 kandidaat-tolken**.

In 2023 stroomden kandidaten met de volgende talen via de startsessie in het opleidings- en certificeringstraject in: Albanees, Arabisch (Egyptisch), Arabisch (Irakees), Arabisch (Levantijns: Syrisch, Libanees, Jordaans, Palestijns), Arabisch (Maghrebijns), Arabisch (Modern Standaard), Bulgaars, Chinees (Kantonees, Mandarijn, Taiwanees), Dari, Farsi, Georgisch, Hongaars, Italiaans, Kurdisch (Kurmandji en Bahdini), Lingala, Oekraïens, Pasjtje, Portugees, Punjabi, Roemeens, Russisch, Somalisch, Spaans, Tamazight (Berbers)-Rif, Tibetaans, Tigrinya, Tsjetsjeens, Turks, Twi en Urdu.

Instaptoets sociaal tolken

Om deel te nemen aan de basisopleiding moeten kandidaten slagen voor de **instaptoets**. Hiervoor werden **424 kandidaten uitgenodigd**. De instaptoets bestaat uit twee delen: een kennistest taal en een test over enkele basisvaardigheden die een sociaal tolk nodig heeft.

- **262 kandidaten** legden de instaptoets af.
- **161 kandidaten (61%) slaagden** en **101 kandidaten** slaagden niet (**39%**).
- **162 kandidaten** legden in 2023 hun test niet af (verontschuldigen 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 2023 organiseerden we **19 basisopleidingen**.

- **9 'modules 1'** (elk van 46 uur of 8 dagen) met **112 deelnemers**.
- **6 'modules 2'** (van 93 uur of 16 dagen) met **79 deelnemers**.
- **3 remediëringsmodule** (herkansingsmodules' op maat voor cursisten die niet slagen) met **29 deelnemers**.
- Sinds eind 2023 is er ook een **'doorlopende (voltijdse) opleiding'** van 24 dagen die gunstig geëvalueerd is door de cursisten. Om de opleiding gedifferentieerder of meer op maat te kunnen aanbieden, wordt deze in 2024 hernomen.

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 2023 organiseerden we **169 certificeringsproeven**, waarvan

- **95 kandidaten** slaagden (**56%**).
- **25 kandidaten** hun deelname annuleerden.

De in 2023 nieuw-gecertificeerde sociaal tolken hebben, naast het Nederlands, de volgende werktalen: Albanees, Arabisch (Levantijns: Syrisch, Libanees, Jordaans, Palestijns), Arabisch (Maghrebijns), Arabisch (Modern Standaard), Bulgaars, Dari, Duits, Engels, Farsi, Frans, Italiaans, Koerdisch (Kurmandji en Bahdini), Mongools, Oekraïens, Pasjtje, Pools, Punjabi, Roemeens, Russisch, Somalisch, Spaans, Tamazight (Berbers)-Rif, Turks en Urdu.

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 2023 **68 feedbackgesprekken**.

Register sociaal tolken

Het Agentschap beheert het officiële register voor sociaal tolken. Daarin zijn alle gecertificeerde sociaal tolken opgenomen. Eind 2023 bevat dat register 740 certificaten als sociaal tolk voor de volgende **40 talen**, telkens in combinatie met het Nederlands: Albanees (23 gecertificeerd), Amhaars (2), Arabisch (Egyptisch) (2), Arabisch (Levantijns: Syrisch, Libanees, Jordaans, Palestijns) (10), Arabisch (Maghrebijns) (31), Arabisch (Modern Standaard) (47) Armeens (2), Bosnisch-Servisich-Kroatisch (15), Bulgaars (14), Chinees (Standaard-Mandarijn) (6), Dari (23), Duits (15), Engels (51), Farsi (20), Frans (78), Georgisch (2), Hebreeuws (1), Hindi (5), Hongaars (7), Italiaans (17), Koerdisch (Kurmandi en Bahdini) (5), Koerdisch (Sorani) (2), Litouws (2), Mongools (2), Oekraïens (9), Pashtoe (14), Portugees (20), Pools (27), Punjabi (3), Roemeens (17), Russisch (69), Slowaaks (6), Somalisch (7), Spaans (78), Tamazight (Berbers)-Rif (21), Tigrinya (2), Tsjechisch (5), Tsjetsjeens (2), Turks (71), Urdu (6), Vietnamees (1).

Taalhulpen

Er zijn in het totaal 180 taalhulpen opgeleid, waarvan **45** in 2023, via **8 trainingen**. 28 (op 180) opgeleide taalhulpen hebben de stap gezet naar het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en zitten dus in het traject richting certificering.

4 Samenleven

Op 1 oktober 2022 ging Plan Samenleven officieel van start voor 104 lokale besturen in Vlaanderen. Het is een mijlpaal in hoe ons agentschap en lokale besturen werken rond samenleven in diversiteit. De afbakeningen van doelstellingen en acties zorgen voor een duidelijkere kapstok. Tegelijkertijd biedt het Plan Samenleven de nodige ruimte en flexibiliteit om de middelen in te zetten binnen de specifieke context van elk bestuur.

Achter de schermen onderging de werking van het Agentschap een grondige gedaanteverwisseling in 2022. Medewerkers kregen een nieuwe rol. We beten ons inhoudelijk stevig vast in de thema's taal, verbinding en participatie. Onze rol in het versterken van lokale besturen als regisseur van het lokale integratiebeleid kreeg verder vorm. Producten en diensten, aanpasbaar aan de vraag van klantengroepen, werden ontwikkeld. De vernieuwde werking zetten we in 2023 om in de praktijk.

Ook de monitoring en evaluatie van onze resultaten onderging een grondige verandering. Met onderstaand overzicht rapporteren we over:

- onze **dienstverlening** aan lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingen, die intekenden op **Plan Samenleven** (d.i. 75% van onze inzet)
- onze **dienstverlening** aan **alle lokale besturen, organisaties en vrijwilligers**, exclusief Plan Samenleven (d.i. 25% van onze inzet).

Onze dienstverlening bestaat uit:

- het verlenen van **informatie en advies**
- het **1-op-1 begeleiden of uitvoeren** van acties binnen Plan Samenleven en voor crisisinterventies
- het organiseren van een hybride en modulair **leeraanbod**
- het begeleiden van hybride en modulaire **leertrajecten**
- het opzetten van **innovatieve projecten** en **proeftuinen**
- het organiseren van thematische **lerende netwerken**.

4.1 Dienstverlening Plan Samenleven

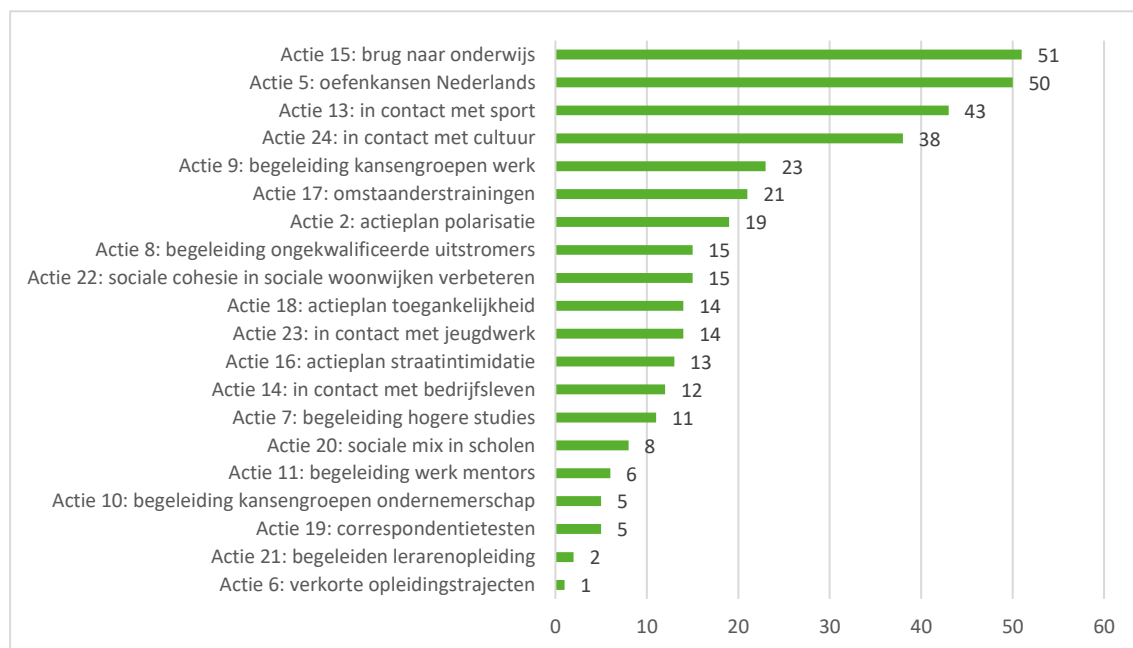
Tien acties

Het Agentschap selecteerde **10 van de 24 acties** uit Plan Samenleven. Dit zijn acties die vallen binnen onze expertise in de thema's taal, verbinding en participatie. Concreet gaat het om:

- **Actie 2:** lokaal actieplan polarisatie ontwikkelen en uitrollen
- **Actie 5:** oefenkansen Nederlands organiseren
- **Actie 12:** sociaal netwerk van nieuwkomers versterken (niet subsidiabel)
- **Actie 13:** in contact brengen met sport
- **Actie 15:** brug leggen naar onderwijs
- **Actie 17:** opleiden in omstaandersprincipe
- **Actie 18:** lokaal actieplan integrale toegankelijkheid ontwikkelen en uitrollen
- **Actie 20:** sociale mix in scholen bevorderen
- **Actie 23:** in contact brengen met jeugdwerk (niet subsidiabel in projectjaar 1)
- **Actie 24:** in contact brengen met cultuur

In de **top 10 van ingediende acties** staan 8 van de 10 acties waarin het Agentschap ondersteuning biedt.

≡ **figuur 55.** Aantal projectaanvragers Plan Samenleven, projectjaar 2 (van 59 projectaanvragers)

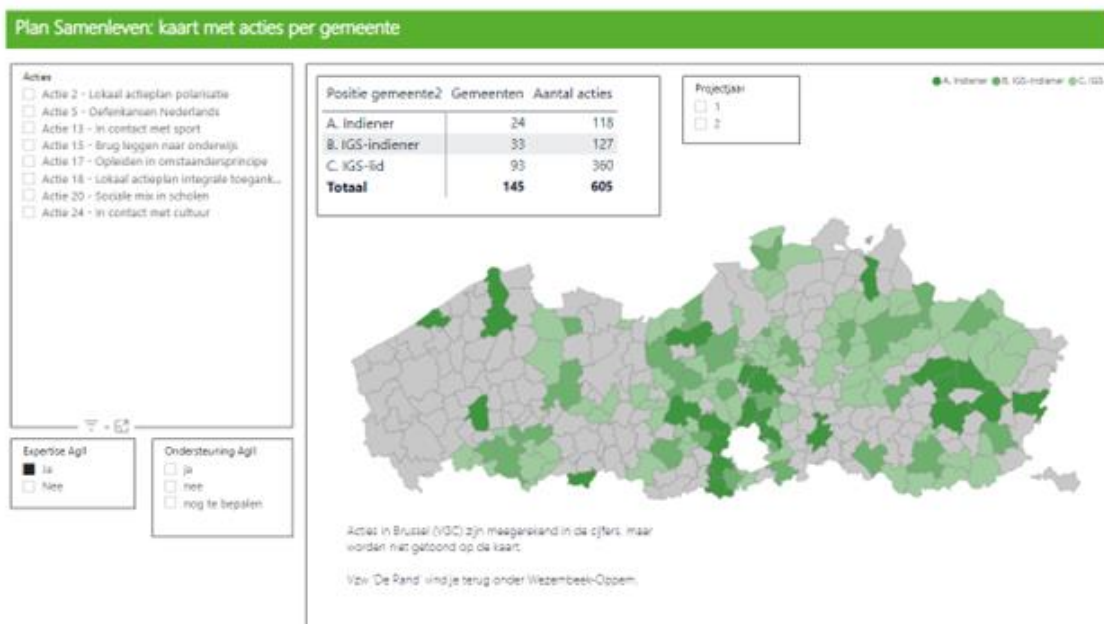


1-op-1 begeleiding

Voor elk lokaal bestuur of intergemeentelijk samenwerking staat een **vast aanspreekpunt** klaar. We ondersteunen de geselecteerde lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingen intensief en actief vraaggericht. We doen dat voor de volledige periode van uitvoering van het plan. Onze medewerkers zijn actief op het terrein en beschikken over een breed netwerk van (boven)lokale partners.

Een **dashboard** met **interactieve kaart** op de **AgII-website** geeft een overzicht van de lokale besturen en de acties die we ondersteunen. De data en acties zijn voortdurend in beweging. Daarom publiceren we regelmatig een update.

≡ **figuur 56. Momentopname dashboard Plan Samenleven**



Op 1 oktober 2022 ging **projectjaar 1** van start. Er werden 50 dossiers ingediend. Het Agentschap ondersteunt 48 van de 50 dossiers (24 individuele, 23 intergemeentelijke en de VGC). Dat zijn in totaal 102 lokale besturen.

Projectjaar 2 ging van start op 1 oktober 2023. Er werden 59 dossiers ingediend. Het Agentschap ondersteunt 57 van de 59 dossiers (24 individuele, 32 intergemeentelijke en de VGC). Dat zijn in totaal **145 lokale besturen**.

≡ **figuur 57. Aantal lokale besturen en acties Plan Samenleven binnen expertise AgII naar positie, projectjaar 2**

Positie lokaal bestuur	Aantal lokale besturen	Aantal acties
Indiener	24	118
Indiener intergemeentelijke samenwerking	33	127
Lid intergemeentelijke samenwerking	93	360
Totaal	145	605

Er tekenen **veel (meer dan de helft) intergemeentelijke samenwerkingen** in op Plan Samenleven en op de acties die het Agentschap ondersteunt. We spelen dan ook een belangrijke **ondersteunende rol op bovenlokaal niveau** (o.a. overleg faciliteren, leeraanbod aanbieden, afstemmen van acties, ...).

De **vragen naar inzet en ondersteuning** vanuit het Agentschap hangen nauw samen met de **lokale context**: de bestuurskracht; de beschikbare expertise; gaat het over een grotere stad of een intergemeentelijke samenwerking tussen kleinere besturen; de mate waarin er de afgelopen jaren is ingezet op de thema's.

Van de acties waarvoor lokale besturen effectief op het Agentschap beroep doen, staat **Oefenkansen Nederlands** op nummer 1.

≡ **figuur 58.** Aantal lokale besturen Plan Samenleven naar ondersteuning door AgII, d.d. 29/02/2024

Actie	Totaal	Ondersteund door AgII	Ondersteuning door AgII te bepalen	Niet ondersteund door AgII
Actie 2: Lokaal actieplan polarisering	32	20	9	3
Actie 5: Oefenkansen Nederlands	128	85	35	8
Actie 13: In contact met sport	116	45	45	26
Actie 15: Brug leggen naar onderwijs	133	68	44	21
Actie 17: Opleiden in omstaandersprincipe	53	21	30	2
Actie 18: Lokaal actieplan integrale toegankelijkheid	27	12	11	4
Actie 20: Sociale mix in scholen	20	8	7	5
Actie 24: In contact met cultuur	89	25	45	19

Leeraanbod

Op vraag van lokale besturen organiseren we binnen de acties van Plan Samenleven (online) leeractiviteiten over de thema's taal, verbinding en participatie op maat voor professionals en vrijwilligers. Het gaat om infosessies, vormingen, trainingen, workshops, ontmoetingsdagen,... In 2023 organiseerden we **307 leeractiviteiten**. Hieraan namen circa **4.051 professionals en vrijwilligers** deel.

≡ **figuur 59.** Aantal leeractiviteiten en deelnemers in Vlaanderen en Brussel binnen Plan Samenleven 2023 naar thema

Thema	Leer-activiteiten	Deelnemers
Taal	84	1.144
Duidelijk geschreven taal	7	69
Duidelijk gesproken taal	18	326
Duidelijke taal	26	355
Taaliconen	4	42
Doeltreffend communiceren: communicatiewaaier	7	129
Oefenkansen Nederlands	13	93
Meertaligheid en taalstimulering	8	112
Taalbeleid	1	18
Verbinding	212	2.787
Omstaanderstraining	171	1.993
Polarisatie	5	108
Online haatspraak	4	44
Dekolonisatie (ism Avansa)	1	150
Omgaan met diversiteit	26	380
Inclusieve communicatie	1	15
Cultuursensitief handelen	4	97
Participatie	10	110
Kennismaking met inburgering	6	58
Participatie- en netwerktraject inburgering	2	20
10 tips om actief met diversiteit aan de slag te gaan in je vereniging	2	32
Infosessies over de werking en het aanbod van het AgII	1	10
Totaal	307	4.051

Tevredenheid

Het Agentschap streeft naar een **klantgerichte en kwaliteitsvolle ondersteuning**. Daarom voeren we regelmatig tevredenheidsmetingen uit. Vanuit de **tevredenheidsmeting** in 2023 geeft **68% aan (zeer) tevreden** te zijn over onze ondersteuning binnen Plan Samenleven. De Net Promotor Score is +3. Besturen zijn erg tevreden over:

- onze aanwezigheid en praktijkondersteuning op het terrein
- het in tandem samenwerken met en op het tempo van de besturen
- onze inzichten en expertise in de thema's én de lokale vertaalslag
- het delen van goede praktijken over gans Vlaanderen heen

In 2024 zetten we verder in op maatwerk en het ontwikkelen van een gedifferentieerd aanbod.

4.2 Dienstverlening alle lokale besturen, organisaties en vrijwilligers

Informatie- en adviesverlening

We bekijken elke vraag die we van lokale besturen en organisaties ontvangen. Aan de hand van het afwegingskader bepalen we hoe we kunnen antwoorden.

In 2023 beantwoordden we **vragen** naar informatie en advies over o.a.:

- het invoeren van het netwerk- en participatietraject, de vierde pijler in het inburgeringstraject
- het opzetten of versterken van buddy- en vrijwilligerswerkingen
- het opzetten of versterken van oefenkansen Nederlands
- het aanleveren van cijfergegevens inburgering op stedelijk of gemeentelijk niveau
- het werken aan digitale inclusie
- 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 inclusief beleid of een inclusief personeelsbeleid.

Leeraanbod

Het leeraanbod waarvoor lokale besturen, organisaties en vrijwilligers zicht kunnen inschrijven, is raadpleegbaar via de [Leerkalender](#) op de AgII-website (zie ook bijlage 1). Op vraag van één of meerdere lokale besturen en/ of organisaties voorzien we ook een aanbod op maat.

In 2023 organiseerden we **147 fysieke en online leeractiviteiten buiten Plan Samenleven**. Het gaat om 52 open leeractiviteiten en 95 op maat. Hieraan namen in totaal circa **2.921 professionals en vrijwilligers** deel. Circa 133 lokale besturen en 54 organisaties namen deel.

≡ figuur 60. Aantal leeractiviteiten en deelnemers in Vlaanderen en Brussel buiten Plan Samenleven 2023 naar thema

Thema	Open leer-activiteiten	Leeractiviteiten op maat	Totaal	Deelnemers
Taal	20	20	40	892
Duidelijk geschreven taal	2	2	4	68
Duidelijk gesproken taal	4	6	10	208
Duidelijke taal	4	3	7	209
Doeltreffend communiceren: communicatiewaaier	-	4	4	35
Oefenkansen Nederlands	10	5	15	372
Verbinding	24	46	70	1.412
Ontmoetingsdag GOESTING	2	-	2	275
Omstaanderstraining	9	17	26	410
Omgaan met diversiteit	2	17	19	241
Inclusieve communicatie en beeldvorming (<i>teaser</i> OpenBlik)	-	4	4	83
Cultuursensitief handelen	6	8	14	254
Mentaal welbevinden van nieuwkomers	5	-	5	149
Participatie	6	21	27	353
Kennismaking met inburgering	4	8	12	168
Participatie- en netwerktraject inburgering	1	6	7	59
10 tips om actief met diversiteit aan de slag te gaan in je vereniging	1	-	1	30
Werk maken van een inclusief personeelsbeleid	-	7	7	96
Horizontaal integratiebeleid	1		1	16
Vormingstraject lokale integratiemedewerkers	1	-	1	16
Infosessies over de werking en het aanbod van het AgII	1	9	10	248
Totaal	52	95	147	2.921

Leertrajecten

Naast 1-op-1 begeleiding van lokale besturen binnen Plan Samenleven organiseren we een beperkt aantal **leertrajecten** voor lokale besturen en organisaties die willen inzetten op een duurzaam verandertraject. Dat doen we vaak in nauwe samenwerking met partnerorganisaties. Hierbij worden medewerkers van verschillende lokale besturen en/ of organisaties samengebracht in een lerend netwerk. Bijkomend begeleiden we hen individueel en op maat in hun specifieke ondersteuningsnoden op de werkvloer.

In 2023 begeleidden we **8 leertrajecten**.

☰ **figuur 70. Aantal leertrajecten buiten Plan Samenleven in Vlaanderen en Brussel 2023 naar thema**

Thema	Leertrajecten
Taal	2
Taalbeleid	1
Voortraject hoger onderwijs voor anderstalige nieuwkomers (i.s.m. VDAB, Leerwinkel Genk, Hogeschool PXL, UCLL, UHasselt en alle Limburgse CVO's)	1
Verbinding	5
Cultuursensitieve zorg (i.s.m. VIVO)	2
Cultuursensitief handelen	2
Toegankelijke dienstverlening (Inside Out Bxl, Bon i.s.m. LEVL)	1
Horizontaal integratiebeleid	1
Promotiecampagne NT2 (Vlaams-Brabant)	1
Totaal	8

Innovatieve projecten en proeftuinen

In Vlaanderen en Brussel werken we samen met partners aan innovatieve projecten. 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. Enkele voorbeelden:

- **Projecten en proeftuinen rond het thema taal**
 - **Proeftuin Modulair taalbeleid**
We ontwikkelen een modulair concept rond taalbeleid voor lokale besturen. Dit zijn langere trajecten die bestaan uit verschillende leervormen (zoals e-learnings, podcast, kennisclips, bijeenkomsten, uitwisseling). In 2024 stapten 3 lokale besturen mee in onze proeftuin.
- **Projecten rond het thema verbinding**
 - **Interlevensbeschouwelijke ontmoetingsdagen**
Verschillende lokale besturen, gebedshuizen, lokale netwerken, organisaties in Vlaams Brabant, het Agentschap Integratie Inburgering en ORBITvzw organiseren jaarlijks een event met kans tot interlevensbeschouwelijk ontmoeten. Ook in Limburg werken we samen met lokale besturen en gebedshuizen aan de organisatie van de Open Gebedshuizendag.
 - **LaboLokaal-project 'non-discriminatie en inclusie' i.s.m. Diversity**
Samen met Diversity ondersteunen en inspireren we lokale besturen die werk willen maken van een inclusieve werkvloer met voldoende aandacht voor het thema non-discriminatie.
- **Projecten rond het thema participatie**
 - **Project Oekraïnewerking Brussel**
Samen met N22 (Brusselse gemeenschapscentra) zijn in 2022 drie Oekraïne hubs opgestart in GC De Platoon, GC Elzenhof en GC Kontakt. Vanuit de hubs werd tot augustus 2023 lokaal samengewerkt en gekeken naar de noden en inbreng van vluchtelingen uit Oekraïne in Brussel. Er is ingezet op individuele trajectbegeleiding, infosessies 'Welkom in Brussel' en ontmoetingsactiviteiten. Hierbij werd nauw samengewerkt met Promote Ukrain en Ukrainian voices. Vanaf september 2023 kunnen tijdelijk beschermden uit Oekraïne in Brussel terecht in het reguliere inburgeringstraject.

≡ **figuur 80.** Aantal projecten en proeftuinen naar thema in Vlaanderen en Brussel 2023 (exclusief Plan Samenleven)

Thema	Projecten
Taal	4
Taalbeleid	2
Oefenkansen	2
Verbinding	4
Inclusieve beeldvorming	1
Non-discriminatie en inclusie (Labolokaal i.s.m. Diverscity)	1
Interlevensbeschouwelijk ontmoeten	2
Participatie	7
Werk maken van een inclusief personeelsbeleid	1
Participatie- en netwerktraject inburgering	6 (3 Bon)
Totaal	15

4.3 Lerende netwerken

Het Agentschap bouwt op lokaal, regionaal en Vlaams niveau (lerende) netwerken uit. We doen dat vanuit onze expertise over de thema's taal, verbinding en participatie en vanuit onze ondersteuning van lokale besturen als regisseur van het horizontaal integratiebeleid. Een overzicht van de thematische lerende netwerken, met telkens enkele voorbeelden:

- **Lerende netwerken rond het thema taal**

- **Lerend netwerk Oefenkansen**

In regio Halle-Vilvoorde startten het Agentschap, vzw 'de Rand' en Avansa Halle-Vilvoorde een lerend netwerk rond oefenkansen Nederlands. Ambtenaren die de taal-oefenkansen in de achttien deelnemende gemeenten coördineren, komen bij elkaar. Ze doen inspiratie op en maken plannen voor de toekomst.

- **Netwerken Taalstimulering**

In regio Antwerpen coördineert het Agentschap 5 netwerken Taalstimulering. Lokale besturen inspireren elkaar rond taalpromotie; wisselen goede praktijken uit en nemen regionale acties rond oefenkansen. Jaarlijks wordt een (digitaal) inspiratiemoment 'Liefde voor taal' georganiseerd voor de deelnemers van de 5 netwerken.

- **Netwerk Inburgering en Samenleven**

Samen met de VVSG bouwen we netwerken voor lokale integratiemedewerkers uit en ondersteunen we bestaande netwerken.

Waar nodig sluiten we vanuit onze expertise gericht aan bij netwerkfora van partners. Bijvoorbeeld: de organisatienetwerken rond het thema 'participatietraject nieuwkomers' in de Vlaamse referentieregio's, de lokale overlegplatforms onderwijs (LOPs), het Netwerk Cultuursensitieve zorg Oost-Vlaanderen, de Limburgse Integratieraad (LIR), Limburgs platform Vluchtelingen (LPV), netwerken voor CLB-medewerkers en OKAN-leerkrachten, LSB² (het Limburgse netwerk lokaal sociaal beleid), het Wij-Zij-Netwerk en de Stuurgroepen Dender 360° rond polarisatie,...

5 Juridische dienstverlening

5.1 Helpdeskadviezen

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

In 2023 behandelden we **10.440 vragen voor juridisch advies**. Dat is een stijging met 2 % ten opzichte van 2022.

Helpdeskadviezen naar regio

Het grootste deel van de helpdeskvragen is afkomstig uit de provincie Antwerpen (24%) en het Brussels Gewest (20%, stijgend), gevolgd door Oost-Vlaanderen (14%), Vlaams-Brabant (13%), West-Vlaanderen (12%) en Limburg (10%, stijgend).

≡ figuur 81. Aantal juridische helpdeskadviezen naar regio van vraagsteller 2023

Regio van vraagsteller	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2022)
Provincie Antwerpen	2.507	24% (-1)
Brussels gewest	2.159	20% (+9)
Oost-Vlaanderen	1.512	14% (+3)
Vlaams-Brabant	1.408	13% (+2)
West-Vlaanderen	1.214	12% (+5)
Limburg	1.014	10% (+9)
Buiten Vlaanderen en Brussel	244	2% (-22)
Niet ingevuld	382	4% (-9)
Totaal	10.440	100% (+2)

Helpdeskadviezen naar categorie vraagsteller

Het grootste aandeel van de juridische helpdeskvragen wordt gesteld door **non-profit professionals** (20%), gevolgd door profit professionals (17%) en Vlaamse en gemeentelijke overheidsprofessionals (respectievelijk 14% en 10%).

Telefonische oproepen van de **betrokkenen zelf** aanhoren we in functie van gerichte doorverwijzing. Het gaat om een kort gesprek zonder verdere individuele 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 wel een andere, algemene en structurele opvolging die gericht is op het professionele werkveld. Ze geven ons immers informatie over (nieuwe) praktijktoepassingen en over lacunes in het werkveld. Dat is een essentieel, onmisbaar onderdeel van onze expertise-ontwikkeling. De nieuwe of problematische praktijktoepassingen en de lacunes in het werkveld 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. In regio's waar we relatief veel oproepen van betrokkenen en ruime publiek krijgen, nemen we extra initiatieven om het werkveld in die regio te ondersteunen zodat particulieren daar beter terecht kunnen.

≡ figuur 82. Aantal juridische helpdeskadviezen per categorie vraagstellers in 2023

Categorieën vraagstellers	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2022)
Non-profit professional	2.075	20% (+11)
Profit professional	1.728	17% (-8)
Vlaamse overheidsprofessional	1.460	14% (+16)
Gemeentelijke overheidsprofessional	1.027	10% (+2)
Andere overheidsprofessional	240	2% (+6)
Vrijwilliger	155	1% (+14)
Niet ingevuld	61	1% (-54)
Betrokkene zelf	1.579	15% (+50)
Ruime publiek	2.115	20% (-19)
Totaal	10.440	100% (+2)

Helpdeskadviezen per sector

Het grootste deel van de helpdeskvragen wordt gesteld door professionals uit de **sectoren welzijn, integratie en inburgering** (beide stijgend), **justitie, werk en binnenlands bestuur**.

≡ figuur 83. Aantal juridische helpdeskadviezen per sector van vraagstellers in 2023

Sector	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2022)
Welzijn	1.853	18% (+17)
Integratie en inburgering	1.258	12% (+24)
Justitie	1.042	10% (-0)
Werk	816	8% (-10)
Binnenlands bestuur	608	6% (-3)
Maatschappelijke integratie en asielopvang	567	5% (-3)
Onderwijs	155	1% (-21)
Cultuur, jeugd, sport	70	1% (-14)
Gezondheid	54	1% (-39)
Wonen	35	0,3% (+66)
Andere sectoren	120	1% (+118)
Niet ingevulde of geen sector	3.862	37% (-3)
Totaal	10440	100% (+2)

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

1. 81% verblijfsrecht (32% gezinshereniging, 10% arbeidsmigratie, 9% bescherming, 4% kort verblijf, 4% EU vrij verkeer, ...)
2. 21% internationaal privaatrecht (5% huwelijk of samenwoning, 3% buitenlandse documenten, ...)
3. 11% sociaal recht (7% werk, 2% OCMW-steun, ...)
4. 11% burgerlijk recht (9% Belgische nationaliteit, ...)
5. 10% andere wetgeving (6% inburgeringsregelgeving, ...)

Top Verblijfsituaties van de personen over wie de vragen gaan

1. 46 % persoon met voorlopig of voorwaardelijk verblijf
2. 24 % persoon met verblijf in het buitenland
3. 12 % vraag waarvoor de verblijfsituatie van de persoon niet relevant is
4. 10 % persoon met definitief en onvoorwaardelijk verblijf
5. 8 % persoon met onwettig verblijf.

Top nationaliteiten van de personen over wie de vragen gaan

1. Afghanistan (+13%)
2. Marokko (+6%)
3. Oekraïne (-27%)
4. Syrië (+55%)
5. Turkije (+5%)
6. Palestijnse bezette gebieden (+58%)

5.2 Vormingen

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

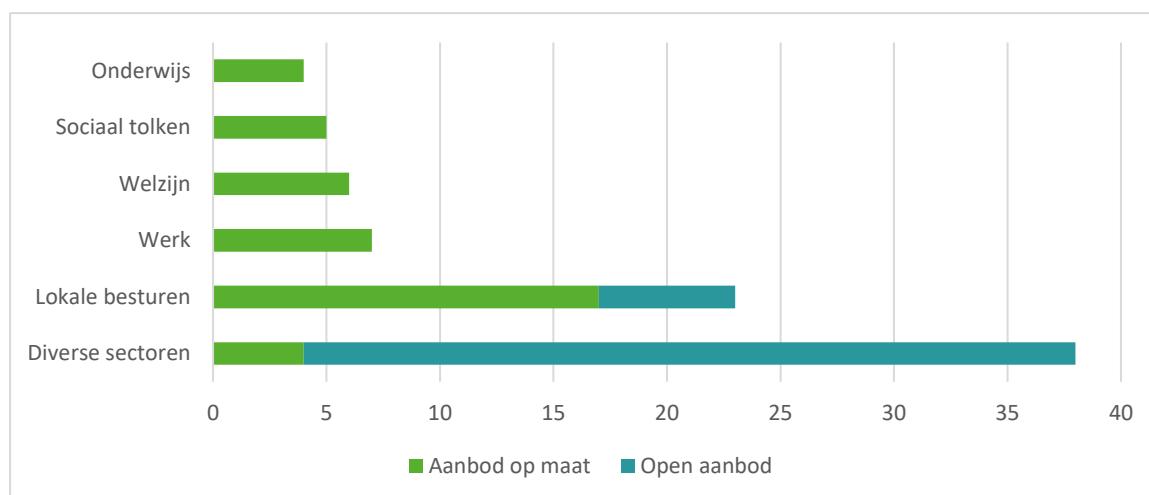
- een eigen georganiseerd open vormingsaanbod, al dan niet in samenwerking met partners
- een extern georganiseerd aanbod, bijvoorbeeld door VVSG, Bestuurscholen en universiteiten
- een aanbod op aanvraag en op maat van organisaties of besturen
- een eigen georganiseerde studiedag met externe sprekers

In 2023 gaven we **91 vormingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor 2.539 ingeschreven deelnemers. Het gaat om 83 externe vormingen met 2.343 ingeschreven deelnemers (waarvan 697 van lokale besturen = 30%), en 8 interne vormingen voor 196 ingeschreven deelnemers (van de sector integratie en inburgering).

Van het totale aantal externe vormingen (83) zijn er:

- **34 vormingen** in **open aanbod** georganiseerd (intern of extern) voor besturen en organisaties uit diverse sectoren (1.064 ingeschreven deelnemers, waarvan bij de intern georganiseerde vormingen 257 deelnemers van lokale besturen; bij extern georganiseerde vormingen kunnen we niet nagaan van welke sectoren de deelnemers waren: we gaven onder meer vorming voor een grote groep diverse deelnemers op de Leerstoel migratie- en migrantenrecht en op een Colloquium 10 jaar wetswijzigingen aan Wetboek Belgische nationaliteit)
- **6 vormingen** in **open aanbod** (in samenwerking met VVSG of met Burgerzaken Vlaanderen) voor diverse lokale besturen (122 ingeschreven deelnemers)
- **17 vormingen** op maat voor **lokale besturen** (318 ingeschreven deelnemers)
- **7 vormingen** op maat voor organisaties in de **sector werk** (330 ingeschreven deelnemers, waarvan 204 deelnemers op een vorming op maat van de SERV)
- **6 vormingen** op maat voor organisaties in de **sector welzijn** (59 ingeschreven deelnemers)
- **5 vormingen** op maat voor organisaties in de **sector sociaal tolken** (65 ingeschreven deelnemers)
- **4 vormingen** op maat voor organisaties in de **sector onderwijs** (285 ingeschreven deelnemers)
- **4 vormingen** op maat voor **diverse of andere sectoren** (100 ingeschreven deelnemers)

≡ figuur 84. Aantal vormingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht naar sector in 2023



5.3 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 2023 realiseerden we **34 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht, die samen 203 activiteiten omvatten (155 werksessies, 37 publicaties en 11 vormingen die kaderen in een begeleiding). Het gaat om:

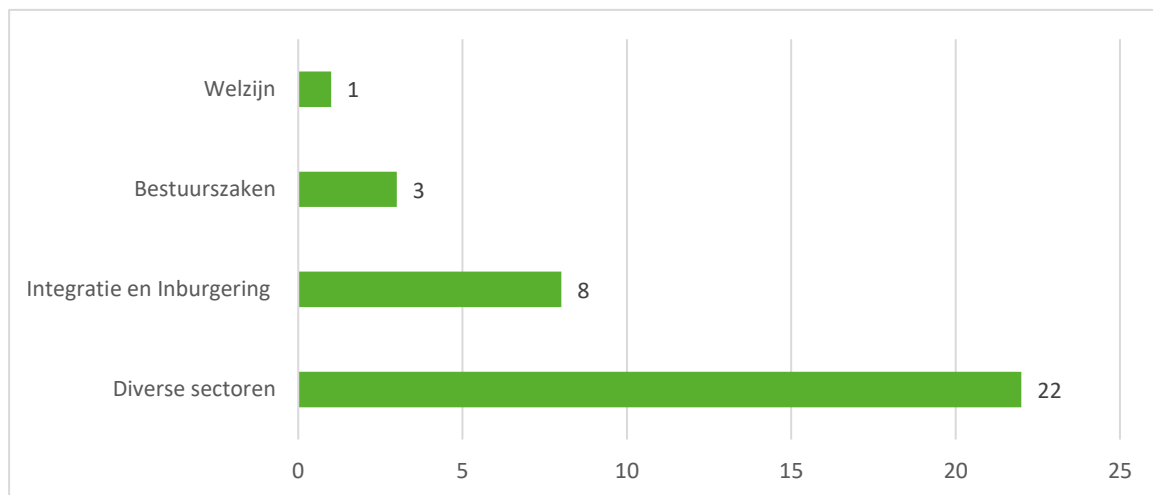
- **2 externe en 2 interne organisatiegerichte begeleidingen** op maat van één organisatie en met inzet van diverse leervormen in **47 activiteiten** (42 werksessies, 3 vormingen, 2 publicaties). Bijvoorbeeld:
 - Diverse overleggen over stedelijke aanpak van de nood aan eerstelijns juridische info, advies en begeleiding vreemdelingenrecht in Leuven
 - Regelmatige actua en casusbespreking bij twee onthaalteams en team Belgium Kitchen van CAW Brussel
- **13 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 **99 activiteiten** (21 publicaties, 73 werksessies, 5 vormingen). Bijvoorbeeld:
 - Ondersteuningsacties over verblijfsstatuut en rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne
 - Analyse, uitwisseling en uitklaring met diverse partners van de inburgeringsplicht van dove inburgeraars
 - Analyse, uitwisseling en uitklaring met diverse partners van de vereiste talenkennis van analfabeten voor de Belgische nationaliteit
 - Analyse, uitwisseling en uitklaring met diverse partners van de werving van inburgeraars (in Brussel), en van de nood aan toegang tot persoonsgegevens uit het Rijksregister
 - Analyse, uitwisseling met verschillende partners, en publicaties over de eventuele evacuatie uit Gaza, over het verblijfsrecht van personen uit Palestijnse bezette gebieden in België, en over de nationaliteit van in België geboren kinderen van ouders van Palestijnse herkomst
- **17 lerende netwerken** met partnerorganisaties, waarbij expertise-uitwisseling en –ontwikkeling centraal staan, met **57 activiteiten** (14 publicaties, 40 werksessies, 3 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 gezamenlijk vormingsaanbod aan gemeente-ambtenaren burgerzaken

- Juridische werkgroep van het Agentschap met lokale en bovenlokale experts vreemdelingenrecht van diverse organisaties
- Regionaal netwerk overleg intervisie Brusselse eerstelijnsdiensten (Myria, Meeting, Seso, Caritas, Pigment, CAW Brussel)
- Regionale werkgroep vreemdelingenrecht Limburg met gemeentelijke overheidsprofessionals en CAW Limburg
- Regionale werkgroep vreemdelingenrecht West-Vlaanderen met gemeentelijke overheidsprofessionals en CAW
- Regionale werkgroep vreemdelingenrecht Kempen met CAW Kempen, SAAMO, gemeenten Turnhout, Ravels, Hoogstraten, Geel, en AgII

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 85.** Aantal begeleidingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht per sector in 2023



5.4 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.

- Door de overgang van Google Analytics naar GA4 zijn de cijfers 2023 beperkt. **Sinds 8 februari 2023** telt GA4 **438.685 unieke gebruikers, 846.533 sessies** en **4.774.090 gebeurtenissen**. Door een foute instelling beschikken we slechts over beperkte GA4-data van paginaweergaven sinds 30 november 2023. In de maand december waren er 217.079 paginaweergaven.
- We actualiseerden en publiceerden **205 vaste themapagina's** (o.a. over arbeidsmigratie, inburgering, Belgische nationaliteit, kort verblijf, verblijfsdocumenten, EU-verblijf, gezinshereniging, materiële opvang, OCMW-steun, dakloosheid, medische kosten, staatloosheid ...), publiceerden en actualiseerden op de website **138 nieuwspagina's** (o.a. over verblijf en rechtspositie in verband met Gaza, Oekraïne, Afghanistan,

aardbeving Turkije en Syrië, ...) en publiceerden **322 nieuwe vonnissen of arresten** in de databank rechtspraak (-11% tegenover 2022) die we ook bekendmaakten via 12 mailings rechtspraak aan 112 contacten.

- We verzonden **9 e-nieuwsbrieven** vreemdelingenrecht en internationaal familierecht met **117 nieuwsberichten** (met link naar nieuwspagina's op de website) én met alle nieuwe wetgeving aan **5.806 abonnees** (+5% tegenover 2022).
- We verzorgden het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht**. Het gaat om **4** uitgebrachte nummers van in totaal **389 pagina's tekst**, voor een **300-tal** schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare.
- We zorgden nog voor **32 andere publicaties**.
 - We leverden bijdragen aan de databank VindBurgerzaken over buitenlands familierecht (3 landen).
 - We publiceerden en actualiseerden brochures en overzichten op maat van actuele problematieken (*Traject van de asielzoeker, Hoe help je personen uit Oekraïne op weg*, Brochure en schema's doelgroep inburgering, ...)
 - We schreven diverse juridische analysesnota's op vraag van management en beleidsverantwoordelijken (verplicht werk zoeken als tijdelijk beschermden; machtigingsaanvraag toegang tot Rijksregister voor inburgering; starterspakket inburgering, ...).
 - We publiceerden een eigen rechtsleerartikel in het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht (behandelingstermijn gecombineerde vergunning).
 - ...

6 Oekraïne-aanbod

Sinds maart 2022 veroorzaakt de oorlog in Oekraïne een grote humanitaire crisis. Daarom werd de crisiscel 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 publiceren we op een afzonderlijke [webpagina](#) van onze website.

6.1 Aantal tijdelijk beschermden

Op 12 januari 2024 waren er **77.636 tijdelijk uitgereikte beschermingscertificaten**. In Vlaanderen waren 34.689 Oekraïense tijdelijk beschermden ingeschreven in het Rijksregister, waarvan 24.787 meerderjarigen.

6.2 Voortraject tijdelijk beschermden

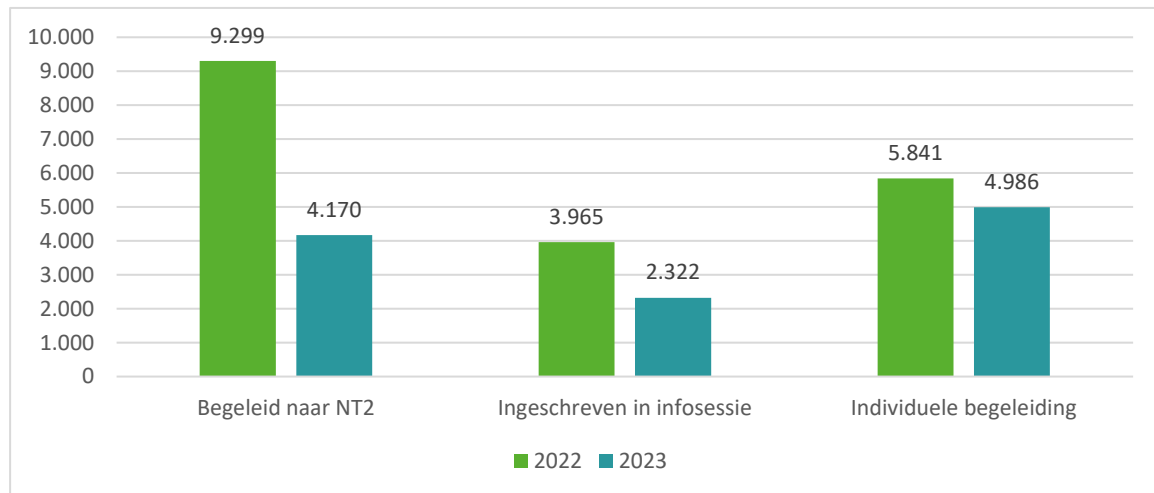
We opteerden voor een snelle instap op maat van grote groepen tijdelijk beschermden met daarnaast een toeleiding naar NT2, onderwijs en werk. Binnen het voortraject organiseren we:

- 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 2023 waren er **2.322** personen ingeschreven voor de **online infosessies** van het Agentschap. **4.986** personen kregen een **individuele intake en begeleiding**. **4.170** unieke⁴ personen zijn door het Agentschap begeleid naar het **NT2-aanbod**.

≡ **figuur 86.** Aantal tijdelijk beschermden uit Oekraïne begeleid naar NT2, ingeschreven in infosessie en met een opgestarte individuele begeleiding in Vlaanderen en werkingsgebied AgII 2022-2023, peildatum 1/02/2024



6.3 Sociaal tolken en vertalen

Aanvragen

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 en 2023 hiervoor een budget vrij.

Er is een grote vraag naar sociaal tolken Oekraïens.

- Een meerderheid 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 en organisaties 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 praktisch en administratieve zaken worden besproken, dan kan een crisistolk volstaan.

In 2023 waren er **10.805 tolkaanvragen** voor Oekraïens en Russisch. Daarnaast vertaalden we **724.585 woorden**.

⁴ De berekeningswijze voor de financiering van de Oekraïnewerking vertrekt van de eerste datum waarop een persoon een NT2-gesprek had. De berekeningswijze van de kernindicator opgenomen in punt 2.1 vertrekt van het aantal unieke personen per jaar, ongeacht of deze personen al eerder een gesprek hadden.

Opleiding

Een overzicht van de extra inzet op tolken Oekraïens:

- **28** kandidaten zijn gestart in de volledige (modulaire) opleiding, waarvan 10 in de startsessies, 10 in module 1 en 8 in module 2.
- **11** kandidaten legden de certificeringsproef af en **7** van hen behaalden het certificaat sociaal tolken

Van de opgeleide tolken waren er in 2023 **33** actief bij de dienst Sociaal tolken en vertalen: **8** gecertificeerde tolken, **1** beëdigde tolken van Nederlands Rijksregister, **21** crisistolken en **3** taalhulpen.

In 2023 werden **2.000** tolkopdrachten Oekraïens uitgevoerd: **1.104** door gecertificeerde tolken, **207** door de tolk van het Rijksregister (NL), **651** door crisistolken en **20** door taalhulpen. Verder werden **18** opdrachten uitgevoerd door Global Talk, een externe verstrekker van tolk- en vertaaldiensten.

6.4 Juridische dienstverlening

We publiceerden en actualiseerden via **223 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 **537 juridische helpdeskadviezen**, **53 juridische vormingen**, en **16 juridische bijdragen aan andere publicaties** dan website [vreemdelingenrecht.be](http://www.vreemdelingenrecht.be). We deden **65 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.

6.5 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 de communicatie, met bij elk pictogram het Nederlandse en een Oekraïens woord.

Bijlage 1: Overzicht Leeractiviteiten lokale besturen, organisaties en vrijwilligers

Taal

- **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 ...

- **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.

- **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.

- **Duidelijke taal**

Dit is een combinatie van de leeractiviteiten Duidelijk gesproken taal, Duidelijk geschreven taal en Taaliconen.

- **Doeltreffend communiceren: communicatiewaai**

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 communicatiewaai](#) en het beslismodel.

- **Oefenkansen Nederlands**

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.

- **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.

- **Taalbeleid**

Met een taalbeleid neem je via structurele acties taaldrempels in je organisatie weg, stimuleer je oefenkansen Nederlands, ontwikkel je hulpmiddelen voor duidelijke taal en ondersteun je het personeel. Deelnemers krijgen informatie over het opzetten van een duurzaam traject taalbeleid in de organisatie.

Verbinding

- **Ontmoetingsdagen GOESTING**

Tijdens GOESTING ontmoeten inburgeraars, vrijwilligers, lokale besturen en organisaties elkaar om samen activiteiten te doen in functie van het participatietraject. De kern van deze events? Samen spreken, samen doen, samen(be)leven. We brengen al onze doelgroepen live samen. Tijdens de events organiseren we workshops, talks en uitwisselingen over de thema's taal en participatie.

- **Omstaanderstraining**

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.

- **Polarisatie**

Deelnemers krijgen informatie over hoe polarisatie tot stand komt. We reiken methodes aan die een mogelijke escalatie kunnen counteren.

- **Online haatspraak**

Wie actief is op die sociale media, komt vroeg of laat haatdragende berichten tegen waarin discriminatie of racisme zit. Heeft het zin om te reageren? Kan je discriminatie tegengaan? Vanuit de e-learning 'Reconnect', die we ontwikkelden samen met het Hannah Arendt Instituut, geven we informatie en tips mee. Deelnemers leren o.a. wat online polarisatie is, hoe je verbindend kan communiceren, hoe een socialemidiabeleid een veilige omgeving creëert en hoe je het best reageert op hevige reacties.

- **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.

- **Omgaan met diversiteit**

Deelnemers ontdekken op een praktijkgerichte manier hoe ze kunnen omgaan met verschillende culturen binnen hun eigen doelstellingen en verwachtingen, hoe ze kunnen werken aan toegankelijkheid. De inhoud van de vorming wordt samengesteld op maat voor een welbepaalde doelgroep. Bijvoorbeeld: vrijwilligers die werken met vluchtelingen of nieuwkomers, buddy's, 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,...

- **Inclusieve communicatie en beeldvorming (teaser OpenBlik)**

Deelnemers krijgen informatie over de (online) toolbox Open Blik, een publicatie van het Agentschap. Voor de ontwikkeling ervan werkten we samen met het Hannah Arendt Instituut. Je vindt er tools en tips om concreet aan de slag te gaan met vragen als: Hoe inclusief communiceren, zonder stereotypen en vooroordelen? Hoe de juiste doelgroepen of al je inwoners bereiken met jouw communicatie? Hoe inwoners dichter bij elkaar brengen?

- **Cultuursensitief handelen**

Voor vrijwilligers, dienst- of hulpverleners vormt het contact met mensen met een migratieachtergrond vaak een uitdaging. Er is meer ruimte voor misverstanden en dat kan leiden tot een moeilijke samenwerking. Met een cultuursensitieve houding doe je je werk op een authentieke, menselijke manier en is er aandacht voor wederzijds respect. We bieden deelnemers geen magische formules, maar zoeken samen hoe je kan werken aan verbinding.

- **Mentaal welbevinden van nieuwkomers**

Je land ontvluchten voor oorlogsgeweld is een heftige ervaring die kan zorgen voor angst, stress, gevoelens van onrecht en machteloosheid. De verhalen van de mensen die je begeleidt kunnen ook een impact hebben op je eigen gemoed. Het is niet altijd eenvoudig om het gesprek hierover aan te gaan of om met emoties om te gaan. Wat zeg je wel, wat zeg je niet? Hoe geef je ruimte aan mensen om hun verhaal te doen en hoe bewaak je daarbij je eigen grenzen? Naar wie kan je doorverwijzen en bij wie kan je zelf terecht? Deelnemers krijgen tips om zorg te dragen voor zowel hun eigen mentale welzijn als die van wie ze begeleiden.

Participatie

- **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.

- **Participatie- en netwerktraject inburgering**

Deelnemers krijgen informatie over de opzet van en rollen binnen het participatie- en netwerktraject inburgering, de activiteiten die in het traject passen, het ontsluiten van het lokaal aanbod, de buddywerkingen, de verzekering van inburgeraars binnen het inburgeringstraject en de ondersteuning door het Agentschap.

- **10 tips om actief met diversiteit aan de slag te gaan in je vereniging**

Deelnemers leren hoe je de drempels voor nieuwkomers kan verlagen. We staan stil bij het omgaan met verschillen in de werking van een vereniging en hoe je omgaat met nieuwe vragen en diversiteitskwesties. Een bijzonder accent wordt gelegd op anderstaligheid in de vereniging.

- **Werk maken van een inclusief 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.

Lokaal integratiebeleid

- **Vormingstraject lokale integratiemedewerkers**

Integratie- en diversiteitsmedewerkers van lokale besturen krijgen tijdens dit traject de nodige denkkaders, werk- modellen en instrumenten om een integratiebeleid uit te tekenen voor hun gemeente. We werkten hiervoor samen met **VVSG**.

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour en Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

www.integratie-inburgering.be