



Vlaanderen
is divers

STRATEGISCH PLAN 2021-2025

JAARVERSLAG 2024

22 MAART 2025

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

INHOUD

DEEL 1	6
1	Woord vooraf 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 9
OD 1.3	We vergroten de digitale inclusie van inburgeraars en anderstaligen 11
OD 1.4	We differentiëren en digitaliseren het aanbod maatschappelijke oriëntatie 13
OD 1.5	We verwijzen alle inburgeraars zo snel mogelijk na de opstart van het traject door naar VDAB 13
OD 1.6	We testen de verworven kennis en vaardigheden van inburgeraars en honoreren hun inspanningen 14
OD 1.7	We geven uitvoering aan het betalend maken van inburgering 15
OD 1.8	We beheren en verbeteren het cliëntvolgsysteem 15
SD 2	Een gedeelde samenleving waaraan iedere burger kan bijdragen en waar er meer mét en minder naast elkaar geleefd wordt. 15
OD 2.1	We verzekeren de dienstverlening samenleven 15
OD 2.2	We flexibiliseren het aanbod lokaal beleid en zetten daarbij praktijkgericht in op elk aspect van integratie 16
OD 2.3	We begeleiden lokale besturen bij de uitbouw van het netwerk- en participatietraject 17
OD 2.4	We versterken de multiplicatie van robuuste lokale projecten met impact 17
OD 2.5	We spelen vlot in op maatschappelijke vraagstukken en tendensen 18
SD 3	Inzetten op Nederlands en bouwen aan een sterk taalbeleid 20
OD 3.1	We verzekeren de dienstverlening taal 20
OD 3.2	We differentiëren de toeleiding naar Nederlands leren en Nederlands oefenen 20
OD 3.3	We verscherpen de regierol vraag en aanbod NT2 21
OD 3.4	We promoten het opzetten van oefenkansen Nederlands en het gebruik van duidelijk Nederlands 21
OD 3.5	We stimuleren de ontwikkeling van een sterk en coherent taalbeleid 21
OD 3.6	We bieden een geïntegreerd aanbod taaloverbruggende en communicatieondersteunende instrumenten 22
SD 4	Correcte en met data onderbouwde beeldvorming van de diversiteit in de samenleving 24
OD 4.1	We ondersteunen communicatie-initiatieven van lokale besturen en organisaties en hun partners in correcte beeldvorming 24
OD 4.2	We brengen authentieke verhalen onder de aandacht 24
OD 4.3	We communiceren datagedreven en brengen duiding bij de cijfers 25
OD 4.4	We maken het Agentschap onderdeel van de beeldvorming 25
SD 5	Binnen-en buitenlandse goede praktijken samenbrengen en een expertisecentrum uitbouwen 26
OD 5.1	We ontsluiten internationale praktijken inzake integratie en inburgering en promoten onze expertise 26
OD 5.2	We maken de vertaalslag van wetenschap naar praktijk 26

	OD 5.3	We verzekeren onafhankelijke juridische dienstverlening over de rechtspositie van vreemdelingen	27
SD 6		Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context	27
	OD 6.1	We maken het Nederlandstalig inburgeringstraject in Brussel slagkrachtig	27
	OD 6.2	We werken met partners aan innovatieve projecten en trajecten rond samenleven in een grootstad	28
	OD 6.3	We brengen het leven in een grootstedelijke context correct in beeld	29
2.2		Beheersdoelstellingen	29
SD 7		Van het Agentschap Integratie en Inburgering naar een performant samenlevingsagentschap	29
	OD 7.1	We voeren een modern HR-beleid	30
	OD 7.2	We stemmen de organisatiestructuur af op de dienstverlening	31
	OD 7.3	We werken, managen en organiseren resultaatgericht	32
	OD 7.4	We monitoren onze werking	33
	OD 7.5	We voeren een klantgericht kwaliteitsbeleid	33
	OD 7.6	We evolueren naar een <i>digital first</i> -organisatie	33
	OD 7.7	We communiceren proactief en doelgericht	34
	OD 7.8	We werken samen om doelstellingen te bereiken	35
	OD 7.9	We verzekeren een verantwoord en optimaal financieel beheer	35
	OD 7.10	We voeren een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid	36
	OD 7.11	We voeren het preventie-, integriteits- en welzijnsbeleid uit volgens het wettelijk kader en eigen normen	36
	OD 7.12	We voeren het informatieveiligheids- en privacybeleid uit volgens het wettelijk kader en eigen normen	37
		DEEL 2 Cijferrapport 2024	38
1		Inburgering	39
1.1		Instroom	39
		Instroom inburgeraars	39
		Instroom minderjarige nieuwkomers	40
1.2		Aanmeldingen	41
1.3		Attest van vrijstelling	43
1.4		Inburgeringscontracten	43
		Inburgeringscontracten naar doelgroep	44
1.5		Maatschappelijke oriëntatie	45
		Vrijstellingstest MO	46
		Test MO	46
		Cursussen maatschappelijke oriëntatie	47
		Cursisten maatschappelijke oriëntatie	47
		Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO	50
1.6		Trajectbegeleiding	50
		Diploma-erkenning	50
		Attesten van opschorting	51
1.7		Inburgeringsattesten	51
1.8		Bewijs van regelmatige deelname	52

1.9	Handhaving	52
2	Nederlands als tweede taal	53
2.1	Doorverwijzingen NT2	53
2.2	Adviezen NT2	53
2.3	Inschrijvingen in opleidingen NT2	55
2.4	Testen NT2	55
	Certificerende taaltesten	55
3	Sociaal tolken en vertalen	56
3.1	Tolk- en vertaalaanvragen	56
3.2	Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen	58
	Startsessies sociaal tolken	59
	Instaptoets sociaal tolken	59
	Basisopleiding sociaal tolken	60
	Certificeringsproeven sociaal tolken	60
	Register sociaal tolken	60
4	Samenleven	61
4.1	Dienstverlening Plan Samenleven	62
	10 acties	62
	1-op-1 begeleiding	62
	Leeraanbod	64
	Tevredenheid	65
4.2	Dienstverlening alle lokale besturen, organisaties en vrijwilligers	65
	Informatie- en adviesverlening	65
	Leeraanbod	65
	Leertrajecten	66
	Innovatieve projecten en proeftuinen	67
4.3	Lerende netwerken	68
5	Juridische dienstverlening	69
5.1	Publicaties	69
5.2	Juridesk	70
	Juridesk-vragen naar regio	70
	Juridesk-vragen naar categorie vraagsteller	70
	Juridesk-vragen per sector	71
5.3	Vormingen	72
5.4	Begeleidingen	73
6	Oekraïne-aanbod	74
6.1	Aantal tijdelijk beschermden	74
6.2	Voortraject tijdelijk beschermden	74
6.3	Sociaal tolken en vertalen	75

	Aanvragen	75
	Opleiding	75
6.4	Juridische dienstverlening	76
	Bijlage 1: Overzicht Leeractiviteiten lokale besturen, organisaties en vrijwilligers	77
	Lokaal integratiebeleid	78



DEEL 1

1 Woord vooraf

Beste lezer,

Het Agentschap groeide de voorbije beleidsperiode uit tot een betrouwbare dienstverlener en partner. Bovendien evolueerden we tot een transparante en wendbare organisatie. In uitdagende tijden stonden we paraat om het hoofd te bieden aan verschillende crisissituaties, zoals de coronapandemie, de oorlog in Oekraïne en de machtswissel in Afghanistan.

Stap voor stap implementeerden we het gewijzigde inburgeringstraject en het Plan Samenleven. Via proeftuinen werkten we aan toekomstgerichte vernieuwingen. We zetten grote stappen vooruit op het vlak van digitalisering, met bijzondere aandacht voor inclusie en toegankelijkheid. Tegelijkertijd behielden we de focus op onze kerntaken en verzekerden we onze basisdienstverlening.

Deze vooruitgang is enkel mogelijk dankzij onze gedreven medewerkers. Hun inzet en flexibiliteit maken het verschil, en daar ben ik trots op. Ook onze partners verdienen een grote dankjewel. Door slimme samenwerkingen boeken we resultaten en vergroten we onze impact. Daarom blijven we investeren in sterke relaties, zowel bestaande als nieuwe. Samen zorgen we ervoor dat inburgeraars, anderstaligen, lokale besturen, organisaties en vele anderen kunnen rekenen op de diensten van ons agentschap. De getuigenissen en cijfers die we via diverse kanalen delen, brengen hun ervaringen meer dan ooit tot leven.

Ook 2025 brengt veel verandering. We zetten een fijne samenwerking op met onze nieuwe voogdijminister Hilde Crevits en haar kabinet. En we verwelkomen onze nieuwe algemeen directeur Isabelle Heyndrickx. Onze toekomstambities worden verankerd in het strategisch plan 2026-2030.

Ondertussen rapporteren we in dit jaarverslag over de status van onze beleids- en beheersdoelstellingen 2021-2025. We kijken terug op het ondernemingsplan 2024, met een uitgebreide uitvoeringsrapportering en onze kerncijfers voor dat jaar.

Veel leesplezier!

Sara Leunis

Waarnemend algemeen directeur

2 Beleids- en beheersdoelstellingen

Het Agentschap werkte in de beleidsperiode 2019-2024 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 waren de speerpunten op het vlak van beleid. Wat beheer betreft, was 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 ondernamen om de beleidsdoelstellingen te realiseren. We beschrijven de voortgang van de projecten en acties, met telkens de status van de mijlpalen voor 2024.

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



Een nieuwkomer ondervindt van in het begin de meerwaarde van het flexibel inburgeringstraject dat op zijn maat ontwikkeld wordt. Het traject start zo snel mogelijk, wordt betalend en zorgt ervoor dat de inburgeraar slaagt in de burgerschapstest. De begeleiding en de test vertrekken vanuit vier uitgewerkte focussen:

- 1 Kennis van het Nederlands
- 2 Inzicht in de Vlaamse samenleving
- 3 Economische zelfredzaamheid
- 4 Participatie en netwerk

Differentiatie en digitalisering zijn cruciaal om de overstap te maken van een aanbodgericht naar een vraag-gestuurd inburgeringstraject.

OD 1.1 We verzekeren de dienstverlening inburgering

Het Agentschap organiseert een inburgeringstraject voor inburgeraars en een toeleidingstraject voor minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters. We werven potentiële inburgeraars via algemene en regionale wervingsacties. Vanuit onze regie over het inburgeringstraject maken we afspraken met belendende partners. Deze leggen we vast in samenwerkingsovereenkomsten met een jaarlijkse operationele vertaling.

Na de graduele invoering van het hertekende inburgeringstraject verbeteren we onze basisdienstverlening op basis van een periodieke monitoring en evaluatie van de ingevoerde wijzigingen. Een cijferrapport over onze dienstverlening inburgering 2024 is opgenomen in deel 2.

Project Release decreet

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	De wijzigingen van het nieuwe inburgeringstraject zijn periodiek gemonitord en geanalyseerd, in samenwerking met ABB en de stedelijke agentschappen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De wijzigingen in het inburgeringscontract, de gestandaardiseerde test MO, de retributie certificerende taaltest Nederlands en inschrijving bij de VDAB, zijn bestendigd in de reguliere werking en bijgestuurd waar nodig.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Telkens één jaar na de invoering van het netwerk- en participatietraject, de proces-evaluatie MO, de opvolging taalniveau B1 mondeling en de retributie, is er een evaluatierapport met verbetervoorstellen. Dit in samenwerking met de stedelijke agentschappen.
Status	Gewijzigd. Het volledige rapport met verbetervoorstellen wordt opgeleverd in het eerste kwartaal van 2025.

OD 1.2 We maken het inburgeringstraject geïntegreerd en vraaggestuurd

Met het nieuwe decreet zette de voorbije Vlaamse Regering sterker in 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 het persoonlijk inburgeringsplan (PIP). De officiële inburgeringsdocumenten passen we conform de gewijzigde regelgeving aan.

Project Differentiëren inburgeringstraject en begeleiding

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Het oriëntatiekader klantprofielen, waarmee trajectbegeleiders een onthaal- en begeleidingstraject op maat kunnen maken en dat vertrekt vanuit klantprofielen, is ingevoerd (timing onder voorbehoud van doorontwikkeling Allis Inburgering en NT2).
Status	Gewijzigd. De invoering van het oriëntatiekader klantprofielen is afhankelijk van de doorontwikkeling van het nieuwe cliëntvolgsysteem, Allis Inburgering en NT2, in 2025.
Mijlpaal 2	Een begeleidingskader per klantprofiel dat vorm geeft aan de uren van begeleiding, de contactvormen en het methodisch handelen van de trajectbegeleider, is uitgewerkt in samenwerking met de stedelijke agentschappen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Bestaande en nieuwe producten en diensten zijn gekoppeld aan klantprofielen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Het persoonlijke inburgeringsplan wordt opgenomen in het klantenportaal (timing onder voorbehoud van oplevering klantenportaal).
Status	Gewijzigd. De timing van oplevering van het klantenportaal is verschoven.

Project Turboplan

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Afspraken over de (gezamenlijke) inzet op de geselecteerde actiepunten uit het ‘Turboplan: beter inburgeren en sneller aan het werk’ zijn gemaakt met ABB, de stedelijke agentschappen, partnerorganisaties en de betrokken beleidsdomeinen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is bepaald welke proefprojecten in 2024 worden opgezet.
Status	Gerealiseerd

Project Inburgering voor jongeren

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er is een evaluatierapport met verbetervoorstellen in functie van de activering van het inburgeringsaanbod voor jongeren, inclusief de samenwerking met partners.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het inburgeringsaanbod voor jongeren is bijgestuurd en uitgetest in één proeftuin.
Status	Gewijzigd. Op basis van de proeftuinen en het evaluatierapport is een voorstel van bijsturing opgeleverd. Gezien de personeels- en financiële impact hiervan, is beslist om in 2025 de reeds geplande jongerentrajecten te continueren en parallel het voorstel van bijsturing verder te onderzoeken.

Project Inburgering voor kortgeschoolde niet-EU-vrouwen

Project status	Stopgezet
Mijlpaal 1	Er is een evaluatierapport met verbetervoorstellen van het inburgeringsaanbod voor kortgeschoolde niet-EU vrouwen, inclusief de samenwerking met partners.
Status	Gewijzigd. Voorrang is gegeven aan de uitvoering van het Turboplan, waarin we inzetten op de actie ‘Verplicht leertraject voor kortgeschoolden’.
Mijlpaal 2	Het inburgeringsaanbod voor kortgeschoolde niet-EU vrouwen is bijgestuurd en uitgetest in één proeftuin.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

Project Vervolgtrajecten na inburgering

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De proeftrajecten zijn permanent gemonitord en geëvalueerd in functie van het finaal concept (2025) van het vervolgtraject na inburgering.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Een eerste ontwerp van implementatieplan voor de vervolgtrajecten is uitgewerkt in functie van de verankering ervan in Vlaanderen en Brussel.
Status	Gerealiseerd

OD 1.3 We vergroten de digitale inclusie van inburgeraars en anderstaligen

Met steun van de Vlaamse regering voerden we het **Projectplan Digitale inclusie bij inburgering** uit, samen met Atlas, Amal en het Huis van het Nederlands Brussel. Dat ambitieuze project vertrekt vanuit de vaststelling dat een uitgebreide en duurzame aanpak rond digitale inclusie van het inburgeringstraject zich opdringt.

Programma Digitale inclusie: deelprojecten Versterken digitale kennis en vaardigheden inburgeraars

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	De screeningstool, een meetinstrument dat digitale basisvaardigheden objectief kan bepalen, is geïmplementeerd. Digitale oefenkansen tijdens een contactmoment tussen trajectbegeleider en inburgeraar zijn als mogelijkheid opgenomen in het inburgeringstraject.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Onvoldoende digitaal vaardige inburgeraars zijn gericht doorverwezen naar interne of externe aanvullende digitale ondersteuning.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Op basis van de resultaten van de screening worden inburgeraars naar de fysieke cursus MO, een voortraject MO of de digitale cursus MO toegeleid. Een proeftuin 'voortrajecten MO' is opgestart.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	In de fysieke cursussen maken inburgeraars aan de hand van een Chromebook kennis met een digitale omgeving, waarbij de focus ligt op het verwerven van de nodige vaardigheden om de test MO af te leggen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Twee proeftuinen 'Digilabo' zijn opgezet (Brussel en Denderstreek) waarin inburgeraars in hun eigen taal of contacttaal geholpen worden om digitale vaardigheden aan te leren.
Status	Gerealiseerd. Er zijn 3 proeftuinen 'Digilabo' opgezet (Brussel, Aalst en Sint-Niklaas).
Mijlpaal 6	Er is een eerste analyse en evaluatie van de proeftuinen als eigen ondersteuningspunten om aan de slag te gaan met digitale hulpvragen van inburgeraars, individueel of in groep.
Status	Gerealiseerd

Programma Digitale inclusie: Deelprojecten Betaalbare & kwaliteitsvolle toegang tot hardware, software en internet

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er zijn afspraken met de zusteragentschappen over het informeren en doorverwijzen van inburgeraars naar het aanbod internet en hardware.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn conclusies en aanbevelingen vanuit de E3-werkgroep digitale inclusie rond de samenwerkingsmogelijkheden met telecomproviders.
Status	Gerealiseerd

Programma Deelprojecten Ontwikkelen en optimaliseren van digitale producten

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	De opleidingstrajecten e-inclusief handelen en <i>human centered design</i> zijn uitgewerkt en opgestart.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De voorstudie van de Duidelijker-app, een applicatie die geschreven communicatie omzet in duidelijke en toegankelijke taal, is afgerond.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een basisversie van de Duidelijker-app is opgeleverd en getest door gebruikers.
Status	Gewijzigd. Op basis van de voorstudie is beslist niet verder te gaan met de ontwikkeling van de Duidelijker-app. De voorziene middelen zijn met goedkeuring van ABB herbestemd.

Programma Digitale inclusie: Deelprojecten Delen van opgebouwde kennis rond digitale toegankelijkheid bij nieuwkomers en anderstaligen

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	De lokale netwerken digitale inclusie zijn in elke regio en overkoepelend in kaart gebracht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het Agentschap is vertegenwoordigd in de lokale netwerken digitale inclusie.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het aanbod digitale inclusie, de toegankelijkheid ervan en de mogelijke ondersteuningsnood in het toegankelijker maken van het aanbod, is in elke regio in kaart gebracht en gedeeld met de zusteragentschappen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er is een plan van aanpak voor de ontwikkeling van een ondersteuningsaanbod voor lokale besturen en organisaties die hun aanbod digitale inclusie toegankelijker willen maken voor inburgeraars en anderstaligen. Mogelijke samenwerkingsverbanden zijn onderzocht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Er is een plan van aanpak voor de doorverwijzing van inburgeraars en anderstaligen naar een extern aanbod digitale inclusie.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	Onze doelgroep is vertegenwoordigd in de jaarlijkse Digimeter (onderzoek door Imec en VUB) die het gebruik van media en mediawijsheid onderzoekt.
Status	Gerealiseerd

Programma Digitale inclusie: Deelprojecten Digitaal sterke medewerkers voor sterk e-inclusiebeleid

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er is onderzocht hoe digitale vaardigheden van medewerkers kunnen worden gescreend om toe te passen in een aantal HR-processen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is bepaald welke minimale digitale vaardigheden en competenties de organisatie verwacht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De opleidingstrajecten e-inclusief handelen en <i>human centered design</i> zijn uitgewerkt en opgestart.
Status	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.

Project Nieuwe werkvormen MO

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De cursusvorm zelfstudie MO is beschikbaar in de MO-talen van het online aanbod MO.
Status	Gewijzigd. De cursusvorm zelfstudie MO is beschikbaar in 14 MO-talen. De talenkeuze is gemaakt op basis van een efficiëntieoefening. Aangezien de cursusvorm zelfstudie bepaalde instapvoorwaarden heeft, is er niet voldoende potentieel om voor alle beschikbare talen ook een aanbod te organiseren.
Mijlpaal 2	De cursusvorm fysiek MO wordt geëvalueerd volgens de noden van cursisten en de onderwijsdoelen MO. Een voorstel van optimalisatie is opgesteld.
Status	Gewijzigd. De evaluatie is afgerond. Een voorstel van optimalisatie is voorzien in het eerste kwartaal van 2025.
Mijlpaal 3	Het aanbod voor inburgeraars die niet geslaagd zijn voor de test MO, is geïmplementeerd en geëvalueerd.
Status	Gewijzigd. Het aanbod is opgeleverd. De implementatie ervan is gekoppeld aan de doorontwikkeling van het nieuwe cliëntvolgsysteem Allis Inburgering en NT2 in 2025.

Project Inburgeren in het buitenland

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Er zijn 2 proeftuinen inburgering in het buitenland met een volwaardige online cursus MO.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn duidelijke samenwerkingsafspraken gemaakt met de betrokken lokale besturen en het IOM.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een plan van aanpak voor een goede aansluiting met het reguliere inburgeringstraject, eenmaal in Vlaanderen.
Status	Gewijzigd. Een evaluatierapport werd opgesteld. Dat bevat aanbevelingen en omschrijft de risico's inzake de verdere uitrol van inburgering in het land van herkomst en inzake de aansluiting op het reguliere inburgeringstraject. Uitklaring van bepaalde voorwaarden is vereist voor de opmaak van een concreet concept.
Mijlpaal 4	Er is een evaluatierapport, inclusief beleidsaanbevelingen.
Status	Gerealiseerd

OD 1.5 We verwijzen alle inburgeraars zo snel mogelijk na de opstart van het traject door naar VDAB

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. Op die manier kan VDAB alle inburgeraars begeleiden naar werk of een bijkomende opleiding. Hierbij wordt rekening gehouden met studies of opleidingen die de inburgeraar al volgt. We zorgen voor een vlotte doorstroom van alle inburgeraars naar VDAB.

Acties Economische zelfredzaamheid

Acties status	Lopend
Mijlpaal 1	De trajecten naar werk van gemeenschappelijke klanten OCMW, VDAB en het Agentschap zijn afgestemd en de verwachtingen zijn in kaart gebracht.
Status	Gewijzigd. Binnen het project Turboplan experimenteren we met nieuwe werkwijzen en klantflows of trajecten naar werk. De afstemming met partners VDAB en OCMW en de wederzijdse verwachtingen sturen we gaandeweg de uitvoering van het project bij.
Mijlpaal 2	De resultaten van de proeftuinen geïntegreerde intake tussen VDAB en het Agentschap krijgen uitvoering binnen het werken met klantprofielen.
Status	Gewijzigd. De invoering van het oriëntatiekader klantprofielen, met andere woorden het werken met klantprofielen in de praktijk, is afhankelijk van de doorontwikkeling van het nieuwe cliëntvolgsysteem, Allis Inburgering en NT2, in 2025.
Mijlpaal 3	Er is ingezet op een optimalisatie van elektronische gegevensuitwisseling met VDAB.
Status	Gerealiseerd.
Mijlpaal 4	Er zijn proeftuinen met OCMW's m.b.t. de doorverwijzing, intake, begeleiding en opvolging van gemeenschappelijke klanten. Over het aantal proeftuinen en de concrete uitvoering ervan zijn bilaterale afspraken gemaakt met OCMW's.
Status mijlpaal 4	Gewijzigd. Het opzetten van proeftuinen met OCMW's is verschoven naar 2025. In overleg met de VVSG zijn hiertoe de wederzijdse verwachtingen in kaart gebracht. In de lopende proeftuinen van het project Turboplan worden leefloongerechtigden (op vraag) door het Agentschap begeleid in hun traject naar werk, in nauwe afstemming met de betrokken OCMW's.

OD 1.6 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 twee maanden na de ondertekening van het inburgeringscontract moet de inburgeraar ingeschreven zijn bij VDAB. De inburgeraar moet minimaal veertig 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 tien testcentra, of bij de drie 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 1.7 We geven uitvoering aan het betalend maken van inburgering

Inburgeraars betalen sinds 1 september 2023 een financiële vergoeding voor de cursus maatschappelijke oriëntatie en NT2 en de testen. De voorbereiding van de graduele uitvoering van het betalend maken van inburgering werd in 2023 afgerond.

OD 1.8 We beheren en verbeteren het cliëntvolgsysteem

De Kruispuntbank Inburgering (KBI) is een belangrijk instrument voor de uitvoering van het inburgeringsbeleid en oriëntering naar lessen NT2. De huidige KBI is sinds 2012 in gebruik. Om te kunnen inspelen op nieuwe technologische en beleidsmatige ontwikkelingen, werken we aan een nieuw cliëntvolgsysteem, Allis Inburgering en NT2.

Project *Decommissioning* KBI

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Alle gegevens uit KBI zijn op een veilige manier bewaard zodat deze beschikbaar blijven tijdens de doorontwikkeling van het nieuwe cliëntvolgsysteem (Allis).
Status	Gewijzigd. De ingebruikname van het nieuwe cliëntvolgsysteem Allis Inburgering en NT2 is verschoven naar 2025. Ter voorbereiding van de <i>decommissioning</i> van het huidige cliëntvolgsysteem KBI is (1) het inhoudelijke bewaar- en archiveringsbeleid Inburgering en NT2 conform de GDPR-regelgeving uitgewerkt en (2) een afsprakenkader met Atlas, Amal en het Huis van het Nederlands Brussel rond praktisch archiveringsbeleid opgemaakt.
Mijlpaal 2	Oude dossiers werden gearchiveerd volgens archiveringsbeleid.
Status	Gewijzigd. Zie supra.
Mijlpaal 3	De KBI als database is ontmanteld om zo de bescherming van de gegevens te garanderen.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

SD 2 Een gedeelde samenleving waaraan iedere burger kan bijdragen en waar er meer mét en minder naast elkaar geleefd wordt.



Het Agentschap werkt aan een gedeelde samenleving met oog voor meerlagige identiteit, vrijheid, gedeelde waarden en gelijke kansen. Zo nemen we onze verantwoordelijkheid op in het creëren van een samenleving waarin iedere burger gelijke toegang heeft, kan bijdragen en zich verbonden voelt. We doen dit samen met lokale besturen, organisaties (inclusief werkgevers) en burgers.

We ondersteunen lokale besturen in hun inclusieve samenlevingsbeleid. Ze worden met elkaar in contact gebracht en leren van elkaars succesverhalen. In crisissituaties biedt het Agentschap ter plaatse onmiddellijk ondersteuning. Het Agentschap heeft zo impact op het samen leven.

OD 2.1 We verzekeren de dienstverlening samenleven

Parallel met de invoering van het Plan Samenleven evalueerden we voorgaande jaren ons huidige aanbod. We bieden gradueel (ver)nieuw(d)e (digitale) producten en diensten aan. Een cijferrapport over onze dienstverlening samenleven is opgenomen in deel 2.

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 gelijkekansenbeleid. Het Agentschap werkt daarbij ondersteunend en op maat van de lokale besturen. We werken aan de hefboomen die hiervoor nodig zijn: een beheersbaar aantal producten en diensten en een netwerk van lokale integratiemedewerkers. We gaan in overleg en werken samen met de besturen, VVSG en ABB.

Project Contactstrategie en klantbeleving lokale besturen

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Op basis van de behoefteanalyse is de contactstrategie lokale besturen bijgestuurd en vertaald in een plan van aanpak.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De tevredenheid in de klantbevraging bij lokale besturen is gewijzigd van een negatieve naar een positieve <i>net promotor score</i> .
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De producten en diensten van het Agentschap zijn aangepast op de noden van verschillende typen van lokale besturen.
Status	Gewijzigd. De focus lag op het ontwikkelen van een portfolio voor het klantprofiel 'schepenen', dat omwille van de geplande kennismakingsgesprekken met de nieuwe lokale bestuursploeg aan het begin van de legislatuur. De ontwikkeling van een producten- en dienstenportfolio voor de andere klantprofielen is verschoven naar 2025.
Mijlpaal 4	Er is een agentschapsbrede en gedragen aanpak in het kader van de lokale verkiezingen.
Status	Gerealiseerd

Actie *Blended* aanbod lokale besturen en organisaties

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Google for Education (leerplatform Online leren in MO) is getest voor het aanbod samenleven en taal. De noden en functionaliteiten zijn in kaart gebracht.
Status	Gewijzigd. Google for Education werd gedeeltelijk uitgetest voor het aanbod samenleven en taal. De verdere analyse van noden en functionaliteiten is stopgezet. Prioriteit is gegeven aan de ontwikkeling van klantprofielen en een gedifferentieerde dienstverlening voor lokale besturen.
Mijlpaal 2	Een <i>blended</i> aanbod voor startende integratieambtenaren is geïmplementeerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Een <i>blended</i> aanbod rond taalbeleid is geïmplementeerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Medewerkers zijn ondersteund in het ontwikkelen en beheren van het <i>blended</i> aanbod samenleven en taal.
Status	Gerealiseerd

OD 2.3 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.

De lokale besturen zijn de regisseur van deze vierde pijler in het inburgeringstraject. Via verschillende kanalen informeren we hen, alsook organisaties, inburgeraars en vrijwilligers, over onze verwachtingen en trajectbegeleiding hierbij.

Project Netwerk- en participatietraject

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Het platform ikdoemee.be voor wie nieuw is en Nederlands oefent, een netwerk wil uitbouwen en participeren in Vlaanderen en Brussel, is op basis van gebruikersnoden geoptimaliseerd. De integratie van mijnbuddy.be is onderzocht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het gebruik van ikdoemee.be door inburgeraars en organisatoren is gestegen ten opzichte van de lanceringsmaanden in het laatste kwartaal van 2023.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het aanbod participatietrajecten, beschikbaar via ikdoemee.be, is verruimd. Hiertoe zijn: • lokale besturen, organisaties en werkgevers gesensibiliseerd om mee in te stappen en ondersteund in het opzetten van een kwalitatief aanbod • nieuwe samenwerkingsverbanden aangegaan
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Er zijn twee GOESTING-events opgezet in Vlaanderen. Het gaat om publieksmomenten waar lokale besturen, organisaties, vrijwilligers en inburgeraars elkaar ontmoeten en waar de thema's participatie en taal centraal staan.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Om tegemoet te komen aan de noden van vrijwilligers die anderstalige nieuwkomers ondersteunen tijdens hun netwerk- en participatietraject, is het (leer)aanbod verruimd.
Status	Gerealiseerd

OD 2.4 We versterken de multiplicatie van robuuste lokale projecten met impact

Op 8 oktober 2021 keurde de voorbije Vlaamse Regering een actualisering goed van het Horizontaal Integratie en Gelijkekansen Beleidsplan 2020-2024 ('Plan Samenleven'). Een bundeling van middelen en krachten door gezamenlijk in te zetten op 7 doelstellingen met 24 acties. Het focust op de 28 lokale besturen met minstens 7.500 inwoners van niet-EU herkomst (EU15). Hiervan liggen er 26 in het werkingsgebied van het Agentschap. Andere lokale besturen kunnen samenwerken of zich aansluiten zodat ze het aantal van 7.500 bereiken.

Het Plan 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. Het Agentschap werkt daarbij ondersteunend en op maat van de lokale besturen. Ons ondersteuningsaanbod en de monitoring ervan bouwen we uit in afstemming met ABB en VVSG.

Project Ondersteuning Plan Samenleven

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Onze unieke verkoop propositie is verfijnd en vertaald in een concreet en duidelijk ondersteuningsaanbod.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn afspraken met de lokale besturen en intergemeentelijke samenwerkingen die inzetten op acties van Plan Samenleven.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een periodieke monitoring van de vooropgestelde indicatoren betreffende kwaliteitsvol en klantgericht werken.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De medewerkers van het Agentschap zijn verder versterkt in functie van een kwalitatieve ondersteuning van lokale besturen.
Status	Gerealiseerd

OD 2.5 We spelen vlot in op maatschappelijke vraagstukken en tendensen

Samen met lokale besturen en organisaties gaan we na waar kansen liggen om te werken aan uitdagingen op vlak van bijvoorbeeld samenleven in de wijk, het verhogen van participatiekansen en communicatie in crisissituaties. Naar aanleiding van de Oekraïne-crisis realiseerden we op zeer korte termijn een informatie- en ondersteuningsaanbod voor tijdelijk beschermde uit Oekraïne, professionals en vrijwilligers.

Programma Oekraïne: Acties Traject op maat voor tijdelijk beschermde uit Oekraïne

Acties status	Afgerond
Mijlpaal 1	De voortrajecten voor tijdelijk beschermde uit Oekraïne zijn voor 1 juli 2024 afgerond.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Ervaringen en goede praktijken zijn opgenomen in het draaiboek dat het Agentschap voorbereidt in geval van toekomstige verhoogde instromen naar aanleiding van crisissen.
Status	Gewijzigd. Een managementevaluatie van de aanpak en de werking van de crisis-cel Oekraïne is opgeleverd.

Programma Oekraïne: Acties Ondersteuning lokale besturen in Oekraïne-crisis

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Lokale besturen zijn met regelmaat bevraagd naar noden, verder ondersteund met informatie, advies en uitwisseling van goede praktijken en met hulp op het terrein bij dienstverleningsvragen naar aanleiding van de opvang van tijdelijk beschermde uit Oekraïne.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Lokale besturen gebruiken de geschikte kanalen om beroep te doen op de gewijzigde dienstverlening van het Agentschap voor de inburgering van de tijdelijk beschermde. De trajectbegeleiding van het Agentschap en de maatschappelijke dienstverlening van het OCMW zijn in voorkomend geval op elkaar afgestemd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Mogelijke noden en tekorten van lokale besturen bij dienstverlening in de opvang van tijdelijk beschermde, die niet of onvoldoende opgelost geraken binnen het huidig aanbod of regelgevend kader van verschillende sectoren, zijn gesignaleerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Acties ter ondersteuning van lokale besturen in de Oekraïne-crisis zijn onderdeel van

Status	de reguliere werking.
Mijlpaal 5	Gerealiseerd
Status	Er is een managementevaluatie van de aanpak en werking van de crisis-cel Oekraïne Gewijzigd. Een managementevaluatie van de aanpak en de werking van de crisis-cel Oekraïne is opgeleverd.

Programma Oekraïne: Kandidaat-sociaal tolken en crisistolken Oekraïens

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er wordt blijvend ingezet op het rekruteren, opleiden en certificeren van tolken Oekraïens om vraag en aanbod maximaal op elkaar af te stemmen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er wordt blijvend ingezet op het voorzien van voldoende matchingcapaciteit om de verhoogde vraag naar Oekraïens en Russisch te beantwoorden.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Ervaringen en goede praktijken zijn opgenomen in het draaiboek dat het Agentschap voorbereidt in geval van toekomstige verhoogde instromen n.a.v. crisissen.
Status	Gewijzigd. Een managementevaluatie van de aanpak en de werking van de crisis-cel Oekraïne is opgeleverd.

Programma Oekraïne: Acties Juridische informatie Oekraïne

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Het juridisch ondersteuningsaanbod over verblijfsmogelijkheden en rechtspositie van personen in België uit het Oekraïne-conflict is continu geactualiseerd en gaat proactief in op bestaande en nieuwe vragen en knelpunten.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het juridisch ondersteuningsaanbod Oekraïne is opgenomen in de reguliere werking.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Ervaringen en goede praktijken zijn opgenomen in het draaiboek dat het Agentschap voorbereidt in geval van toekomstige verhoogde instromen naar aanleiding van crisissen.
Status	Gewijzigd. Een managementevaluatie van de aanpak en de werking van de crisis-cel Oekraïne is opgeleverd.

Project Welkom-app

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een business case Welkom-app, een applicatie die nieuwkomers op een toegankelijke en aantrekkelijke manier wegwijs maakt en ondersteunt in hun integratieproces.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De gunning voor de Welkom-app is afgerond en de ontwikkeling is opgestart.
Status	Gewijzigd. Het gunningsproces is afgerond. Dat vroeg meer tijd dan voorzien waardoor de opstart van de ontwikkeling is verschoven naar 2025.
Mijlpaal 3	Er is een communicatieplan voor externe communicatie naar lokale besturen, nieuwkomers, partners.
Status	Gewijzigd. Ten gevolge van de latere opstart van de ontwikkeling van de Welkom-app verschuift ook de opmaak van het communicatieplan naar 2025.



Het Nederlands vormt de toegangspoort naar werk, opleiding en sociale contacten. Nederlands leren, gebruiken en oefenen wordt blijvend gestimuleerd bij elke anderstalige burger. Het aanbod Nederlands als tweede taal wordt flexibel ingezet zodat anderstaligen maximaal Nederlands kunnen leren en oefenen.

Een mogelijke taalkloof wordt gedicht via taaloverbruggende en communicatie-ondersteunende instrumenten, zoals duidelijk Nederlands, sociaal tolken en vertalen en taalhulpen, gekaderd in een ondersteunend taalbeleid.

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 Beheer certificerende taaltesten

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De financiële en personele impact van de overdracht van het beheer van de certificerende taaltesten van het ABB naar het Agentschap is in kaart gebracht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Afspraken over de overdracht van het beheer van de certificerende taaltesten zijn gemaakt met ABB.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De certificerende taaltesten zijn vanaf september 2024 in het beheer van het Agentschap.
Status	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.

Project Optimaliseren leervraagdetectie

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	De geïntegreerde intake is geëvalueerd vanuit een focus op NT2-adviesbepaling en -doorverwijzing.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Gerichte verbeteracties in functie van het garanderen van een kwalitatieve leervraagdetectie zijn geformuleerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De impact van oefenkansen Nederlands is onderzocht, in samenwerking met een externe onderwijsinstelling.
Status	Gewijzigd. Dit onderzoek was afhankelijk van externe projectfinanciering.

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	Afgerond
Mijlpaal 1	De kwaliteitsbevraging over de tevredenheid van klanten over hun taalverwervingstraject werd uitgevoerd en de eerste resultaten zijn geanalyseerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Monitoring op basis van objectieve en meetbare criteria van een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 is opgezet.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De structuur van de (lokale) NT2- en taalgerelateerde overleggen is geanalyseerd en geoptimaliseerd zodat deze beter aansluit bij de noden van het werkveld.
Status	Gerealiseerd

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

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

Project Taalpromotie

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er is een leidraad genuanceerde beeldvorming over taal (taalverwerving, taallerenden) voor toepassing in de AgII-communicatie(materialen).
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De leidraad is via een proeftuin in regio Vlaams-Brabant (Vlaamse Rand) uitgetest en geëvalueerd.
Status	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	Afgerond
Mijlpaal 1	Er is een samenwerking binnen minstens 1 partnerschap in het kader van de oproep 'Inclusieve werkvloeren' van WSE, dat zich richt op het ondersteunen van ondernemingen en hun werkvloeren op vlak van instroom- en retentievraagstukken van meer kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt.
Status	Gerealiseerd

OD 3.6 We bieden een geïntegreerd aanbod taaloverbruggende en communicatieondersteunende instrumenten

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

Project Differentiëren en digitaliseren opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De opleiding met een kortere doorlooptijd is geëvalueerd, bijgestuurd en wordt aangeboden.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Een leeraanbod sociaal tolken 's avonds en/of in het weekend en een specifiek opleidingstraject voor 'sneller lerende kandidaten' is voorbereid.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Beëdigde tolken uit andere registers dan het register sociaal tolken (Nationaal Register (België) en Rijksregister (Nederland) voor beëdigde tolken, zijn geworven, opgeleid en gecertificeerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De afstemming met de (korte) tolkopleiding van Sociaal Vertaalbureau Brussel Onthaal om meer tolken voor knelpunttalen aan te trekken voor het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken, is gerealiseerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Het digitale opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken is verder uitgewerkt en verfijnd (zie project digitaal leerplatform).
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	De acties van het project Europees webportaal sociaal tolken (AMIF-project EU-WEB-PSI) zijn gerealiseerd. Daarbij worden een Europese kwaliteitsstandaard en e-learningpakketten ontwikkeld. Sociaal tolken voor schaars beschikbare talen worden opgeleid en over de landsgrenzen heen als videotolk ingezet.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 7	Het nascholingsaanbod en beleid daarrond voor reeds gecertificeerde tolken wordt verder vormgegeven.
Status	Gerealiseerd

Project Optimaliseren en vergroten aanbod sociaal tolken

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De opmaak van een business case met technische en financiële uitwerking van de doorverwijzing van aanvragen voor het (aanvullend) aanbod van Brussel Onthaal (waarbij de matchingsystemen achter de schermen technisch aan elkaar gelinkt zijn en met elkaar communiceren) is opgestart. Minimaal is er een systeem van doorverwijzing naar Brussel Onthaal zonder communicerende systemen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn afspraken met Brussel Onthaal over gelijkvormige registratie van aanvragen en prestaties, kwaliteitsopvolging en klachtenbeheer en over heldere en gedeelde terminologie.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Startende sociaal tolken worden standaard beter geïnformeerd over het statuut van zelfstandige of vrijwilliger en worden begeleid.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	De samenwerking met externe (commerciële) partners is geëvalueerd en er is beslist of de samenwerking wordt verdergezet.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Er is een aanpak rond en ondersteuningsaanbod over vertaaltechnologie, gericht op lokale besturen en sociale voorzieningen.
Status	Gerealiseerd



Het Agentschap neemt zelf initiatieven en steunt projecten die de beeldvorming over anderstaligen, nieuwkomers en diversiteit in de samenleving bevordert. Het uitgangspunt is correcte en met data onderbouwde beeldvorming. Er wordt zo aan draagvlak gewerkt binnen de samenleving.

Het Agentschap neemt eigen initiatieven en steunt projecten die:

- **Informereren.** Een correct beeld hebben van een diverse samenleving, anderstaligen en nieuwkomers is een eerste stap om te begrijpen, te herkennen en te aanvaarden.
- **Inspireren.** We willen burgers, lokale besturen en organisaties voorbeelden tonen hoe ook zij kunnen bijdragen aan een realistische en constructieve beeldvorming.
- **Engageren.** Alleen kunnen we de beeldvorming niet veranderen. We roepen partners en ambassadeurs op om te ondersteunen.

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 Beeldvorming

Acties status	Afgerond
Mijlpaal 1	Onze website www.integratie-inburgering.be is geüpdatet.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De website www.diversiteitinspireert.be is geïntegreerd in het aanbodplatform www.ikdoemee.be .
Status	Gewijzigd. Het eigenaarschap van de domeinnaam diversiteitinspireert.be ligt elders, dit is eerst uit te klaren. Ook het content management systeem is niet hetzelfde als dat van AgII. Overzetten van content naar ikdoemee.be is hierdoor technisch ingewikkelder dan voorzien.

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

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	We zetten met onze communicatie-antennes de stap naar een community van antennes en brengen hen 2 maal per jaar samen voor inspiratie- en/of vormingssessies.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een interne vorming om storytelling als methode om kernboodschappen te brengen, wijder te verspreiden in de organisatie.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	We integreren nieuwe projecten in onze contentplanning en brengen zo 12 authentieke verhalen via diverse invalshoeken en mediakanalen.
Status	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 Sprekende cijfers

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Cijfertrends worden onderzocht en in combinatie met duiding via de meest geschikte communicatiedrager en het meest geschikte communicatiekanaal naar buiten gebracht en ter beschikking gesteld van lokale besturen en organisaties.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	We zetten in op dynamische datavisualisatie. We pakken dit interdisciplinair aan en slaan de brug tussen data-analyse, communicatie en grafische vormgeving.
Status	Gerealiseerd

OD 4.4 We maken het Agentschap onderdeel van de beeldvorming

Vanuit onze beleidsuitvoerende rol bouwen we aan correcte beeldvorming door onze eigen expertise aan te scherpen en naar buiten te brengen.

Acties Beeldvorming AgII

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Het Agentschap neemt deel aan de groepen Koersdirectie over het merkbeleid van de Vlaamse overheid.
Status	Gewijzigd. De groepen Koersdirectie van de Vlaamse overheid zijn stopgezet.
Mijlpaal 2	We brengen het diversiteits- en inclusiebeleid binnen onze organisatie onder de aandacht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Onder de noemer 'verhalen van het AgII' scherpen we de vertelvaardigheden van medewerkers aan. Door <i>story mining</i> te doen, creëren we een cultuur van verhalen vertellen.
Status	Gerealiseerd



Goede binnen- en buitenlandse praktijken worden samengebracht en versterken de expertise rond samenleven in diversiteit. Het Agentschap gaat hierover samenwerkingsverbanden aan en bouwt een expertisecentrum uit. De juridische dienstverlening ontwikkelt systematisch expertise over de rechtspositie van vreemdelingen en stemt de expertiseondersteuning van het hele Vlaamse en Brusselse werkveld af met de stedelijke agentschappen en een expertisenetwerk.

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

Samen met 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	Afgerond
Mijlpaal 1	Werkbezoeken van buitenlandse delegaties zijn in samenwerking met ABB voorbereid.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Internationale uitwisseling over het inburgerings- en integratiebeleid in het kader van het Belgisch EU-voorzitterschap 2024 is gerealiseerd in samenwerking met ABB, de stedelijke agentschappen en Huis van het Nederlands Brussel. - Tijdens het <i>High-Level Policy Forum on the Integration of Newcomers by EU Member States</i> van 8 februari 2024 zijn debatten, workshops, bezoeken en sessies over specifieke aspecten van het inburgeringsbeleid samen vormgegeven. - Tijdens de conferentie van burgemeesters over 'benaderingen van lokale overheden inzake diversiteit' van 19 april 2024 zijn workshops samen vormgegeven.
Status	Gerealiseerd

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 Reflectiegroep externen

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Het plan van aanpak om met externe klanten, experts en partners te reflecteren over de werking Samenleven en Taal van AgII is in uitvoering.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn twee reflectiemomenten georganiseerd.
Status	Gewijzigd. Er ging één reflectiemoment door.
Mijlpaal 3	De reflectiemomenten zijn geëvalueerd en bijgestuurd.
Status	Gerealiseerd

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 cijferrapport over onze juridische dienstverlening is opgenomen in deel 2.

Acties ter versterking en ontwikkeling van info, advies en begeleiding van particulieren over vreemdelingenrecht, bij organisaties, voorzieningen en besturen

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er is een plan van aanpak uitgewerkt voor het versterken van lokale en bovenlokale actoren in het verbeteren van de toegang van vreemdelingen tot juridische info, advies en begeleiding over hun rechtspositie.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn bovenlokale en regionale ondersteuningsacties ter versterking van eerstelijnswerkingen (CAW, lokale besturen, OCMW ...). De acties zijn afgestemd met betrokken partners (VVSG, Burgerzaken Vlaanderen ...).
Status	Gerealiseerd

SD 6 Brussel vindt het optimale evenwicht tussen inschakeling in het Vlaams integratiebeleid en haar specifieke lokale context



Het officieel tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest is de facto een meertalig werkingsgebied waarin verschillende overheden complementair aan elkaar beleid voeren. We zetten in op een sterke positionering, profilering en een professionele dienstverlening vanuit het Agentschap om onze werking in Brussel een succes te maken en bij te dragen aan de grootstedelijke uitdagingen die migratie met zich meebrengen. We stemmen onze werking af op de Vlaamse Gemeenschapscommissie die de regie voert over het Nederlandstalige integratiebeleid in Brussel.

We staan sterk in Brussel en zetten in op de werving van verplichte én rechthebbende inburgeraars. Met ons lokale merk 'Bon' zijn we zichtbaar in het tweetalige Brussels Hoofdstedelijk Gewest als expert inburgering en samenleven.

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. VGC ondersteunen we in de uitbouw van de vierde pijler in het inburgeringstraject: het participatie- en netwerktraject. Samen met Brusselse partners, o.a. VGC en gemeenschapscentra, maakten we werk van het onthaal en de begeleiding van tijdelijk beschermde uit Oekraïne. De begeleiding van Actiris-klienten bij de procedure van diploma-erkenning zetten we verder.

Project Wervingsplan Brussel

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	Er zijn 3.513 eerste inburgeringscontracten met Brusselse inburgeraars afgesloten.
Status	In 2024 zijn 3.177 eerste inburgeringscontracten met Brusselse inburgeraars afgesloten.
Mijlpaal 2	Het aandeel van 20% verplichte Brusselse inburgeraars blijft behouden.
Status	In 2024 realiseerden we een aandeel van 19% verplichte Brusselse inburgeraars.
Mijlpaal 3	Sinds januari 2024 worden maandelijks wervingsbrieven naar rechthebbende Brusselse inburgeraars verzonden.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 4	Het communicatieplan voor het bereiken van specifieke doelgroepen is geïmplementeerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 5	Er is een brede sensibiliseringscampagne opgezet in samenwerking met MIVB.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 6	Er zijn proeftuinen 'lokaal onthaal' opgezet in minimum 4 Brusselse gemeenten.
Status	Gerealiseerd

Acties Intake Brussel

Acties status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een procesevaluatie van de intake in Brussel, inclusief verbetervoorstellen.
Status	Gewijzigd. Er is een procesbeschrijving van de huidige situatie, inclusief risico's. Het formuleren, uitwerken en uittesten van verbetervoorstellen wordt door de interne helpdesk Inburgering en NT2 opgenomen in 2025.
Mijlpaal 2	Bestaande en nieuwe werkwijzen en instrumenten zijn aangepast en uitgetest.
Status	Zie supra.

Acties Diplomagelijkschakeling Actiris

Programma status	Lopend
Mijlpaal 1	We begeleiden het afgesproken aantal dossiers diploma-erkenning van inburgeraars en niet-inburgeraars, zoals vastgelegd in de lopende samenwerkingsovereenkomst met Actiris.
Status	Gerealiseerd

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

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

Acties Ondersteuningsaanbod in samenwerking met VGC

Acties status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een ondersteuningsaanbod voor Brusselse besturen en organisaties conform de vastgelegde prioriteiten in de samenwerkingsovereenkomst met VGC. Hierbij is rekening gehouden met de uitvoering van het 'Plan Samenleven' en de invoering van het netwerk- en participatietraject voor inburgeraars.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een verderzetting van het aanbod voor werkbezoeken van buitenlandse delegaties en Vlaamse ambtenaren.
Status	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. Slimme partnerschappen, digitalisering, procesvereenvoudiging, monitoring, klantgerichtheid, communicatie en de juiste mensen inzetten volgens hun talenten staan daarbij centraal. De interne werking van het Agentschap is hiervan doorweven.

- Duidelijke strategische keuzes bepalen de richting van de organisatie
- De organisatie is opgebouwd in functie van de dienstverlening
- Proactieve sturing en inzicht in de kostprijs van processen leidt tot financiële stabiliteit
- Samenwerking met partners maakt een succesvolle verandering mogelijk
- Producten en diensten beantwoorden via massamaatwerkproductie en digitalisering aan de noden van de klanten
- Waarden en waardevol werk drijven onze medewerkers en organisatie
- Resultaatsgericht en projectmatig werken geeft autonomie en vertrouwen
- Verantwoordelijkheid krijgen en nemen baant de weg voor effectieve communicatie en interne samenwerking
- Opleiding en coaching leiden tot krachtige leidinggevenden en sterke medewerkers
- Taal- en diversiteitsbeleid zijn onderdeel van een goed uitgebouwd personeelsbeleid

OD 7.1 We voeren een modern HR-beleid

We ontwikkelen een strategische en moderne HR-visie. In 2024 lag de focus op projecten en verbetertrajecten inzake professionalisering van de HR-werking, 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	Lopend
Mijlpaal 1	Na Europese aanbesteding is er een nieuw sociaal secretariaat.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De opstart- en implementatiewerken naar aanleiding van de samenwerking met het nieuw sociaal secretariaat zijn afgerond.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het intranet wordt aangepast zodat de medewerker op een gebruiksvriendelijke en toegankelijke manier HR-informatie kan consulteren.
Status	Gerealiseerd

Project Hybride werken

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Elk team heeft een charter omtrent hybride werken.
Status	Gewijzigd. De beleidstekst telewerk voor medewerkers is opgeleverd. De workshops 'opmaak teamcharter' zijn gepland in het eerste en tweede kwartaal van 2025.
Mijlpaal 2	De mogelijkheid om het systeem van tijdsregistratie af te bouwen is onderzocht en er is een plan van aanpak uitgewerkt bij positief advies.
Status	Gerealiseerd

Project Intern inclusie- en taalbeleid

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een gedragen visie en missie omtrent inclusie en taal.
Status mijlpaal 1	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De maatregelen en acties uit het jaarplan inclusie zijn opgestart.
Status mijlpaal 2	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Er is een geïntegreerd taalbeleidsplan dat over meerdere jaren wordt uitgevoerd.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Project Groot functie onderhoud

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De bestaande functies zijn in samenwerking met een externe partner geactualiseerd en nieuwe functies zijn beschreven.
Status	Gewijzigd. Beslist is in 2024 enkel de stabiele functies te beschrijven. De beschrijving van onstabiele functies is voorzien in 2025.
Mijlpaal 2	Er is een onderhoudsproces voor de actualisatie toekomstige functies.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De functiebeschrijvingen zijn geïntegreerd in een aantal HR-processen.
Status	Gewijzigd. De geactualiseerde stabiele functies zijn geïntegreerd in een aantal HR-processen, waaronder het rekruteren van nieuwe medewerkers.

Project Geïntegreerd welzijnsbeleid

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Het geïntegreerd welzijnsbeleid is geïmplementeerd , inclusief praktische handvaten (instrumenten, programma's en vormen).
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er zijn welzijnsbevordende acties ondernomen naar aanleiding van de Raps-i. Er is een barometerbevraging voor de monitoring van deze acties.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het vormingsplan uit de raamovereenkomst 'omgaan met agressie (verbaal geweld) vanwege externen bij de eerstelijnsmedewerkers' is uitgevoerd.
Status mijlpaal 3	Gerealiseerd

Project Geïntegreerd leiderschap

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De leiderschapscommunity is opgestart en zorgt voor een sterker en meer betrokken middenmanagement.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het leiderschapstraject is afgerond en geëvalueerd. De verdere vertaling naar een regulier aanbod is opgestart.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	De leiderschapsrollen zijn geïntegreerd in een aantal HR-processen.
Status	Gerealiseerd

Project Leercultuur

Programma status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een opleidingsplan ikv arbeidsdeal.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De manieren om te voldoen aan de wettelijke verplichting van het individueel opleidingsrecht in de organisatie zijn onderzocht.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Leren van elkaar is geconcretiseerd, o.a. via intervisie. Intervisie heeft een duidelijke plaats gekregen binnen het leer- en ontwikkelbeleid van de organisatie.
Status	Gerealiseerd

Project Leerpaden voor nieuwe medewerkers

Programma status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een leepad voor nieuwe trajectbegeleiders
Status	Gewijzigd. De verwachtingen die een trajectbegeleider en consultant integratie moeten behalen in het eerste jaar zijn uitgewerkt. Alle voorbereidingen zijn gebeurd om in 2025 de leerpaden voor de 2 functies tegelijk te ontwikkelen, uit te testen en op te leveren.
Mijlpaal 2	Er is een aanzet van leepad voor nieuwe consultants integratie.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

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.

Project Naar een nieuwe dienstverleningsmodel

Acties status	Lopend
Mijlpaal 1	Er is een blauwdruk voor het toekomstig dienstverleningsmodel over regio's en dienstverleningen heen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is een <i>roadmap</i> opgesteld voor de uitrol van het dienstverleningsmodel en bijhorende klantvisie.
Status	Gerealiseerd

Project Naar een nieuwe organisatiestructuur

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De huidige situatie (fase 1) is geëvalueerd in samenwerking met een externe partner. Het stappenplan, opgemaakt voor de implementatie van de vernieuwde organisatiestructuur (fase 2), is uitgevoerd. De regionale werking werd hierbij mee in scope genomen.
Status	Gewijzigd. Het stappenplan voor de implementatie en de uitvoering ervan zijn verschoven naar 2025.
Mijlpaal 2	Het management is doorheen het project extern begeleid in het veranderproces.
Status	Gerealiseerd

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 over de resultaten van de gevoerde werkzaamheden aan de raad van bestuur.

Project Projectportfoliomanagement

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Het beleid omtrent projectmanagement is geïmplementeerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De nieuwe modeldocumenten voor de opstart, de opvolging en de sturing van een project zijn na ingebruikname geëvalueerd en bijgestuurd.
Status	Gewijzigd. De evaluatie van de nieuwe modeldocumenten is lopende. De bijsturing ervan is verschoven naar 2025.
Mijlpaal 3	De uitbouw van het centraal beheer van de projectportfolio is opgestart om projecten globaal beter op te volgen en om de impact inzake betrokkenheid op andere afdelingen/regio's in kaart te brengen.
Status	Gewijzigd. De randvoorwaarden voor het centraal beheer van de projectportfolio zijn in kaart gebracht. De uitbouw ervan wordt opgenomen in het project 'Naar een nieuwe organisatiestructuur'.
Mijlpaal 4	Er is een flow uitgetekend voor het beheer van het projectportfolio. Rollen en mandaten zijn afgebakend. Er is beslist over de eventuele aankoop van een portfoliotool.
Status	Gewijzigd. Zie supra.
Mijlpaal 5	Medewerkers zijn ondersteund in het projectmatig werken: er zijn trainingen <i>on the job</i> en interviewsessies tussen projectmanagers georganiseerd.
Status	Op schema

OD 7.4 We monitoren onze werking

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

Project Managementinformatiesysteem (MIS)

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Het 'actieplan MIS' is in uitvoering. De bouw van het nieuwe dataplatform dat gelinkt wordt aan Allis, verloopt volgens de timing zoals vastgelegd in het contract met de leverancier t.e.m. uiterlijk 2027.
Status	Gewijzigd. De ingebruikname van het nieuwe cliëntvolgsysteem Allis Inburgering en NT2 en bijgevolg de bouw van het nieuwe dataplatform is verschoven naar 2025.
Mijlpaal 2	De structuur, samenwerking en samenstelling van het vernieuwde E4 BI-team is vastgelegd in een beheersstructuur.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

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.

OD 7.6 We evolueren naar een *digital first*-organisatie

De digitalisering van producten en diensten is een belangrijke bron van vernieuwing voor het Agentschap. De digitale transformatie koppelen we aan een realistische in schatting en transparante monitoring van de beschikbare investeringsmiddelen en personeelscapaciteit.

Programma Digitalisering: Project Nieuwe cliëntvolgsysteem en klantenportaal

Programma status	Lopend
Mijlpaal 1	Een basisversie van Allis Inburgering en NT2 is geïmplementeerd.
Status	Gewijzigd. De lancering van Allis Inburgering en NT2 is uitgesteld tot het voorjaar 2025. Oorzaak zijn technische issues, o.a. bij de datamigratie van dossiers en de integratie met andere (externe) applicaties, die een te hoog risico inhouden voor de continuïteit van de werking.
Mijlpaal 2	Na ingebruikname is Allis geoptimaliseerd.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

Programma Digitalisering: Project Testplatform

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Het testplatform is opgeleverd.
Status	Gewijzigd. De oplevering voor de COVAAR-test, NIVO-test en Certificerende taaltest (CT) was tijdig. De oplevering voor de MO-test liep vertraging op omwille van het niet meteen beschikbaar zijn van een voorleesfunctie voor alle gewenste talen.
Mijlpaal 2	Het testplatform is geïmplementeerd, gekoppeld aan de implementatie van Allis Inburgering en NT2.
Status	Gewijzigd. De implementatie van het testplatform (COVAAR, NIVO, CT en MO) is gekoppeld aan de lancering van Allis Inburgering en NT2. Dit omdat er een automatische koppeling voorzien is tussen de twee systemen. Bij uitstel van de lancering van Allis schuift het testplatform automatisch mee op.

Programma Digitalisering: Project Klantsysteem en klantportaal STV

Project status	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 1	Het klantsysteem en klantenportaal is opgeleverd.
Status	Gewijzigd. Prioriteit is gegeven aan de voorbereiding van de lancering van Allis Inburgering en NT2. Gelet op de planning van het programma Digitalisering zal het project in 2025 hernomen worden.
Mijlpaal 2	Het klantsysteem en klantenportaal is geïmplementeerd.
Status	Gewijzigd. Zie supra.
Mijlpaal 3	Na ingebruikname zijn het klantsysteem en klantportaal geoptimaliseerd.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

Programma Digitalisering: Project Digitale Transformatie

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De opgestelde korte termijn <i>roadmap</i> digitale transformatie is in uitrol.
Status	Op schema
Mijlpaal 2	Er is een langetermijnstrategie digitale transformatie (inclusief personeelsbehoefteplan).
Status	Gewijzigd. Het Agentschap, Atlas, Amal en het Huis van het Nederlands Brussel werkten een gezamenlijke visie op digitale transformatie uit. De nodige investeringen en kosten zijn in kaart gebracht. Het ABB kende bijkomende projectmiddelen toe om - na gezamenlijke prioritering - de eerste zaken in 2025 en 2026 aan te pakken.

OD 7.7 We communiceren proactief en doelgericht

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

Acties Communicatie

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	Het Interne Communicatie Canvas als vertrekpunt voor betere en meer verbindende interne communicatie is geïntroduceerd.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Het meertalig zoekwoordenonderzoek is afgerond en legt de basis voor een meer krachtvolle online aanwezigheid voor de bijzonder heterogene doelgroep van nieuwkomers.
Status	Gewijzigd. De aanpasbare pagina's zijn geüpdatet in het Nederlands. De vertalingen zijn verschoven naar 2025.
Mijlpaal 3	Met behulp van een sociale media tool is de stap gezet naar een strategisch onderbouwde content marketing, waarmee we onze thema's, verhalen en de organisatie doeltreffender in de verf kunnen zetten.
Status	Gewijzigd. De ingebruikname van een sociale media tool is verschoven naar 2025.

Project Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De inzichten en producten uit het project 'Wervingscommunicatie potentiële inburgeraars' zijn in de reguliere communicatiekanalen opgenomen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	De resultaten van de wervingscommunicatie zijn gemonitord.
Status	Vertraagd. In 2025 is o.a. een sociale mediatest op niveau van het Agentschap, Atlas, Amal en het Huis van het Nederlands Brussel voorzien om <i>metrics</i> te ontwikkelen voor monitoring.
Mijlpaal 3	Lokale besturen krijgen een presentatie met alle nieuwe elementen.
Status	Gerealiseerd

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

Acties E4 (Sectoroverleg)

Project status	Lopend
Mijlpaal 1	De coördinerende rol van AgII, zoals decretaal bepaald, is gedefinieerd.
Status	Gewijzigd. Het RACI-model, ontwikkeld binnen het gezamenlijk programma 'Digitalisering' onder begeleiding van Digitaal Vlaanderen, is in 2024 door het Agentschap ruimer toegepast bij invulling van de coördinerende rol en bij E4-besluitvorming. Unanimiteit over de algemene toepassing ervan is binnen het E4-overleg nog niet bereikt.
Mijlpaal 2	De vernieuwde structuur van het E4-overleg, inclusief de aanstelling van een onafhankelijke voorzitter en secretaris, zijn gefaseerd ingevoerd en geëvalueerd.
Status	Gewijzigd. De vernieuwde structuur is ingevoerd. De evaluatie is voorzien in 2025.
Mijlpaal 3	De gezamenlijke focus 2024-2025, inclusief de rollen en verantwoordelijkheden van alle betrokken actoren, zijn bepaald.
Status	Gewijzigd. De gezamenlijke focus 2025 zal in 2025 worden afgestemd op de beleids-opties van de nieuwe Vlaamse Regering en voogdijminister.

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 werken aan de verfijning van het begrotingsproces en aan de koppeling tussen beheer en beleid.

Acties Financieel beheer

Acties status	Afgerond
Mijlpaal 1	De rapportering over opbrengsten en kosten (VTE, personeels-, werkings- en investeringskosten) per maand en per kwartaal is geoptimaliseerd.
Status	Gerealiseerd

OD 7.10 We voeren een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid

Zoals beslist door de Vlaamse Regering, dragen we het beheer van onze gebouwen over naar Het Facilitair Bedrijf. Gefaseerd werken we aan het inkantelingsproces. Daarnaast werken we aan de invoering van een aankoop- en contractmanagementbeleid.

Project Huisvesting hoofdzetel en Bon

Project status	Afgerond
Mijlpaal 1	De ontmanteling en verhuis van de hoofdzetel is gerealiseerd voor eind april 2024.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Tijdens de overbruggingsperiode zijn werkplekken voor medewerkers voorzien, rekening houdend met de functionele en welzijnsnoden, veiligheidsaspecten en administratieve aanpassingen.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het gebouw en het beheer van de nieuwe hoofdzetel is volledig ingekanteld bij Het Facilitair Bedrijf.
Status	Gerealiseerd

Project Strategische huisvesting

Project status	Tijdelijk stopgezet
Mijlpaal 1	Het huisvestingsniveau regionale zetels en regiohuizen is beslist en kan uitgerold worden in samenwerking met Het Facilitair Bedrijf.
Status	Gewijzigd. Gezien de impact van de programma's Digitalisering en Dienstverlening op huisvesting, is beslist om dit project tijdelijk stop te zetten.
Mijlpaal 2	Het huisvestingsniveau loketten is beslist voor gefaseerde uitrol in 2025 in samenwerking met Het Facilitair Bedrijf.
Status	Gewijzigd. Zie supra.

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.

Realisaties op vlak van veiligheid en welzijn:

- De interne preventiedienst implementeerde een softwaresysteem voor *Safety Management* voor een betere opvolging van de welzijnsrondgangen.
- Het geïntegreerde welzijnsbeleid met de drie pijlers preventie, ziekteafwezigheid en re-integratie, is opgestart.
- Welzijns campagnes rond de thema's gezondheid, beweging en goede doelen zijn georganiseerd.
- Een ondersteuningsaanbod is uitgewerkt en bekend gemaakt op vlak van ergonomie, stress- en burn-out en medewerkers die geconfronteerd worden met mentale problemen, al dan niet werkgerelateerd. Zo werd bijvoorbeeld het employee Assistance Programma opgestart.
- Er is ingezet op communicatie en dialoog over welzijn en welzijnsinitiatieven om de welzijns cultuur te verbeteren.
- De uitrol van het structureel opleidingsaanbod voor de eerstelijnsmedewerkers ter voorkoming van ongewenst grensoverschrijdend gedrag door derden is opgestart.

Realisatie op vlak van integriteit:

- Een intern meldpunt voor klokkenluiders is aangeduid volgens de wettelijke klokkenluidersverplichting.

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

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

Acties AVG-compliance

Acties status	Lopend
Mijlpaal 1	De verwerkingsverantwoordelijken zijn bijgestaan in de ontwikkeling, ingebruikname en afbouw van organisatiebrede tools (zoals o.a. KBI, CRT, Allis).
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 2	Er is ingezet op sensibilisering en training om medewerkers te informeren over de verschillende aspecten van informatieveiligheid en privacy.
Status	Gerealiseerd
Mijlpaal 3	Het zicht op alle data in het Agentschap is vervolledigd met als primaire focus het op punt stellen van de verwerkingsregisters.
Status	Gewijzigd. Prioriteit is gegeven aan het bijstaan van de verwerkingsverantwoordelijken in de ontwikkeling, ingebruikname en afbouw van organisatiebrede tools.
Mijlpaal 4	Er zijn hulpmiddelen (vb. FAQ-lijst, instructies) voor medewerkers.
Status	Gewijzigd. Zie supra.
Mijlpaal 5	Er zijn gecoördineerde adviezen van de DPO's van de agentschappen.
Status	Gerealiseerd



DEEL 2 Cijferrapport 2024

1 Inburgering

1.1 Instroom

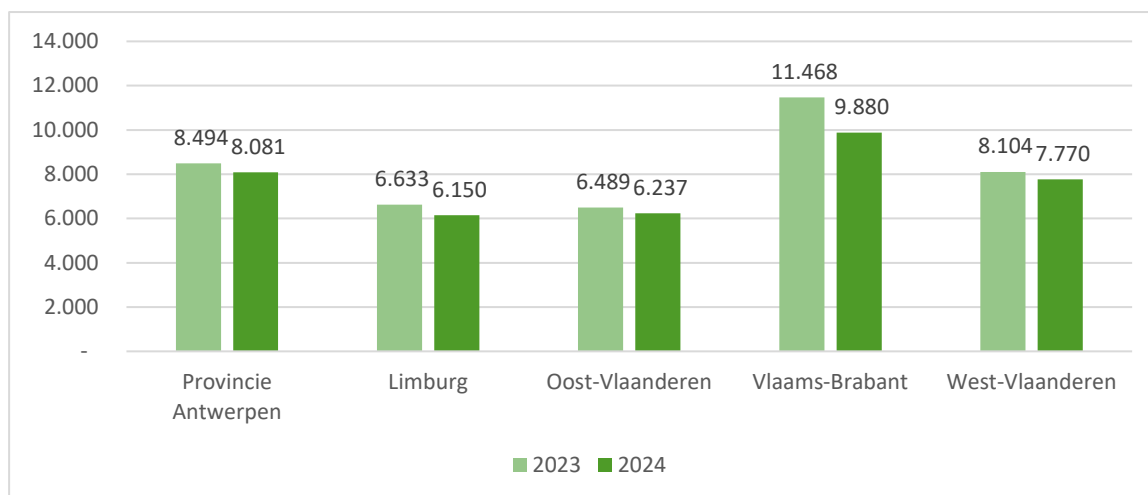
Instroom inburgeraars

De instroom van inburgeraars, inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne en exclusief Brussel, **daalde** met **-7%** ten opzichte van 2023. De regio met de sterkste daling is **Vlaams-Brabant** (-14%).

≡ **figuur 1.** *Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII, inclusief tijdelijk beschermden, exclusief Brussel in 2023-2024*

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	8.494	8.081
Limburg	6.633	6.150
Oost-Vlaanderen	6.489	6.237
Vlaams-Brabant	11.468	9.880
West-Vlaanderen	8.104	7.770
Totaal	41.188	38.118

≡ **figuur 2.** *Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII inclusief tijdelijk beschermden, exclusief Brussel in 2023-2024*



Sinds januari 2024 wordt de Brusselse instroom in het cliëntvolgsysteem KBI geïmporteerd. De bovenstaande instroomcijfers zijn echter exclusief Brussel aangezien het Brusselse inburgeringsbeleid verloopt op basis van een ordonnantie, niet op basis van de Vlaamse regelgeving. De instroom en toewijzing wordt in Brussel aangestuurd door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC). De GGC genereert data uit het Rijksregister en geeft deze door aan de Brusselse gemeenten.

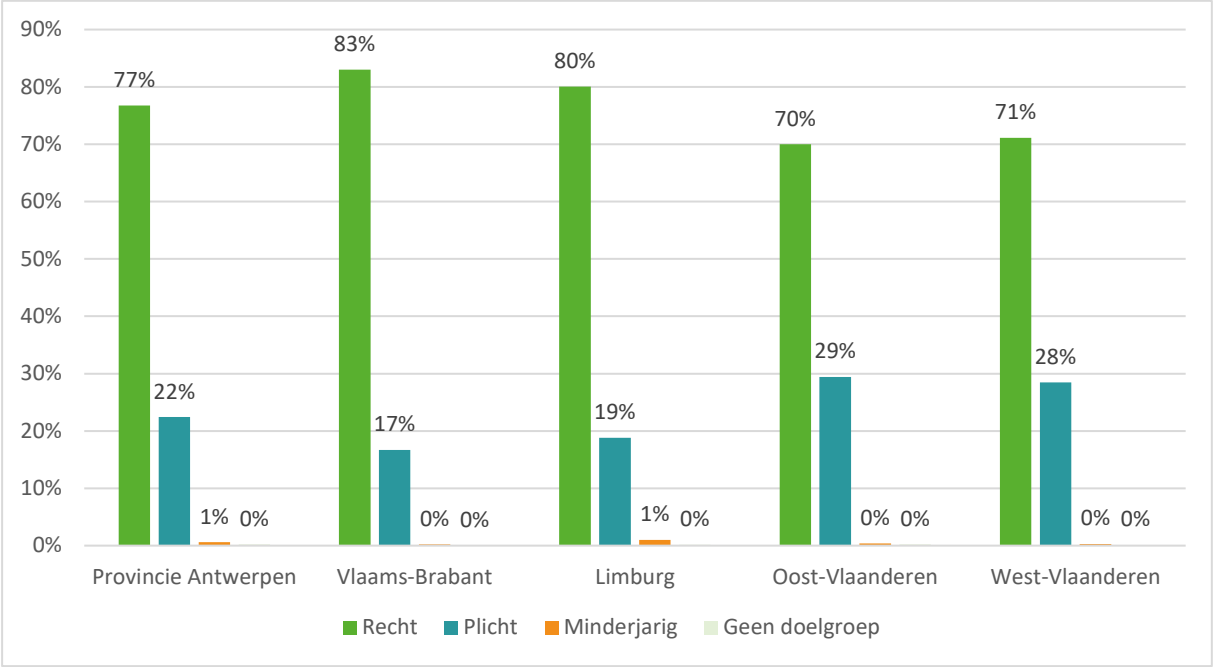
De instroom van inburgeraars in **Brussel** was **28.771** in 2024.

≡ **figuur 3.** *Instroom inburgeraars in Brussel 2024*

Werkingsgebied	2024
Brussel	28.771

Inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne en exclusief Brussel, was binnen het werkingsgebied van AgII **77% rechthebbend** en **23% verplicht** inburgeraar. Het aandeel verplichte inburgeraars in de instroom was het kleinst (17%) in regio Vlaams-Brabant en het grootst in regio Oost-Vlaanderen (29%).

≡ **figuur 4.** Instroom inburgeraars in werkingsgebied AgII inclusief tijdelijk beschermden, exclusief Brussel naar doelgroep in 2024



Instroom minderjarige nieuwkomers

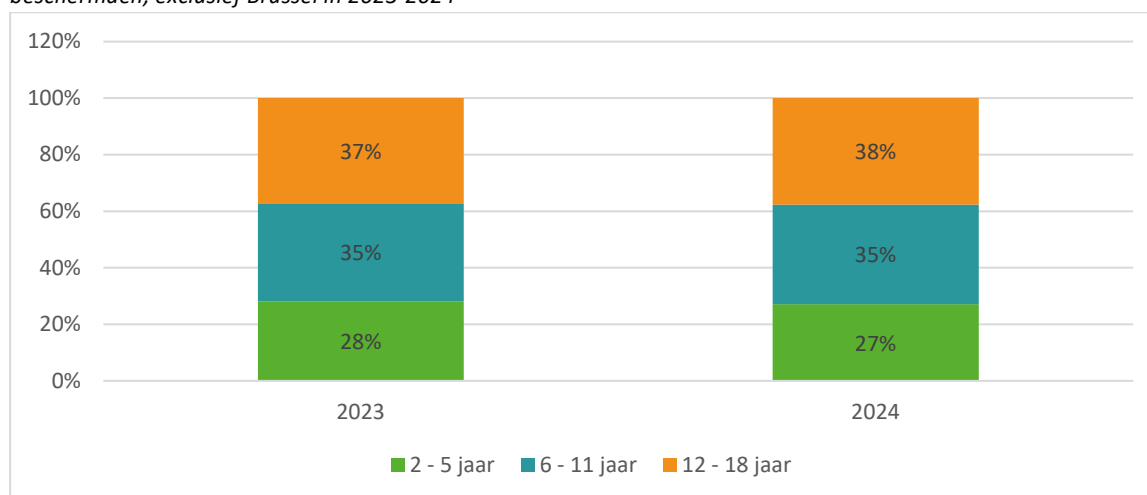
Minderjarigen tussen 2,5 en 18 jaar worden uit het Rijksregister geselecteerd en krijgen een brief toegestuurd van AgII.

In 2024 waren er in het werkingsgebied van het AgII **11.436 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar (inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne en exclusief Brussel). Dat is een **daling van -2%** ten opzichte van 2023. In 2024 was 27% kleuter, 35% 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 inclusief tijdelijk beschermden, exclusief Brussel naar leeftijdsgroep in 2024

Werkingsgebied	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
Provincie Antwerpen	686	873	953	2.512
Limburg	538	723	829	2.090
Oost-Vlaanderen	620	796	841	2.257
Vlaams-Brabant	572	709	787	2.068
West-Vlaanderen	688	921	900	2.509
Totaal	3.104	4.022	4.310	11.436

≡ **figuur 6.** Verdeling naar leeftijd in instroom minderjarige nieuwkomers in werkingsgebied AgII inclusief tijdelijk beschermde, exclusief Brussel in 2023-2024



Indien ouders hulp willen bij het inschrijven van deze kinderen en jongeren in een school, kunnen zij hiervoor bij ons terecht. In 2024 werden 43 minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs.

≡ **figuur 7.** Toeleiding naar onderwijs van minderjarige nieuwkomers in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	13	10
Brussel	23	19
Limburg	15	7
Oost-Vlaanderen	0	4
Vlaams-Brabant	0	3
West-Vlaanderen	2	0
Totaal	53	43

1.2 Aanmeldingen

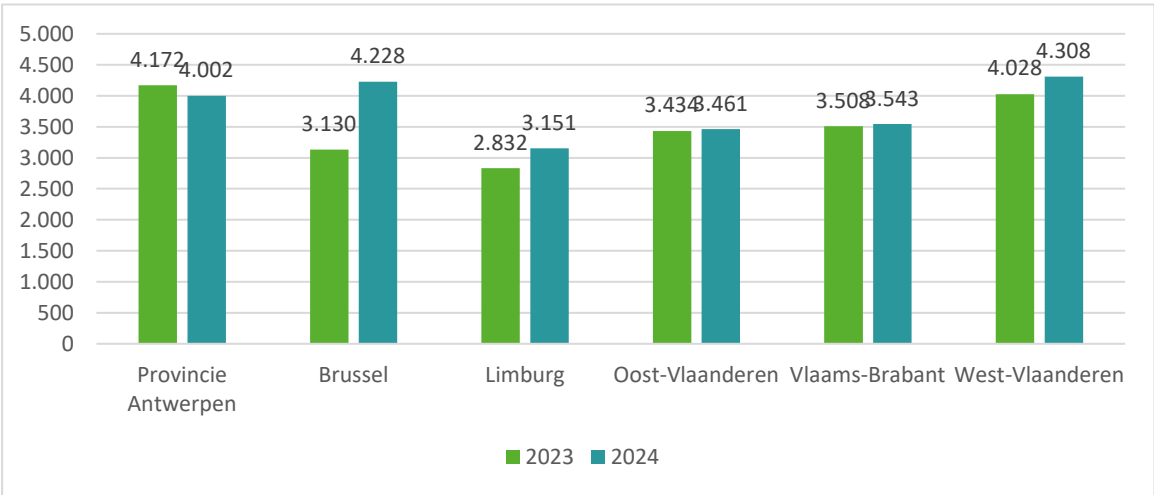
Nieuwkomers in Vlaanderen worden via een brief uitgenodigd om zich aan te melden bij het Agentschap. Sinds de invoering van de plicht tot inburgering op 1 juni 2022 stellen de 19 Brusselse gemeenten inburgeraars op de hoogte van hun inburgeringsplicht. Zij kunnen daarbij kiezen tussen een Nederlandstalig en een Franstalig traject. Sinds 1 januari 2024 bestaat in Brussel ook de mogelijkheid om vrijwillig een inburgeringstraject te volgen. Dat volgt uit regelgeving van de GGC. Sinds januari 2024 ontvangen Brusselse rechthebbende nieuwkomers een wervingsbrief van het Agentschap. Er zijn in Vlaanderen en Brussel ook nieuwkomers die zich spontaan aanmelden voordat ze een uitnodigingsbrief krijgen.

In 2024 zien we een **stijging** van het aantal aanmeldingen. **22.693** inburgeraars, inclusief tijdelijk beschermden uit Oekraïne, meldden zich aan. Het aantal aanmeldingen is tussen 2023 en 2024 **met 8%** gestegen. Brussel kende de sterkste stijging (35%).

≡ **figuur 8.** Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII inclusief tijdelijk beschermden in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	4.172	4.002
Brussel	3.130	4.228
Limburg	2.832	3.151
Oost-Vlaanderen	3.434	3.461
Vlaams-Brabant	3.508	3.543
West-Vlaanderen	4.028	4.308
Totaal	21.104	22.693

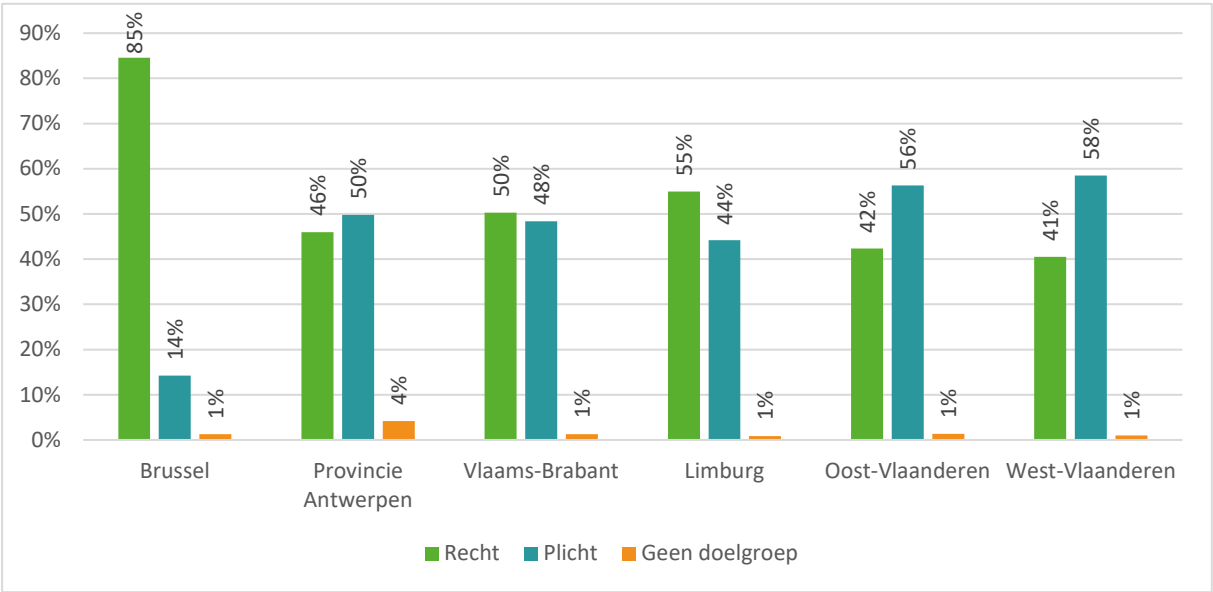
≡ **figuur 9.** Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII inclusief tijdelijk beschermden in 2023-2024



Van alle personen die zich in 2024 voor het eerst aanmeldden in het werkingsgebied van het Agentschap is **53% rechthebbend** inburgeraar. **45% is verplicht** (2% onbekend of geen doelgroep). Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (14%) en het hoogst in West-Vlaanderen (58%).

In onderstaande grafiek zijn de waarden per doelgroep voor Brussel opgenomen volgens de geldende regels van de Brusselse doelgroepbepaling.

figuur 10. Aanmeldingen inburgeraars in werkingsgebied AgII inclusief tijdelijk beschermden naar doelgroep in 2024



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 2024 werden **485 vrijstellingsattesten** uitgereikt. Dat is een **stijging van 15%** ten opzichte van 2023.

figuur 11. Aantal vrijstellingsattesten in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	112	112
Brussel	0	0
Limburg	56	82
Oost-Vlaanderen	75	96
Vlaams-Brabant	53	71
West-Vlaanderen	124	124
Totaal	420	485

1.4 Inburgeringscontracten

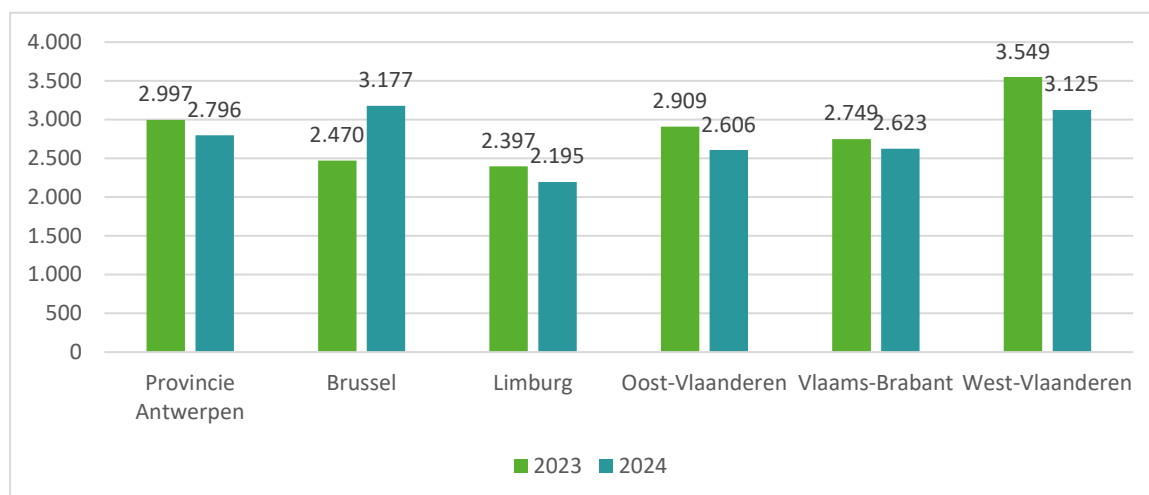
Om deel te kunnen nemen aan een inburgeringstraject moeten inburgeraars eerst een **inburgeringscontract** ondertekenen. Hiermee gaan ze een engagement aan rond Nederlands leren (NT2), de cursus maatschappelijke oriëntatie (MO), het traject naar werk en het participatietraject.

In het werkingsgebied van AgII ondertekenden in 2024 **16.522** inburgeraars voor het eerst een inburgeringscontract. Dat is een **daling van -3%** ten opzichte van 2023. De daling deed zich voor in alle regio's, uitgezonderd regio Brussel (+29%) waar sterk is ingezet op wervingsacties.

≡ figuur 12. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024	Evolutie
Provincie Antwerpen	2.997	2.796	-7%
Brussel	2.470	3.177	29%
Limburg	2.397	2.195	-8%
Oost-Vlaanderen	2.909	2.606	-10%
Vlaams-Brabant	2.749	2.623	-5%
West-Vlaanderen	3.549	3.125	-12%
Totaal	17.071	16.522	-3%

≡ figuur 13. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII in 2023-2024

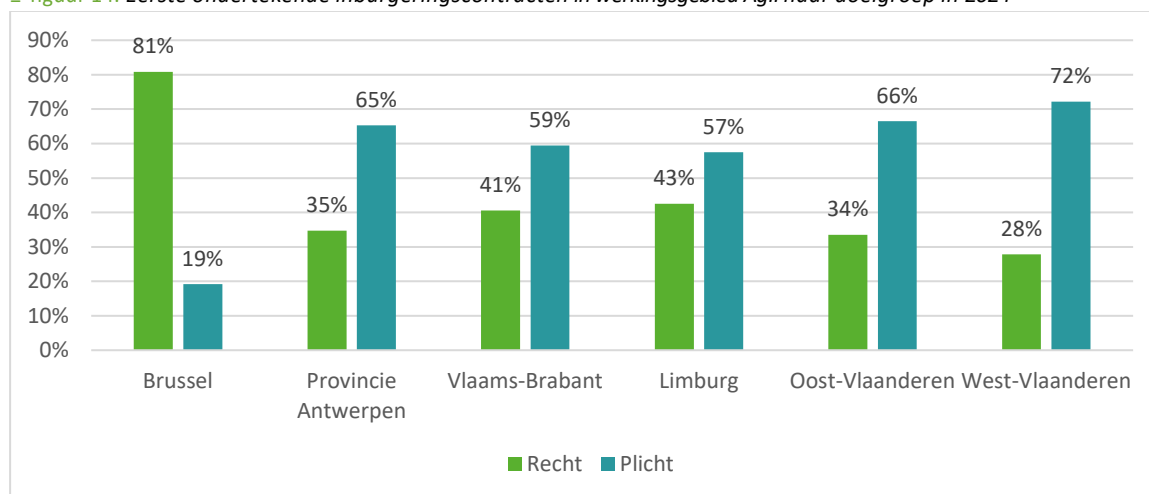


Inburgeringscontracten naar doelgroep

In 2024 werd **56%** van de eerste contracten afgesloten door **verplichte inburgeraars** en **44%** door **rechthebbende inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (**19%**) en het hoogst in West-Vlaanderen (**72%**).

Op 1 januari 2023 ging de verplichte inburgering in Brussel in voege. Onderstaande grafiek bevat voor Brussel de waarden per doelgroep volgens de geldende regels van de Brusselse doelgroepbepaling.

≡ figuur 14. Eerste ondertekende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2024



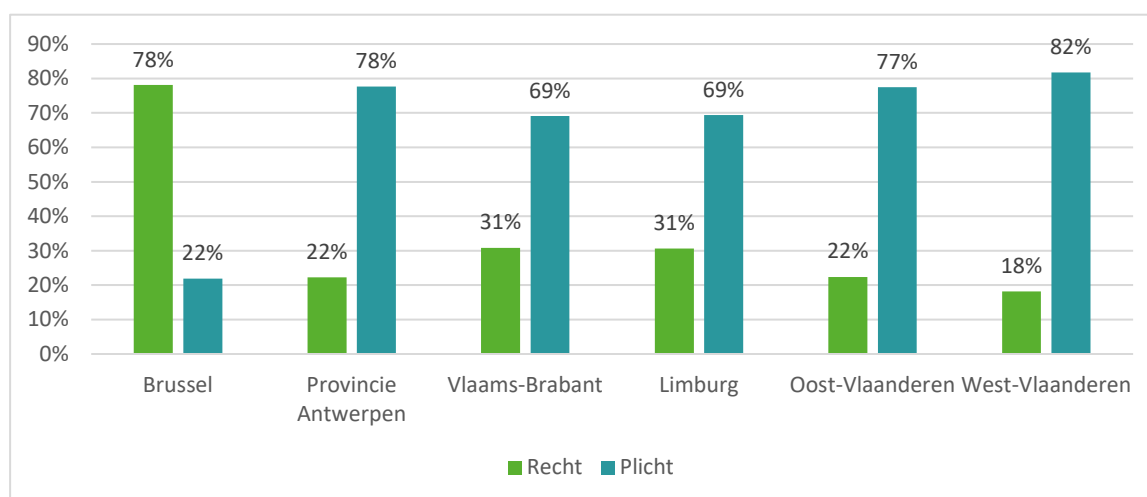
Het aantal **lopende inburgeringscontracten** in het werkingsgebied van AgII bedraagt **31.042** (op peildatum van 20 februari 2025). Het gaat om **32%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **68%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Brussel (22%) en het hoogst in West-Vlaanderen (82%).

Onderstaande tabel en grafiek bevat voor Brussel de waarden per doelgroep volgens de geldende regels van de Brusselse doelgroepbepaling.

≡ figuur 15. Lopende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2024, peildatum 20/02/2025

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Minderjarig	Onbekend/ Nader te bepalen	Totaal
Provincie Antwerpen	1.114	3.877	0	4	4.995
Brussel	3.508	985	0	0	4.493
Limburg	1.099	2.487	0	0	3.586
Oost-Vlaanderen	1.384	4.789	1	6	6.180
Vlaams-Brabant	1.590	3.562	0	5	5.157
West-Vlaanderen	1.206	5.423	0	2	6.631
Totaal	9.901	21.123	1	17	31.042

≡ figuur 16. Lopende inburgeringscontracten in werkingsgebied AgII naar doelgroep in 2024



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 maatschappelijke oriëntatie 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**. Het verschil is het moment waarop de inburgeraar deze aflegt tijdens zijn 'traject' en de toepassing van de cesuur.

Sinds 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% behalen om te slagen.

Inburgeraars kunnen terecht op afspraak in één van onze 10 **testcentra**, of bij de 3 testcentra van onze zuster-agentschappen. 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 2024 werden **3.582** vrijstellingstesten MO aangevraagd, een **daling** van **-6%** ten opzichte van 2023. De grootste aanvraag noteren we in West-Vlaanderen.

≡ **figuur 17.** Aantal aangevraagde vrijstellingstesten in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Aanvrager	2023	2024	Evolutie
Provincie Antwerpen	536	395	-26%
Brussel	712	596	-16%
Limburg	339	344	1%
Oost-Vlaanderen	571	572	0%
Vlaams-Brabant	1.090	789	-28%
West-Vlaanderen	583	886	52%
Totaal	3.831	3.582	-6%

83% van de deelnemers was geslaagd voor de afgelegde vrijstellingstest. Dit is een **status quo** ten opzichte van 2023 (slaagpercentage **82%**).

≡ **figuur 19.** Resultaten afgelegde vrijstellingstesten in 2024

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Totaal
Provincie Antwerpen	331	64	395
Brussel	497	99	596
Limburg	266	78	344
Oost-Vlaanderen	479	93	572
Vlaams-Brabant	704	85	789
West-Vlaanderen	702	184	886
Totaal	2.979	603	3.582

Test MO

In 2024 werden **14.223 standaardtesten** MO afgenomen. Dat is een **stijging** met **16%** ten opzichte van 2023.

≡ **figuur 20.** Aantal afgelegde standaardtesten MO in 2023-2024

Aanvrager	2023	2024
Provincie Antwerpen	2.235	2.444
Brussel	1.728	2.602
Limburg	1.695	1.950
Oost-Vlaanderen	2.046	2.370
Vlaams-Brabant	1.962	1.845
West-Vlaanderen	2.610	3.012
Totaal	12.276	14.223

In 2024 slaagden **12.528 deelnemers** voor de test na MO. Het **slaagpercentage** is **89%**.

≡ figuur 21. Resultaten afgelegde standaardtesten MO in 2024

Aanvrager	Geslaagd	Niet geslaagd	Totaal
Provincie Antwerpen	2.174	270	2.444
Brussel	2.195	407	2.602
Limburg	1.753	197	1.950
Oost-Vlaanderen	2.122	248	2.370
Vlaams-Brabant	1.678	167	1.845
West-Vlaanderen	2.617	395	3.012
Totaal	12.539	1.684	14.223

Cursussen maatschappelijke oriëntatie

In 2024 startten **898 cursussen maatschappelijke oriëntatie**. Dit betekent een **stijging van 2%** t.o.v. 2023.

≡ figuur 22. Aantal gestarte cursussen MO in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	148	149
Brussel	141	161
Limburg	139	151
Oost-Vlaanderen	151	147
Vlaams-Brabant	138	132
West-Vlaanderen	163	158
Totaal	880	898

We organiseerden in 2024 **geen cursussen maatschappelijke oriëntatie met een tolk**.

Cursisten maatschappelijke oriëntatie

In 2024 namen **13.163 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **stijging van 8%** t.o.v. 2023.

≡ figuur 23. Aantal gestarte cursisten MO in werkingsgebied AgII 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024	Evolutie
Provincie Antwerpen	1.962	2.134	9%
Brussel	1.972	2.436	24%
Limburg	1.944	2.380	22%
Oost-Vlaanderen	2.011	2.124	6%
Vlaams-Brabant	1.835	1.833	0%
West-Vlaanderen	2.458	2.256	-8%
Totaal	12.182	13.163	8%

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

≡ figuur 24. Aantal gestarte cursisten MO per taal in werkingsgebied AgII in 2024

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
Arabisch	441	467	422	465	343	478	2616
Engels	469	680	328	231	247	478	2433
Frans	63	528	39	146	249	127	1152
Russisch	106	184	325	215	15	95	940
Turks	8	134	325	131	241		839
Pashtu	110	59	60	199	38	265	731
Tigrinya	189	16	80	118	15	227	645
Oekraïens	98	213	220	95			626
Spaans	43	66	61		115	97	382
Dari	104	36	71	37	31	60	339
Portugees	57	16			117	99	289
Roemeens				167	55	54	276
Farsi	7	13		133	12	78	243
Albanees	124		59	23		19	225
Nederlands	31		43	22	66	26	188
Somali	18		8	13	51	36	126
Marokkaans	56				63		119
Pools	34		14	66			114
Thais			84	18			102
Bosnisch-Kroa-tisch-Servisch	12		79	9			100
Hindi	23				22	50	95
Tagalog			79				79
Urdu		17			45	9	71
Koerdisch	10				57		67
Nepalees					13	43	56
Tamazight (Berbers)	13	7		21			41
Armeens			41				41
Chinees	38						38
Bulgaars			6		21		27
Twi	14				10		24
Hongaars	21						21
Georgisch	20						20
Vietnamees			17				17
Italiaans						15	15
Malayalam			14				14
Bengaals	13						13
Khmer	3			3	7		13
Vlaamse Geba-rentaal				12			12
Tamil	9						9
Punjabi			5				5
Totaal	2.134	2.436	2.380	2.124	1.833	2.256	13.163

≡ figuur 25. Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal in werkingsgebied AgII in 2024

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost- Vlaanderen	Vlaams- Brabant	West- Vlaanderen
Albanees	15,0		16,3	13,5		21,0
Arabisch	17,6	15,2	17,4	15,8	15,6	17,1
Armeens			12,0			
Bengaals	9,5					
Bosnisch- Kroatisch- Servisch	15,0		14,1	9,0		
Bulgaars			7,0		11,0	
Chinees	13,3					
Dari	16,1	11,0	16,4	13,7	14,0	17,8
Engels	20,2	18,3	20,6	18,5	22,3	18,6
Farsi	11,0	7,5		17,4	16,0	17,2
Frans	17,3	15,1	12,8	14,5	16,6	16,2
Georgisch	22,0					
Hindi	16,0				12,0	11,4
Hongaars	12,5					
Italiaans						9,0
Khmer	13,0			4,0	7,0	
Koerdisch	10,0				10,6	
Malayalam			18,0			
Marokkaans	12,0				14,2	
Nederlands	8,8		15,3	9,3	13,6	10,7
Nepalees					13,0	15,0
Oekraïens	20,0	18,3	20,7	24,5		
Pashtu	16,1	13,0	15,2	15,0	15,3	16,8
Pools	8,8		7,5	12,8		
Portugees	13,2	17,0			12,6	14,4
Punjabi			7,0			
Roemeens				17,1	11,8	9,8
Russisch	18,5	18,8	19,7	19,8	15,0	19,2
Somali	11,5		4,5	14,0	12,4	14,0
Spaans	11,3	15,0	14,8		15,3	17,2
Tagalog			16,8			
Tamazight (Berbers)	7,5	8,0		8,0		
Tamil	11,0					
Thais			18,4	18,0		
Tigrinya	17,4	16,0	17,4	16,6	15,0	17,7
Turks	10,0	15,7	18,4	16,8	17,7	
Twi	17,0				11,0	
Urdu		9,0			17,3	9,0
Vietnamees			18,0			
Totaal	16,1	16,0	17,3	16,0	15,4	16,4

Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

Er zijn geen gegevens beschikbaar per regio. In het werkingsgebied van het Agentschap slaagden 15.670 inburgeraars voor de cursus maatschappelijke oriëntatie in 2024.¹

≡ figuur 27. Aantal personen met een besluit MO in werkingsgebied AgII in 2023-2024

2023				2024			
Geslaagd		Niet geslaagd		Geslaagd		Niet geslaagd	
Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
14.804	80%	3.705	20%	15.670	71%	6.492	29%

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 daalde met -3% ten opzichte van 2023.

≡ figuur 28. Aantal begeleidingen diploma-erkenning in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	618	543
Brussel	460	526
Limburg	337	426
Oost-Vlaanderen	593	615
Vlaams-Brabant	720	549
West-Vlaanderen	630	606
Totaal	3.358	3.265

¹ "Geslaagd" is inclusief een beperkt aantal besluiten met kwalificatie 'Voldaan' (beoordeling voor contracten afgesloten vóór 19/2/2016). 'Niet geslaagd' is inclusief een beperkt aantal besluiten met kwalificatie 'Niet voldaan' (beoordeling voor contracten afgesloten vóór 19/2/2016).

Attesten van opschorting

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

AgII gaf **3.158 attesten van opschorting**. Dat is een **stijging van 30%** ten opzichte van 2023.

≡ **figuur 29.** Aantal attesten van opschorting in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	356	553
Brussel	16	19
Limburg	403	463
Oost-Vlaanderen	614	715
Vlaams-Brabant	344	466
West-Vlaanderen	699	942
Totaal	2.432	3.158

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

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

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

AgII reikte in 2024 **12.144 inburgeringsattesten** uit. Dat is een **stijging van 15%** ten opzichte van 2023.

≡ **figuur 30.** Aantal inburgeringsattesten in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024	Evolutie
Provincie Antwerpen	1.953	2.180	12%
Brussel	1.227	1.365	11%
Limburg	1.485	1.650	11%
Oost-Vlaanderen	1.772	2.052	16%
Vlaams-Brabant	1.928	2.043	6%
West-Vlaanderen	2.209	2.854	29%
Totaal	10.574	12.144	15%

1.8 Bewijs van regelmatige deelname

In 2024 kregen **140 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 31. Aantal bewijzen van regelmatige deelname in werkingsgebied AgII in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	45	36
Brussel	1	
Limburg	14	8
Oost-Vlaanderen	19	40
Vlaams-Brabant	10	21
West-Vlaanderen	28	35
Totaal	117	140

1.9 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 2024 werden in totaal **636** vastgestelde inbreuken doorgestuurd. Dat is een **lichte daling** in vergelijking met 2023 (653).

≡ figuur 32. Aantal vastgestelde inbreuken door AgII doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024
Provincie Antwerpen	144	113
Limburg	117	88
Oost-Vlaanderen	102	115
Vlaams-Brabant	180	205
West-Vlaanderen	110	115
Totaal	653	636

2 Nederlands als tweede taal

2.1 Doorverwijzingen NT2

Het aantal **unieke personen**, inclusief tijdelijk beschermde uit Oekraïne, dat langskwam bij AgII is in 2024 met **-2% gedaald**, van 46.600 personen in 2023 naar **45.755 personen** in 2024.²

≡ **figuur 33.** Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermde in 2023-2024

Werkingsgebied	2023	2024	Evolutie
Provincie Antwerpen	7.626	6.761	-11%
Limburg	7.381	6.896	-7%
Oost-Vlaanderen	10.587	10.545	0%
Vlaams-Brabant	11.776	12.085	3%
West-Vlaanderen	9.895	9.985	1%
Totaal	46.600	45.755	-2%

In 2024 vonden er **63.750** gesprekken inclusief tijdelijk beschermde uit Oekraïne plaats in het werkingsgebied van AgII. Het zijn gesprekken met personen die NT2-les willen volgen (**NT2-gesprek**) en met personen die een test willen afleggen (**niveautest**).

≡ **figuur 34.** Aantal uitgevoerde gesprekken in werkingsgebied AgII incl. tijdelijk beschermde in 2024

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncode-gesprek	Totaal
Provincie Antwerpen	9.083	161	-	9.244
Limburg	15.290	86	2	15.378
Oost-Vlaanderen	8.340	670	-	9.010
Vlaams-Brabant	16.471	43	-	16.514
West-Vlaanderen	13.202	388	14	13.604
Subtotaal	62.386	1.348	16	63.750

2.2 Adviezen NT2

Een belangrijke indicator voor doorverwijzing van anderstaligen naar het meest geschikte aanbod is het ‘taal-leervermogen’. Dit is de verwachte snelheid waarmee de kandidaat een nieuwe taal zal leren. Die verwachte leersnelheid wordt geregistreerd als ‘advies NT2’ in de KBI en is bindend voor het onderwijscentrum waar de kandidaat een NT2-opleiding zal volgen. Voor niet- of laaggeletterden is een traject in een Centrum voor Basiseducatie (CBE) aangewezen. Voor gemiddeld of snel lerenden is een NT2-traject bij een Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO) of een Universitair Talencentrum (UTC) aangewezen.

In 2024 zijn er **38.999** adviezen gegeven. Dat is een daling van -3% ten opzichte van 2023 (40.080 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*).

² De totalen komen niet overeen met de optelsom van de delen omdat dezelfde personen in meerdere regio's een gesprek kunnen hebben.

- 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 35.** Aantal adviezen per leervaardigheid in werkingsgebied AgII in 2024

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO stan- daard	CVO ver- kort of UTC	CVO ver- lengd	An- dere	Zonder vervolg	Totaal
Provincie Antwer- pen	247	386	780	2.546	1.424	740	5	82	6.210
Limburg	116	388	799	2.578	1.370	518	3	53	5.825
Oost-Vlaanderen	138	449	821	3.291	1.574	1.151	1	24	7.449
Vlaams-Brabant	28	323	997	4.744	3.392	1.260	3	12	10.759
West-Vlaanderen	188	758	1.431	4.262	607	1.489	0	21	8.756
Totaal	717	2.304	4.828	17.421	8.367	5.158	12	192	38.999

Het aandeel CBE is het laagst in Vlaams-Brabant (13%) en het hoogst in West-Vlaanderen (27%)

≡ **figuur 36.** Aandeel CBE-adviezen in werkingsgebied AgII in 2024

Werkingsgebied	% CBE van som CBE en CVO
Provincie Antwerpen	23%
Limburg	23%
Oost-Vlaanderen	19%
Vlaams-Brabant	13%
West-Vlaanderen	27%
Totaal	20%

2.4 Inschrijvingen in opleidingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In 2024 ligt het aantal CBE-inschrijvingen op **106.106** en het aantal CVO-inschrijvingen op **452.407**. In vergelijking met 2023 **steeg** het totale aantal inschrijvingen met **28%**.

≡ **figuur 37.** Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2023-2024

Aanbodverstrekker	2023	2024
CBE	83.379	106.106
CVO	351.645	452.407
Totaal	435.024	558.513

2.5 Testen NT2

In 2024 zijn er **37.380 testen Nederlands** afgenomen in het werkingsgebied van AgII. Het gaat om volgende testen:

- 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.
- **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 het vlak van lezen, luisteren en spreken.
- De **Covaar-test**. Dit is een cognitieve vaardigheidstest om de leervaardigheid en het leertraject van de kandidaat-cursist te bepalen.
- 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.

≡ **figuur 38.** Aantal testen Nederlands naar type in 2024

AgII	CBE Instaptest	Certifice-rende test	Covaar	CVO Instaptest	Latijns schrift test	Totaal
Totaal	645	1.989	15.706	14.897	4.143	37.380

≡ **figuur 39.** Aantal testen Nederlands naar type en aandeel in 2024

Type test	Aandeel
CBE Instaptest	2%
Certificerende test	5%
Covaar	42%
CVO Instaptest	40%
Latijns schrift	11%

Certificerende taaltesten

In 2024 werden in Vlaanderen (inclusief steden Gent en Antwerpen) en Brussel **8.200 certificerende taaltesten** afgelegd. Dat is een **stijging van 18%** ten opzichte van 2023. Het gaat om:

- De **pre-screening CT**. Deze vrijblijvende test biedt de mogelijkheid om een inschatting van de slaagkansen te geven vóór de effectieve taaltest.

- De **testen CT A1-2 en CT B1-2**. Dit zijn certificerende, niveaubepalende testen waarvoor de geslaagde kandidaat een bewijs ontvangt.
- **Thuis taal Nederlands**. In Brussel worden in het kader van de voorrangsregeling voor Nederlandstalige ouders in het Vlaams onderwijs en kinderopvang testen Nederlands afgenomen door het Huis van het Nederlands Brussel.

≡ **figuur 40.** Aantal afgelegde certificerende taaltesten in Vlaanderen en Brussel volgens testtype in 2023-2024

Type test	2023	2024
CT A1-2	3.947	4.786
CT B1-2	404	516
Prescreening CT	1.846	2.080
Thuis taal Nederlands	778	818
Totaal	6.975	8.200

3 Sociaal tolken en vertalen

3.1 Tolk- en vertaalaanvragen

In 2024 behandelden we in totaal **79.625 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een **stijging van 2%** t.o.v. 2023.

Van de **79.625 aanvragen** werden er:

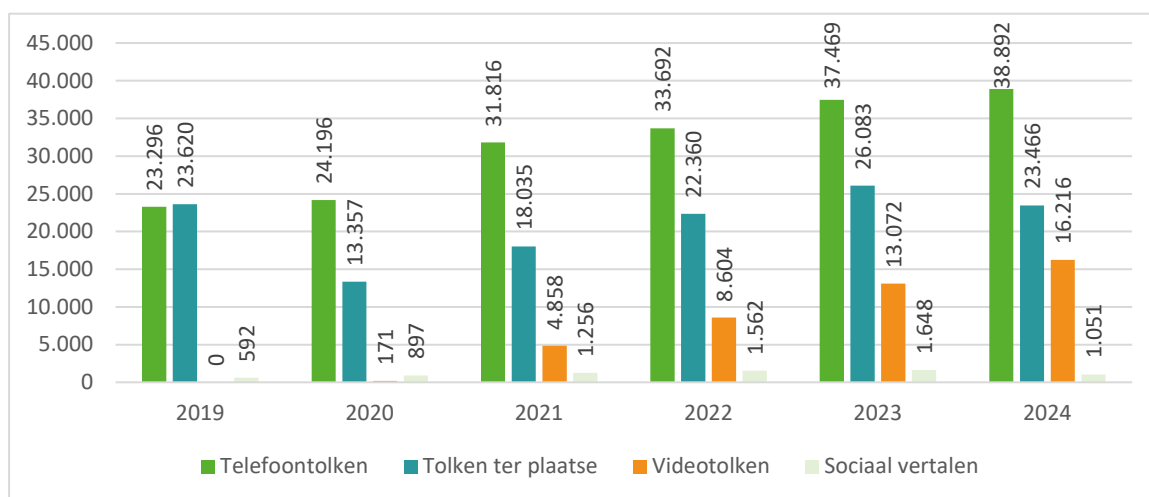
- **64.412 beantwoord**, waarvan **52.081** opdrachten werden uitgevoerd (volbracht) en **12.331** opdrachten werden - al dan niet tijdig - geannuleerd (niet volbracht).
- **15.213 niet beantwoord** (i.e. de tolk of de gevraagde taal was niet beschikbaar of omwille van andere redenen). Dit is **19%** van het totaal aantal aanvragen.

≡ **figuur 41.** Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen 2024

	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Videotolken	Sociaal vertalen	Totaal
Vraag	23.466	38.892	16.216	1.051	79.625
Beantwoord	15.467	33.944	13.995	1.006	64.412
Volbracht	10.314	31.129	9.639	999	52.081
Niet volbracht	5.153	2.815	4.356	7	12.331
Niet beantwoord	7.999	4.948	2.221	45	15.213
Tolk/taal niet beschikbaar	7.484	4.331	1.529		13.344
Andere reden	515	617	692	45	1.869

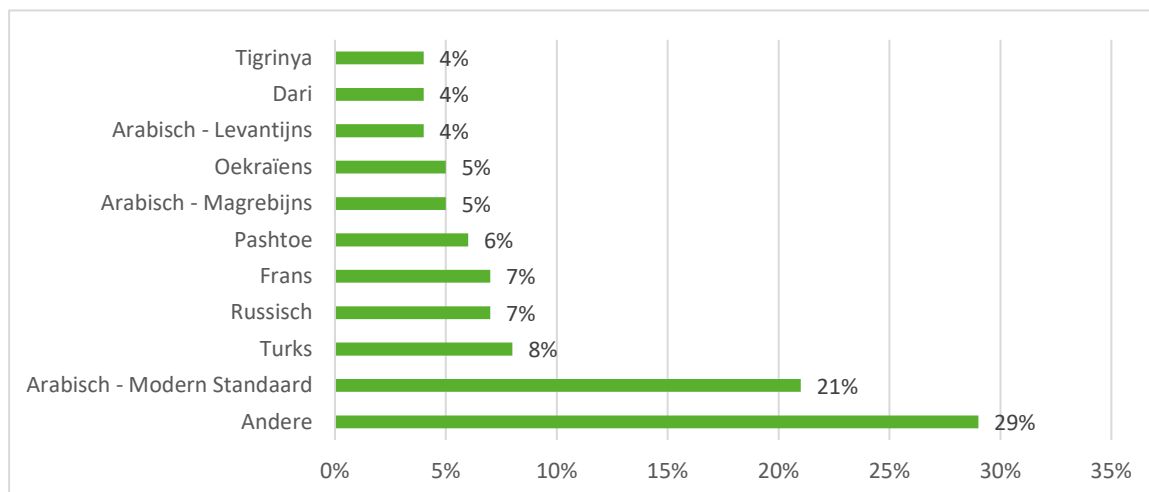
Het **telefoontolken** kent een stijging van **4%**. Het **tolken ter plaatse** en het **sociaal vertalen** daalden respectievelijk met **10%** en **36%**. Het **videotolken** maakt deel uit van het aanbod sinds december 2020. In het vierde jaar zijn er **16.216** aanvragen, een stijging van **24%** t.o.v. 2023.

≡ figuur 42. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2019-2024



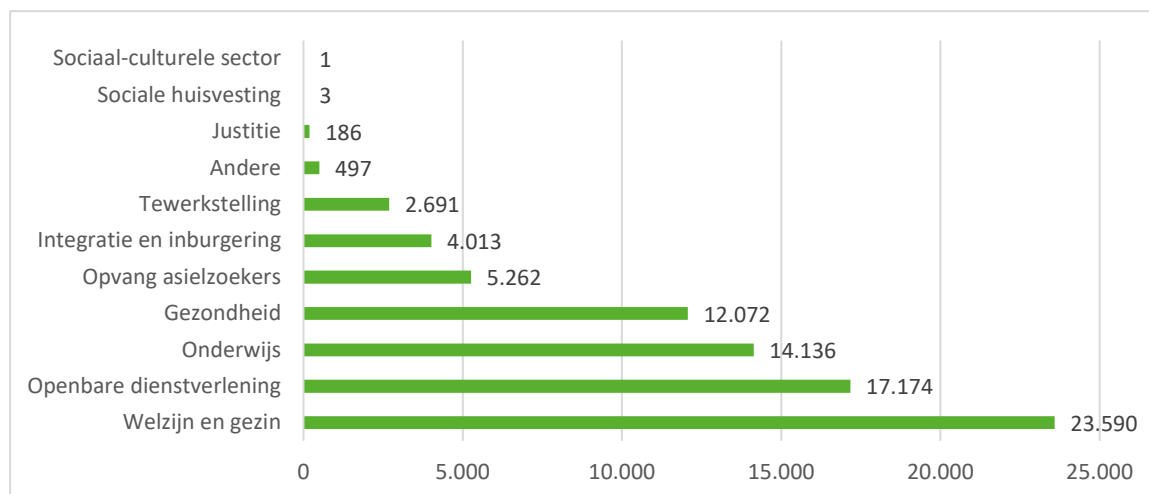
Er waren in 2024 vooral aanvragen voor **Arabisch - Modern Standaard** (21%), **Turks** (8%) en **Russisch** (7%).

≡ figuur 43. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per taal in 2024



Welzijn en gezin, Openbare dienstverlening, Onderwijs, Gezondheid en Opvang asielzoekers vormden in 2024 de **top 5** van sectoren die het vaakst een beroep deden op sociaal tolken en vertalen.

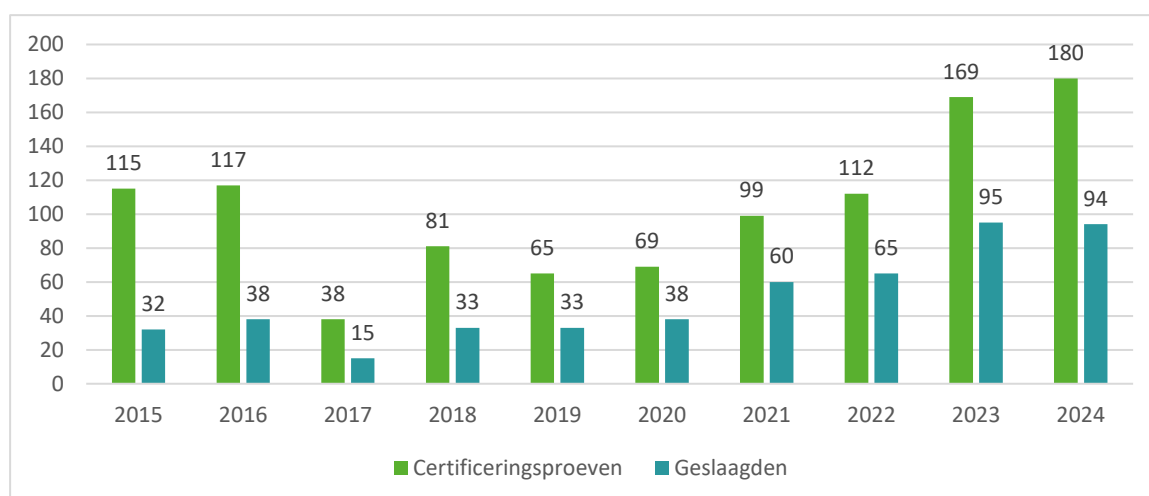
≡ **figuur 44.** Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2024



3.2 Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

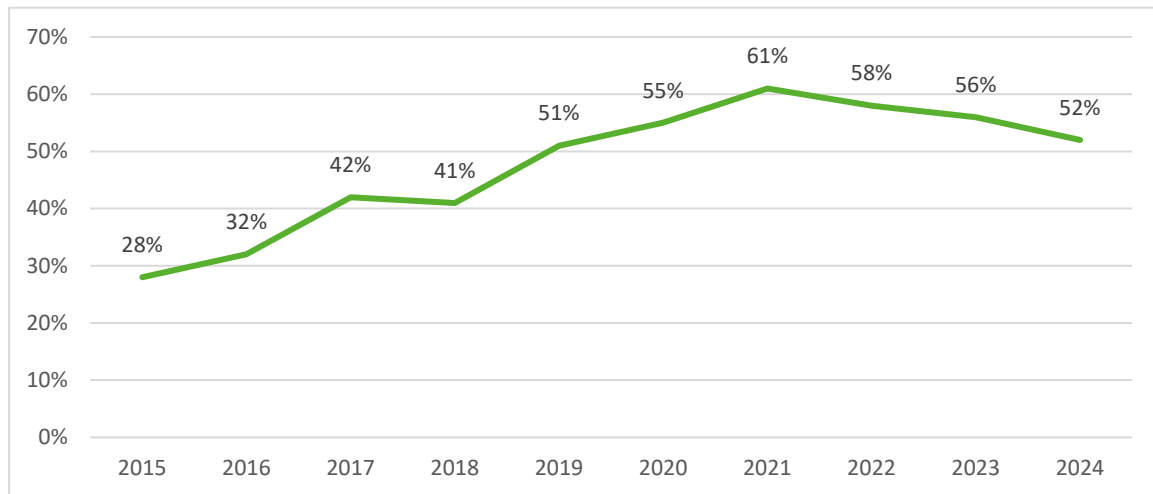
Het Agentschap biedt sociaal tolken een begeleidings- en opleidingstraject en een certificeringsproef sociaal tolken. In 2024 legden **180 personen** een certificeringsproef sociaal tolken af. **94 personen** slaagden voor de proef.

≡ **figuur 45.** Aantal certificeringsproeven sociaal tolken en geslaagden 2015-2024



Het **slaagpercentage voor de certificeringsproef sociaal tolken** bedraagt in 2024 **52%**.

≡ **figuur 46. Slaagpercentage certificeringsproef sociaal tolken 2015-2024**



Startsessies sociaal tolken

De startsessies zijn er voor 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 2024 organiseerden we 6 **startsessies** voor 258 **kandidaat-tolken**.

In 2024 stroomden kandidaten met de volgende talen via de startsessie in het opleidings- en certificeringstraject in: Albanees, Berbers-Sous, Bulgaars, Dari, Kinyarwanda, Koerdisch-Kurmanji, Koerdisch-Sorani, Levantijns-Arabisch, Oekraïens, Peul, Portugees, Punjabi, Roemeens, Slowaaks, Somalisch, Tigrinya en Urdu.

Instaptoets sociaal tolken

Om deel te nemen aan de basisopleiding moeten kandidaten slagen voor de **instaptoets**. Hiervoor werden **90 kandidaten uitgenodigd**. De instaptoets bestaat uit twee delen: een kennistest taal en een test over enkele basisvaardigheden die een sociaal tolk nodig heeft.

- **246 kandidaten** legden de instaptoets af.
- **126 kandidaten (51%) slaagden** en **120 kandidaten** slaagden niet (**49%**).
- **85 kandidaten** legden in 2024 hun test niet af (verontschuldigde zich, annuleerden hun deelnames of reageerden niet op de uitnodiging).

Basisopleiding sociaal tolken

De basisopleiding bestaat uit twee modules. De lessen worden gegeven in het Nederlands. In module 1 leren kandidaten de tolktechnische basisvaardigheden kennen. Daarna volgt een test. In module 2 maken kandidaten kennis met het werkveld van sociaal tolken, leren ze werken met de deontologie van het sociaal tolken en oefenen ze het tolken tussen het Nederlands en hun andere taal met taalpartners. In 2024 organiseerden we **20 basisopleidingen/ modules**.

- **9 ‘modules 1’** (elk van 46 uur of 8 dagen) met **113 deelnemers**.
- **7 ‘modules 2’** (van 93 uur of 16 dagen) met **96 deelnemers**.
- **4 remediëringmodules** (‘herkansingsmodules’ op maat voor cursisten die niet slagen) met **41 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, is deze in 2024 hernomen. Hieraan namen **18 kandidaten** deel. Deze opleiding bestaat ook in een module 1 en een module 2, die - anders dan gewoonlijk - in elkaar doorlopen. Deze modules werden opgenomen in bovenvermelde cijfers

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 2024 organiseerden we **205 certificeringsproeven**, waarvan 180 kandidaten de certificeringsproef aflegden.

- **94** kandidaten slaagden (**52%**).
- **25** kandidaten annuleerden hun deelname.

De in 2024 nieuw-gecertificeerde sociaal tolken hebben, naast het Nederlands, de volgende werktalen: Bulgaars, Chinees-Mandarijn, Dari, Engels, Frans, Georgisch, Koerdisch-Kurmanji, Levantijs-Arabisch, Maghrebijns-Arabisch, Oekraïens, Pashtoe, Pools, Portugees, Spaans, Standaard-Arabisch, Tamazight/Berbers-Rif, Tamil, 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 2024 **67 feedbackgesprekken**.

Register sociaal tolken

Het Agentschap beheert het officiële register voor sociaal tolken. Daarin zijn alle gecertificeerde sociaal tolken opgenomen. Eind 2024 bevat dat register 775 certificaten als sociaal tolk voor de volgende 46 talen, telkens in combinatie met het Nederlands: Albanees (25 certificaten), Amhaars (2), Armeens (2), Bosnisch-Servisch-Kroatisch (15), Bulgaars (15), Chinees-Mandarijn (6), Dari (25), Deens (1), Duits (14), Egyptisch-Arabisch (1), Engels (52), Farsi (20), Frans (80), Georgisch (2), Hebreeuws (1), Hindi (5), Hongaars (7), Italiaans (17), Koerdisch-Bahdini (2), Koerdisch-Kurmanji (4), Koerdisch-Sorani (1), Levantijs-Arabisch (16), Litouws (2), Maghrebijns-Arabisch (37), Modern-Standaard-Arabisch (47), Mongools (2), Oekraïens (13), Pashtoe (17), Pools (28), Portugees (18), Punjabi (3), Roemeens (17), Russisch (71), Slowaaks (6), Somalisch (7), Spaans (82), Tamazight/Berbers-Rif (22), Tamil (1), Tigriniya (2), Tsjechisch (4), Tsjetsjeens (3), Turks (76), Urdu (6) en Vietnamees (1). Taalhulpen

Er zijn in het totaal 214 taalhulpen opgeleid, waarvan **33** in 2024. We organiseerden daarvoor **6 trainingen** in dat jaar. **45** (op 214) opgeleide taalhulpen zetten de stap naar het reguliere opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en zitten dus in het **traject richting certificering**.

4 Samenleven

Op vrijdag 8 oktober 2021 keurde de voorbije Vlaamse Regering een actualisering van het Horizontaal Integratie en Gelijkekansen Beleidsplan 2020-2024, het 'Plan Samenleven', goed. De middelen en krachten werden gebundeld door gezamenlijk in te zetten op 7 doelstellingen met 24 acties. Het Plan richtte zich naar de 28 lokale besturen waar minstens 7.500 personen van niet-EU herkomst (EU15) wonen. Hiervan lagen 26 lokale besturen in het werkingsgebied van het Agentschap. Andere lokale besturen konden samenwerken of zich aansluiten zodat ze het aantal van 7.500 bereikten.

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, konden lokale besturen in de periode oktober 2022 - september 2025 financiële én inhoudelijk ondersteuning krijgen. Het Agentschap werkt daarbij ondersteunend en op maat van de lokale besturen.

Op 1 oktober 2022 ging het Plan Samenleven officieel van start. De afbakeningen van doelstellingen en acties zorgden voor een duidelijkere kapstok, met ruimte voor maatwerk in de uitvoering. We selecteerden 10 acties uit het Plan die tot onze expertise behoren binnen de thema's taal, verbinding en participatie. Op het terrein kunnen lokale besturen rekenen op onze aanwezigheid en praktijkondersteuning.

In 2022 onderging de werking van het Agentschap een grondige verandering. Medewerkers kregen nieuwe rollen. 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 werd verder uitgewerkt. We ontwikkelden producten en diensten, flexibel afgestemd op de noden van klantengroepen, en brachten ze 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 **leeraanbod**
- het begeleiden van **leertrajecten**
- het opzetten van **innovatieve projecten en proeftuinen**
- het organiseren van thematische **lerende netwerken**.

In 2024 ondersteunden we 146 lokale besturen en de VGC die intekenden op Plan Samenleven en 66 lokale besturen die niet intekenden op Plan Samenleven. Dat is een totaal van **212 lokale besturen en de VGC** of 71% van alle lokale besturen binnen ons werkingsgebied.

4.1 Dienstverlening Plan Samenleven

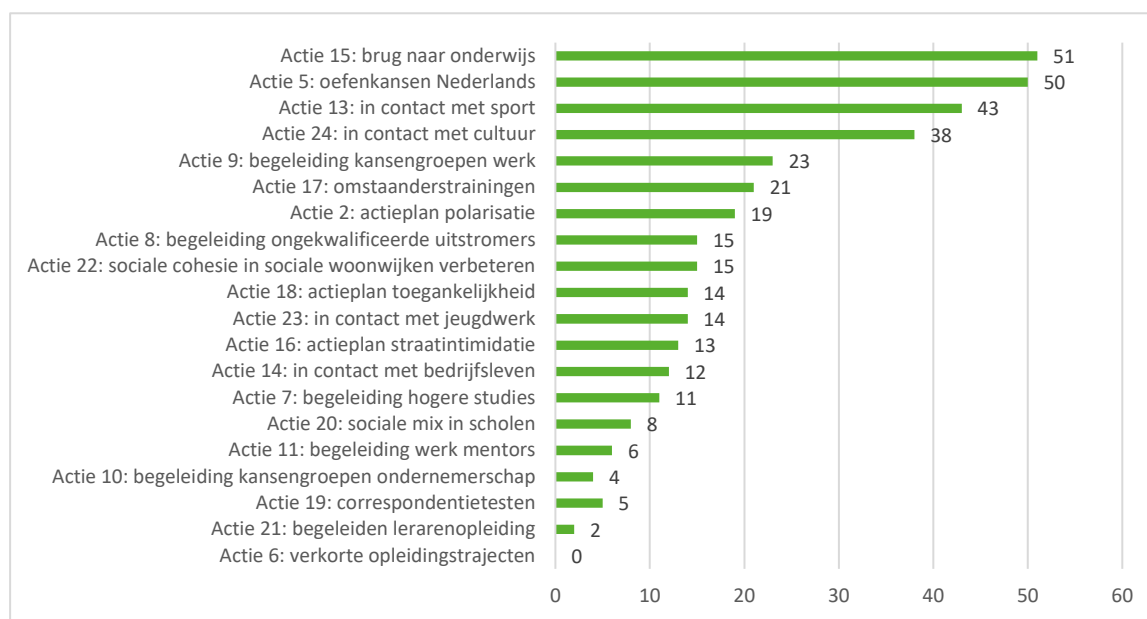
10 acties

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 **7** van de 10 acties waarin het Agentschap ondersteuning biedt.

≡ **figuur 47.** Aantal projectaanvragers Plan Samenleven, projectjaar 3 (van 59 projectaanvragers)



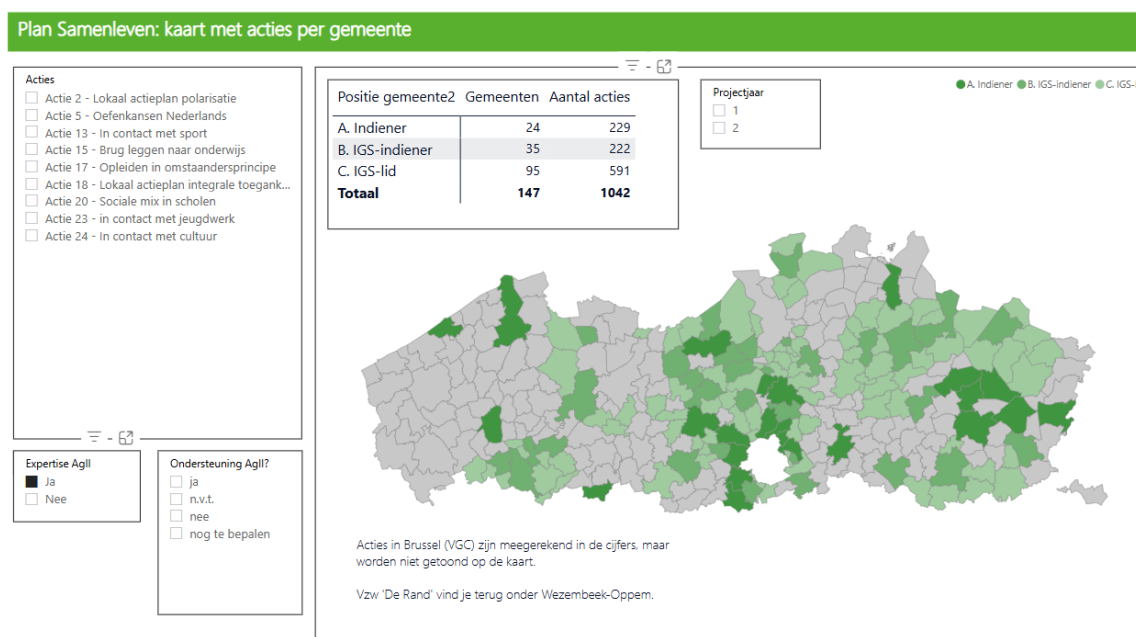
Bron: <https://www.vlaanderen.be/plan-samenleven/cijfers-van-het-plan-samenleven>

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 ondersteunde acties. De data en acties zijn voortdurend in beweging. Daarom publiceren we regelmatig een update.

≡ **figuur 48.** Momentopname dashboard Plan Samenleven



Op 1 oktober 2023 ging **projectjaar 2** van start. Er werden 59 dossiers ingediend. Het Agentschap ondersteunt 57 van de 59 dossiers (24 individuele, 32 intergemeentelijke en de VGC), in totaal 147 lokale besturen. De 2 besturen (Antwerpen en Gent) die niet door het Agentschap zijn ondersteund, liggen buiten ons werkingsgebied.

Projectjaar 3 ging van start op 1 oktober 2024. Er werden 59 dossiers ingediend. Het Agentschap ondersteunt 57 van de 59 dossiers (24 individuele, 32 intergemeentelijke en de VGC). Dat zijn in totaal **147 lokale besturen**.

≡ **figuur 49.** Aantal lokale besturen en acties Plan Samenleven binnen expertise AgII naar positie, projectjaar 3

Positie lokaal bestuur	Aantal lokale besturen	Aantal acties
Indiener	24	111
Indiener intergemeentelijke samenwerking	35	144
Lid intergemeentelijke samenwerking	95	382
Totaal	147	637

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 50.** Aantal lokale besturen (inclusief VGC) Plan Samenleven naar ondersteuning door AgII in projectjaar 2, d.d. 10/02/2025

Actie	Totaal	Ondersteund door AgII	Niet ondersteund door AgII
Actie 2: Lokaal actieplan polarisering	33	29	4
Actie 5: Oefenkansen Nederlands	129	123	6
Actie 13: In contact met sport	104	56	48
Actie 15: Brug leggen naar onderwijs	132	106	26
Actie 17: Opleiden in omstaandersprincipe	50	45	5
Actie 18: Lokaal actieplan integrale toegankelijkheid	27	18	9
Actie 20: Sociale mix in scholen	15	8	7
Actie 23: In contact met jeugd	50	21	29
Actie 24: In contact met cultuur	84	48	36

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 2024 organiseerden we **377 leeractiviteiten**.³

≡ **figuur 51.** Aantal leeractiviteiten in Vlaanderen en Brussel binnen Plan Samenleven 2024 naar thema

Thema	Leer-activiteiten
Taal	126
Duidelijk geschreven taal	18
Duidelijk gesproken taal	45
Taaliconen	13
Doeltreffend communiceren: communicatiewaaier	18
Oefenkansen Nederlands	32
Verbinding	183
Omstaanderstraining	145
Polarisatie	5
Online haatspraak	5
Inclusieve communicatie	1
Cultuursensitief handelen	27
Participatie	59
Kennismaking met inburgering	5
Participatie- en netwerktraject inburgering	11
Intervisie brugfiguren	43
Infosessies over de werking en het aanbod van AgII	9
Totaal	377

³ In 2024 werd de nieuwe monitoringstool Allis Samenleven in gebruik genomen. Door de overstap naar deze nieuwe tool en bijbehorende nieuwe werkwijze voor elektronische gegevensregistratie, houden we rekening met een minimale foutenmarge in het aantal leeractiviteiten. Aangezien de foutenmarge bij de registratie van de deelnemersaantallen te groot is, worden deze niet opgenomen in het jaarverslag 2024. In 2025 zetten we in op een nauwere opvolging van de correcte toepassing van de nieuwe werkwijze.

Tevredenheid

Het Agentschap streeft naar een **klantgerichte en kwaliteitsvolle ondersteuning**. Daarom voeren we regelmatig tevredenheidsmetingen uit. In de **tevredenheidsmeting** van 2024 geeft **81% aan (zeer) tevreden** te zijn over onze ondersteuning binnen Plan Samenleven. Dat is een stijging ten opzichte van 2023 (68%). De **Net Promotor Score** is **van + 3 in 2023 gestegen naar +24 in 2024**. Dat wijst op een sterk toegenomen waardering. Lokale besturen zijn erg tevreden over:

- onze aanwezigheid en praktijkondersteuning op het terrein
- onze aanpak die vertrekt vanuit de werkelijke noden van de lokale besturen
- het in tandem samenwerken met en op het tempo van de lokale besturen
- onze inzichten en expertise in de thema's taal, verbinding en participatie én de lokale vertaalslag
- het delen van goede praktijken met lokale besturen

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 2024 beantwoordden we **vragen** naar informatie en advies over o.a.:

- het aanleveren van cijferrapporten over inburgering en NT2 op lokaal niveau
- het invoeren van het netwerk- en participatietraject, de vierde pijler in het inburgeringstraject
- het opzetten of versterken van oefenkansen Nederlands
- het inzetten van duidelijke taal en inclusieve communicatie
- het werken aan digitale inclusie
- het opzetten of versterken van buddy- en vrijwilligerswerkingen
- het omgaan met diversiteit in de organisatie, school of vereniging
- het opmaken en invoeren van een inclusief beleid of een inclusief personeelsbeleid
- het vormgeven van ontmoeting en dialoog (interlevensbeschouwelijke dialoog, buurt- en wijkinitiatieven ...)

Leeraanbod

Het leeraanbod waarvoor lokale besturen, organisaties en vrijwilligers zich 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 2024 organiseerden we **144 fysieke en online leeractiviteiten buiten Plan Samenleven**. Het gaat om 46 open leeractiviteiten en 100 op maat. Hieraan namen in totaal circa 120 lokale besturen en 130 organisaties deel.

≡ figuur 52. Aantal leeractiviteiten en deelnemers in Vlaanderen en Brussel buiten Plan Samenleven 2024 naar thema

Thema	Open leer-activiteiten	Leeractiviteiten op maat	Totaal
Taal	18	12	30
Duidelijk geschreven taal	1	-	1
Duidelijk gesproken taal	5	4	9
Doeltreffend communiceren: communicatiewaai	2	6	8
Oefenkansen Nederlands	10	-	10
Meertaligheid en meertalig opvoeden	-	2	2
Verbinding	21	46	67
Ontmoetingsdag GOESTING	1	-	1
Omstaanderstraining	3	21	24
Online haatspraak	-	1	1
Inclusieve communicatie en beeldvorming (<i>teaser</i> OpenBlik)	2	1	3
Cultuursensitief handelen	9	23	32
Mentaal welbevinden van nieuwkomers	6	-	6
Participatie	5	18	23
Participatie- en netwerktraject inburgering	-	16	16
10 tips om actief met diversiteit aan de slag te gaan in je vereniging	5	2	7
Infosessies over de werking en het aanbod van AgII	-	24	24
Totaal	46	100	144

Leertrajecten

We organiseren **leertrajecten** rond de thema's taal, verbinding en participatie voor lokale besturen en organisaties die willen inzetten op een duurzaam verandertraject. Afhankelijk van de vraag wordt een lokaal bestuur of een organisatie individueel begeleid of worden medewerkers van verschillende lokale besturen en organisaties samengebracht in een lerend netwerk.

In 2024 begeleidden we **37 leertrajecten**.

≡ **figuur 53. Aantal leertrajecten in Vlaanderen en Brussel 2024 naar thema**

Thema	Leertrajecten
Taal	18
Taalbeleid	17
Voortraject hoger onderwijs voor anderstalige nieuwkomers (i.s.m. VDAB, Leerwinkel Genk, Hogeschool PXL, UCLL, UHasselt en alle Limburgse CVO's)	1
Verbinding	3
Cultuursensitieve zorg (i.s.m. VIVO)	1
Polarisatie	2
Participatie	4
Toegankelijke dienstverlening (Inside Out Bxl, Bon i.s.m. LEVL)	1
Inclusie op de werkvloer	3
Horizontaal integratiebeleid	12
Visieontwikkeling en beleidsplanning	6
Onthaalbeleid	4
Lokale integratiemedewerkers	2
Totaal	37

Innovatieve projecten en proeftuinen

In Vlaanderen en Brussel werken we samen met partners aan innovatieve projecten. Op vraag van besturen en organisaties - 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 Beeldvorming rond taal**

Samen met vzw De Rand en provincie Vlaams-Brabant werkten we aan genuanceerde beeldvorming rond taal. We ontwikkelden narratieven die negatieve aannames over taalverwerving en taalleerders Nederlands doorbreken en Nederlands benadrukken als verbindende factor. Dat resulteerde in een praktische leidraad voor lokale besturen en inspirerende voorbeeldartikels om deze lokale verhalen te verspreiden.
- **Projecten rond het thema verbinding**
 - **Proeftuin Omgaan met maatschappelijke spanningen op school**

Standpunten, conflicten en spanningen die voorkomen in de samenleving komen ook de school binnen. Jongeren in het secundair onderwijs zijn meer vatbaar voor wij-zij-denken of voor polariserend discours over uiteenlopende thema's. We ontwikkelden samen met (onderwijs)experten een stappenplan om maatschappelijke spanningen binnen de school/ scholengemeenschappen aan te pakken. Het begeleidingstraject bieden we schooloverschrijdend aan. In 2024 stapten zes scholen uit Lokeren (twee GO!-scholen en vier van scholengroep VLOT) mee in de proeftuin.
- **Projecten rond het thema participatie**
 - **Project Regionale organisatieketen**

Sinds 2023 werken we als structurele partner mee binnen de **regionale organisatieketen**. De organisatieketen (gesubsidieerd vanuit Europa WSE) staan in voor het in kaart brengen van de mogelijke kloof tussen vraag en aanbod. We ondersteunen de keten door o.a. cijfergegevens te

delen over inburgeraars die het netwerk- en participatietraject volgen, actief deel te nemen aan de stuurgroepen en werkgroepen, alsook leeractiviteiten te organiseren tijdens events.

In 2024 werkten we samen met partners aan **zes innovatieve projecten**.

≡ **figuur 54.** Aantal projecten en proeftuinen naar thema in Vlaanderen en Brussel 2024 (exclusief Plan Samenleven)

Thema	Projecten
Taal	2
Taalbeleid	1
Oefenkansen	1
Verbinding	2
Inclusieve beeldvorming taal	1
Interlevensbeschouwelijk ontmoeten	1
Participatie	2
Werk maken van een inclusief personeelsbeleid (Inclusieve werkvloeren EWSE)	1
Participatie- en netwerktraject inburgering	1
Totaal	6

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**
 - **Netwerken Creatief met taal**
In regio Antwerpen zijn in 2024 de eerste netwerken Creatief met taal voor vrijwilligers van oefenkansen Nederlands georganiseerd. Via inspiratieavonden ontdekken vrijwilligers verschillende doe-activiteiten, taalspelen en methodieken om oefenkansen kwaliteitsvol te organiseren.
 - **Netwerk Oefenkansen**
In regio Halle-Vilvoorde organiseren we samen met vzw de Rand en Avansa Halle-Vilvoorde een lerend netwerk rond oefenkansen Nederlands. Ambtenaren die oefenkansen in de achttien deelnemende gemeenten coördineren, komen bij elkaar voor het uitwisselen van goede praktijken.
- **Lerende netwerken rond participatie**
 - **Netwerk Brugfiguren onderwijs**
In regio Vlaams-Brabant brengen we lokale besturen en partners samen rond de werking brugfiguren in het onderwijs.
- **Lerende netwerken rond horizontaal integratiebeleid**
 - **Netwerk Samen lokaal**
In regio West-Vlaanderen organiseren we in samenwerking de provincie West-Vlaanderen een netwerk-overleg voor lokale besturen. Expertisedeling, expertisebevordering en innovatie met betrekking tot het samenleven in diversiteit staan centraal.
 - **Netwerk Divers samenleven**
In regio Limburg organiseren we maandelijks een netwerkoeverleg voor lokale besturen. Expertisedeling en expertisebevordering staan centraal. Het netwerk speelt in op de actualiteit en werkt op maat van de besturen.

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, het 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, het centrumsteden overleg van VVSG ...

5 Juridische dienstverlening

We ontwikkelen expertise en ondersteunen organisaties, voorzieningen en besturen in Vlaanderen en Brussel om de rechtspositie van vreemdelingen juist te erkennen en toe te passen. Onze juridische dienstverlening bestaat uit vier producten die samen een geïntegreerd ondersteuningsaanbod vormen. De volgorde waarin we ze benoemen geeft de opbouw van, en hun rangorde in ons *click-call-connect*-model aan:

- 1 **Publicaties:** we stellen continu actuele betrouwbare detailinfo ter beschikking op onze thematische website www.vreemdelingenrecht.be (die in 2024 volledig vernieuwd werd).
- 2 **Juridesk:** voor specifieke toepassingsvragen kan het Vlaamse werkveld onze juridische infodesk raadplegen.
- 3 **Vorming:** we geven gespreid in Vlaanderen en Brussel vormingen in open aanbod over de belangrijkste thema’s, en aanvullend geven we vorming op aanvraag.
- 4 **Werkgroepen:** we geven begeleiding op maat van organisaties of problematieken of in expertisenetwerken.

5.1 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. Op 20 maart 2024 kwam onze **volledig vernieuwde website** online.

- In 2024 telt Google Analytics 4 **343.520 unieke gebruikers, 643.236 sessies, 4.154.716 gebeurtenissen en 1.515.586 paginaweergaven**.⁴
- We herwerkten al onze **588 vaste themapagina’s** in functie van de lancering van onze vernieuwde website .
- We actualiseerden themapagina’s naargelang nieuwe ontwikkelingen, waarover we ook **117 nieuwspagina’s** publiceerden (o.a. wijzigingen Vlaams en Brussels arbeidsmarktbeleid, wijzigingen gezinshereniging, nieuwe verblijfsprocedure voor staatlozen, nieuw aanklampend terugkeerbeleid, nieuwe verblijfsprocedure EU-seizoenarbeiders en –mobiliteitsstudenten, wijzigingen einde asielopvang, gemeentelijk stemrecht voor Unieburgers en derdelanders; verruiming werking Databank voor Akten van de Burgerlijke Stand ...).
- We hielden **6 dossiers** bij (over o.a. verblijf en rechtspositie van personen uit Gaza en Palestijnse gebieden, Oekraïne, Afghanistan ...).
- We publiceerden **284 nieuwe vonnissen of arresten** in de databank rechtspraak (-12% tegenover 2023) die we verder bekendmaakten via **12 mailings rechtspraak aan 136 contacten**.

⁴ Deze data zijn moeilijk vergelijkbaar met vorige jaren omdat GA4 anders telt dan het vroegere Google Analytics, omdat we alleen nog analytische data hebben van wie cookies aanvaardt, en omdat het aantal pagina’s en de gebeurtenissen door de nieuwe websitestructuur vanaf 20 maart 2024 sterk afwijkt van voordien.

- We verzonden **11 e-nieuwsbrieven** vreemdelingenrecht en internationaal familierecht met **117 nieuwsberichten** (met link naar nieuwspagina's op de website) én met alle nieuwe wetgeving aan **6.720 abonnees** (+15% tegenover 2023).
- We verzorgden het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht**. Het gaat om **4** uitgebrachte nummers van in totaal **410 pagina's tekst**, voor een **300-tal** schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare (sinds 2025 LexNow), en ook vindbaar via andere databanken zoals Jura en in gespecialiseerde bibliotheken.
- We gaven input of zorgden zelf voor nog **16 andere publicaties**. Bijvoorbeeld:
 - We gaven juridische input voor nota's of publicaties van collega's, management en beleidsverantwoordelijken (over tijdelijk beschermen, en over diverse aspecten van het integratie- en inburgeringsbeleid).
 - We publiceerden twee rechtsleerartikels in het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht (over slachtoffers van geweld zonder wettig verblijf en de Istanbul Conventie, en over de behandelingstermijn van een gecombineerde vergunning).

5.2 Juridesk

We geven informatie 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 2024 beantwoordden we **9.068 concrete juridische toepassingsvragen**. Dat is een daling met -13% ten opzichte van 2023.

Juridesk-vragen naar regio

Het grootste deel van de juridesk-vragen is afkomstig uit de provincie Antwerpen (24%) en het Brussels gewest (22%), gevolgd door de provincies Oost-Vlaanderen (15%), Vlaams-Brabant (14%), West-Vlaanderen (12%) en Limburg (9%).

≡ figuur 55. Aantal juridesk-vragen naar regio van vraagsteller 2024

Regio van vraagsteller	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2023)
Provincie Antwerpen	2.182	24% (-13)
Brussels gewest	1.981	22% (-8)
Oost-Vlaanderen	1.324	15% (-12)
Vlaams-Brabant	1.251	14% (-11)
West-Vlaanderen	1.141	12% (-6)
Limburg	824	9% (-19)
Buiten Vlaanderen en Brussel	146	2% (-40)
Niet ingevuld	219	2% (-43)
Totaal	9.068	100% (-13)

Juridesk-vragen naar categorie vraagsteller

Het grootste aandeel van de juridesk-vragen wordt gesteld door **non-profit professionals (23%)**, gevolgd door **profit professionals (20%)**. Sterkste stijger zijn de **gemeentelijke overheidsprofessionals (13%)**, +11% tegenover 2023. **Vlaamse overheidsprofessionals** blijven ook vaste klant (**13%**).

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.

We kennen sinds juli 2024 een **sterke daling van vragen van betrokkenen zelf** (-58% tegenover tweede helft 2023) **en van het ruime publiek** (-47% tegenover tweede helft 2023) sinds we doorverwijzingen van particulieren vanuit het werkveld naar ons actief afraden.

≡ **figuur 56.** Aantal juridisk-vragen per categorie vraagstellers in 2024

Categorieën vraagstellers	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2023)
Non-profit professional	2.103	23% (+1)
Profit professional	1.790	20% (+4)
Vlaamse overheidsprofessional	1.171	13% (-20)
Gemeentelijke overheidsprofessional	1.139	13% (+11)
Andere overheidsprofessional	5	0% (-98)
Vrijwilliger	160	2% (+3)
Niet ingevuld	62	1% (-2)
Betrokkene zelf	940	10% (-40)
Ruime publiek	1.462	16% (-31)
Totaal	9.068	100% (-13)

Juridisk-vragen per sector

Het grootste deel van de helpdeskvragen wordt gesteld door professionals uit de **sectoren welzijn, justitie, integratie en inburgering, maatschappelijke integratie en asielopvang en werk.**

≡ **figuur 57.** Aantal juridisk-vragen per sector van vraagstellers in 2024

Sector	Aantal	Aandeel op totaal (en evolutie t.o.v. 2023)
Welzijn	1.806	20% (-3)
Justitie	1.170	13% (+12)
Integratie en inburgering	948	10% (-25)
Maatschappelijke integratie en asielopvang	759	8% (+34)
Werk	756	8% (-7)
Binnenlands bestuur	516	6% (-15)
Onderwijs	203	2% (+31)
Gezondheid	87	1% (+61)
Cultuur, jeugd, sport	69	1% (-1)
Wonen	28	0,3% (-20)
Andere sectoren	57	1% (-52)
Niet ingevulde of geen sector	2.628	29% (-32)
Totaal	9068	100% (-13)

Top thema's (per juridisk-vraag komt soms meer dan 1 thema aan bod)

1. 81% verblijfsrecht (32% gezinshereniging, 10% arbeidsmigratie, 7% bescherming, 4% student niet-EU, 4% unieburger, 4% verblijfsdocumenten ...)
2. 23% internationaal privaatrecht (5% huwelijk of samenwoning, 4% buitenlandse documenten ...)
3. 14% sociaal recht (7% werk, 3% OCMW-steun ...)
4. 12% burgerlijk recht (10% Belgische nationaliteit ...)
5. 8% andere wetgeving (4% inburgeringsdecreet ...)

5.3 Vormingen

We geven vormingen die besturen en organisaties ondersteunen in hun toepassing van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. Het aanbod bestaat uit:

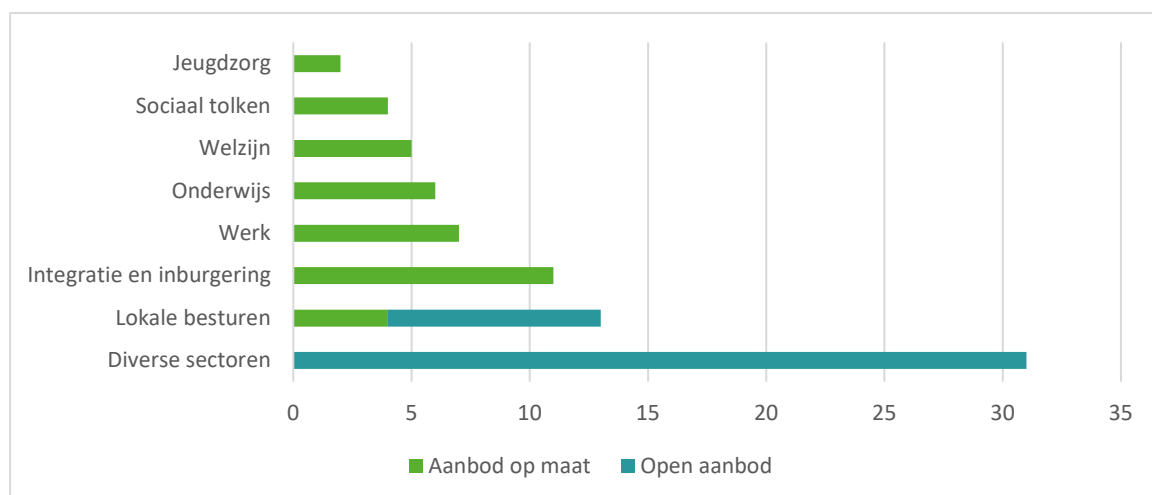
- externe open vormingen, zelf georganiseerd of samen met partners (zoals Burgerzaken Vlaanderen en de Federale Centrale Autoriteit Burgerlijke Stand) of door partners georganiseerd (zoals VVSG)
- externe vormingen op aanvraag van organisaties of besturen
- interne vormingen aan AgII-collega's (voornamelijk inburgering)

In 2024 gaven we **79 vormingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor **2.305** ingeschreven deelnemers. Het gaat om **68 externe vormingen** met **2.023 ingeschreven deelnemers** (waarvan 488 van lokale besturen), en **11 interne vormingen** voor **285 ingeschreven deelnemers** (van de sector integratie en inburgering).

Van het totale aantal externe vormingen (68) zijn er:

- **31 vormingen** in **open aanbod** georganiseerd (intern of extern) voor besturen en organisaties uit diverse sectoren (1.025 ingeschreven deelnemers)
- **11 interne vormingen** voor de **sector inburgering en integratie** (285 deelnemers)
- **9 vormingen** in **open aanbod** (in samenwerking met VVSG of met Burgerzaken Vlaanderen) voor diverse lokale besturen (174 ingeschreven deelnemers)
- **7 vormingen** op aanvraag van organisaties in de **sector werk** (209 ingeschreven deelnemers)
- **6 vormingen** op aanvraag van organisaties in de **sector onderwijs** (319 ingeschreven deelnemers, waarvan 4 vormingen voor 247 studenten aan het Brusselse hoger onderwijs, in het kader van ons Actieplan werving Brusselse inburgeraars)
- **5 vormingen** op aanvraag van organisaties in de **sector welzijn** (111 ingeschreven deelnemers)
- **4 vormingen** op aanvraag van **lokale besturen** (90 ingeschreven deelnemers)
- **4 vormingen** op aanvraag van organisaties in de **sector sociaal tolken** (59 ingeschreven deelnemers)
- **2 vormingen** op aanvraag van de **sector jeugdzorg** (36 ingeschreven deelnemers)

≡ figuur 58. Aantal vormingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht naar sector in 2024



5.4 Begeleidingen

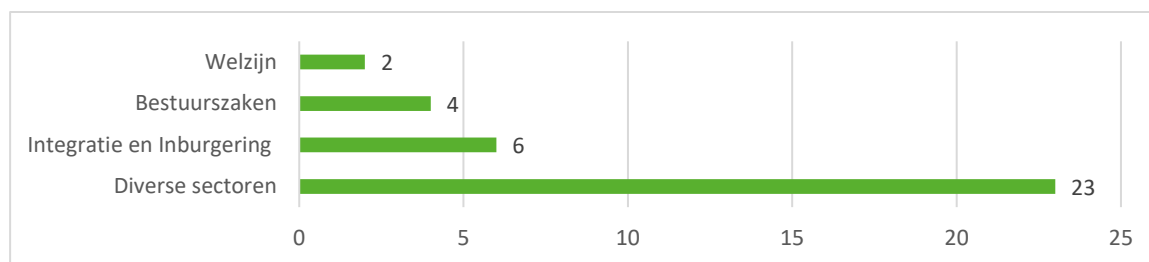
We begeleiden besturen en organisaties rond specifieke problematieken of uitdagingen zodat zij het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht concreet in hun eigen werkcontext kunnen toepassen. We werken diepgaand op knelpunten en beleidsvragen. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk.

In 2024 realiseerden we **35 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht, die samen 171 activiteiten omvatten (123 werksessies, 28 publicaties en 20 vormingen die kaderen in een begeleiding). Het gaat om:

- **3 externe en 3 interne organisatiegerichte begeleidingen** op maat van één organisatie en met inzet van diverse leervormen in **31 activiteiten** (26 werksessies, 5 vormingen). Bijvoorbeeld:
 - Werksessies met werkgroep rechtshulp aan vreemdelingen van de stad Leuven
 - Vormingen/ infosessies over zoekjaar en gecombineerde vergunning aan buitenlandse studenten hoger onderwijs in Brussel, ter ondersteuning van de werving van inburgeraars door AgII-Bon
 - Werksessies voor bespreking van casussen en actualiteit met maatschappelijk werkers van CAW Brussel
- **11 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 **82 activiteiten** (14 publicaties, 57 werksessies, 11 vormingen). Bijvoorbeeld:
 - Werksessies over knelpunten in verband met inburgering en taal voor het verkrijgen van de Belgische nationaliteit
 - Werksessies met partners in verband met de rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne
- **18 lerende netwerken** met partnerorganisaties, waarbij expertise-uitwisseling en -ontwikkeling centraal staan, met **59 activiteiten** (14 publicaties, 41 werksessies, 4 vormingen). Een aantal organiseren we zelf of met partners. Bijvoorbeeld:
 - 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: de VVSG-werkgroep burgerzaken, de Myria contactvergaderingen Internationale bescherming en Gezinshereniging, de Redactieraad Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht, de Gentse werkgroep migratierecht ...

≡ **figuur 59.** Aantal begeleidingen over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht per sector in 2024



6 Oekraïne-aanbod

Sinds maart 2022 veroorzaakt de oorlog in Oekraïne een grote humanitaire crisis. Daarom werd de crisis-cel 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

Sinds 10 maart 2022 zijn er **92.260 tijdelijke beschermingscertificaten** afgegeven door DVZ.⁵ In het Vlaams Gewest zijn er **38.750** tijdelijk beschermden uit Oekraïne ingeschreven in het Rijksregister⁶.

6.2 Voortraject tijdelijk beschermden

We opteerden in 2022 voor een snelle instap op maat van grote groepen tijdelijk beschermden met daarnaast een toeleiding naar NT2, onderwijs en werk. Binnen het voortraject organiseerden we:

- collectieve online infosessies van 18 uur, bestaande uit:
 - de infosessies 'Welkom in Vlaanderen/Brussel' (6 uur)
 - en verdiepende sessies (elk van 3 uur) '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 was 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.

Vanaf 1 januari 2024 pasten we ons aanbod voor mensen uit Oekraïne aan. Tijdelijk beschermden uit Oekraïne die na die datum in Vlaanderen aankomen, krijgen een uitnodiging om in te stappen in het 'reguliere' inburgeringstraject, net als andere nieuwkomers. Wie voor 1 januari 2024 in Vlaanderen aankwam én al klant was bij het AgII, kon tot eind juni 2024 blijven gebruik maken van het specifieke aanbod.

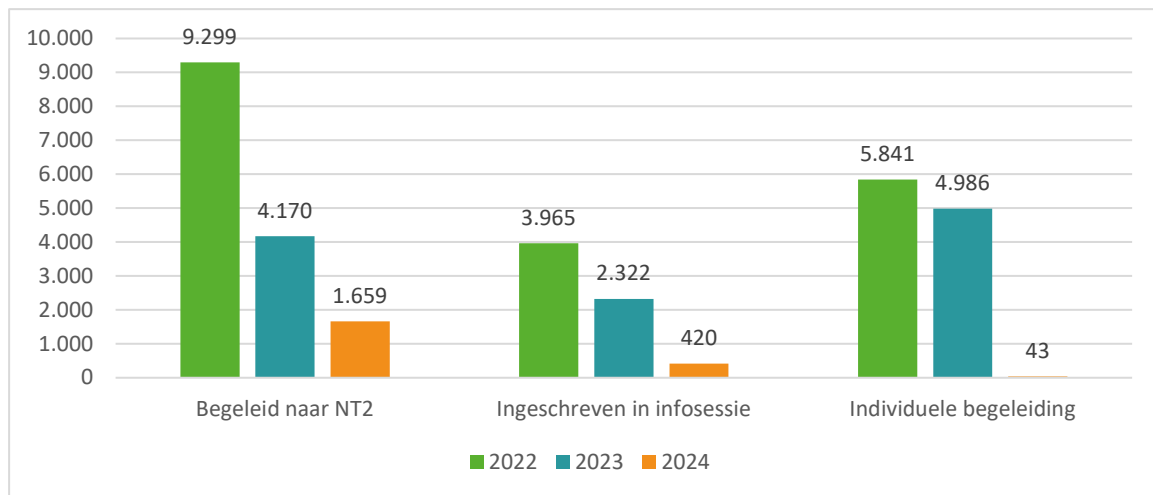
In 2024 waren er **420** personen ingeschreven voor de **online infosessies** van het Agentschap. **43** personen kregen een **individuele intake en begeleiding**. **1.659** unieke⁷ personen zijn door het Agentschap begeleid naar het **NT2-aanbod**.

⁵ Bron: IBZ/Fedasil - Maandelijke statistieken, januari 2025

⁶ Bron RR – DVZ, januari 2025

⁷ 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.

≡ **figuur 60.** Aantal tijdelijk beschermden uit Oekraïne begeleid naar NT2, ingeschreven in infosessie en met een opgestarte individuele begeleiding in Vlaanderen en werkingsgebied AgII 2022-2024, peildatum 10 september 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, 2023 en 2024 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 2024 waren er **9.218 tolkaanvragen** voor Oekraïens en Russisch. Daarnaast vertaalden we **493.574 woorden**.

Opleiding

Een overzicht van de extra inzet op tolken Oekraïens:

- **29** kandidaten zijn gestart in de volledige (modulaire) opleiding, waarvan 12 in de startsessies, 8 in module 1 en 3 in module 2.
- **6** kandidaten legden de certificeringsproef af en **3** van hen behaalden het certificaat sociaal tolken

Van de opgeleide tolken waren er in 2024 **29** actief bij de dienst Sociaal tolken en vertalen: **10** gecertificeerde tolken, **17** crisistolken en **2** taalhulpen.

In 2024 werden **1.962** tolkopdrachten Oekraïens uitgevoerd: **1.217** door gecertificeerde tolken, **728** door crisistolken en **17** door taalhulpen.

6.4 Juridische dienstverlening

We publiceerden en actualiseerden via **527 moderatie-acties** op www.vreemdelingenrecht.be eigen concrete informatie over alle aspecten van de rechtspositie van personen in België die het Oekraïne-conflict ontvluchten.

We gaven **320 juridesk-antwoorden**, **38 juridische vormingen**, en **9 juridische bijdragen aan andere publicaties** dan website vreemdelingenrecht.be over aspecten van het verblijf en de rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne. We deden **35 werksessies** voor uitwisseling en overleg over het verblijf en de rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne met partners, beleidsactoren, en expertisenetwerken.

In 2024 ontwikkelden we onze expertise verder en ondersteunden we het werkveld in verband met het verblijf en de rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne. Daarbij zetten we vooral in op online info. Met de vernieuwing van onze website www.vreemdelingenrecht.be is ook al onze info over het verblijf en de rechtspositie van ontheemden uit Oekraïne grondig gereorganiseerd en toegankelijker gemaakt. We bundelen nog steeds zeer veel info in ons dossier Oekraïne. We verwerkten tegelijk ook alle specifieke info in onze algemene themastructuur, maakten aparte themapagina's voor diverse specifieke regelingen (zoals de tijdelijke bescherming, de nieuwe regels voor gezinshereniging met tijdelijk beschermden), publiceerden rechtspraak ...

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.

- **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 leer je 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.

- **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 dichterbij 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 diversiteitskwesities. 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.

Lokaal integratiebeleid

- **Leertraject 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.

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING

Tour en Taxis – Koninklijk Pakhuis

Havenlaan 86C bus 212

1000 Brussel

www.integratie-inburgering.be