



Jaarverslag 2019

30 MAART 2019

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1. Oprichting	5
1.2. Werkingsgebied en vestigingsplaatsen	5
1.3. Beleidskader	6
1.4. Ons aanbod	7
2. Context	8
3. 2019 in cijfers	9
4. Jaarresultaten 2019	11
Operationele doelstelling 1.1.	13
Het AgII biedt oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten aan die maximaal rekening houden met de context, de talenten en de perspectieven van anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers	13
JR.1.1.1. Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten	13
JR.1.1.2. Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen bij aanmelding in één van de lokale contactpunten van het AgII een deskundige en neutrale screening en oriëntatie naar het meest passend aanbod	15
JR.1.1.3. Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding op maat	177
JR.1.1.4. Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO) op maat	23
JR.1.1.5. Anderstaligen krijgen een doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving	31
JR.1.1.6. Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat	34
Operationele doelstelling 1.2.	37
Het AgII ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen	37
JR.1.2.1. Bijzondere doelgroepen krijgen een inburgeringstraject op maat	37
JR.1.2.2. De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat	38
Operationele doelstelling 1.3.	39
Het AgII en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant	39
JR.1.3.1. Het AgII werkt structureel samen met prioritaire partners	39
JR.1.3.2. Het AgII voert de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel	41
JR.1.3.3. Het AgII bereidt zich voor op de invoering van de verplichte inburgering in Brussel.	42

Operationele doelstelling 2.1	44
Het AgII zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen	44
JR.2.1.1. Lokale besturen en organisaties krijgen vorming en begeleiding op maat bij het wegwerken van integratie- en taaldrempels	44
JR.2.1.2. Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op een behoeftedekkend en kwaliteitsvol aanbod sociaal tolken en sociaal vertalen	51
JR.2.1.3. Lokale besturen en organisaties kunnen een beroep doen op toegankelijke en kwaliteitsvolle juridische dienstverlening	56
Operationele doelstelling 2.2	60
Het AgII werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker	60
JR.2.2.1. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het methodologisch werken aan een structureel aanbod voor specifieke doelgroepen	60
JR.2.2.2. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het uitwerken en uitvoeren van innovatieve projecten	61
JR.2.2.2. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen	62
Operationele doelstelling 2.3	63
Het AgII werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid	63
JR.2.3.1. Het AgII werkt mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van Vlaamse Horizontale beleids- en actieplannen	63
JR.2.3.2. Het AgII werkt voor de uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid nauw samen en stemt, met het oog op een uniforme aanpak, af met de agentschappen die zijn opgericht in de steden Antwerpen en Gent en met het Huis van het Nederlands Brussel	64
JR.2.3.3. Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie	64
Operationele doelstelling 3.1.	68
Het AgII verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming	68
JR.3.1.1. Het AgII ontwikkelt een aanbod op maat van lokale besturen, organisaties en mediamakers	68
Operationele doelstelling 3.2.	69
Het AgII werkt aan interactie en participatie	69
JR.3.2.1. Het AgII werkt samen met lokale partners aan innovatieve projecten in de publieke ruimte	69
JR.3.2.2. Het AgII ondersteunt partners die werk maken van ervaringsgericht vrijwilligerswerk of investeren in informele oefenkansen	70

Operationele doelstelling 4.1.	72
Het AgII heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.	72
JR.4.1.1. Het AgII communiceert duidelijk en transparant	72
JR.4.1.2. Het AgII voert een klant- en praktijkgericht kwaliteitsbeleid	73
JR.4.1.3. Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreidt informatie gericht op de praktijk	75
JR.4.1.4. Het AgII digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten	76
JR.4.1.5. Het AgII voert een transparant en gezond financieel beleid	77
JR.4.1.6. Het AgII voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid	77
Operationele doelstelling 4.2.	78
Het AgII voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.	78
JR.4.2.1. Het AgII draagt via zijn VTO-beleid bij tot competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevend	78
JR.4.2.2. Het AgII heeft een HR-instrumentarium afgestemd op de opdracht van de organisatie	79

1. Inleiding

1.1. Oprichting

Het Agentschap Integratie en Inburgering (hierna het AgII) is een **privaatrechtelijk extern verzelfstandigd agentschap**, opgericht bij beslissing van 22 november 2013 van de Vlaamse Regering en waarvan de statuten zijn neergelegd ter griffie op 16 december 2013 (B.S. 30 december 2013).

Het AgII heeft tot statutair doel om, overeenkomstig het Decreet van 7 juni 2013, het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid te ondersteunen, te stimuleren en te begeleiden.

De beleidsuitvoerende opdrachten inzake integratie en inburgering werden **tot 31 december 2014 uitgevoerd door vijftien vzw's en provinciale diensten** die daarvoor van het Agentschap voor Binnenlands Bestuur een werkingssubsidie ontvingen. Op **1 oktober 2015** werden de **vijf provinciale Huizen van het Nederlands** onderdeel van het AgII. De dienstverlening op vlak van het Nederlands voor anderstaligen werd een bijkomende opdracht.

1.2. Werkingsgebied en vestigingsplaatsen

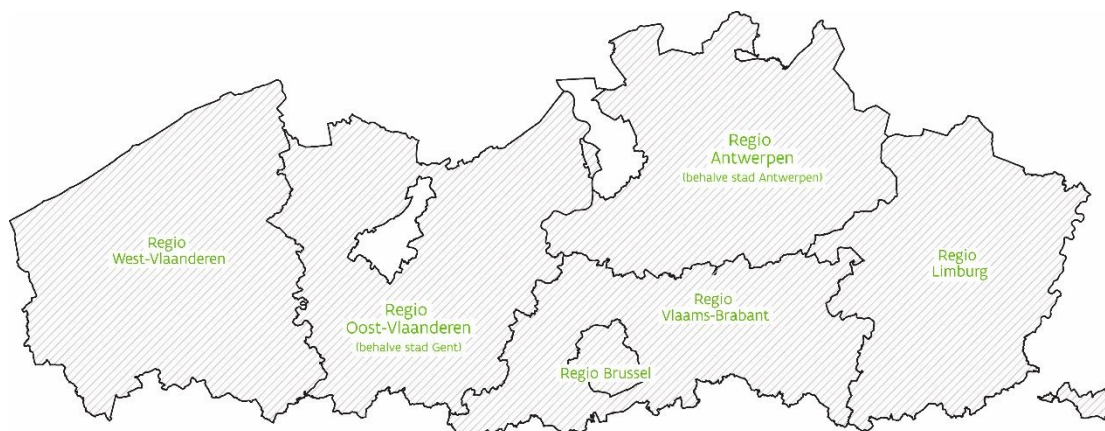
Het werkingsgebied van het AgII is het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad en het volledige Nederlandse taalgebied met uitzondering van het grondgebied van de steden Antwerpen en Gent.

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

Het AgII is actief in zes regio's:

- Antwerpen (met uitzondering van stad Antwerpen)
- Brussel Hoofdstedelijk Gewest
- Limburg
- Oost-Vlaanderen (met uitzondering van stad Gent)
- Vlaams-Brabant
- West-Vlaanderen

De hoofdzetel is gevestigd in Brussel.



1.3. Beleidskader

Het beleidskader van het AgII wordt gevormd door:

- het Decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid (en alle aanpassingen aan dit decreet).
- het Besluit van de Vlaamse Regering van 21 maart 2014 tot toekenning van taken en kerntaken aan een lokaal bestuur als vermeld in artikel 25, §1, eerste lid, 1°, van het Decreet van 7 juni betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid.
- het *Regeerakkoord Vlaamse Regering 2014-2019. Vertrouwen Verbinden Vooruitgaan*, dat op 25 juli 2014 door het Vlaams Parlement is aanvaard.
- de *Beleidsnota Integratie en Inburgering 2014-2019*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 21 januari 2015 in de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement is besproken.
- de *Beleidsbrief Integratie en Inburgering 2016-2017*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 22 november 2016 behandeld is in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid.
- de *Beleidsbrief Integratie en Inburgering 2017-2018*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 14 november 2017 behandeld is in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid.
- de *Beleidsbrief Integratie en Inburgering 2018-2019*, die bij het Vlaams Parlement is ingediend door mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding en die op 27 november 2018 behandeld is in de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid.

1.4. Ons aanbod

Het AgII zet zich in voor een samenleving waarin herkomst geen bepalende factor is. Dat vraagt inspanningen. Van iedereen. Daarom ondersteunt het AgII lokale besturen, organisaties en burgers om beter om te gaan met de uitdagingen van migratie.

Hoe? Door te zorgen voor een kwaliteitsvol aanbod op het vlak van inburgering, Nederlands leren, integratie, vreemdelingenrecht en internationaal familierecht, sociaal tolken en vertalen.

Inburgering



Het AgII organiseert een inburgeringstraject voor nieuwkomers en andere personen van buitenlandse herkomst. Inburgering bestaat uit een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO), Nederlandse taallessen (NT2), loopbaanoriëntatie (LO) en individuele trajectbegeleiding. Daarnaast worden minderjarige nieuwkomers toegeleid naar (onthaal)onderwijs.

Nederlands als tweede taal



Het AgII geeft anderstaligen informatie over cursussen Nederlands als tweede taal (NT2) en oefenmomenten Nederlands in hun omgeving. Consulanten zoeken een geschikte cursus en verwijzen door naar de gepaste onderwijsinstelling.

Integratie



Het AgII ondersteunt overheden en organisaties bij hun diversiteitsbeleid door integratie- en taaldrempels weg te werken.

Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht



Het AgII geeft overheden en organisaties informatie, advies, vorming en begeleiding inzake de verblijfstatuten van vreemdelingen, hun sociale rechten en het internationaal familierecht.

Sociaal tolken en vertalen



Het AgII zet sociaal tolken en vertalers in op vraag, leidt sociaal tolken en vertalers op en reikt certificaten uit.

2. Context

In 2015 kende ons land een verhoogde instroom van asielzoekers en vluchtelingen. Vanaf augustus 2015 had dit een reële impact op de werking van het AgII. Van toen af aan namen we maatregelen om extra capaciteit voor inburgeringstrajecten te creëren en – binnen de beschikbare middelen – in te spelen op bijkomende vragen van lokale besturen en organisaties.

In 2016 werd 44% meer dienstverlening gerealiseerd. We begeleidten lokale besturen en organisaties bij de voorbereiding van de opvang van asielzoekers en vluchtelingen. We ondersteunden hen met juridische dienstverlening en onze sociaal tolk- en vertaaldiensten. Er werden extra medewerkers aangeworven om deze extra dienstverlening aan te bieden.

Vanaf juli 2017 daalde de verhoogde instroom. Het extra aanbod werd afgebouwd en ook de extra medewerkers moesten het AgII verlaten.






Daarnaast doorliep het AgII een fusieoperatie. Op 1 januari 2015 werden 20 entiteiten samen één organisatie. Alle processen die nodig zijn om de opdracht van het AgII te realiseren, moesten op elkaar afgestemd worden. Een aantal fusieprocessen liep vertraging op door de verhoogde asielinstroom. De onderlinge afstemming met bijhorende efficiëntiewinsten, werd (versneld) afgerond en geïmplementeerd.

Het samenkomen van de afbouw van middelen asiel en de afronding van de fusieoperatie, had een invloed op de volledige organisatie. We herorganiseerden ons binnen het AgII. We behielden daarbij de focus op onze hoofd-doelen: individuele nieuwkomers en anderstaligen op weg helpen in deze samenleving en de toegankelijkheid van de samenleving verhogen voor nieuwkomers en anderstaligen.

De directie van het AgII kreeg op 29 september 2017 het mandaat van haar Raad van Bestuur om een intentie tot herstructurering aan te kondigen. We namen hierdoor in 2018 op verschillende tijdstippen afscheid van groepen medewerkers.

In 2019 stond het AgII voor de uitdaging om de betrokkenheid en inzet van medewerkers te behouden en de focus op de dienstverlening te vertalen in zichtbare resultaten voor het beleid. Overtuigd van het belang van het AgII, sloten we in 2019 de opstartfase af om vol vertrouwen in de toekomst de optimalisatiefase aan te vangen.

3. 2019 in cijfers

		2019	2018	2017	2016	2015
Inburgering						
	Eerste aanmeldingen	18 402	17 364	17 793	20 913	15 913
	Eerste inburgeringscontracten	16 510	15 502	15 433	18 002	13 514
	Gestarte cursussen MO	875	839	971	854	707
	Gestarte cursisten MO	13 112	12 183	13 638	12 763	11 003
	Inburgeringsattesten	11 159	10 837	11 138	9 103	8 201
	Toeleidingen minderjarigen ¹	206	204	388	43	157
Nederlands als tweede taal						
	Gesprekken	48 051	43 079	43 653	49 182	44 587
	Testen	28 884	25 847	27 290	28 378	24 600
	Inschrijvingen (Vlaanderen en Brussel)	338 627	318 553	329 096	322 827	317 094
	Certificerende taaltesten	8 991	7 590	3 968	1 754	365
Integratiewerk – Taalbeleid en Taalpromotie²						
	Vormingen	413	620	706	497	424
	Ingeschreven deelnemers	7 965	11 731	16 582	12 506	8 344
	Begeleidingen ³	380	362	339	338	-
Vreemdelingenrecht en internationaal familierecht						
	Helpdeskvragen	10 341	10 194 ⁵	13 186	12 750	12 000
	Begeleidingen	46	37	72	49	-
	Aantal vormingen ⁴	80	72	120	254	179
	Ingeschreven deelnemers	2 361	1 843	2 694	4 657	4 611
Sociaal Tolken en Vertalen						
	Aanvragen	47 508	42 860	37 292	44 549	35 012
	Prestaties	34 893	33 446	27 639	30 031	28 066

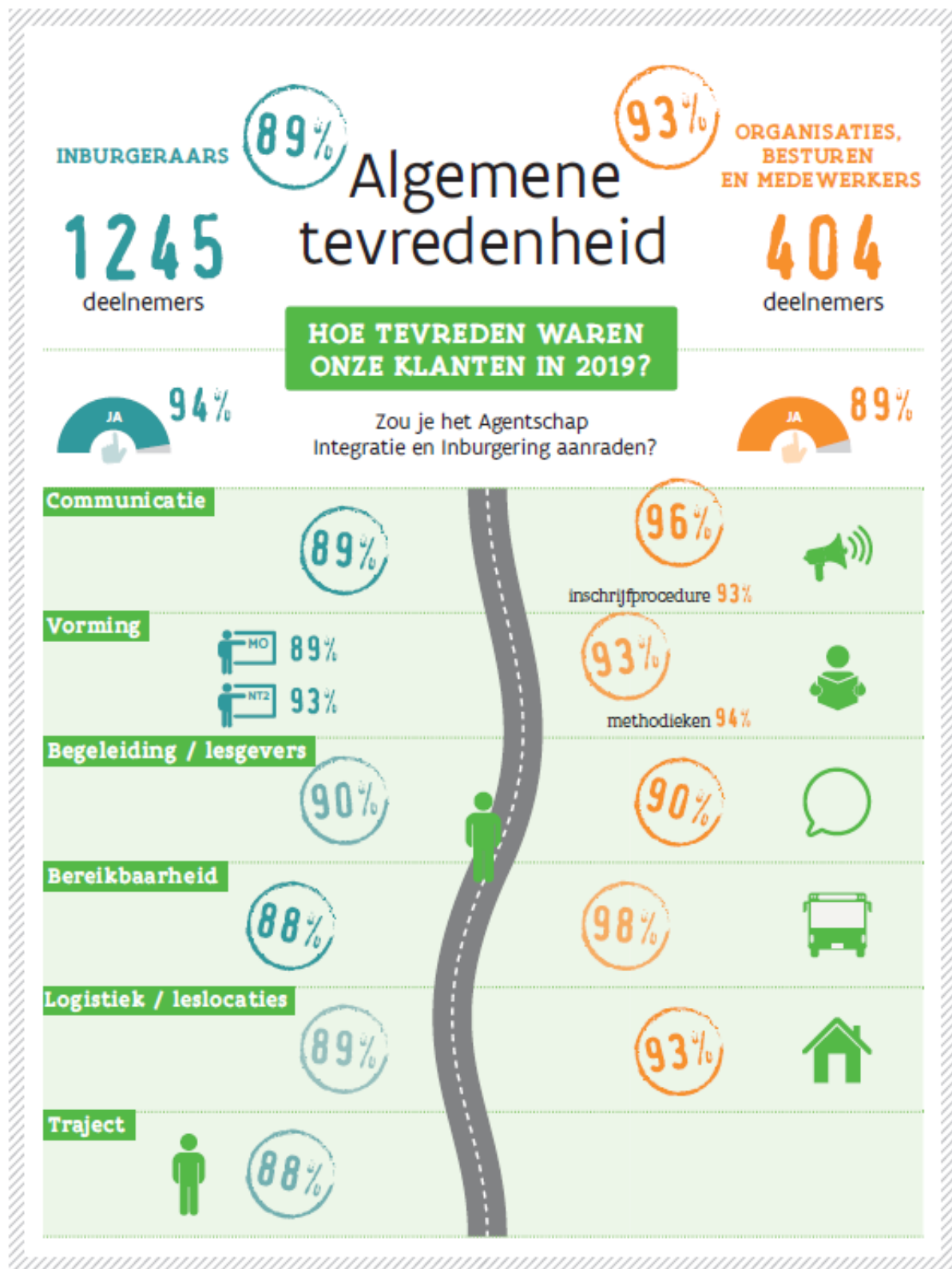
¹ De vermelde aantallen zijn een schatting: een aantal minderjarigen wordt in verschillende regio's naar onderwijs toegeleid.

² We kunnen we geen betrouwbare vergelijkingen maken tussen het aantal vormingen en begeleidingen en het aantal ingeschreven deelnemers in de periode 2015-2019. Dit omwille van de continue verfijning van de registratietool voor het vormings- en begeleidingsaanbod en de nauwere opvolging van correcte registratie.

³ Exclusief het aantal 'adviezen'.

⁴ Afwijkend van de cijfergegevens in de jaarverslagen 2015, 2016 en 2017 betreffen de vermelde cijfers in het globaal overzicht enkel de externe vormingen en ingeschreven deelnemers, inclusief het aantal informatiesessies.

⁵ Correctie t.o.v. jaarverslag 2018 door lege records (10 194 helpdeskadviezen i.p.v. 10 202)



4. Jaarresultaten 2019

In het jaarverslag 2019 zijn de 4 strategische doelstellingen (SD) en 10 operationele doelstellingen (OD) vertaald in concrete jaarresultaten (JR). Per jaarresultaat geven we een overzicht van de concrete acties die we in 2019 realiseerden. De rapportage is daarbij tweeledig:

1. relevante cijfers
2. gerealiseerde acties

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

- OD.1.1. Het AgII biedt oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten aan die maximaal rekening houden met de context, de talenten en de perspectieven van anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers.
- OD.1.2. Het AgII ontwikkelt in samenwerking met organisaties instrumenten aan die maximaal rekening houden met de contexten, de talenten en de perspectieven van specifieke doelgroepen.
- OD.1.3. Het AgII en prioritaire partners realiseren een onderling afgestemd aanbod vanuit het perspectief van de klant.

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

- OD.2.1. Het AgII zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen.
- OD.2.2. Het AgII werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker.
- OD.2.3. Het AgII werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid.

SD.3. In de samenleving wordt op basis van individuele betrokkenheid en duurzame partnerschappen gewerkt aan een gedeelde toekomst met gelijke kansen.

- OD.3.1. Het AgII verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.
- OD.3.2. Het AgII werkt aan interactie en participatie.

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

- OD.4.1. Het AgII heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.
- OD.4.2. Het AgII voert een divers HR-beleid zodat medewerkers hun talenten optimaal inzetten en zich verder kunnen ontplooiën.

Strategische doelstelling 1.

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

Operationele doelstelling 1.1.

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

JR.1.1.1. Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen via diverse kanalen informatie over oriënterings-, inburgerings- en toeleidingstrajecten

A — Cijfers

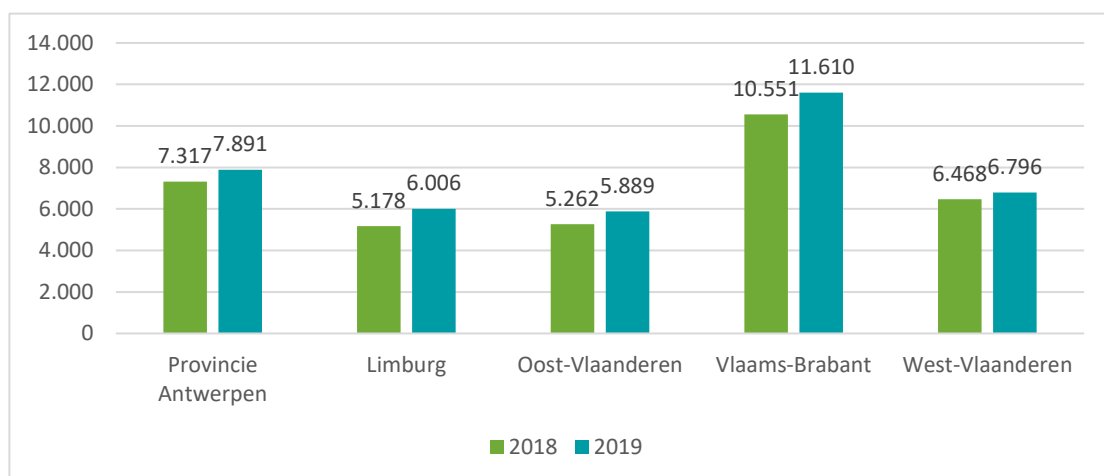
A.1. Instroom

De instroom van inburgeraars **steeg** met **10%** vergeleken met 2018. De regio met de sterkste stijging is Limburg (16%).

≡ **figuur 1.** Instroom inburgeraars in 2015-2019

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	6 571	8 229	6 814	7.317	7.891
• Limburg	4 562	6 239	4 660	5.178	6.006
• Oost-Vlaanderen	3 851	5 245	4 807	5.262	5.889
• Vlaams-Brabant	6 611	11 590	9 934	10.551	11.610
• West-Vlaanderen	5 248	6 902	6 141	6.468	6.796
Totaal	26 843	38 205	32 356	34 776	38.192

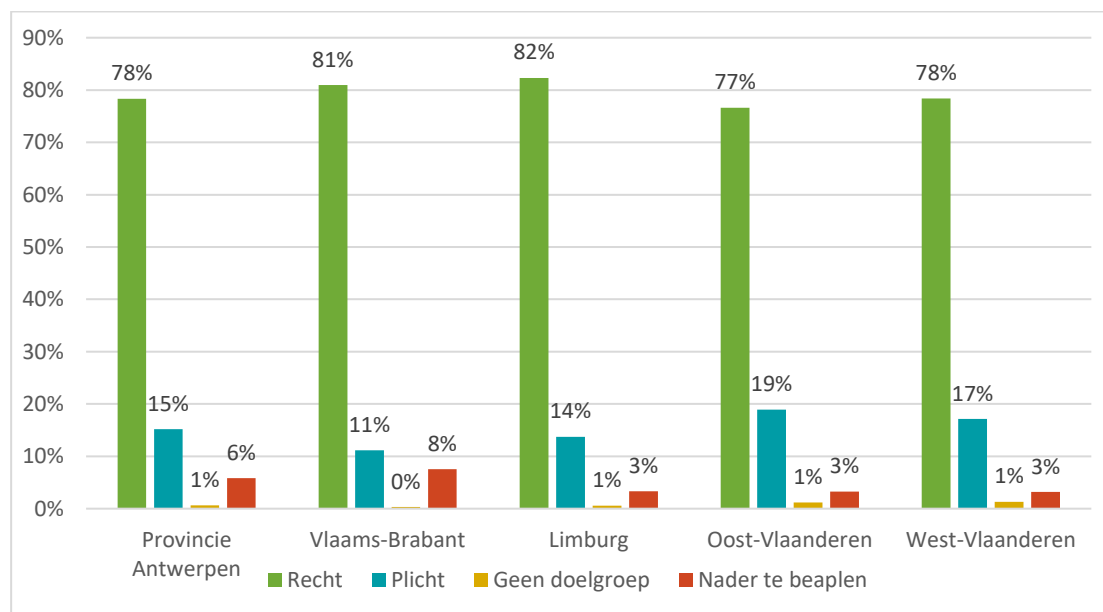
≡ **figuur 2.** Instroom inburgeraars in 2018-2019



A.2. Instroom naar doelgroep

Binnen het werkingsgebied van het AgII was **79% rechthebbend** en **15% verplicht** inburgeraar (1% nader te bepalen en 5% geen doelgroep). Het aandeel van de verplichte inburgeraars in de instroom van regio Vlaams-Brabant was het kleinst (11%) en van regio Oost-Vlaanderen het grootst (19%).

≡ figuur 3. Instroom inburgeraars in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2019



B — Acties

B.1. Werving inburgeraars en anderstaligen

Met algemene en specifieke wervingsacties wil het AgII bereiken dat (1) meer anderstaligen en recht-hebbende inburgeraars succesvol een NT2-traject en/of een inburgeringstraject op maat doorlopen en (2) anderstaligen, inburgeraars, doorverwijzers en de brede samenleving NT2 en inburgering als een meerwaarde ervaren en hierover in dialoog gaan.

Realisaties

- **Algemene wervingsacties**
 - Verspreiden van flyers, infobrochures en affiches bij doorverwijzers.
 - Organiseren van infosessies bij doorverwijzers, op publieke evenementen en infobeurzen.
 - Organiseren van extra screeningsmomenten NT2 (augustus, september, januari) op diverse locaties.
 - Opzetten van werving voor bepaalde cursussen MO en NT2 (o.a. via brugfiguren en sociale media).
- **Specifieke regionale wervingsacties**
 - Bedelen van NT2-flyers huis-aan-huis en toeleiden naar het gratis 0800-nummer voor informatie over Nederlands leren in Vlaams-Brabant (i.s.m. vzw De Rand en Provincie Vlaams-Brabant).
 - Detecteren van potentiële Brusselse inburgeraars door o.a. het gezamenlijk onthaal met het Huis van het Nederlands Brussel.

JR.1.1.2. Anderstaligen, inburgeraars en minderjarige nieuwkomers krijgen bij aanmelding in één van de lokale contactpunten van het AgII een deskundige en neutrale screening en oriëntatie naar het meest passend aanbod

A — Cijfers

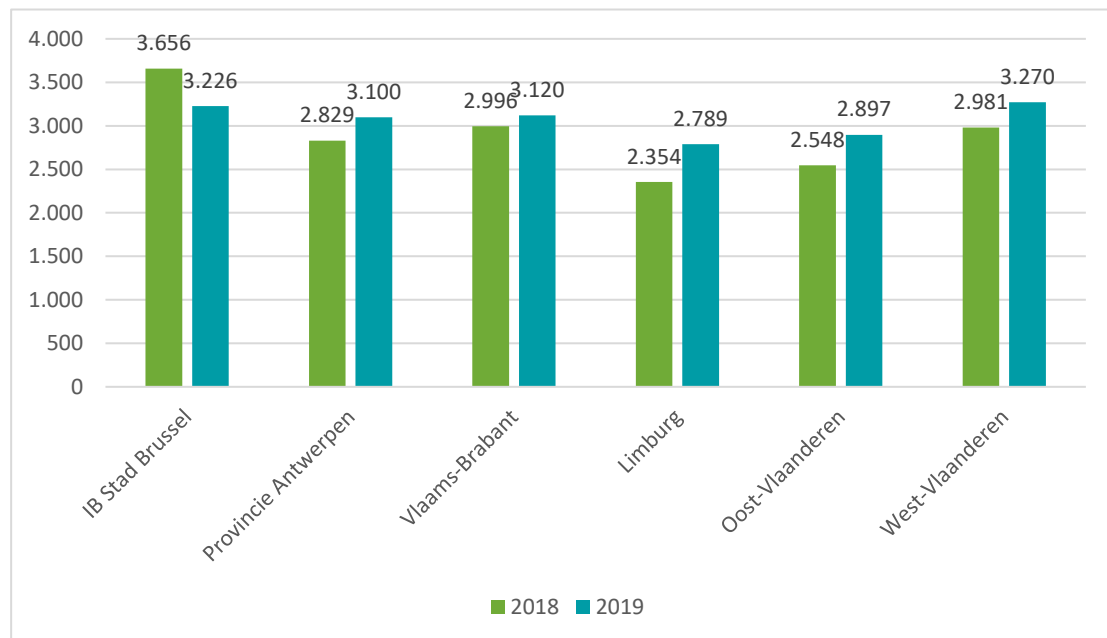
A.1. Eerste aanmeldingen

Het aantal aanmeldingen is tussen 2018 en 2019 met 6% gestegen. Regio's Limburg (18%) en Oost-Vlaanderen (14%) kennen de sterkste stijging.

≡ figuur 4. Aanmeldingen inburgeraars in 2015-2019

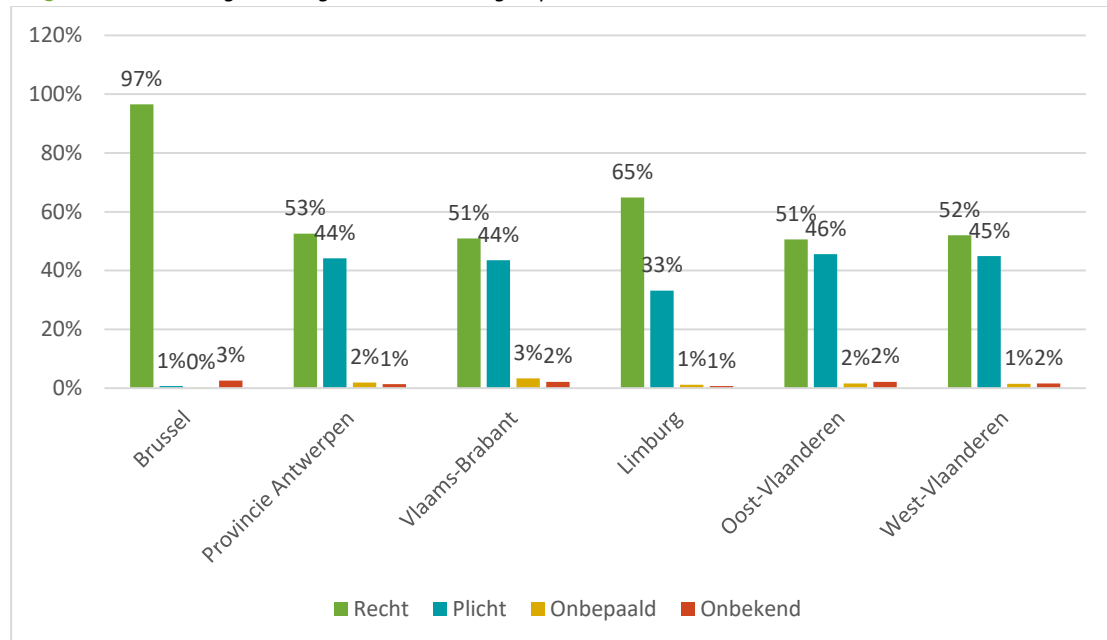
Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	2 882	3 943	2 911	2 829	3 100
• Brussel	3 939	4 084	3 712	3 656	3 226
• Limburg	2 359	3 266	2 484	2 354	2 789
• Oost-Vlaanderen	1 937	2 688	2 706	2 548	2 897
• Vlaams-Brabant	2 262	3 259	3 008	2 996	3 120
• West-Vlaanderen	2 594	3 673	3 011	2 981	3 270
Totaal	15 913	20 913	17 832	17 364	18 402

≡ figuur 5. Aanmeldingen inburgeraars in 2017-2019



Van alle personen die zich in 2019 voor het eerst aanmeldden was 61% rechtsthebbend inburgeraar. 35% was verplicht. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (33%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (46%).

≡ **figuur 6.** Aanmeldingen inburgeraars naar doelgroep in 2019



B — Acties

B.1. Project 'Intake'

Om een gelijk aanbod in gelijke situaties te kunnen bieden, ontwikkelen en implementeren we een algemeen kader voor het **uniformeren en standaardiseren van de inburgerings- en NT2-trajecten**. Dit vereist een optimalisatie van de inhoudelijke werkwijzen én de organisatorische werking. Er wordt prioriteit gegeven aan de organisatie van een **één-loketwerking**, waarbij de taken van de consulenten NT2 en de trajectbegeleiders op elkaar worden afgestemd.

Realisaties

- Testen van de één-loketwerking via proeftuinen in Deinze, Genk, Geel, Hoogstraten, Oostende, Roeselare en Vilvoorde.

JR.1.1.3. Inburgeraars krijgen trajectbegeleiding op maat

A — Cijfers

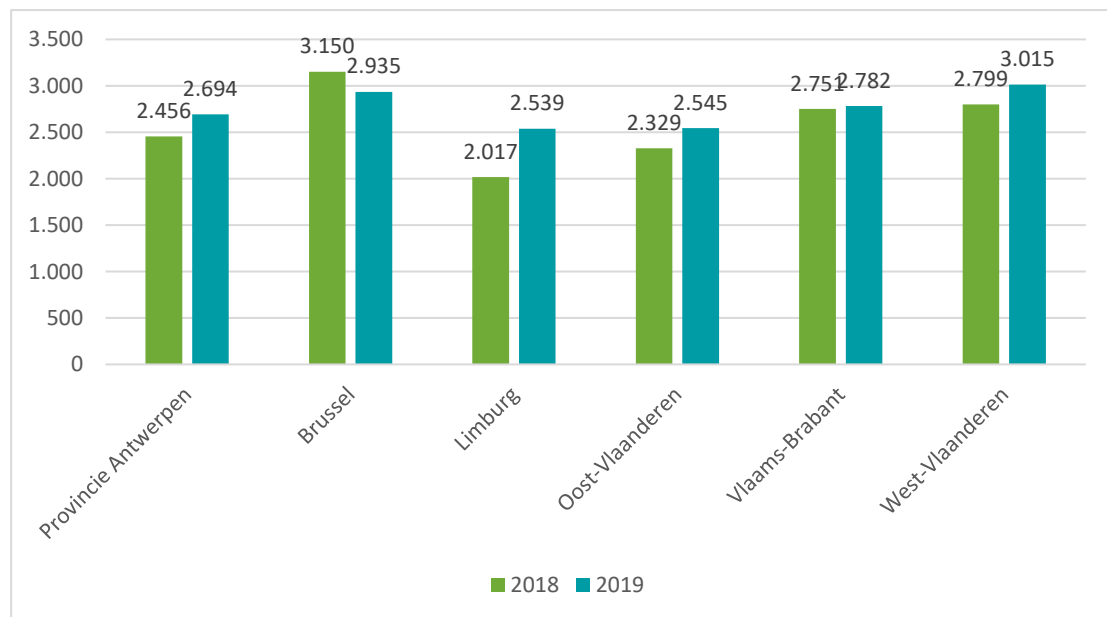
A.1. Eerste ondertekende contracten

In 2019 hebben in het werkingsgebied van het AgII **16 510** nieuwkomers voor het eerst een inburgeringscontract ondertekend. Dat is een **stijging van 7%** ten opzichte van 2018.

≡ **figuur 7.** Eerste ondertekende inburgeringscontracten in 2015-2019

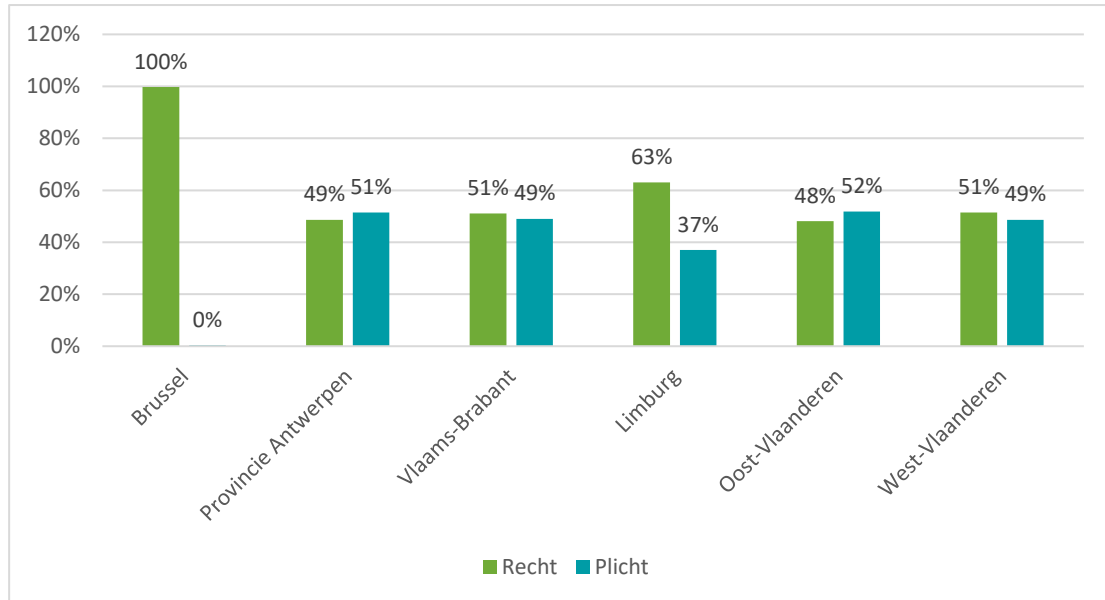
Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	2 399	3 376	2 521	2.456	2.694
• Brussel	3 373	3 564	3 112	3.150	2.935
• Limburg	1 968	2 932	2 127	2.017	2.539
• Oost-Vlaanderen	1 645	2 317	2 312	2.329	2.545
• Vlaams-Brabant	1 863	2 514	2 582	2.751	2.782
• West-Vlaanderen	2 266	3 296	2 774	2.799	3.015
Totaal	13 514	18 002	15 428	15.502	16.510

≡ **figuur 8.** Eerste ondertekende inburgeringscontracten in 2018-2019



In 2019 werd 60% van de eerste contracten afgesloten door **rechthebbende inburgeraars** en **40% door verplichte inburgeraars**. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (37%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (52%).

≡ figuur 9. Eerste ondertekende inburgeringscontracten naar doelgroep in 2019



A.2. Contracten versus instroom

In het werkingsgebied van het AgII ondertekenden 16 510 een eerste inburgeringscontract in 2019. Daarvan werden **7 448 contracten** afgesloten door **personen die in 2019 instroomden als doelgroep van inburgering**. Dat is een aandeel van **20% ten opzichte van de totale instroom** in 2019. Het uiteindelijk aandeel ondertekende contracten ten opzichte van de totale instroom zal hoger liggen. Sommige personen die in 2019 instroomden, zullen namelijk pas in de loop van 2020 een contract ondertekenen. Onderstaande tabel is een weergave hiervan per regio. Het aandeel varieert per regio: het is het laagst in Vlaams-Brabant (12%) en het hoogst in Limburg (27%).

≡ figuur 10. Verhouding tussen aantal inburgeringscontracten en instroom in 2019

Werkingsgebied	Eerste ondertekend contract én eerst ingestroomd in 2019	Eerst ingestroomd in 2019	Aandeel
• Provincie Antwerpen	1.598	7.891	20%
• Limburg	1.635	6.006	27%
• Oost-Vlaanderen	1.306	5.889	22%
• Vlaams-Brabant	1.388	11.610	12%
• West-Vlaanderen	1.521	6.796	22%
Totaal	7.448	38.192	20%

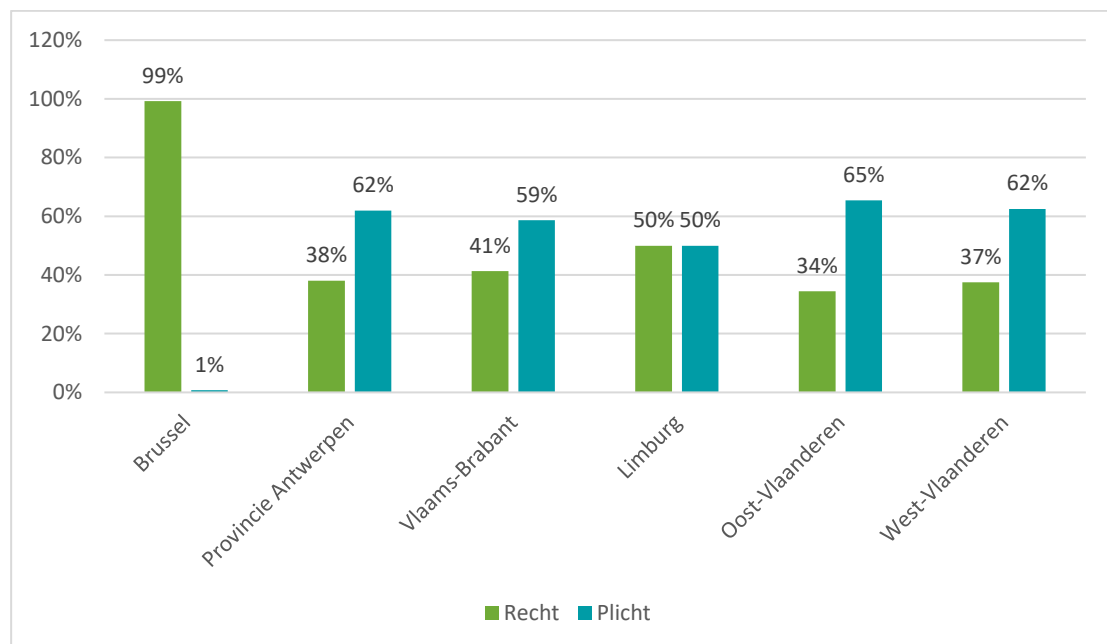
A.3. Lopende inburgeringscontracten naar doelgroep

Het aantal lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII bedroeg 28 734. Het gaat om **50%** lopende contracten van **rechthebbende** inburgeraars en **50%** van **verplichte** inburgeraars. Het aandeel verplichte inburgeraars was het laagst in Limburg (50%) en het hoogst in Oost-Vlaanderen (65%).

≡ **figuur 11.** Lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII in 2019

Werkingsgebied	Recht	Plicht	Niet bepaald	Totaal
• Provincie Antwerpen	1.775	2.885	2	4.662
• Brussel	4.793	38	1	4.832
• Limburg	1.831	1.832	3	3.666
• Oost-Vlaanderen	1.741	3.303	3	5.047
• Vlaams-Brabant	2.137	3.037	4	5.178
• West-Vlaanderen	2.004	3.343	2	5.349
Totaal	14.281	14.438	15	28.734

≡ **figuur 12.** Lopende inburgeringscontracten in het werkingsgebied van het AgII naar doelgroep in 2019



A.4. Diplomagelijkschakeling

Het aantal begeleidingen voor diplomagelijkschakeling steeg met 10% ten opzichte van 2018

≡ figuur 13. Aantal toeleidingen diplomagelijkschakeling (2015-2019, incl. partner Naric)

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	159	117	267	337	377
• Brussel	365	257	436	435	441
• Limburg	234	305	316	264	394
• Oost-Vlaanderen	305	338	514	383	421
• Vlaams-Brabant	426	389	539	542	478
• West-Vlaanderen	192	192	362	494	594
Totaal	1 681	1 598	2 434	2 455	2 705

A.5. Uitgereikte attesten of bewijzen

In 2019 werden 369 vrijstellingsattesten uitgereikt.

≡ figuur 14. Aantal vrijstellingsattesten in 2015-2019

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	71	49	83	72	91
• Brussel	0	0	0	1	0
• Limburg	41	39	45	63	45
• Oost-Vlaanderen	48	63	82	69	85
• Vlaams-Brabant	26	25	59	67	57
• West-Vlaanderen	73	93	110	101	91
Totaal	259	269	379	373	369

Het AgII reikte in 2019 11 159 inburgeringsattesten uit. Dat is een stijging van 3 % ten opzichte van 2018.

≡ figuur 15. Aantal inburgeringsattesten in 2015-2019

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	1 890	2 046	2 142	1.839	1.955
• Brussel	1 084	1 339	1.591	1.428	1.336
• Limburg	1 316	1 369	1.489	1.498	1.491
• Oost-Vlaanderen	1 168	1 272	1.671	1.828	1.889
• Vlaams-Brabant	1 168	1 341	1.837	1.824	2.037
• West-Vlaanderen	1 575	1 736	2 403	2.420	2.451
Totaal	8 201	9 103	11 133	10 837	11 159

Het Agll gaf **1 563 attestaten van opschorting**. Dat is een **stijging van 20 %** ten opzichte van 2018.

≡ **figuur 16. Aantal attestaten van opschorting in 2015-2019**

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	111	92	104	128	212
• Brussel	-	-	1	4	3
• Limburg	140	193	333	350	369
• Oost-Vlaanderen	159	204	255	284	290
• Vlaams-Brabant	168	155	237	244	320
• West-Vlaanderen	168	114	220	290	369
Totaal	746	758	1 150	1 300	1 563

In 2019 kregen **90 personen een bewijs van regelmatige deelname**. Deze bewijzen worden uitgereikt aan verplichte inburgeraars die regelmatig deelnemen aan een vormingsonderdeel (de cursus MO en/of NT2), maar niet de vereiste resultaten behaalden.

≡ **figuur 17. Aantal bewijzen van regelmatige deelname in 2016-2019**

Werkingsgebied	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	4	4	7	31
• Brussel	1	0	0	0
• Limburg	3	6	6	8
• Oost-Vlaanderen	16	14	18	15
• Vlaams-Brabant	5	5	5	9
• West-Vlaanderen	7	16	27	27
Totaal	36	45	63	90

A.6. Handhaving

Het aantal inbreuken **daalde** in 2019 met **15%** in vergelijking met 2018.

≡ **figuur 18. Aantal vastgestelde inbreuken doorgestuurd naar de handhavingsambtenaar in 2015-2018**

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	248	284	243	244	135
• Limburg	200	135	148	162	162
• Oost-Vlaanderen	165	123	123	145	116
• Vlaams-Brabant	250	62	211	120	136
• West-Vlaanderen	180	147	136	168	162
Totaal	1 043	751	861	839	711

B — Acties

B.1. Langdurige trajecten

Sommige inburgeraars lopen vast in hun traject. Als de trajectbegeleider geen structurele oplossing vindt, is er geen mogelijkheid om het dossier zonder gevolg af te sluiten. Dergelijke 'passieve' dossiers blijven langdurig open staan. Ze geven eveneens een vertekend beeld van het dossierbeheer van een trajectbegeleider. Om dit probleem te verhelpen, richtten we in 2016 samen met de stedelijke agentschappen Atlas en IN-Gent de 'Commissie langdurige trajecten' op. De Commissie behandelde in 2019 **347 dossiers**, waarvan **246 van het AgII**. In 85% van de gevallen adviseerde de commissie om het dossier af te sluiten, soms onder voorwaarde van bijkomende acties.

B.2. Trajectbegeleiding 2.0

De drie agentschappen ontwikkelen (1) een gemeenschappelijke visie op trajectbegeleiding en de afstemming met partners en (2) gelijkvormige instrumenten en methodieken voor de trajectbegeleider. Concreet worden volgende doelstellingen vooropgesteld:

- *Positionering van de agentschappen*: Wat houdt onze dienstverlening concreet in en waar staan we ten opzichte van de samenleving en partners zoals VDAB en OCMW?
- *(Her)waardering van trajectbegeleiding*: Wat is een gezonde werkdruk voor de trajectbegeleiders? De dossierlast wordt bekeken, aanbevelingen voor aanpassingen binnen KBI Connect worden opgenomen en de praktische werkorganisatie wordt herbekeken.

Realisaties

- Goedkeuren van de visietekst 'TB 2.0' door de drie agentschappen. Het gaat om een theoretisch kader met onder meer definities van inburgering en trajectbegeleiding.
- Goedkeuren van het doelenkader door de drie agentschappen. Het gaat om een omschrijving en bepaling van essentiële dienstverlening en trajectbegeleiding op maat.
- Organiseren van een trefdag voor de trajectbegeleiders van de drie agentschappen.

JR.1.1.4. Inburgeraars krijgen een cursus maatschappelijke oriëntatie (MO) op maat

A — Cijfers

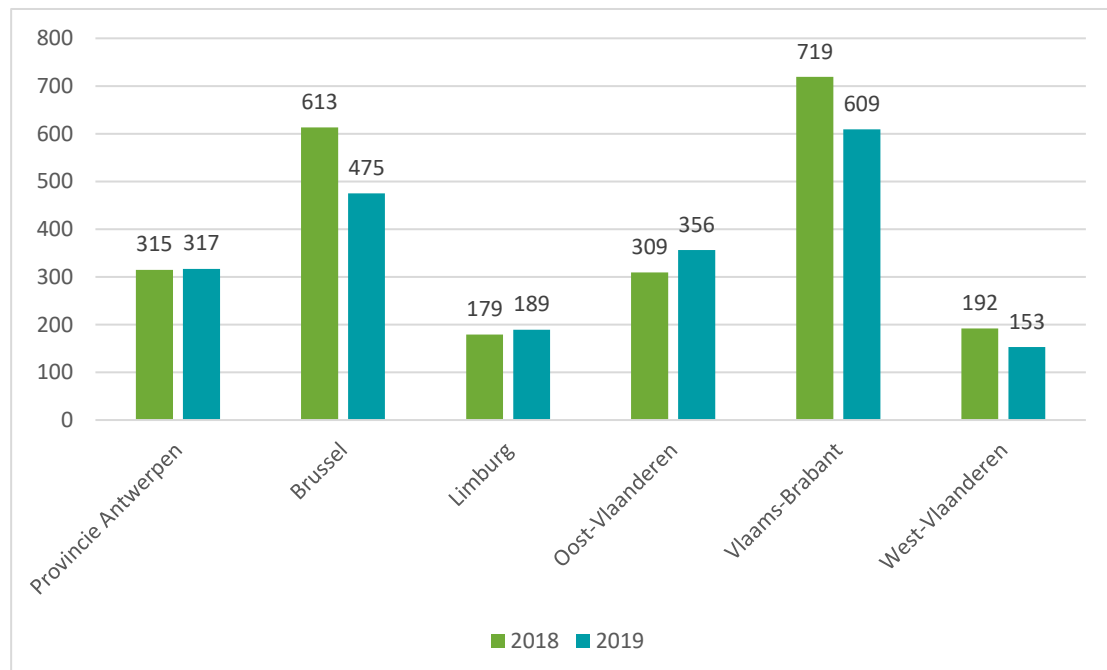
A.1. Vrijstellingstoets MO

In 2019 werden 2 099 vrijstellingstoetsen afgenomen, een **daling** van **10%** ten opzichte van 2018. De grootste toename noteren we in Oost-Vlaanderen (15%), de grootste afname in Brussel (-23%).

≡ figuur 19. Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in 2015-2019

Aanvrager	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	112	206	247	315	317
• Brussel	598	735	572	613	475
• Limburg	142	156	232	179	189
• Oost-Vlaanderen	155	194	273	309	356
• Vlaams-Brabant	240	459	612	719	609
• West-Vlaanderen	88	205	177	192	153
Totaal	1 335	1 955	2 113	2 327	2 099

≡ figuur 20. Aantal afgelegde vrijstellingstoetsen in 2018-2019



36% van de deelnemers was geslaagd voor de afgelegde vrijstellingstoets. Dit is een daling ten opzichte van 2018 (slaagpercentage 45%).

≡ **figuur 20. Resultaten afgelegde vrijstellingstoetsen in 2019**

Aanvrager	Afwezig	Geslaagd	Niet geslaagd	Onbepaald	Totaal
• Provincie Antwerpen	55	128	134	-	317
• Brussel	58	231	184	2	475
• Limburg	15	98	76	-	189
• Oost-Vlaanderen	55	182	118	1	356
• Vlaams-Brabant	94	311	203	1	609
• West-Vlaanderen	20	93	40	-	153
Totaal	297	755	1 043	4	2 099

A.2. Cursussen MO

In 2019 startten **875 cursussen MO**. Dit betekent een stijging van **4%** t.o.v. 2018.

≡ **figuur 21. Aantal gestarte cursussen MO in 2015-2019**

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	130	155	176	138	130
• Brussel	144	169	185	159	167
• Limburg	108	120	128	109	106
• Oost-Vlaanderen	102	124	159	134	156
• Vlaams-Brabant	103	122	132	118	147
• West-Vlaanderen	120	164	190	181	169
Totaal	707	854	970	839	875

We organiseerden in 2019 **12 cursussen MO met een tolk**. Dat zijn er 9 minder dan in 2018. 8 van deze cursussen werden gestart in West-Vlaanderen en 4 in Oost-Vlaanderen.

≡ **figuur 22. Aantal gestarte cursussen met een tolk in het werkingsgebied van het AgII in 201-2019.**

Taal	2018	2019
• Farsi	12	5
• Hindi	3	2
• Dari	2	0
• Servo-Kroatisch	3	0
• Arabisch	0	2
• Somali	0	1
• Frans	0	1
• Nepalees	1	0
• Russisch	0	1
Totaal	21	12

A.3. Cursisten MO

In 2019 namen **13 112 personen** voor het eerst deel aan een cursus MO. Dit is een **stijging** van 8% t.o.v. 2018.

≡ **figuur 23.** Aantal gestarte cursisten MO in 2018-2019

Werkingsgebied	2018	2019
• Provincie Antwerpen	2.007	2.115
• Brussel	2.367	2.326
• Limburg	1.527	1.621
• Oost-Vlaanderen	1.829	2.191
• Vlaams-Brabant	1.668	2.210
• West-Vlaanderen	2.785	2.649
Totaal	12 183	13 112

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

≡ figuur 24. Aantal gestarte cursisten MO per taal in 2019

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen	Totaal
• Arabisch	413	676	395	732	550	655	3.421
• Engels	408	334	235	300	486	495	2.258
• Frans	121	746	74	166	302	152	1.561
• Roemeens	154	11	45	122	44	310	686
• Turks	64	88	213	104	63	19	551
• Spaans	97	103	91	83	98	73	545
• Nederlands	153	0	64	79	159	84	539
• Farsi	51	44	73	112	45	188	513
• Russisch	104	74	62	77	46	91	454
• Pools	59	0	53	90	15	138	355
• Somali	44	11	16	40	87	112	310
• Tigrinya	73	0	27	31	54	85	270
• Albanees	48	0	18	74	36	68	244
• Pashtu	0	24	51	31	31	73	210
• Hindi	0	58	36	0	18	46	158
• Portugees	52	0	12	37	52	0	153
• Marokkaans	139	0	0	0	12	0	151
• Bulgaars	16	34	32	15	0	17	114
• Thais	36	0	36	16	9	16	113
• Chinees	19	0	14	29	35	0	97
• Koerdisch	0	0	0	13	68	14	95
• Dari	14	53	0	0	0	0	67
• Servo-Kroatisch	19	0	27	17	0	0	63
• Tamazight (Berbers)	13	14	0	12	0	0	39
• Italiaans	0	0	15	11	0	13	39
• Armeens	18	0	15	0	0	0	33
• Urdu	0	30	0	0	0	0	30
• Tibetaans	0	26	0	0	0	0	26
• Grieks	0	0	17	0	0	0	17
Totaal	2.115	2.326	1.621	2.191	2.210	2.649	13.112

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het **gemiddeld aantal cursisten per taal in 2019 per regio**.

≡ **figuur 25.** Gemiddeld aantal cursisten per cursus per taal in 2019

Taal	Provincie Antwerpen	Brussel	Limburg	Oost-Vlaanderen	Vlaams-Brabant	West-Vlaanderen
• Albanees	18,0	-	18,0	15,6	12,7	18,8
• Arabisch	18,0	14,5	15,8	15,8	16,6	16,8
• Armeens	18,0	-	15,0	-	-	-
• Bulgaars	16,0	12,0	16,5	17,0	-	17,0
• Chinees	19,0	-	14,0	14,5	17,5	-
• Dari	16,0	14,0	-	-	-	-
• Engels	16,8	15,4	17,3	14,8	16,6	16,2
• Farsi	17,7	15,3	15,2	14,9	15,7	16,2
• Frans	16,4	14,2	15,2	14,2	14,6	15,8
• Grieks	-	-	17,0	-	-	-
• Hindi	-	14,8	18,0	-	18,0	16,0
• Italiaans	-	-	15,0	14,0	-	15,0
• Koerdisch	-	-	-	13,0	17,5	15,0
• Marokkaans	16,9	-	-	-	12,0	-
• Nederlands	15,2	-	13,8	12,4	14,5	14,1
• Pashtu	-	12,0	14,3	10,3	16,5	16,4
• Pools	15,3	-	14,0	16,3	16,0	15,7
• Portugees	13,8	-	14,0	13,7	13,8	-
• Roemeens	17,3	11,0	15,0	14,1	15,7	17,0
• Russisch	18,5	15,0	15,5	15,8	15,7	15,8
• Servo-Kroatisch	19,0	-	15,0	17,0	-	-
• Somali	22,5	11,0	16,0	13,7	17,8	16,7
• Spaans	17,0	15,3	16,0	15,2	14,3	18,3
• Tamazight (Berbers)	14,0	15,0	-	12,0	-	-
• Thais	19,5	-	18,0	16,0	13,0	17,0
• Tibetaans	-	14,0	-	-	-	-
• Tigrinya	18,8	-	14,0	15,5	18,3	18,2
• Turks	16,8	15,2	16,8	14,4	16,3	21,0
• Urdu	-	17,0	-	-	-	-
TOTAAL	17,1	14,5	15,8	14,9	15,9	16,5

A.4. Geslaagd voor en regelmatige deelname aan MO

In Vlaanderen en Brussel **slaagden 19 654 inburgeraars** voor de cursus MO in 2019. **156** cursisten MO namen **regelmatig deel**. Deze laatste groep omvat inburgeraars die een inburgeringscontract afsloten voordat de resultaatsverbintenis in werking trad.

≡ **figuur 26.** Aantal personen met een besluit MO per besluit in Vlaanderen en Brussel in 2015-2019

Besluit	2017		2018		2019	
	Aantal	Procent	Aantal	Procent	Aantal	Procent
• Niet Voldaan	585	2%	242	1%	136	1%
• Voldaan	678	2%	444	2%	156	1%
• Geslaagd	22 332	74%	20 432	71%	19 654	72%
• Niet geslaagd	6 537	22%	7 558	26%	7 103	26%
• Niet van toepassing	110	0%	106	0%	96	0%
Totaal	30 242	100%	28 782	100%	27 145	100%

A.5. Bijkomende kernindicatoren MO

A.5.1. Definitie en indicatoren

De kernindicatoren op basis waarvan de drie agentschappen jaarlijks rapporteren aan het ABB en de voogdijminister bevatten geen informatie over het aantal cursisten dat niet ingeschreven is in een cursus MO, de redenen hiervan en de precieze duurtijd. Door het ontbreken van eenduidige definitie en indicatoren en bijgevolg ook van gevalideerde query's voor het periodiek genereren van betrouwbare gegevens uit het cliëntvolgsysteem KBI-Connect, worden vanuit verschillende bronnen andere en sterk uiteenlopende cijfers aangehaald over inburgeraars die niet meteen kunnen starten met een cursus MO.

Om hierop een antwoord te bieden, formuleerde het AgII samen met Atlas, IN-Gent en het ABB definitie en indicatoren voor de monitoring van bijkomende MO-data. Afspraken werden gemaakt om:

- de nodige aanpassingen in KBI-Connect en de rapporteringstool Power BI door te voeren;
- de registratie van klantgegevens in KBI-Connect te stroomlijnen;
- bijkomende query's te ontwikkelen, testen en valideren.

A.5.2. Prognoses cursusplaatsen

Voor de afstemming van de planning en organisatie van het aanbod MO op de vraag, zijn eveneens cijfergegevens over de capaciteit aan cursusplaatsen nodig. In juli 2019 maakte het AgII een eerste vernieuwde cijferanalyse. Het gaat om prognoses over:

1. de kloof tussen het aantal nodige en aangeboden cursusplaatsen MO in het lopende werkjaar;
2. het aantal nodige cursusplaatsen MO in het komende werkjaar.

De logica achter deze prognoses werd gevalideerd door het ABB. Aangezien de bijkomende query's nog worden getest en dus niet door de drie agentschappen en het ABB zijn gevalideerd, gaat het om richtcijfers.

Uit de prognoses, gebaseerd op data gegenereerd uit KBI-Connect op 15 november 2019 blijkt dat we:

1. het werkjaar **2019** vermoedelijk afsluiten met een **tekort aan 3.821 cursusplaatsen**;
2. reeds **5.597 inburgeraars** zijn **ingeschreven in het cursusaanbod MO 2020**;

3. in het werkjaar **2020** vermoedelijk **22.141 cursusplaatsen nodig** hebben om het aantal wachtende en nieuwe cursisten MO te kunnen bedienen. Hierbij wordt o.a. uitgegaan van de prognose van het ABB dat het AgII in 2020 vermoedelijk 15.888 eerste inburgeringscontracten zal afsluiten.

A.5.3. Afbouw tekort aan cursusplaatsen

In september-oktober 2019 voerde de Cel Interne Audit van het AgII een efficiëntie- en haalbaarheidsanalyse uit. Op basis van de aanbevelingen van Interne Audit is bekeken op welke termijn de kloof tussen het aantal nodige en beschikbare cursusplaatsen drastisch verminderd kan worden. Uitgangspunten hierbij zijn:

- Het bereiken van een evenwicht op jaarbasis tussen het aantal aangeboden cursusplaatsen en het aantal inburgeringscontracten.
- Het nemen van maatregelen met een significante impact om de bestaande kloof tussen het aantal nodige en ingevulde cursusplaatsen weg te werken en dit binnen het beschikbare budget.
- Het uitvoeren van een risicoanalyse inzake de planning, organisatie en bezetting van het cursusaanbod MO, waarbij rekening gehouden wordt met de beschikbare VTE-capaciteit aan leerkrachten MO, de capaciteit van de huidige leslokalen, de beschikbare MO-talen en de uitval van cursisten voor en tijdens de cursus MO.

Volgens de huidige prognoses en simulaties ligt de termijn voor het wegwerken van het tekort aan cursusplaatsen op twee jaar. Meer concreet de afbouw van de achterstand in 2020 en 2021 met telkens ± 4.700 cursusplaatsen.

B — Acties

B.1. Actieplan MO

Om de kloof tussen het aantal nodige en aangeboden cursusplaatsen weg te werken, is een gecoördineerd Actieplan MO opgemaakt. Dit plan bevat acties op korte termijn, gericht op het verhogen van het aantal cursusplaatsen, cursisten en cursussen en acties op middellange termijn, gericht op de verbetering van de MO-procesinrichting. Het Actieplan gaat in 2020 in voege.

Realisaties

- **Monitoring MO**
 - Opleveren van het behoefteplan voor de jaarplanning MO 2020-2021.
 - Periodiek monitoren van de vraag en het aanbod MO (inclusief het optimaliseren van datasets en het ontwikkelen van interactieve datarapporten).
 - Ontwikkelen van het (maandelijks) Dashboard MO voor bestuurders en management met opname van indicatoren inzake cursusplaatsen, cursisten, cursussen, duurtijden en leerkrachten MO.
- **Procesboek MO**
 - In kaart brengen van de organisatorische processen MO, verzamelen van de bestaande afspraken en werkwijzen MO en formuleren van verbeterpunten als basis voor procesoptimalisatie.
- **Cell Interne Audit**
 - Doorvoeren van een interne efficiëntie- en haalbaarheidsanalyse inzake de organisatie en planning van het aanbod MO.
- **Werkkader MO**
 - Evalueren en bijsturen van het werkkader MO op basis van input van leerkrachten MO, leidinggevenden en de evoluties binnen de organisatie.

B.2. Opdrachtbepaling onderwijsinspectie

In navolging van de samenwerkingsovereenkomst van 1 oktober 2014 tussen het AgII en de onderwijsinspectie wordt de jaarlijkse opdracht vastgelegd. In de opdrachtbepaling van 2019-2020 zijn de volgende opdrachten opgenomen:

1. Ontwerpen van een evalueerbaar doelenkader en competentieschalen voor MO onder begeleiding van de onderwijsinspectie.
2. Ontwerpen van een kwaliteitskader en ontwikkelingsschalen voor trajectbegeleiding onder begeleiding van de onderwijsinspectie.
3. Screenen van de kwaliteit van de testen gebruikt in MO.

Realisaties

- Opleveren van het rapport 'Sensibiliseringsoefening Toezichtskader Onderwijs Kwaliteit (TOK) MO'.
- Doorlopen van de eerste projectfase 'Ontwerpen van evalueerbare doelen voor MO en een kwaliteitskader voor trajectbegeleiding'.

B.3. Blended Learning MO

Het project 'Ontwikkeling van een blended learning-aanpak binnen Maatschappelijke Oriëntatie' (AMIF 420), een samenwerking tussen het Centrum voor Taal en Onderwijs (CTO, KU Leuven), Atlas, IN-Gent en het AgII werd op 22 december 2017 goedgekeurd door het ESF-AgII. Het CTO is de coördinator van het project. Doel is een oplossing vinden voor inburgeraars die moeilijk in de les MO geraken. De traditionele klassikale MO lessen bereiken immers hun limieten. Nieuwe leervormen zoals e-learning, *gamification* en mobiel leren bieden nieuwe kansen voor het AgII. We onderzoeken of we een mix kunnen maken van de groepslessen MO die we nu kennen en online modules.

Realisaties

- Opleveren van een functionele analyse van de behoeften voor een Learning Management System (LMS).
- Omvormen van de leeromgeving gezondheidszorg tot een blended leeromgeving en ontwikkelen van lesmateriaal voor online lessen.

JR.1.1.5. Anderstaligen krijgen een doorverwijzing op maat in functie van Nederlandse taalverwerving

A — Cijfers

A.1. Aantal gesprekken

In Vlaanderen en Brussel is er in 2019 een **stijging van 5%** van het aantal unieke personen met een gesprek.

De totalen in onderstaande tabel zijn lager dan de som van de kolommen, omdat een aantal personen in meerdere regio's een gesprek had.

≡ **figuur 27.** Aantal unieke personen met een NT2-gesprek in Vlaanderen en Brussel in 2015-2019

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	6 591	6 967	5 929	5.702	6.344
• Limburg	6 339	6 311	5 797	5.710	6.908
• Oost-Vlaanderen	7 293	7 771	7 103	7.303	7.848
• Vlaams-Brabant	9 210	10 996	9 903	9.783	10.304
• West-Vlaanderen	7 487	7 649	7 147	6.584	6.774
• Stad Antwerpen	12 186	16 143	16 006	16.057	16.887
• Brussel	17 542	18 614	18.333	18.331	17.828
• Stad Gent	7 898	8 283	7 613	7.388	7.558
Totaal	72 876	79 748	75 579	74.350	77 935

In 2019 vonden er **48 051** gesprekken plaats in het werkingsgebied van het AgII. Het zijn gesprekken met personen die NT2-les willen volgen (**NT2-gesprek**), met (kandidaat-)huurders van een sociale woning (**wooncodegesprek**) en met personen die een test willen afleggen (**niveautest**).

≡ **figuur 28.** Aantal uitgevoerde gesprekken in het werkingsgebied van het AgII in 2019

Werkingsgebied	NT2-gesprek	Niveautest	Wooncodegesprek	Totaal
• Provincie Antwerpen	7 264	316	2	7 582
• Vlaams-Brabant	11 893	181	1	12 075
• Limburg	9 019	594	0	9 613
• Oost-Vlaanderen	10 889	83	6	10 978
• West-Vlaanderen	7 362	439	2	7 803
Totaal	48 051	1 613	11	48 051

A.2. Testen naar type

In 2019 zijn er **28 884 testen** afgenomen in het werkingsgebied van het AgII.

≡ **figuur 29.** Aantal testen in Vlaanderen en Brussel naar type en aandeel in 2019

Type test	Aandeel
• Covaar-test	38%
• CBE-instaptest	4%
• CVO-instaptest	44%
• Civiele test	14%

≡ **figuur 30.** Aantal testen in Vlaanderen en Brussel naar type in 2019

Werkingsgebied	Covaar	CBE Instaptest	CVO Instaptest	Civiele test	Latijns schrift test	Taalgarage	Totaal
• AgII	14 611	265	12 054	1 864	90	0	28 884
• HvN Brussel	5 160	385	10 439	1 901	5	156	18 046
• Atlas	3 404	2 064	3 933	4 097	-	-	13 498
• In-Gent	1 721		2 157	1 142	131	-	5 151
Totaal	24 896	2 714	28 583	9 004	226	156	65 579

A.3. Adviezen

De **verdeling** tussen de adviezen **CBE en CVO** bedraagt respectievelijk **21% en 78%**. Het aandeel CBE is het laagst in regio Vlaams-Brabant (17%) en het hoogst in regio Limburg (27%).

≡ **figuur 31.** Aantal adviezen per leervaardigheid in het werkingsgebied van het AgII in 2019

Werkingsgebied	CBE	CBE alfa	CBE NT2	CVO standaard	CVO verkort of UTC	CVO verlengd	An- der ad- vies	Totaal
• Provincie Antwerpen	76	404	713	2.292	1.271	542	40	5.338
• Limburg	54	416	1.077	1.989	1.611	561	40	5.748
• Oost-Vlaanderen	100	316	808	2.020	1.431	709	42	5.426
• Vlaams-Brabant	38	294	1.214	4.535	1.858	1.235	103	9.277
• West-Vlaanderen	31	438	665	3.124	681	946	11	5.896
Totaal	3.889	2.473	5.695	25.764	16.237	8.369	236	31 685

A.4. Inschrijvingen NT2

Er zijn voor deze indicator geen details beschikbaar per werkingsgebied. In vergelijking met 2018 steeg het totale aantal inschrijvingen met 6%.

≡ figuur 32. Aantal inschrijvingen NT2 per type aanbodverstrekker in Vlaanderen en Brussel in 2015-2019

Aanbodverstrekker	2015	2016	2017	2018	2019
• CBE	66 657	72 290	75 289	72.303	72 213
• CVO	250 437	250 537	249 727	246.250	266 414
Totaal	317 094	322 827	325 016	318 553	338 627

A.5. Certificerende taaltesten Nederlands

In 2019 werden in Vlaanderen en Brussel **8 991 certificerende taaltesten Nederlands** afgelegd.

≡ figuur 33. Aantal afgelegde civiele testen in Vlaanderen en Brussel volgens testtype in 2018-2019

Type test	2018	2019
• COC (preselectie sociaal tolken en vertalen)	77	90
• Thuis taal Nederlands	1 070	944
• Certificerende taaltest A1-2*	4 510	5 565
• Certificerende taaltest B1-2*	250	447
• Prescreening certificerende taaltest	1 683	1 945
Totaal	7 590	8 991

* De certificerende taaltesten bestaan uit verschillende testdelen: luisteren, lezen, spreken en schrijven

B — Acties

B.1. Uniformering testen intake NT2

Om anderstalige volwassenen met een leervraag Nederlands naar het meest gepaste aanbod Nederlands als tweede taal te kunnen doorverwijzen, testen we tijdens de intake de voorkennis Nederlands van de anderstalige als dat nodig blijkt. Om alle klanten op een uniforme en kwaliteitsvolle manier te kunnen testen, moeten de testen van de intake NT2 op elkaar afgestemd zijn.

Realisaties

- Organiseren van intervisiesessies tussen consulenten Nederlands van het AgII, Atlas, In-Gent en HVN Brussel om de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de instaptoetsen NIVO te bewaken.
- Leveren van input bij het uitwerken van de uniforme leervraagdetectie binnen de Centra van Basiseducatie. Met de Federatie Basiseducatie werd overeengekomen dat het ontwikkelen van uniforme lees- en schrijftesten wordt uitgesteld naar een later stadium. In een volgende fase zal er aan uniforme screeningstools gewerkt worden.
- Onderzoeken van de digitalisering van het instrumentarium.

B.2. Certificerende taaltest Nederlands

In uitvoering van onze attesteringsbevoegdheid bewijzen we het taalniveau NT2 van anderstalige volwassenen op een valide en betrouwbare manier met garantie van gelijke behandeling van elke kandidaat.

Realisaties:

- Bewaken van de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid van de certificerende taaltesten door het organiseren van intervisie tussen de testafnemers van AgII, Atlas, In-Gent en HvN Brussel.

JR.1.1.6. Minderjarige nieuwkomers en anderstalige kleuters krijgen een toeleidingstraject op maat

A — Cijfers

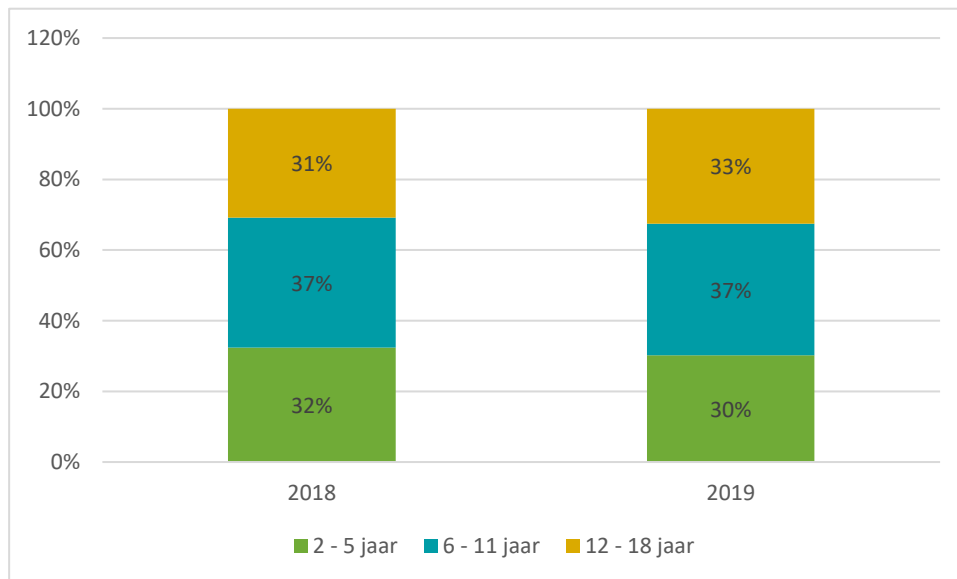
A.1. Instroom

In 2019 waren er in het werkingsgebied van het AgII **9 453 minderjarige nieuwkomers** tussen 2,5 en 18 jaar. Dat is een **stijging** van 11% ten opzichte van 2018. 30% was kleuter, 37% op lagere schoolleeftijd en 33% 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 34.** *Instroom minderjarige nieuwkomers in het werkingsgebied van het AgII naar leeftijdsgroep in 2019*

Werkingsgebied	2 - 5 jaar	6 - 11 jaar	12 - 18 jaar	Totaal
• Provincie Antwerpen	651	776	806	2.233
• Limburg	558	680	587	1.825
• Oost-Vlaanderen	495	617	506	1.618
• Vlaams-Brabant	613	755	614	1.982
• West-Vlaanderen	496	672	627	1.795
Totaal	2.813	3.500	3.140	9.453

≡ figuur 35. Verdeling naar leeftijd in de instroom minderjarige nieuwkomers in Vlaanderen 2018-2019



A.2. Toeleiding naar onderwijs

De totalen in onderstaande tabel komen niet overeen met de optelsom van de delen omdat een aantal kleuters en minderjarige nieuwkomers in meerdere regio's naar onderwijs werd toegeleid.

≡ **figuur 36.** Aantal anderstalige kleuters en minderjarige nieuwkomers toegeleid naar onderwijs in 2015-2019*

Werkingsgebied	2015	2016	2017	2018	2019
• Provincie Antwerpen	6	4	64	82	63
• Brussel	123	-	189	43	97
• Limburg	11	12	79	42	20
• Oost-Vlaanderen	-	-	14	4	5
• Vlaams-Brabant	2	1	4	8	9
• West-Vlaanderen	15	26	38	25	12
• Stad Antwerpen	1 330	1 856	2 709	2 428	2 417
• Stad Gent	278	268	219	247	249
Totaal	1 765	2 164	3 314	2 876	2 867

* totalen komen niet overeen met de optelsom van de delen, omdat dezelfde personen in meerdere regio's kan worden toegeleid.

B — Acties

B.1. Toeleiding minderjarigen

Ouders en minderjarigen maken we wegwijs in (onthaal-)onderwijs en verwijzen we gericht door. Om in elke regio een effectieve werving en kwaliteitsvolle toeleiding te kunnen garanderen, werken we aan een algemeen kader. We ontwikkelen methodieken en instrumenten voor trajectbegeleiders en leerkrachten MO. Met lokale besturen en lokale overlegplatformen maken we overkoepelende en regiospecifieke afspraken over samenwerking en de aanpak van knelpunten.

Realisaties

- Documenteren en ter beschikking stellen van bestaande materialen ter ondersteuning van gesprekken met de ouders.
- Opnemen van een adviserende rol in de Lokale Overlegplatformen Basis- en Secundair Onderwijs en specifieke werkgroepen over o.a. veranderingen in de aanmeldingsprocedure, over inschrijvingsrecht, gelijke onderwijskansen, OKAN-leerlingen, ouderbetrokkenheid en kleuterparticipatie.

Operationele doelstelling 1.2.

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

JR.1.2.1. Bijzondere doelgroepen krijgen een inburgeringstraject op maat

A — Acties

A.1. AMIF-project 'Centrale begeleiding voor 15-19-jarige nieuwkomers'

Het doel van het project 'Centrale begeleiding voor 15 tot 19-jarige nieuwkomers uit derde landen' (AMIF 385) is 15 tot 19-jarige nieuwkomers een betere aansluiting doen vinden bij het regulier onderwijs, andere opleidingsstructuren of de werkvloer via:

1. een leer- en ontwikkelingstraject op maat waarbij identiteitsontwikkeling, betere leer- en scholingskansen en een snelle doorverwijzing naar het meest gepaste educatieve of professionele traject centraal staat.
2. een gestroomlijnd en optimaal aanbod op niveau van de actoren, om een snelle en kwalitatieve doorverwijzing te garanderen.

Het project werd meermaals verlengd en loopt tot en met augustus 2020. De huidige projectperiode loopt van september 2018 tot en met augustus 2020. Opzet is (1) om de proefprojecten van het AgII te integreren binnen één gestroomlijnd beleid; (2) afstemming te realiseren tussen de drie agentschappen (AgII, IN-Gent en Atlas) en (3) samenwerkingsafspraken met het Agentschap Opgroeien (Jongerenwelzijn), departement Onderwijs en de VVSG te realiseren.

Realisaties

- Continueren van het aanbod in Kortrijk, Menen, Roeselare, Oostende, Dendermonde, Aalst, Brussel, Leuven, Vilvoorde, Tienen, Turnhout en Hasselt:
 - Realiseren van individuele trajectbegeleiding en een groepsaanbod MO op maat voor 252 jongeren.
 - Investeren in sterke partnerschappen met lokale actoren uit diverse sectoren die een rol spelen in het traject van de jongere.
 - Afstemmen op bovenlokaal niveau met Agentschap Opgroeien (Jongerenwelzijn), departement Onderwijs, VVSG en VDAB.
- Uitbouwen van netwerken en partnerschappen met bijvoorbeeld scholen met OKAN-leerlingen, sociale organisaties en LOI's.
- Uitwerken van een gemeenschappelijke visietekst en een operationeel kader in samenwerking met Atlas en IN-Gent:
 - Verfijnen van de doelgroep;
 - Concreet uitwerken van het aanbod met oog op de verderzetting na de AMIF-projectperiode.

A.2. AMIF-project 'Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen'

Het doel van project 'Inburgering op maat voor laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen' (AMIF 384) is laaggeletterde vrouwen uit derde landen met jonge kinderen beter integreren in de samenleving door:

1. een gericht en geïntegreerd aanbod dat beter inspelt op hun leernoden en leerbehoeften;
2. een sterk partnerschap dat een inburgeringstraject op maat kan realiseren.

Het project werd meermaals verlengd en loopt tot en met augustus 2020. De huidige projectperiode loopt van september 2018 tot en met augustus 2020. Opzet is (1) om de proefprojecten van het AgII te integreren binnen één gestroomlijnd beleid; (2) afstemming te realiseren tussen de drie agentschappen (AgII, IN-Gent en Atlas) en (3) samenwerkingsafspraken met Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin), Federatie Basiseducatie en VVSG te realiseren.

Realisaties

- Continueren van het aanbod in Brussel, Diest, Tienen, Asse-Zellik, Vilvoorde, Mechelen, Sint-Niklaas, Aalst, Oostende:
 - Realiseren van een geïntegreerd aanbod met volgende componenten: kinderopvang op of nabij de lesplaatsen, Nederlandse taalles (door CBE), opvoedingsondersteuning (door Kind en Gezin of andere lokale partners zoals CKG, Huis van het Kind, inloopteams), verhogen van de ontwikkelkansen van de kinderen, integratie en versterking van de moeders (cursus maatschappelijke oriëntatie en trajectbegeleiding) en dit voor 79 moeders met 1 of meerdere kinderen.
 - Investeren in sterke partnerschappen met lokale actoren uit diverse sectoren die een rol spelen in de realisatie van een inburgeringstraject op maat van de doelgroep.
 - Afstemmen op bovenlokaal niveau met Federatie Basiseducatie, Agentschap Opgroeien (Kind en Gezin) en VVSG.
- Uitwerken van een gemeenschappelijke visietekst en een operationeel kader in samenwerking met Atlas, IN-Gent, Federatie Basiseducatie en Agentschap Opgroeien:
 - Verfijnen van de doelgroep;
 - Concreet uitwerken van het geïntegreerde aanbod met oog op de verderzetting van dit aanbod na de AMIF-projectperiode.

JR.1.2.2. De bijzondere doelgroepen krijgen een trajectmatig vormings- en begeleidingsaanbod op maat

A — Acties

A.1. Inventaris

Door het realiseren van vormings- en begeleidingstrajecten op maat voor bijzondere doelgroepen bieden we een antwoord op hun noden. We ontwikkelen goede praktijken met het oog op verankering binnen ons reguliere aanbod of het aanbod van een reguliere voorziening. De inventaris bevat een omschrijving van de doelgroep, de doelstelling, het aantal deelnemers en de betrokken partners. Bijvoorbeeld:

- **15- tot 19-jarigen en (ex-)OKAN-leerlingen**
 - Zomertrajecten bestaande uit een cursus NT2, MO en trajectbegeleiding (AMIF 385).
 - Toeleidingen naar het lokale aanbod vrije tijd, vrijwilligerswerk en/of vakantiewerk.

- **Laaggeletterde vrouwen met jonge kinderen**
 - Geïntegreerde trajecten bestaande uit een cursus NT2, MO, opvoedingsondersteuning, kennismaking met kinderopvang en individuele begeleiding (AMIF 384).
- **Anderstalige ouders**
 - Ondersteuning tijdens de aanmeldings- en inschrijvingsperiode voor het basis- en secundair onderwijs.
- **Hoogopgeleide anderstalige nieuwkomers**
 - Trajectbegeleiding op maat voor en doorverwijzing van werkzoekenden naar de *one-stop-shops* van de VDAB (AMIF 339).
- **Mensen zonder wettig verblijf**
 - Infosessies verblijfsperspectieven en terugkeer in de cursus toekomstoriëntering van vzw Meeting.
- **(Erkende) vluchtelingen en asielzoekers**
 - Infosessies over inburgering en Nederlands leren in opvangcentra.

Operationele doelstelling 1.3.

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

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

A — Acties

A.1. Samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners

Door een optimale **afstemming en samenwerking met prioritaire partners willen we de doeltreffendheid van het inburgeringstraject verhogen**. Hiertoe sloten we samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners af, waaronder het Minderhedenforum, de VVSG, vzw De Rand, de Limburgse Integratieraad, de VDAB, Actiris en VDAB Brussel, het Agentschap Zorg en Gezondheid (VAZG). Elke overeenkomst bevat het engagement om de samenwerking jaarlijks te concretiseren op basis van ieders plannen en prioriteiten.

A.1.1. Samenwerkingsovereenkomsten met prioritaire partners

- **Concretiseren van de samenwerkingsovereenkomst met de VVSG**
 - Opstarten van gesprekken over de opmaak van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst.
 - Uitwerken van een vormingstraject voor lokale integratiemedewerkers en van een vorming voor onthaalmedewerkers van lokale besturen.
 - Organiseren van uitwisselingen rond polarisering.
- **Concretiseren van de samenwerking met VZW de Rand**
 - Organiseren van een NT2-campagne met de cel Vlaams Karakter van de provincie Vlaams-Brabant.
 - Afstemmen over de inhoud en aanpak van de bezoekronde aan alle lokale mandatarissen in de 19 gemeenten van de Vlaamse Rand.

- Organiseren van een inspiratiedag over diversiteit in de brede Vlaamse Rand o.l.v. cel Vlaams Karakter van het ABB.
- Driemaandelijks overleggen in functie van infodoorstroom, afstemming en intervisie over taalpromotie in de 19 gemeenten van de Vlaamse Rand.
- Evalueren van de samenwerkingsovereenkomst i.f.v. de opmaak van een nieuwe samenwerkingsovereenkomst in 2020.
- Concretiseren van de samenwerking met de **Limburgse Integratieraad** en het **Minderhedenforum** op basis van ieders plannen en prioriteiten.

A.1.2. Afstemming Vlaamse beleidsdomeinen

- **Concretiseren van de samenwerkingsovereenkomst met VDAB**
 - Opmaken en uitvoeren van een actieplan in samenwerking met VDAB, Atlas en IN-Gent gericht op het snel en duurzaam tewerkstellen van personen van buitenlandse herkomst. De focus ligt hierbij op afstemming en regie, gegevensuitwisseling, geïntegreerde trajecten en monitoring.
 - Uitwerken van samenwerkingsafspraken tussen de drie agentschappen, VDAB en NARIC in het kader van diplomagelijkschakeling.
- **Concretiseren van de samenwerking met het Agentschap Zorg en Gezondheid**
 - Uitdragen van het Vlaams preventief gezondheidsbeleid.
 - Vergroten van de (onbekende) dekkingsgraad van de screeningsonderzoeken voor tuberculose bij nieuwe inburgeraars
 - Opnemen van specifieke thema's uit het Vlaams preventief gezondheidsbeleid in het inburgerings-traject. In samenwerking met het Steunpunt Geestelijke Gezondheid ontwikkelden we bijvoorbeeld de brochure 'slecht slapen, piekeren en stress' in meerdere talen.
 - Ondersteuning bij het bevorderen en kenbaar maken van het sociaal tolken bij relevante partners.
 - Ondersteuning bij het afstemmen van toegepaste methodieken binnen het preventieve gezondheidsbeleid op de doelgroep inburgeraars
 - Ontsluiten van expertise over de verblijfsrechtelijke onderdelen van de preventieve gezondheidszorg.

A.1.3. Afstemmen met de Brusselse beleidsdomeinen

- **Concretiseren van samenwerkingsovereenkomst met ACTIRIS**
 - Organiseren van informatiesessies voor de medewerkers van Actiris en partners.
 - Organiseren van informatiesessies voor werkzoekenden.
 - Individueel begeleiden van werkzoekenden bij het indienen van dossiers bij de Franse en Vlaamse gemeenschappen.
 - Onderhouden van de informatie op de website mijn diploma.be.
 - Opzetten van promo-acties.

A.2. Structureel overleg Vlaamse beleidsdomeinen

We zijn een actieve partner in de Vlaamse Integratiecommissie, de coördinatiegroep woonwagewerk en de Ambtelijke werkgroep EVC. Voor de uitvoering van onze taken gaan we bilaterale samenwerkingen aan met partners binnen de Vlaamse beleidsdomeinen, waaronder: **Agentschap Wonen-Vlaanderen**, **Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS)**, **NARIC-Vlaanderen**.

JR.1.3.2. Het AgII voert de regie over een behoeftedekkend en behoeftegericht aanbod NT2 in alle regio's, uitgezonderd in Brussel

A — Acties

A.1. Regie NT2

Vanuit een duidelijke en sterke regierol zorgen we voor een adequate afstemming tussen vraag en aanbod NT2. Deze leidt tot een behoeftegericht en behoeftedekkend aanbod NT2. Om dit te bereiken, ontwikkelen we objectieve en meetbare criteria en een werkwijze om de vraag op een kwalitatieve en kwantitatieve manier in kaart te brengen. Daarnaast organiseren we het NT2-overleg op Vlaams en lokaal niveau.

Realisaties

- **Behoefteplan en monitoring NT2**
 - Concretiseren en opleveren van het concept behoefteplan NT2.
 - Ontwikkelen van tools voor detectie van kwalitatieve input en van een dataset voor kwantitatieve analyse.
 - Optimaliseren van de registratie van intakegegevens en van de cijfergegevens in het kader van de afstemming vraag en aanbod NT2.
 - Ontwikkelen van interactieve datarapporten.
 - Onderzoeken van een platform voor het delen van gegevens met prioritaire partners.
- **Vlaams en lokaal NT2-overleg**
 - Opmaken van een huishoudelijk reglement voor het Vlaams NT2-overleg.
 - Inhoudelijk afstemmen tussen het Vlaams en lokaal niveau.
 - Voorbereiden en concretiseren van samenwerkingen op lokaal niveau.
 - Aanreiken van uniforme kwantitatieve datagegevens met het oog op afstemming vraag en aanbod NT2 op lokaal niveau.
- **Samenwerking partners**
 - Deelnemen aan de Adviescommissie onderwijsbevoegdheid.
 - Deelnemen aan het Overleg data-uitwisseling met AHOVOKS.

A.1. Vlaams en lokaal afsprakenkader

Er werd een nieuw Vlaams afsprakenkader over Nederlands als tweede taal (NT2) opgemaakt tussen de beleidsdomeinen Werk, Onderwijs en Vorming, Wonen en Inburgering. In 2020 zal dat afsprakenkader worden goedgekeurd en vertaald in lokale afsprakenkaders. Het omvat volgende elementen:

- de organisatie en afstemming van het opleidingsaanbod;
- de wederzijdse erkenning van de studiebewijzen;
- de oriëntering, niveaubepaling en leertrajecten van cursisten;
- de samenwerking op het vlak van NT2 tussen de Centra voor Basiseducatie, de Centra voor Volwassenonderwijs, de Universitaire Talencentra, de VDAB, SYNTRA Vlaanderen, Atlas, IN-Gent en HvN Brussel.

JR.1.3.3. Het AgII bereidt zich voor op de invoering van de verplichte inburgering in Brussel.

In april 2019 keurde het Vlaams Parlement het samenwerkingsakkoord goed met de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie om vanaf 2020 het inburgeringstraject in Brussel verplicht te maken. Nieuwkomers in Brussel zullen na de invoering van de inburgeringsplicht vrij kunnen kiezen tussen een Nederlandstalig of een Franstalig inburgeringstraject. De Vlaamse overheid engageerde zich om jaarlijks minimaal 4 000 verplichte inburgeraars te bedienen met een Nederlandstalig inburgeringstraject, bovenop het reeds bestaande aanbod voor rechthebbende inburgeraars.

In november 2019 besliste de bevoegde Brussels minister van Welzijn om de verplichte inburgering uit te stellen. Desalniettemin wil het AgII organisatorisch en inhoudelijk klaar staan zodat inburgeraars zullen kiezen voor een Nederlandstalig aanbod en zowel tijdens als na het traject voldoende kunnen terugvallen op een Nederlandstalig netwerk van voorzieningen, verenigingen en burgers.

Realisaties

- Opstarten van het project 'Verplichte inburgering met als doel het versterken van de positie en het aanbod van het AgII - in een overwegend Franstalige omgeving. Bijzondere aandacht wordt geschonken aan een drieluik 'taal, werk en netwerk'. Zo wordt de keuze voor een Nederlandstalig inburgeringsaanbod een reële kans op burgerschap, gemeenschapsvorming en maatschappelijke participatie. Een projectaanvraag werd ingediend bij en goedgekeurd door het ABB.

Strategische doelstelling 2.

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

Operationele doelstelling 2.1

Het AgII zet specifieke instrumenten in die het bereik en de toegankelijkheid van de dienstverlening verhogen

JR.2.1.1. Lokale besturen en organisaties krijgen vorming en begeleiding op maat bij het wegwerken van integratie- en taaldrempels

A — Cijfers

A.1. Gerealiseerd leeraanbod

Het Vlaamse en regionale leeraanbod voor besturen en organisaties registreren we in een Exceltool. De verfijning van deze registratietool is gekoppeld aan de stroomlijning van het aanbod. Zo werd in 2018 de nieuwe benaming van de werkvormen opgenomen in de tool. Dat maakt het moeilijk om betrouwbare vergelijkingen te maken tussen het aantal activiteiten onder de noemers 'vorming' en 'begeleiding' en het aantal ingeschreven deelnemers in de periode 2015-2019.

A.1.1. Aantal vormingen en informatiesessies

We organiseerden in Vlaanderen en Brussel **413** vormingen en informatiesessie voor **7.965** deelnemers:

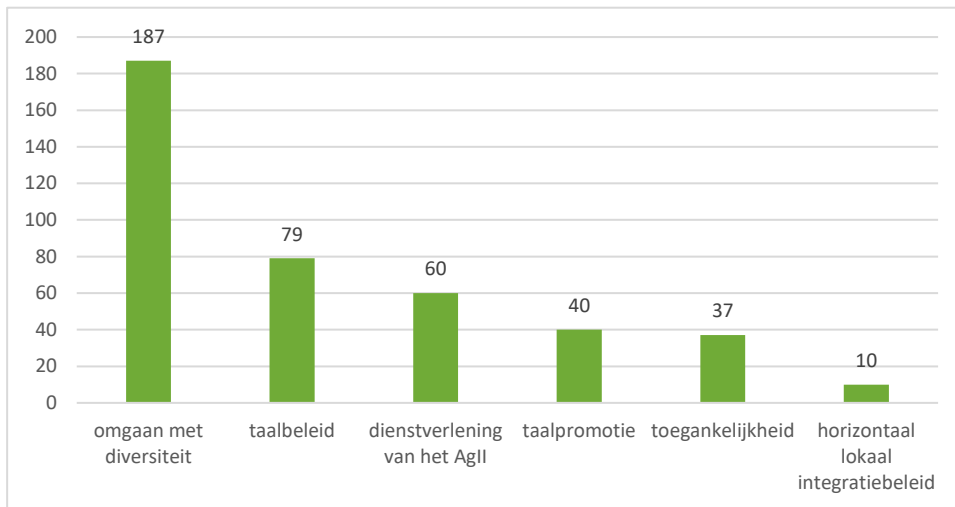
- **64** vormingen in open aanbod voor **1.506** deelnemers.
- **213** vormingen op de werkvloer voor **4.236** deelnemers.
- **136** informatiesessies voor **2.223** deelnemers.

A.1.2. Aantal vormingen en informatiesessies naar thema

De vormingen en informatiesessie in open aanbod en op de werkvloer omvat:

- **187** vormingen en informatiesessie over **omgaan met diversiteit**.
- **79** vormingen en informatiesessie over **taalbeleid**.
- **60** vormingen en informatiesessies over de **dienstverlening van het AgII**.
- **40** vormingen en informatiesessie over **taalpromotie**.
- **37** vormingen informatiesessie over **toegankelijkheid**.
- **10** vormingen en informatiesessies over **horizontaal lokaal integratiebeleid**.

≡ figuur 37. Vormingen en informatiesessies voor besturen en organisaties per thema in 2019

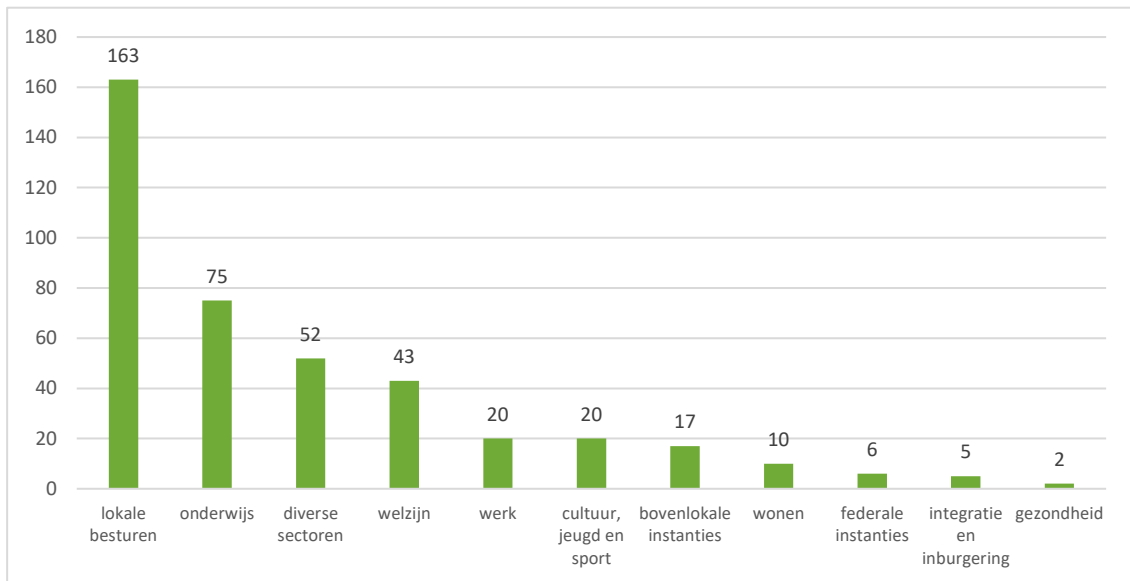


A.1.3. Aantal vormingen en informatiesessies naar sector

Van het totaal aantal vormingen en informatiesessies zijn er:

- **163** vormingen en informatiesessies voor **lokale besturen**.
- **75** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **onderwijs**.
- **52** vormingen en informatiesessie voor besturen en organisaties uit de **diverse** sectoren.
- **43** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **welzijn**.
- **20** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **werk**.
- **20** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **cultuur, jeugd en sport**.
- **17** vormingen en informatiesessies voor **bovenlokale instanties**.
- **10** informatiesessies voor een organisatie in de sector **wonen**.
- **6** vormingen en informatiesessies voor **federale instanties**.
- **5** vormingen en informatiesessies voor organisaties in de sector **integratie en inburgering**.
- **2** vormingen en informatiesessie voor organisaties in de sector **gezondheid**.

figuur 38. Vormingen en informatiesessies voor besturen en organisaties per sector in 2019



A.1.4. Aantal vormingen en informatiesessies naar doelgroep

Het totale aanbod telt **7.965 deelnemers**, waarvan:

- **4.246** professionals;
- **1.149** leerlingen en studenten;
- **847** vrijwilligers;
- een gemengde groep van **1.723** professionals en vrijwilligers.

A.1.5. Aantal adviezen en begeleidingen

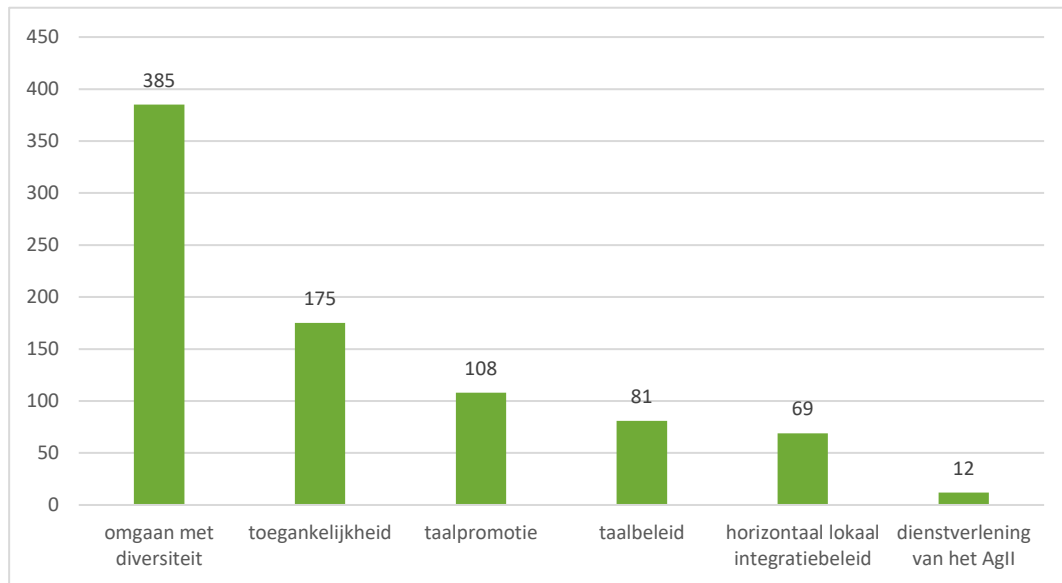
In 2019 gaven we in Vlaanderen en Brussel minimaal **450 adviezen** op vraag van besturen en organisaties over het omgaan met integratie- en taaldrempels. We begeleidden **184 leertrajecten** en minimaal **196 werksessies**.

A.1.6. Aantal begeleidingen naar thema

Het totaal aantal begeleidingen (**830**) omvat:

- **385** begeleidingen over **omgaan met diversiteit**.
- **175** begeleidingen over **toegankelijkheid**.
- **108** begeleidingen over **taalpromotie**.
- **81** begeleidingen over **taalbeleid**.
- **69** begeleidingen over **horizontaal lokaal integratiebeleid**.
- **12** begeleidingen over de **dienstverlening van het AgII**.

≡ figuur 39. Begeleidingen voor besturen en organisaties naar thema in 2019

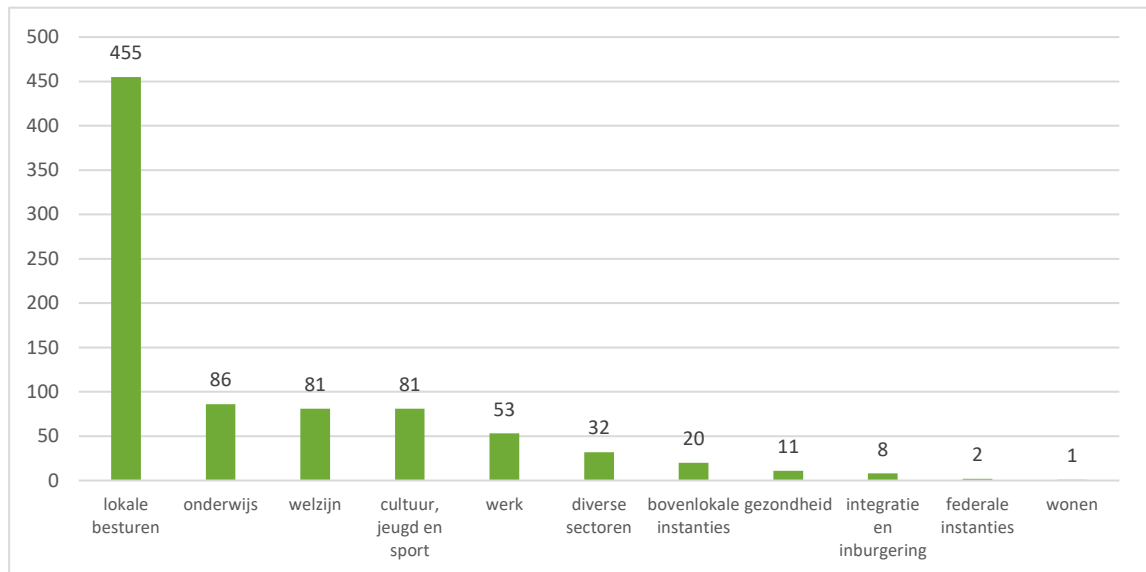


A.1.7. Aantal begeleidingen naar sector

Van het totaal aantal begeleidingen (830) zijn er:

- 455 begeleidingen voor **lokale besturen**.
- 86 begeleidingen in de sector **onderwijs**.
- 81 begeleidingen voor organisaties in de sector **welzijn**.
- 81 begeleidingen voor organisaties in de sector **cultuur, jeugd en sport**.
- 53 begeleidingen voor organisaties in de sector **werk**.
- 32 begeleidingen voor besturen en organisaties uit de **diverse** sectoren.
- 20 begeleidingen voor **bovenlokale instanties**.
- 11 begeleidingen voor organisaties in de sector **gezondheid**.
- 8 begeleidingen voor organisaties in de sector **inburgering en integratie**.
- 2 begeleidingen voor **federale instanties**.
- 1 begeleiding voor een organisatie in de sector **wonen**.

≡ figuur 40. Begeleidingen voor besturen en organisaties naar sector in 2019



A.1.8. Aantal begeleidingen naar doelgroep

Van het totale aantal begeleidingen (830) zijn **603** begeleidingen gericht naar **professionelen**, **64** naar **vrijwilligers**, **16** naar **leerlingen of studenten** en **147** naar een **gemengde groep** van professionelen en vrijwilligers.

B — Acties

We stroomlijnen het aanbod voor lokale besturen en organisaties via zes prioritaire projecten voor product- en dienstontwikkeling:

1. Project Horizontaal integratiebeleid
2. Project Toegankelijke communicatie
3. Project Toegankelijk onthaal van nieuwe inwoners
4. Project Betekenisvolle netwerken
5. Project Omgaan met diversiteit en de civiele samenleving
6. Project Omgaan met diversiteit in organisaties

B.1. Project Horizontaal integratiebeleid

We zetten in 2019 sterk in op het kenbaar maken van ons aanbod aan de nieuwe lokale bestuursploegen. Steden en gemeenten werden gecontacteerd met de vraag naar een (kennismakend) gesprek. Klemtoon bij deze bezoeken lag op het afsluiten van samenwerkingsovereenkomsten voor de duur van de nieuwe beleidsperiode. Met de VVSG maakte we hierover concrete werkafspraken.

Realisaties:

- Uitwerken van een aanbod dat direct inspeelt op de opmaak van de lokale meerjarenplannen:
 - Publiceren van de online gids 'Financiering van een inclusief lokaal integratiebeleid'. Hierin vinden lokale besturen een overzicht van kanalen en tips voor de financiering van integratieprojecten of -acties op hun grondgebied.
 - Ontwikkelen en intern verspreiden van instrumenten ter ondersteuning van consulenten integratie, zoals de 'Infogids regierol lokaal integratiebeleid', de 'Infogids superdiversiteit' en de 'FAQ-lijst' met antwoorden op veel gestelde vragen van lokale besturen.
 - Voorbereiden van de Nieuwsbrief waarmee we lokale besturen en organisaties inspireren met antwoorden op integratievragen, voorbeelden uit de praktijk, nieuwe projectoproepen, informatie over nieuwe publicatie en de ondersteuningsmogelijkheden van het AgII.
- Contacteren van 270 van de in totaal 298 (excl. Stad Antwerpen en Stad Gent) lokale besturen, met andere woorden 91% van de lokale besturen had actief contact met het AgII via mail of telefoon.
 - Eind 2019 vonden al minstens 225 ofwel 75,5% effectieve bezoeken plaats.
 - Gemiddeld 46% van de lokale besturen zijn nieuwe contacten.
- Detecteren van noden bij lokale besturen. De meeste vragen gaan over: oefenkansen Nederlands, taal als verbindend instrument tussen bevolkingsgroepen, Nederlands om te participeren aan de samenleving, gedeeld burgerschap, thema's polarisering en burgerschap, toegankelijk onthaal, het bereiken van alle burgers.
- Afsluiten van 28 formele samenwerkingsovereenkomsten.

B.2. Project Toegankelijke communicatie

We zetten in op de ontwikkeling van het leeraanbod taalbeleid en van nieuwe begeleidingsvormen en methodieken. Opzet is een betere afstemming van vraag en aanbod en een verhoging van het bereik door de uitbreiding van het bestaande aanbod.

Realisaties

- Organiseren van een inspiratiedag taalbeleid voor consulenten integratie in samenwerking met Atlas en IN-Gent.
- Optimaliseren van bestaande en ontwikkelen van vernieuwde begeleidingsvormen, methodieken en materialen (posters, promomateriaal, aanpassing beslismodellen communicatiewaaijer).
- Deelnemen aan de werkgroepen van de Vlaamse Onderwijsraad in het kader van het ontwerpadvies taalbeleid in het volwassenonderwijs.
- Ondersteunen bij taalwetgevingsvragen.

B.3. Project Toegankelijk onthaal van nieuwe inwoners

We focussen op acties voor een toegankelijk onthaal voor nieuwe inwoners, geïntegreerd in een ruimer onthaal van de lokale besturen. We leggen de link tussen lokale besturen en het inburgeringstraject.

Realisaties

- Ontwikkelen en intern verspreiden van instrumenten ter ondersteuning van consulenten integratie, zoals 'De menu- en inspiratiekaart'.
- Ontwikkelen van een promotiefolder 'Werken aan toegankelijk onthaal'.
- Ontwikkelen van een whitepaper 'Werken aan toegankelijk onthaal bij lokale besturen. 5 voornaamste vragen vakkundig voorgesteld'.

B.4. Project Betekenisvolle netwerken

We ontwikkelen een aanbod voor lokale besturen en organisaties in het omgaan met polariserende kwesties. Daar waar mensen uitgedaagd worden om samen te leven, waar mensen met verschillende belangen elkaar ontmoeten en soms botsen, willen we netwerken ondersteunen die objectief en onderbouwd aan de slag gaan. Dit steeds op lokaal niveau of binnen de werk- of schoolcontext.

Realisaties

- Organiseren van interne basisvormingen 'Omgaan met de dynamieken van polarisatie' en de vorming 'Succesvol samenwerken' voor consulenten integratie.
- Ontwikkelen en promoten van het ondersteuningsaanbod 'Conflict en polarisatie', zoals bijvoorbeeld de begeleiding van lokale besturen bij de opmaak van een depolarisatiestrategie met concrete acties of de inzet van verbindingsofficieren.

B.5. Project Omgaan met diversiteit in de civiele samenleving

We ontwikkelen een aanbod voor vrijwilligersnetwerken die zich inzetten voor het eerste onthaal van nieuwe inwoners. Centraal staat het versterken van de competenties van de vrijwilliger. We verbeteren het vormingsaanbod voor verenigingen (sportclubs, jeugdverenigingen en socio-culturele verenigingen). We werken aan een intern en extern aanbod rond het sociaal perspectief van de inburgeraar en de jongeren binnen het AMIF-project 'Centrale begeleiding voor 15-19 jarige nieuwkomers'.

Realisaties

- Beschrijven van ons aanbod voor (1) onthaalinitiatieven naar nieuwkomers (bijvoorbeeld onthaalgroepen vluchtelingen), (2) verenigingen (sport, jeugd, socio-cultureel) die nieuwkomers willen betrekken en (3) nieuwkomers als burgers in de nieuwe samenleving.

- Organiseren van een leer- en netwerkdag 'Jonge nieuwkomers en vrije tijd' in samenwerking met Tu-mult, Buurtsport, Arktos, Groep Intro.
- Verbeteren van het vormingsaanbod 'Omgaan met diversiteit' voor sportclubs en opmaken van een variant voor jeugdverenigingen.
- Voorbereiden van een Vlaamse update van het draaiboek 'Buddyprojecten nieuwkomers' (gepubliceerd in februari 2020).
- Opstarten van de voorbereiding van de studiedag 'Toegankelijk vrijwilligerswerk' (gepland in september 2020).

B.6. Project Omgaan met diversiteit in organisaties

We ontwikkelen een aanbod rond 'divers personeelsbeleid' en 'toegankelijke dienstverlening'. We ondersteunen lokale besturen en organisaties in het toegankelijker maken van (1) hun werkvloer voor divers talent en (2) hun aanbod voor diverse klanten.

Realisaties

- Ontwikkelen van een leertraject 'Divers personeelsbeleid' met aandacht voor draagvlak, visie, instroom, onthaal, doorstroom en retentie.
- Ontwikkelen van een leertraject 'Toegankelijke dienstverlening'.
- Uitvoeren van netwerkanalyses.

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

C — Cijfers

C.1. Aantal tolk- en vertaalaanvragen

- In 2019 behandelden we in totaal **47.508 aanvragen** sociaal tolken en vertalen. Dit is een stijging van 11% t.o.v. 2018.
- **34.893 van de aanvragen werden beantwoord**, waarvan 28.357 opdrachten werden uitgevoerd en 6.536 opdrachten van de beantwoorde aanvragen – al dan niet tijdig - werden geannuleerd.
- Van het **totaal aantal aanvragen** sociaal tolken en vertalen werd er **12.615 niet beantwoord** (i.e. de tolk, gevraagde taal, dienst was niet beschikbaar of omwille van andere redenen kon de aanvraag niet worden beantwoord). Dit is 27% van het totaal aantal aanvragen.

≡ figuur 41. Algemeen overzicht cijfers sociaal tolken en vertalen

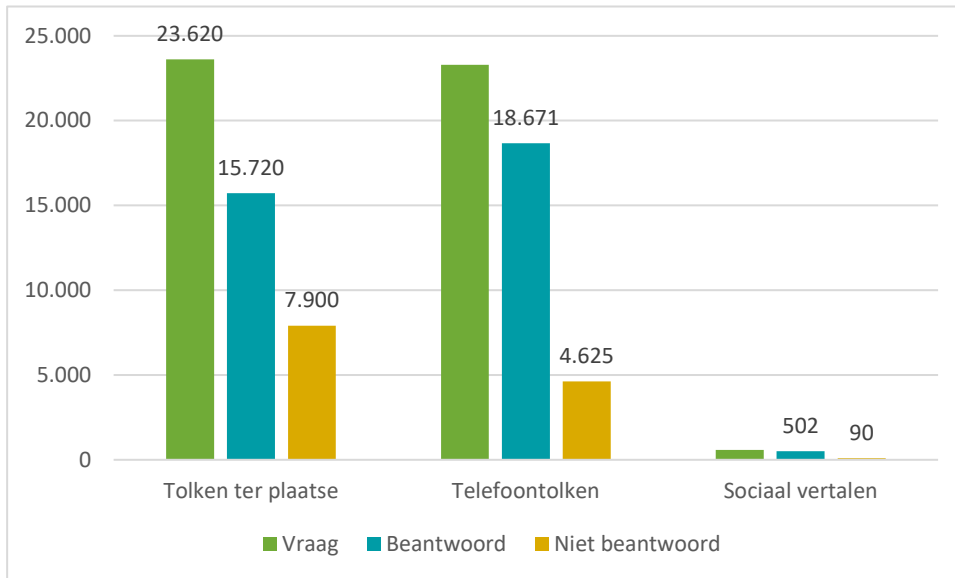
	Tolken ter plaatse	Telefoontolken	Sociaal vertalen	Totaal
• Vraag	23.620	23.296	592	47.508
• Beantwoord	15.720	18.671	502	34.893
Volbracht*	11.231	16.648	478	28.357
Niet volbracht**	4.489	2.023	24	6.536
• Niet beantwoord	7.900	4.625	90	12.615
Tolk/taal niet beschikbaar	7.082	4.067	42	11.191
Andere reden***	818	558	48	1.424

* volbracht = de opdracht werd uitgevoerd

** niet volbracht = de opdracht werd geannuleerd tijdig/niet-tijdig door aanvrager, dienst STV of tolk

*** andere reden = doorverwijzing telefoontolken of tolken ter plaatse, geen akkoord of geen antwoord hogere transportkost, onontvankelijke aanvraag of een technisch probleem.

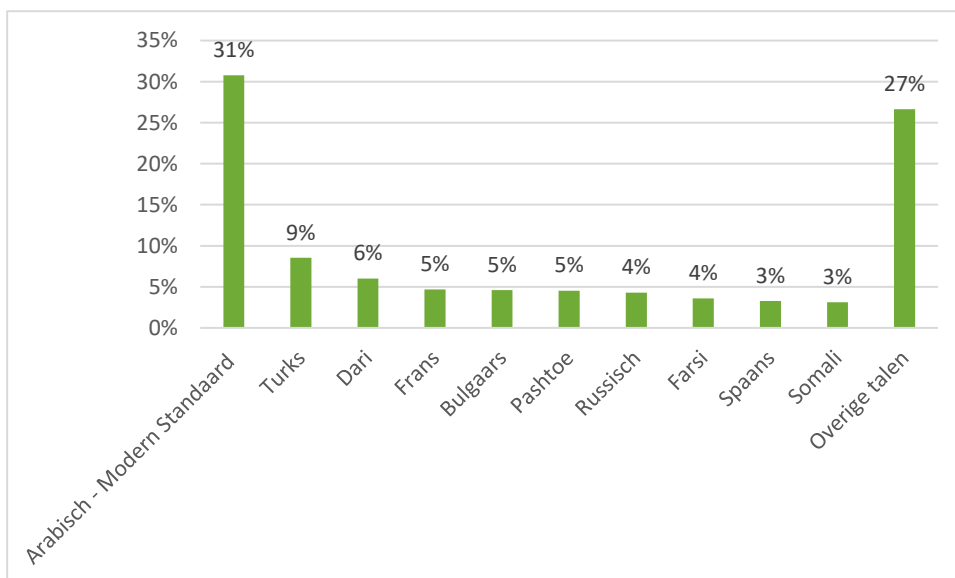
≡ figuur 42. Verdeling van de tolk- en vertaalaanvragen in 2019



C.2. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per taal

Er was in 2019 vooral vraag naar Arabisch-Modern Standaard (31%), Turks (9%) en Dari (6%).

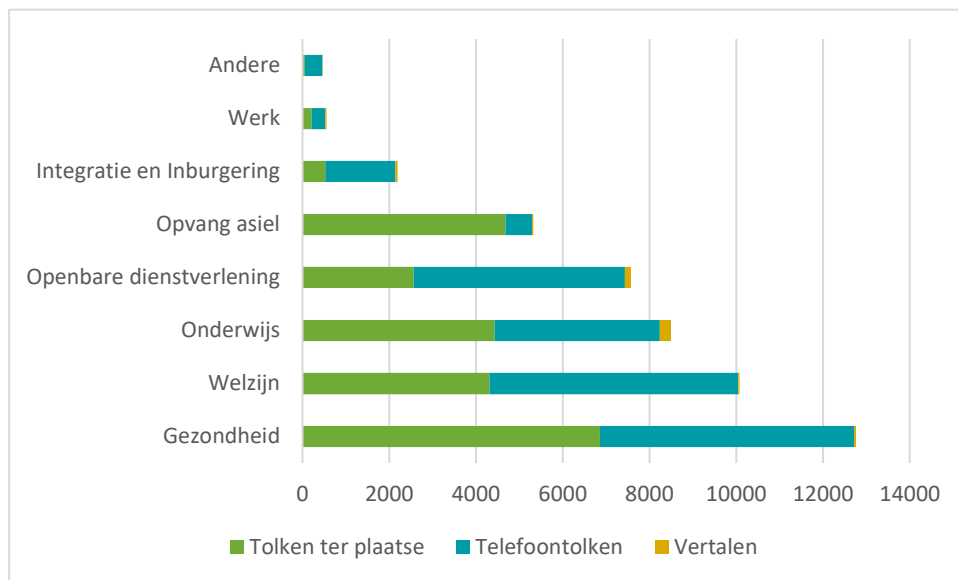
≡ figuur 43. Aantal aanvragen tolken en vertalen per taal in 2019



C.3. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2019

Welzijn en gezondheid, onderwijs, openbare dienstverlening, opvang asiel en integratie en inburgering vormden in 2019 de top 5 van sectoren die het vaakst beroep deden op sociaal tolken en vertalen.

≡ figuur 44. Aantal tolk- en vertaalaanvragen per sector in 2019



D — Acties

D.1. Vernieuwde werking Sociaal tolken en Vertalen'

Vanaf 1 januari 2020 plaatsen we het sociaal tolken en vertalen in een waaier aan communicatiemogelijkheden, binnen een afgestemd en kwaliteitsvol aanbod en in een duurzaam financieringsmodel. Hierbij betalen de (gebruikers)overheden – conform het integratiedecreet – de directe kost van de sociaal tolkprestatie en de sociaal vertaling. De drie agentschappen blijven investeren in een accurate en efficiënte dienstverlening. De aanvraag van een tolk/vertaler is vanaf 1 januari 2020 enkel mogelijk na het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst. Hierin zijn opgenomen: het prijskader voor de gecertificeerde sociaal tolk en het prijskader voor de gekwalificeerde sociaal vertaler.



In 2019 werden de (gebruikers)overheden uitvoerig geïnformeerd over de aanvragen voor een sociaal tolk vanuit hun eigen domein. Ze kregen ook analyses en berekeningen op basis van de voorbije twee jaren om een duidelijk beeld te geven over de financiële impact.

Realisaties

- Goedkeuren van de nota 'Naar een duurzaam, uniform en betaalbaar kader voor sociaal tolken en vertalen in Vlaanderen en Brussel' door het AgII, Atlas en In-Gent, als basis voor verdere operationalisering en institutionalisering.
- Organiseren van infosessies met toelichting en duiding bij bovenstaande nota voor de verschillende stakeholders (2 sessies met de beleidsdomeinen, 1 sessie met de VVSG, 1 sessie met de VGC, 3 sessies voor tolken en vertalers, 6 sessies voor lokale besturen, 2 sessies voor de voorzieningen, 2 sessies voor het ABB, 11 interne sessies).
- Opmaken van kaderovereenkomsten (1) voor het gebruik van sociaal tolken en vertalen en (2) van zelfstandige dienstverlening voor sociaal tolken en vertalen. Beide overeenkomsten zijn onderschreven door het AgII, Atlas en IN-Gent en geldig vanaf 1 januari 2020.
- Opmaken van een collectief afsprakenkader voor zowel de gebruikers als de tolken/vertalers (geldig vanaf 1 januari 2020).
- Ontwikkelen van een uniforme werkwijze voor afstandstolken, tolken ter plaatse en vertalen.

D.2. Opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen

We organiseren een kwaliteitsvol opleidings- en certificeringstraject sociaal tolken en vertalen voor de diensten Sociaal Tolken en Vertalen van het AgII, Atlas, IN-Gent en Brussel Onthaal door het uitwerken van opleidings- en testmaterialen, prospectie naar en werving van externe experts en evaluatieve monitoringprocessen. In 2019 bedraagt het slaagpercentage voor de certificeringsproef 51%. Ter vergelijking: in 2015 waren er 28% geslaagden en in 2018 41%.

Realisaties

- Organiseren van **11 infosessies** voor 198 kandidaat-tolken.
- Uitnodigen van 199 kandidaten voor een **instaptoets**:
 - 106 kandidaten legden een individuele instaptoets af (= 1 per kandidaat), waarbij 71 kandidaten (= 67%) slaagden en 35 kandidaten niet slaagden (= 33%).
 - 93 kandidaten legden in 2019 hun test niet af (verontschuldigde zich, annuleerden hun deelname of reageerden niet op de uitnodiging).
- Voeren van **8 begeleidingsgesprekken** op vraag: op basis van de resultaten van het begeleidingsgesprek kregen 2 kandidaten een beoordelingsadvies (= deelnemen aan certificeringsproef zonder verplichting tot opleiding) en 6 kandidaten kregen een leeradvies (opleiding noodzakelijk).
- Organiseren van **8 basisopleidingen** sociaal tolken, waarvan:
 - **4 'modules 1'** (elk van 46 uur of 8 dagen) met gemiddeld 18 cursisten (totaal 72 cursisten waarvan 71 die slaagden voor de instaptoets in 2019 + 1 die slaagde voor de instaptoets eind 2018)
 - **3 'module 2'** (van 93 uur of 16 dagen)
 - **1 remediëringmodule** op maat: voor cursisten die niet slagen voor de test na module 1.
- Organiseren van **65 certificeringsproeven**, waarvan:
 - 33 kandidaten slaagden (51%)
- Voeren van 22 feedbackgesprekken.
- Monitoren van de output en de knelpunten.
- Uitwerken van opleidings- en testmaterialen.
- Uitnodigen van **35 kandidaten-leerkrachten MO** voor de **vreemde-taaltest**:
 - 24 kandidaten legden test in de vreemde taal af en slaagden.

- 4 op 35 kandidaten werden vrijgesteld van de test.
- 3 op 35 kandidaten slaagden niet.
- 4 op 35 kandidaten daagden niet op of annuleerden de vreemde-taaltest.

D.3. Onderzoeksproject 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken'

In december 2017 keurde de Vlaamse regering het project 'Verfijning aanbod sociaal tolken: efficiënt communiceren via een gelaagd aanbod van sociaal tolken en aspirant-tolken' goed als onderzoeksproject. Het is de bedoeling om te onderzoeken of de training en inschakeling van wel kort opgeleide, maar (nog) niet gecertificeerde aspirant- of hulptolken mogelijk en wenselijk is en of het werken met dergelijke tolken die kwaliteit van de dienstverlening ondermijnt of niet. De uitvoering loopt tot 31 december 2019. Het gaat over een proefproject. Samen met lokale besturen onderzoeken we hoe we het aanbod aan aspirant- of hulptolken gelaagd kunnen uitwerken, als aanvulling op het aanbod aan gecertificeerde tolken.

Het AgII ging in zee met vier projectsteden: Geraardsbergen, Genk, Leuven en Mechelen. De vier lokale besturen stonden onder andere in voor de werving van kandidaat-hulptolken, de logistieke organisatie van de trainingsfase in hun stad (infosessie, instaptoetsen, Survival Kit Trainingen en terugkomdagen) en de matching van hulptolken en observatieplaatsen tijdens de observatie- en analysefase.

Realisaties

- Afronden van het project 'Aanvullend aanbod tolken' en opleveren van de projectresultaten aan het ABB.
- Afronden van volgende projectfasen:
 - Test- en trainingsfase (maart 2018 - juni 2019): onderzoek, ontwikkeling en uitvoering van experimentele korte 'survival kit' training (incl. instaptoets).
 - Infosessies: 17 sessies met 195 deelnemers
 - Instaptoetsen Nederlands: 144 deelnemers, waarvan 77 geslaagd en 67 niet geslaagd
 - Survival kit trainingen: 14 trainingen van 2 dagen met 84 deelnemers en 10 terugkomdagen met 57 deelnemers
 - Observatiefase (mei - juli 2019): observeren en filmen van kandidaten/cursisten tijdens authentieke tolkprestaties in de dienstverlening.
 - Analysefase (juli 2019 - november 2019): terug vertalen, transcriberen en analyseren van de opnames van de reële tolkprestaties tijdens de observaties. Opmaken van een analyserapport.
 - Rapportagefase (september 2019 - januari 2020): opmaken het 'eindrapport aanvullend aanbod tolken', voorzien van algemene conclusies en aanbevelingen.

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

A — Cijfers

A.1. Helpdeskadviezen

We geven telefonisch helpdeskadvies bij individuele of specifieke toepassingsvragen over het ruime vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. Over internationaal familierecht geven we ook e-mailadvies. We doen geen eerstelijns dossierbemiddeling of -begeleiding van particulieren.

We behandelden **10 341** vragen voor juridisch advies.

≡ **figuur 3.** Aantal juridische helpdeskadviezen in 2015-2019

Werkingsgebied helpdesk AgII	2015	2016	2017	2018	2019
• Vlaanderen en Brussel	6 006	5 588	5 032	10 194*	10 341
• Oost- en West-Vlaanderen	754	1 322	2 280	-	
• Limburg, Kempen en Hageland	2 398	2 607	2 939	-	
• Brussel en rand Mechelen-Leuven	2 743	2 849	2 935	-	
Totaal	11 901	12 366	13 186	10 194**	10 341

* Sinds februari 2018 is de dienstverlening gecentraliseerd.

** Correctie t.o.v. jaarverslag 2018 door lege records: 10 194 helpdeskadviezen i.p.v. 10 202.

≡ **figuur 48.** Aantal helpdeskadviezen per regio van vraagsteller in 2019

Regio van vraagsteller	Totaal	Aandeel
• Provincie Antwerpen	2186	21 %
• Brussels gewest	2168	21 %
• Provincie Oost-Vlaanderen	1667	16 %
• Provincie West-Vlaanderen	1415	13 %
• Provincie Vlaams-Brabant	1293	12 %
• Provincie Limburg	874	8 %
• Buiten Vlaanderen en Brussel	294	3 %
• Niet ingevuld	444	4 %
Totaal	10 341	100%

≡ figuur 48. Aantal helpdeskadviezen per categorie vraagstellers in 2019

Categorieën vraagstellers	Totaal	Aandeel
• Non-profit professional	2 256	22 %
• Profit professional	1 463	14 %
• Gemeentelijke overheidsprofessional	1 370	13 %
• Vlaamse overheidsprofessional	1 250	12 %
• Andere overheidsprofessional	225	2 %
• Vrijwilliger	135	1 %
• Niet ingevuld	100	1 %
• Betrokkene zelf	779	7 %
• Ruime publiek	2 763	26 %
Totaal	10 341	100%

≡ figuur 49. Aantal helpdeskadviezen per sector vraagstellers in 2019

Sector	Totaal	Aandeel
• Welzijn	1 852	18 %
• Integratie en inburgering	1 158	11 %
• Justitie	992	9 %
• Maatschappelijke integratie en asielopvang	872	8 %
• Werk	566	5 %
• Binnenlands bestuur	490	5 %
• Onderwijs	133	1 %
• Cultuur, jeugd, sport	83	1 %
• Gezondheid	82	1 %
• Andere sectoren	383	4 %
• Niet ingevulde sector bij professionals	43	0 %
Totaal	10 341	100%

Top thema's (per helpdeskadvies komt soms meer dan 1 thema aan bod, in totaal gingen de 10 341 helpdeskadviezen over 13 846 thema's): (1) 76 % van de helpdeskadviezen gaan over verblijfsrecht, (2) 22 % over internationaal privaatrecht, (3) 15 % over sociaal recht, (4) 13 % over burgerlijk recht en (5) 6 % over andere wetgeving.

Top Verblijfsituaties van de personen over wie de vragen gaan: (1) 38 % van helpdeskadviezen betreffen een persoon met voorlopig of voorwaardelijk verblijf (2) 22 % van helpdeskadviezen betreffen een persoon met verblijf in het buitenland (3) 14 % van helpdeskadviezen betreffen een vraag waarvoor de verblijfssituatie van de persoon niet relevant is, (4) 12 % van helpdeskadviezen betreffen een persoon met onwettig verblijf, (5) 10 % van helpdeskadviezen betreffen een persoon met definitief en onvoorwaardelijk verblijf.

Top nationaliteiten van de personen over wie de vragen gaan: (1) Marokko, (2) Afghanistan, (3) Syrië, (4) Turkije, (5) Rusland.

A.2. Aantal vormingen

We organiseren een vormings- en begeleidingsaanbod dat besturen en organisaties ondersteunt in de toepassing van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk en geven beleidsadviezen.

Realisaties

- **80 externe vormingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht voor besturen en organisaties voor **2361 ingeschreven deelnemers**. Van het totaal aantal vormingen zijn er:
 - **35 vormingen in open aanbod** gespreid over Vlaanderen en Brussel (1 187 ingeschreven deelnemers).
 - **45 vormingen op vraag** van organisaties of besturen (1 174 ingeschreven deelnemers), waarvan:
 - 13 vormingen voor lokale besturen (340 deelnemers)
 - 8 vormingen voor organisaties in de sector welzijn (99 deelnemers)
 - 7 vormingen voor besturen en organisaties uit diverse sectoren (284 deelnemers)
 - 6 vormingen voor besturen en organisaties in de sector werk (122 deelnemers)
 - 4 vormingen voor organisaties in de sector onderwijs (188 deelnemers)
 - 4 vormingen voor een organisatie uit de sector integratie en inburgering (81 deelnemers)
 - 3 vormingen voor organisaties uit de sector gezondheid (60 deelnemers)
- **11 interne vormingen** over vreemdelingenrecht voor **226 ingeschreven deelnemers**.

A.3. Aantal begeleidingen

We ondersteunen organisaties en besturen in de toepassing van het vreemdelingenrecht en internationaal familierecht in hun eigen werkcontext. We stimuleren en ondersteunen een expertisenetwerk. We werken diepgaand op knelpunten en beleidsvragen.

Realisaties

- **46 begeleidingen** over vreemdelingenrecht en internationaal familierecht
 - **8 externe en 2 interne organisatiegerichte begeleidingen** op maat van een organisatie en inzet van diverse leervormen (o.a. advies over casussen, vorming, uitwisseling van actuele ontwikkelingen). Bijvoorbeeld: (1) opstarten van een project met CAW Limburg ter ondersteuning van ruimere eerstelijns info en hulpverlening over vreemdelingenrecht door lokale besturen, OCMW's en andere eerstelijnsdiensten in Limburg of (2) begeleiden van de Rondetafel van UNHCR over Juridische bijstand en info voor verzoekers om internationale bescherming
 - **17 externe problematiekgerichte begeleidingen** op maat van één of meerdere organisaties over een bepaalde problematiek of knelpunt met inzet van diverse leervormen (advies, uitwisseling, ondersteuning bij beleidsontwikkeling, knelpunt- of analysenota, informatie op maat, ...). Bijvoorbeeld: (1) over de nieuwe Vlaamse en Brusselse regelingen inzake gezinsbijslag (met o.a. Kind en Gezin en Famifed of FONS, Agentschap Uitbetaling Groeipakket, en de Brusselse instanties) of (2) over de Single Permit werk/verblijf (met Administratie Werk, FOD Waso, DVZ, Fairwork Belgium, VVSG).
 - **19 lerende netwerken** met partnerorganisaties, waarbij expertise-uitwisseling en –ontwikkeling centraal staat. Bijvoorbeeld: (1) de VVSG werkgroep burgerzaken van Vlaamse gemeenten (2) de redactieraden van het Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht en de Revue du Droit des Etrangers
- Van het totale aantal begeleidingen (46) zijn er:
 - 18 begeleidingen van besturen en organisaties uit diverse sectoren (vaak met lokale besturen)
 - 6 begeleidingen van besturen en organisaties in de sector gezondheid
 - 5 externe en 2 interne begeleidingen van besturen en organisaties in de sector integratie en inburgering
 - 5 begeleidingen van bovenlokale instanties
 - 4 begeleidingen van besturen en organisaties in de sector welzijn

- 3 begeleidingen van lokale besturen
- 2 begeleidingen van besturen en organisaties in de sector werk
- 1 begeleiding van besturen en organisaties in de sector cultuur, jeugd en sport

A.4. Publicaties

We ontsluiten expertise via **vrij raadpleegbare schriftelijke informatie** over het ruime vreemdelingenrecht en familiaal internationaal privaatrecht. Die informatie wordt breed geconsulteerd en verspreid. Onze informatieve website 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 concrete vragen over de rechtspositie van vreemdelingen.

Realisaties

- **3.165.632 webpagina-weergaven (+17%)** door **437.558 gebruikers (+23%)** van de informatieve thematische website **www.vreemdelingenrecht.be**.
- Actualiseren van de vaste themapagina's en publicaties, en publiceren van info over nieuwe evoluties in regelgeving, rechtspraak en administratieve praktijken op www.vreemdelingenrecht.be:
 - Publiceren van **181 geactualiseerde themapagina's** (op een 1.000-tal thematische webpagina's).
 - Publiceren van **117 nieuwspagina's**.
 - Uitbreiden van de databank rechtspraak met **397 vonnissen en arresten** (eindtotaal 2019: 3.294 vonnissen en arresten).
 - Actualiseren van **2 publicaties** als bestanden op de website ('Traject van de asielzoeker' en 'Juridische afbakening van de doelgroep inburgering')
- Opmaken en verzenden van **9 e-nieuwsbrieven** vreemdelingenrecht en internationaal familierecht aan **4.655 abonnees**.
- Verzorgen van het redactiesecretariaat van het **Tijdschrift voor Vreemdelingenrecht** (4 uitgebrachte nummers met in totaal **371 pagina's**, voor een 300-tal schriftelijke abonnees en voor de gebruikers van de elektronische databank Jurisquare).
- Becomentariëren van artikels 27-28-29-31 Wetboek IPR voor de publicatie **Internationaal Privaatrecht in de reeks "blauwe wetboeken"** van die Keure.

B — Acties

B.1. Kwaliteitskader juridische dienstverlening

We waarborgen de onafhankelijkheid en kwaliteit van de juridische dienstverlening volgens de principes van het 'Kwaliteitskader juridische dienstverlening' zoals opgenomen in bijlage bij het meerjarig beleidsplan 2016-2019.

Realisaties

- Toepassen van de kwaliteitscriteria van het 'Kwaliteitskader juridische dienstverlening' zoals opgenomen in bijlage bij het meerjarig beleidsplan 2016-2019, in de dagelijkse werking en aansturing.
- In kaart brengen en intern signaleren van diverse knelpunten met betrekking tot werkinstrumenten (o.a. telefonie en documentbeheer).
- Opstarten van nieuwe initiatieven om voldoende voeling te behouden met de eerstelijnsnoden en daarop proactief in te spelen:

- Organiseren van uitwisselingen tussen de dienst Vreemdelingenrecht en internationaal familie-recht en de AgII-regiowerking om samen regionale kennisnoden en knelpunten in verband met de rechtspositie van vreemdelingen in kaart te brengen en een concreet aanbod te ontwikkelen.
- Uitbreiden van casusbesprekingen met diverse eerstelijnsorganisaties in Brussel en Limburg.

Operationele doelstelling 2.2

Het AgII werkt samen met lokale besturen en organisaties aan de ontwikkeling van methodieken en projecten op maat van de gebruiker

JR.2.2.1. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het methodologisch werken aan een structureel aanbod voor specifieke doelgroepen

A — Acties

A.1. Levensbeschouwelijke diversiteit

We begeleiden lokale besturen in het zoeken naar een antwoord op vragen vanuit diverse geloofsgemeenschappen over bijvoorbeeld gebedshuizen, religieuze feesten en begraafplaatsen. We ondersteunen hen eveneens bij het uitbouwen en onderhouden van goede relaties met geloofsgemeenschappen.

Realisaties

- Ontwikkelen van de brochure 'Begraven in Vlaanderen' (publicatie voorzien in 2020).
- Ondersteunen van lokale besturen met vragen over bij voorbeeld het inrichten van een gebedshuis, het organiseren van feesten van religieuze gemeenschappen.
- Organiseren van interlevensbeschouwelijke dialoogavonden, Open gebedshuizendag, opleiding moskeegidsen.

A.2. Specifieke doelgroepen

A.2.1. Woonwagenwerk

Lokale besturen met een woonwagenbeleid kunnen rekenen op een kwaliteitsvolle ondersteuning. Hier toe ontwikkelen we een aanbod dat gebaseerd is op de taakafspraken tussen de verschillende betrokken beleidsdomeinen, een analyse van beleidsteksten, een participatief intern proces met experts en een screening van de binnenkomende ondersteuningsvragen.

Realisaties

- Inbrengen van expertise bij Vlaamse beleidsdomeinen: lid van de coördinatiegroep woonwagenbeleid binnen het Horizontaal Integratiebeleidsplan en hierbij betrokken bij de uitvoering van meerdere acties van dit plan.
- Adviseren van lokale besturen en organisaties met vragen over woonwagenbewoners via: de regionale en Vlaamse overleggen van de beheerders van residentiële terreinen, de lokale commissies woonwagenbeleid, eenmalige overleggen en via terreinbezoeken in verschillende gemeenten en steden. In uitvoering van een wijziging van de doelgroep in het integratie- en inburgeringsdecreet wordt dit aanbod in 2020 afgebouwd.

A.2.2. Inclusie Roma

Er is in het verleden heel wat werk verricht op vlak van inclusie van Roma. Organisaties en lokale besturen werkten methodieken uit en werkten samen rond de Roma doelgroep. In een digitaal draaiboek verzamelen, borgen en ontsluiten we de goede praktijken. Zo vinden individuele professionals en lokale besturen makkelijker hun weg in dit thema. Via een samenwerkingsovereenkomst met AP Hogeschool Antwerpen koppelen we het draaiboek aan de projectresultaten van het PWO 'Roma'.

Realisaties

- Ontwikkelen van een digitaal draaiboek.
- Opmaken en verspreiden van nieuwsbrieven Roma naar medewerkers van lokale besturen en organisaties en naar Vlaamse aanspreekpunten.
- Actualiseren van de e-bibliotheek.

JR.2.2.2. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het uitwerken en uitvoeren van innovatieve projecten

A — Acties

A.1. Impuls-project 'Expat op pad'

Binnen het project 'Expat op pad', een initiatief van de gemeenten Hoeilaart, Tervuren en Zaventem en vzw De Rand, bieden we ondersteuning aan de betrokken gemeenten bij de uitbouw van een onthaalbeleid voor expats.

Realisaties:

- Updaten van het digitaal platform om de kwaliteit voor de doelgroep te verhogen.
- Uitwerken van promotiemateriaal ter ondersteuning van de ambtelijke diensten die het digitaal platform – en daarbij ook de dienstverlening van de welkomteams – voor de doelgroep in de kijker kunnen zetten in elke gemeente.

A.2. Project 'Integrale aanpak instroom Vlaamse Rand'

We ondersteunen lokale besturen in de brede Vlaamse Rand in het omgaan met de verhoogde instroom en aanwezigheid van anderstalige inwoners van buitenlandse herkomst. We werken op twee sporen:

1. De begeleiding van de proeftuinen Dilbeek, Sint-Pieters-Leeuw en Vilvoorde.
2. De monitoring, beschrijving en analyse van de resultaten en gehanteerde methodieken en instrumenten met het oog op verruiming naar andere regio's.

Realisaties

- Opnemen van de inzichten en methodieken van de proeftuinen in Dilbeek, Sint-Pietersleeuw en Vilvoorde in het reguliere aanbod van het AgII, meer bepaald in het leertraject Horizontaal integratiebeleid en in de ondersteuningsproducten voor lokale besturen rond toegankelijk onthaal.
- Ontwikkelen van een interne vorming over de projectmatige aanpak van een horizontaal lokaal integratiebeleid voor consulenten integratie.
- Promoten en organiseren van informatieve sessie over toeleiding naar het inburgerings- en NT2-aanbod voor eerstelijnsdiensten van de gemeente.

A.3. Bouwen aan cultuursensitieve zorg

In 2018 sloten het AgII en VIVO een samenwerkingsovereenkomst af. Opzet is om zorg- en welzijnsorganisaties in Vlaanderen en Brussel te stimuleren om een diversiteitsbeleid te ontwikkelen en te expliciteren naar medewerkers en gebruikers. Dit vertaalt zich in het personeelsbeleid, inclusief de diversiteit van het personeelskader en de manier waarop het aanbod van de voorzieningen vorm krijgt.

Realisaties

- Organiseren van drie leer- en coachingstrajecten in de periode 2019-2020.
- Ontwikkelen en verspreiden van de reflectietool 'Bouwen aan cultuursensitieve zorg voor zorg- en welzijnsorganisaties'.
- Organiseren van de studiedag Bouwen aan cultuursensitieve zorg (14 maart 2019).
- Ontsluiten van ons vormingsaanbod 'Omgaan met diversiteit in organisaties' via Pigmentzorg, hét digitaal platform over cultuursensitieve zorg.
- Deelnemen aan overleggen met o.a. het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (Agentschap Opgroeien, Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap), steunpunten en ondersteuners in welzijn met als centrale vragen: Hoe vanuit het AgII het beleid van welzijnsorganisaties verder sturen naar meer cultuursensitieve of diverssensitieve zorg? Hoe vanuit steunpunten gepaste ondersteuning bieden?

JR.2.2.2. Lokale besturen en organisaties krijgen ondersteuning bij het onthaal en de integratie van asielzoekers en erkende vluchtelingen

A — Acties

A.1. Verbindingsofficieren

In de nacht van 10 op 11 november 2019 werd in Bilzen brand gesticht in een gebouw dat bestemd zou worden als asielcentrum. Enkele dagen na de brandstichting maakte onze voogdijminister bekend vanuit het AgII een verbindingsofficier naar Bilzen te zenden die de communicatie tussen het stadsbestuur, het Rode Kruis en de buurtbewoners moet optimaliseren. Op 13 november 2019 stelden we effectief een verbindingsofficier in Bilzen aan. Ook voor de nieuw geopende (of nog te openen) opvangcentra voor asielzoekers in andere steden en gemeenten worden verbindingsofficieren aangesteld. Het gaat om ervaren regionale medewerkers die de lokale context in de vingers hebben. Door hun opgebouwde expertise kunnen ze meteen aan de slag.

Realisaties

- Beschrijven van de opdracht van verbindingsofficieren inzake de ondersteuning van lokale besturen bij het bewaken van de sociale samenhang én het verbeteren van de informatiedoorstroom tussen het lokaal bestuur en de inwoners.
- Aanstellen van verbindingsofficieren in Bekkevoort, Beveren, Bredene, Lommel, Mesen en Zoutleeuw.
- Ondernemen van initiatieven in samenspraak met de betrokken lokale besturen, o.a.:
 - Oprichten van een werkgroep waar intensief informatie en expertise wordt uitgewisseld en alle aspecten van het tijdelijk noodopvangcentrum nauw worden opgevolgd.
 - Opstellen van een concreet actieplan, waarbij een goede communicatie vooropstaat.
 - Oprichten van een contactpunt waar bewoners in vertrouwen terecht kunnen met vragen, bezorgdheden, meldingen en voorstellen omtrent vrijwilligerswerk.

- Opnemen van een overzicht van antwoorden op de meest gestelde vragen op de webpagina van de gemeente.
- Centraal aansturen van de verbindingsofficieren en in kaart brengen van hun ondersteuningsnoden.
- Centraal organiseren van overleg en afstemming met Fedasil en het Rode Kruis opdat de verschillende verbindingsofficieren over dezelfde informatie beschikken en vanuit hetzelfde kader werken.

Operationele doelstelling 2.3

Het AgII werkt mee aan de uitvoering van een inclusief beleid

JR.2.3.1. Het AgII werkt mee aan de opmaak, uitvoering en evaluatie van Vlaamse Horizontale beleids- en actieplannen

A — Acties

A.1. Horizontaal Vlaams Integratiebeleidsplan

Om het Vlaams integratiebeleid op te volgen, te evalueren en te actualiseren, maakt de **Commissie Integratiebeleid** een **geïntegreerd actieplan integratiebeleid** op. Dit actieplan geeft invulling aan een inclusief en horizontaal Vlaams integratiebeleid en stelt per beleidsdomein doelstellingen en acties voorop die hiertoe moeten bijdragen.

Realisaties

- Opnemen van de vertegenwoordiging in de Commissie Integratiebeleid.
- Uitvoeren van en rapporteren over de acties die in het Integratiebeleidsplan zijn opgenomen.
- Inzetten op vroege en maximale kleuterparticipatie via deelname aan de ambtelijke werkgroep Transitie.

A.2. Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme

In juni 2017 werd de actualisering van het *Vlaams Actieplan ter preventie van radicaliseringsprocessen die kunnen leiden tot extremisme en terrorisme* tot het *Vlaams Actieplan ter preventie van gewelddadige radicalisering en polarisering* goedgekeurd door de Vlaamse regering. Het actieplan wordt systematisch opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd door het Vlaams Platform Radicalisering. Het Platform rapporteert halfjaarlijks aan het Vlaams Parlement. In 2018 volgde een globale evaluatie van het actieplan.

Realisaties

- Opnemen van de vertegenwoordiging in het Vlaams Platform Radicalisering.
- Uitvoeren van en rapporteren over de acties die in het Actieplan zijn opgenomen.

A.3. Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan

In juli 2016 is het Vlaams Horizontaal Gelijkekansenbeleidsplan 2016-2019 door de Vlaamse Regering goedgekeurd. Het plan vertrekt vanuit de analyse dat er nog steeds achterstellingmechanismen op basis

van gender, seksuele identiteit, handicap en een gebrek aan toegankelijkheid actief zijn. Deze mechanismen zorgen ervoor dat mensen of groepen van mensen op drempels stuiten waardoor ze niet of moeilijk de kans krijgen om volwaardig te kunnen participeren aan het maatschappelijk leven.

Realisaties

- Uitvoeren van en rapporteren over de acties die in het Gelijkekansenbeleidsplan zijn opgenomen.

A.4. Vlaams Actieplan Armoedebestrijding.

In juli 2015 keurde de Vlaamse Regering het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2015-2020 goed. In dit actieplan wordt een structureel en participatief armoedebestrijdingsbeleid uitgetekend op basis van concrete doelstellingen voor elk van de sociale grondrechten.

Realisaties:

- Uitvoeren van de specifieke acties die in het Actieplan zijn opgenomen.

JR.2.3.2. Het AgII werkt voor de uitvoering van het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid nauw samen en stemt, met het oog op een uniforme aanpak, af met de agentschappen die zijn opgericht in de steden Antwerpen en Gent en met het Huis van het Nederlands Brussel

Om de gelijke behandeling van inburgeraars te garanderen en om uitwisseling op vlak van onder meer (groot)stedelijke uitdagingen te blijven stimuleren, voorziet de decreetgever in een verplichte samenwerking tussen de drie uitvoerende agentschappen en het HvN Brussel. In oktober 2015 werden samenwerkingsovereenkomsten afgesloten tussen: (1) het **AgII, Atlas en IN-Gent** en (2) de drie agentschappen en het **Huis van het Nederlands Brussel**. Het gezamenlijk **Directieoverleg** werd in 2015 opgestart. Dat overleg beslist over de jaarlijkse werkafspraken. In 2019 lag de focus op:

- het langetermijnproject Sociaal Tolken en Vertalen.
- de gezamenlijke vormgeving en invulling van trajectbegeleiding (TB 2.0).
- de herwerking van de toetsen NT2 en de vrijstellingstoets MO.
- de opvolging van de AMIF-projecten.
- de planning en rapportage inzake KBI-Connect.

JR.2.3.3. Het AgII stemt zijn werking af op de strategische beleidsdoelstellingen van de lokale besturen en de Vlaamse Gemeenschapscommissie

A — Acties

A.1. Lokale besturen

Lokale besturen hebben de regie over het lokale integratiebeleid. We bieden ondersteuning op maat bij het opnemen van die regierol.

A.2. Vlaamse Gemeenschapscommissie

De prioriteiten voor de **Brusselwerking** van het AgII worden mede bepaald in overleg met de **Vlaamse Gemeenschapscommissie** (VGC), die als plaatsvervangend lokaal bestuur de regierol voor het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad opneemt. Prioriteiten en wederzijdse engagementen zijn opgenomen in een samenwerkingsovereenkomst die jaarlijks wordt geconcretiseerd en tussentijds geëvalueerd.

Realisaties

Onderstaand overzicht is een beknopte weergave van onze ondersteuning ten aanzien van Brusselse klanten en actoren. Dit in overeenstemming met het beleidsplan integratie 2017-2020 van de VGC.

- **VGC**
 - Input geven aan en mee uitvoeren van het **VGC-traject rond doelgroepcommunicatie**, waarbij de focus ligt op het inclusieve karakter van de VGC-communicatiekanalen:
- **Gemeenten**
 - Begeleiden van een **participatieactie in de gemeenten Sint-Agatha-Berchem en Anderlecht** met als doel de cultuurbeleidscoördinator te inspireren bij het uitschrijven van het nieuwe cultuurbeleidsplan.
 - Begeleiden van een **leertraject over divers cultuurbeleid in de gemeente St-Jans-Molenbeek** ter ondersteuning van de cultuurbeleidscoördinator die verantwoordelijk is voor het Nederlandstalig cultuuraanbod.
 - Afronden en evalueren van de lopende diversiteitstrajecten in de **lokale dienstencentra** Ado Icarus (Neder-over-Heembeek), Randstad (Molenbeek), Ellips (Sint-Agatha-Berchem) en De Harmonie (Noordwijk). Inhoudelijke focus voor de verschillende dienstencentra:
 - Ondersteunen van de **bibliotheken van Schaarbeek en Sint-Lambrechts-Woluwe** bij het lanceren van respectievelijk een Bulgaarse en Russische collectie.
- **Welzijn**
 - Samenwerken met het **Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg** rond een **intersectoraal netwerkmoment** waar de uitwisseling tussen de eerstelijnsmedewerkers van de Brusselwerking en de partners van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap centraal staat.
 - Begeleiden van een leertraject in het **Medisch Pedagogisch centrum Sint-Franciscus** rond het kruispunt handicap en migratieachtergrond i.f.v. beeldvorming, bekendmaking van de werking en het creëren van draagvlak in de buurt. Dit in samenwerking met lokale partners in Anderlecht.
 - Toeleiden van inburgeraars naar en bekendmaken bij de inburgeraars van het aanbod van het **Huis van het Kind Ket** en werken rond cultuursensitiviteit bij partners via de vorming 'Impact van migratie op opvoeding, gezin en werken'.
 - Adviseren van het **CAW Brussel** inzake de toegankelijkheid van de hulpverlening voor inburgeraars, met specifieke aandacht voor doorverwijzing door de trajectbegeleiders van het AgII.
 - Deelnemen aan de tweemaandelijksse bijeenkomst van de **Reflectiegroep Cultuursensitieve Zorg**, waar de verschillende actoren uit de Brusselse zorg- en welzijnssector (Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg, Centrum Geestelijke Gezondheidszorg Brussel, Huis voor Gezondheid, Minderhedenforum, CAW Brussel, Bru-Stars, ...) uitwisselen over hun noden, initiatieven en werking op het vlak van cultuursensitieve zorg.
- **Vrije Tijd**
 - Ondersteunen van **Group Intro** inzake inclusie en toegankelijkheid van vrijetijdsactiviteiten voor jongeren met een beperking via 'Buitengewoon Brussels' (vroeger Overleg Beperkt).
 - Samenwerken met **gemeenschapscentra** rond **Festival Bewogen**, waar ontmoeting tussen asielzoekers, vluchtelingen, nieuwkomers en andere Brusselaars centraal staat.
 - Ondersteunen van de opstart van het **project Inside OUT Bxl** van Lasso i.s.m. de Brusselwerking van het Minderhedenforum. Dit is een meerjarig begeleidingstraject waarbij gewerkt wordt aan het duurzaam verankeren van culturele diversiteit in de identiteit en de dagelijkse werking van Brusselse cultuurorganisaties. **Gemeenschapscentrum Nekkersdal** is de eerste organisatie die het begeleidingstraject start.

- Ondersteunen van het **Museum van de Stad Brussel** bij de organisatie van een gegidste rondleiding voor nieuwkomers (passend binnen de VGC-opdracht inzake erfgoed).
- Toeleiden van inburgeraars naar het project '**Twee (t)huizen, één gids**' van **FMDO**, meer bepaald naar het begeleid bezoek aan het BELvue museum.
- Opzetten van sportdagen voor inburgeraars en toeleiden van inburgeraars naar het Brussels sportaanbod i.s.m. sportdienst VGC
- Ondersteunen van het **Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel** inzake de toegankelijkheid van hun vrijwilligersmarkt.
- **Onderwijs**
 - Ondersteunen van het **Lokaal Overlegplatform** inzake de aanmelding bij inschrijvingen in het Nederlandstalig onderwijs in Brussel.

Strategische doelstelling 3.

In de samenleving wordt op basis van individuele betrokkenheid en duurzame partnerschappen gewerkt aan een gedeelde toekomst met gelijke kansen

Operationele doelstelling 3.1.

Het AgII verstrekt objectieve informatie en draagt bij aan een evenwichtige beeldvorming.

JR.3.1.1. Het AgII ontwikkelt een aanbod op maat van lokale besturen, organisaties en mediamakers

A — Acties

A.1. Inburgeringsceremonies

Het AgII biedt lokale besturen een ondersteuningsaanbod inzake het toegankelijk onthaal van nieuwe inwoners met een migratieachtergrond. Het faciliteren van lokale besturen bij de inrichting van een inburgeringsceremonie is hier een onderdeel van. Op vraag kan het AgII ondersteuning bieden bij de concrete vormgeving van de ceremonie, bij het opmaken van een draaiboek en een uitnodigingsbrief, bij het zoeken van ambassadeurs die over hun inburgeringstraject willen getuigen of bij de praktische organisatie op de dag van de ceremonie. Conform GDPR bezorgt het AgII geen namen en adressen van inburgeraars. De inburgeraars in kwestie worden door hun trajectbegeleider gecontacteerd.

Realisaties

- Ondersteunen van tien Vlaamse steden en gemeenten bij de organisatie van een inburgeringsceremonie (Dilsen-Stokkem, Geel, Malle, Mechelen, Mortsel, Turnhout, Schoten, Sint-Katelijne-Waver, Tienen en Willebroek). De responsgraad in deze steden en gemeenten varieert sterk (tussen 17% en 80%).
- Ondersteunen van vier Vlaamse steden bij de organisatie van een inburgeringsfeest voor jongeren die succesvol een traject op maat hebben afgerond (Kortrijk, Menen, Oostende en Roeselare). De totale responsgraad in deze vier steden is 98%.
- Beklemtone van de meerwaarde van de organisatie van een inburgeringsceremonie tijdens de bezoeken aan lokale besturen. Via een inburgeringsceremonie geeft een gemeentebestuur namelijk erkenning aan de inspanningen van de inburgeraars en wordt de inburgeraars officieel welkom geheten. Een inburgeringsceremonie kan bovendien een goede start zijn om inburgeraars te stimuleren en te ondersteunen om zich bijvoorbeeld verder in te zetten voor het lokale gemeenschapsleven en om verder Nederlands te leren en te oefenen.
- Verspreiden van de pocket 'Bouwen aan diversiteit: inspiratie voor lokaal integratiebeleid', een publicatie van het AgII en de VVSG. Hierin wordt expliciet aandacht besteed aan de meerwaarde van een inburgeringsceremonie.
- Publiceren op de website van het AgII van het 'Draaiboek Inburgeringsceremonie'. Dit draaiboek bevat een omschrijving van het concept, een praktijkvoorbeeld en praktische tips.

Operationele doelstelling 3.2.

Het AgII werkt aan interactie en participatie.

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

A — Acties

A.1. Buddies en toeleiders

In Vlaanderen bestaan al diverse buddywerkingen ten behoeve van nieuwkomers. Ze gaan uit van lokale besturen, CAW's, NGO's of zijn een burgerinitiatief. Een volledig overzicht ontbreekt echter. We bieden nu reeds ondersteuning, maar die verschilt van regio tot regio, zowel in hoeveelheid als in de manier waarop. In 2020 willen we dit ondersteuningsaanbod stroomlijnen.

Realisaties:

- Organiseren van vormingen of intervisies voor buddies over o.a. omgaan met diversiteit, de communicatiewaai, duidelijke taal, het traject van de vluchteling, kennismaking met het inburgeringstraject.
- Ondersteunen van coördinatoren of coaches van buddywerkingen op maat en op vraag van lokale besturen en organisaties.
- Bundelen en bespreken van goede praktijken op het overleg van lokale integratiediensten.
- Opmaken van het 'Draaiboek asielbuddies' voor lokale besturen of organisaties die een buddywerking coördineren met voorbeelden uit heel Vlaanderen en inzichten vanuit bredere literatuur (publicatie voorzien in 2020).
- Ondersteunen van buddywerkingen inzake kennis over vreemdelingenrecht via de website, de juridische helpdesk, het vormingsaanbod en de juridische nieuwsbrief.
- Inbrengen van expertise op overleg met externe partners. Bijvoorbeeld: bundelen en bespreken van goede praktijken op het overleg met lokale integratiediensten van Oost-Vlaanderen, het Limburgs Overleg Vluchtelingen (met Gastvrij Limburg en het CAW), de Taskforce Vluchtelingen van de provincie West-Vlaanderen en tijdens een trefdag van Gastvrij Netwerk, die autonome vrijwilligerswerkingen overkoepelt.

JR.3.2.2. Het Agll ondersteunt partners die werk maken van ervaringsgericht vrijwilligerswerk of investeren in informele oefenkansen

A — Acties

A.1. Projectoproep ‘Nederlands Oefenen’

Op 15 februari 2017 lanceerden we in samenwerking met IN-Gent, Atlas, het Huis van het Nederlands Brussel en vzw de Rand de projectoproep ‘Nederlands Oefenen’. Met deze oproep willen de projectpartners het aantal oefenkansen Nederlands uitbreiden en optimaliseren. We ontvingen 151 projectvoorstellen. We selecteerden 21 projecten voor een subsidie.

Het Agll ondersteunt 10 van de 21 projecten via een coachingstraject. De andere partners begeleiden de overige 11 projecten. Onze consultants integratie bieden algemene en specifieke vormingen aan voor de projectverantwoordelijken. Hoe kunnen ze bijvoorbeeld vrijwilligers rekruteren en hen interculturele vaardigheden bijbrengen? Of hoe creëer je een omgeving waarin je een taal kan verwerven?



Realisaties

- Organiseren van het coachingstraject voor de geselecteerde projecten: ondersteunen van afsluitende vormingen en informatiesessies voor een gemengde groep van lokale besturen, organisaties en vrijwilligers.
- Ontwikkelen van de website ‘Opstart van een oefenkans’ door vzw Dictaal in samenwerking met studenten van de hogeschool Perspectief en stad Gent.
- Lanceren van een inspiratiedatabank voor organisaties die een oefenkans Nederlands willen bieden aan anderstaligen.
- Optimaliseren van de website nederlandsoefenen.be.
- Ontwerpen van een voorstel tot ‘Taallab’ met een wederkerend vormingstraject, inspiratiedagen,...

A.2. Vrijwilligerswerk door personen van buitenlandse herkomst

We zetten samenwerkingsverbanden op met organisaties die via vrijwilligerswerk nieuwkomers de kans bieden om een netwerk uit te bouwen. We informeren inburgeraars over de meerwaarde van vrijwilligerswerk en verwijzen geïnteresseerden door naar lokale initiatieven.

Realisaties

- Ingaan op vragen van inburgeraars rond vrijwilligerswerk en indien mogelijk doorverwijzen van inburgeraars naar een gemeentelijk loket vrijwilligerswerk, Refu Interim (in Oost- en West- Vlaanderen) of een organisatie die vrijwilligerswerk aanbiedt.
- Informeren van cursisten maatschappelijke oriëntatie over de meerwaarde van vrijwilligerswerk binnen de leeromgeving ‘Vrije Tijd’.
- Opzetten van samenwerkingen met Brusselse non-profitorganisaties die vrijwilligerswerk voor nieuwkomers aanbieden en doorverwijzen van inburgeraars naar deze initiatieven.

Strategische doelstelling 4.

■ Het AgII realiseert zijn doelstellingen op een efficiënte, effectieve en kwaliteitsvolle manier

Operationele doelstelling 4.1.

Het AgII heeft een organisatiestructuur die een optimale dienstverlening garandeert.

JR.4.1.1. Het AgII communiceert duidelijk en transparant

A — Acties

A.1. Verhalen van klanten en collega's

Wie kan er beter vertellen wat ons werk inhoudt en wat we voor onze klanten betekenen dan onze collega's en klanten zelf? In het digitaal jaarverslag 2018 laten we hen vooral aan het woord. We combineren hun verhaal met linken naar opmerkelijke artikels, cijfers in infographics... De artikels, filmpjes, foto's en grafische voorstellingen zijn terug te vinden op een miniwebsite. Ook het uitgebreide, officiële jaarverslag en tal van andere downloads zijn raadpleegbaar.

De verhalen verspreiden we op verschillende momenten via onze kanalen (Facebook-pagina, Twitter-account en LinkedIn-pagina). Vaak via een koppeling met de actualiteit (bv. een internationale dag van...).

Anders dan voorgaande jaren maakten we geen boekje met de belangrijkste cijfers, wel opnieuw een poster om samen met een poster over de tevredenheid van de inburgeraars in al onze contactpunten op te hangen.



A.2. Toepassing Vlaamse huisstijl

Tot hertoe werkten we met een 'transitiehuisstijl'. Dat is een vrij neutrale opstelling die al grotendeels gebaseerd is op de eerste richtlijnen van de Vlaamse huisstijl. In 2019 namen we de krijtlijnen van de Vlaamse huisstijl over en werkten we de definitieve huisstijl van de organisatie af.

De voornaamste aanpassingen hebben betrekking op ons logo, het kleurengebruik en het lettertype. We focussten op de noden uit de praktijk (bijvoorbeeld: nieuwe of aangepaste gebouwen, brochures, posters, intranet) om het bestaande framework te testen en uit te breiden met nieuwe dragers. Dat gebeurde in overleg met het projectteam 'Merkeleid', die de nieuwe huisstijl van de Vlaamse overheid ontwikkelde. De huisstijl van het AgII sluit daar naadloos bij aan en behield eigenheid waar nodig of wenselijk.

A.3. Inburgering in Beeld

In 2019 werden de voorbereidingen getroffen voor de opmaak van een inburgeringsmap die de inburgeraars bij de ondertekening van het inburgeringscontract zullen ontvangen. Ander materiaal om inburgering in beeld te brengen, is in ontwikkeling.

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

A — Acties

A.1. Strategisch kwaliteitsbeleid

De drie agentschappen streven een uniform kwaliteitsbeleid na. Het verder vorm geven aan de organisatieprocessen is hierin een noodzakelijke stap. Door alle processen op een uniforme wijze op te bouwen en op elkaar af te stemmen, kan de werking beter ingericht worden in functie van de vooropgestelde resultaten.

Realisaties

- Uitvoeren van een intern leertraject rond procesoptimalisatie.
- Beschrijven en stroomlijnen van processen.
- Monitoren van procesresultaten via het Dashboard.

A.2. Klachten- en beroepsprocedure

Een gemeenschappelijke beroepscommissie van het AgII, IN-Gent, Atlas en het HvN Brussel behandelt beroepen betreffende de evaluatie van de cursist in het kader van de cursus MO, de taaltesten met een civiel effect, de vrijstellingstoets maatschappelijke oriëntatie. Klachten worden conform het klachtendecreet behandeld.

In 2019 ontving het Agentschap Integratie en Inburgering 64 signalen en klachten. Dat zijn er 10 minder dan in 2018, 32 minder dan in 2017. Net zoals de voorbije jaren kwamen de meeste klachten binnen via het webformulier. Van de 43 klachten kwamen er 35 binnen via de website, 4 via mail, 2 via de telefoon en 2 via een brief. Van de 43 formele klachten waren er 4 ongegrond en 20 (deels) gegrond en 14 onontvankelijk.

10 beroepen werden behandeld, waarvan 1 onontvankelijk, 5 ongegrond en 4 (deels-)gegrond.

A.3. Klantentevredenheidsmetingen

We bevragen inburgeraars die een inburgeringsattest behaalden. Per kwartaal vertrekken er vanuit KBI-Connect mails om onze ex-cursisten uit te nodigen om deel te nemen. Het gaat om een strategische meting die peilt naar een algemene tevredenheid. Concreet gaat het om volgende vragen:

- Hoe tevreden was je over je traject bij ons?
- Hoe tevreden was je over je inburgeringscursus? (dit zijn de lessen 'Maatschappelijke oriëntatie', de cursus over leven en werken in België)
- Hoe tevreden was je over de lessen Nederlands?
- Hoe tevreden was je over je persoonlijke begeleiding?
- Hoe tevreden was je over de logistiek? (de gebouwen en de lokalen)

- Hoe tevreden was je over onze (schriftelijke en digitale) communicatie? (folders, website, brieven)
- Hoe tevreden was je over onze bereikbaarheid? (afstand tot onze kantoren, openingsuren)
- Zou je het Agentschap Integratie en Inburgering aanraden bij je vrienden of familie?
- Mogen wij jou contacteren indien we vragen hebben bij jouw antwoorden?

Het invullen van de enquête gebeurt anoniem (tenzij de inburgeraar zelf aangeeft dat hij gecontacteerd wilt worden) en geeft geen specifieke informatie over het functioneren van de individuele medewerker.

Realisaties

- Uitvoeren van een tevredenheidsmeting bij 6100 inburgeraars waarvan 21% reageerde:
 - 94 % van de inburgeraars zou het AgII aanraden bij vrienden of familie.
 - 89 % is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening.
- Uitvoeren van een tevredenheidsmeting bij 1017 organisaties, besturen en medewerkers waarvan 41% reageerde:
 - 89 % van de inburgeraars zou het AgII aanraden bij vrienden of familie.
 - 93 % is tevreden tot zeer tevreden over de dienstverlening.

A.4. Informatieveiligheid

Rekening houdend met de relevante wet- en regelgeving voeren we ons informatieveiligheidsplan uit.

Realisaties

- **Informatieveiligheid algemeen**
 - Continueren van een traject voor het uitbouwen van het AVG-procesbeheer (Algemeen Verordening Gegevensbescherming) en ISO 27001.
 - Opzetten van een dashboard voor informatieveiligheid, waarin de veiligheidstoestand van het AgII wordt gedocumenteerd. Het geeft een overzicht van de controlemaatregelen vereist door de Kruispuntbank Sociale Zekerheid en de implementatie ervan in KBI en in het AgII.
 - Opmaken van een finaal en gezamenlijk advies met de DPO's / veiligheidsconsulenten van Atlas en IN-Gent over het Protocol voor de elektronische melding van persoonsgegevens van AHOVOKS naar het AgII, Atlas, IN-Gent en het Huis van het Nederlands Brussel in het kader van de NT2-monitor'.
 - Opstarten van de opmaak van een protocol met het lokaal bestuur van Lubbeek in samenwerking met de VVSG in het kader van het elektronisch meedelen aan de gemeenten van persoonsgegevens van inburgeraars opgenomen in het cliëntvolgsysteem, met het oog op de inschakeling in het lokaal inclusief integratiebeleid, vermeld in artikel 4, § 4, 2 van het decreet van 7 juni 2013 betreffende het Vlaamse integratie- en inburgeringsbeleid.
- **Informatieveiligheid KBI-Connect**
 - O.a. Maandelijks opvolgen van de KBI-Connect securityrapporten (veiligheidsincidenten, firewall/IPS rapportering, WAF/NMAS rapportering, antimalware) en uitwerken van verbetervoorstellen i.s.m. Realdolmen.

JR.4.1.3. Het AgII verzamelt, analyseert, borgt en verspreidt informatie gericht op de praktijk

A — Acties

A.1. Planning KBI-Connect

Zoals bepaald in het afsprakenkader KBI-Connect, draagt de Cockpit KBI-Connect, elk jaar voor 31 oktober van het jaar voordien, een jaaractieplan KBI-Connect ter goedkeuring voor aan het overleg tussen de drie agentschappen en het Huis van het Nederlands Brussel. Op basis van tussentijdse rapportages worden verbeterpunten geïdentificeerd en opgevolgd.

De twee functies van KBI-Connect vormen de basis van het gezamenlijk strategisch en operationeel doelstellingenkader met name:

1. KBI-Connect als efficiënt en effectief cliëntvolgsysteem.
2. KBI-Connect als rapporteringstool (zie ook A.2. Dataverzameling en -analyse).

Het jaaractieplan KBI-Connect vertrekt van strategische doelstellingen i.v.m. aanpassingen KBI, opleidings- en documentatiemateriaal, ondersteuning medewerkers, elektronische uitwisseling met partners, ontsluiting van data, verankeren en bestendigen van beheer, een sluitend privacy- en veiligheidsbeleid. Een verslag van de technische realisaties in 2019 kan worden opgevraagd.

A.2. Dataverzameling en –analyse

We maken werk van het proces en de beheersstructuur om periodiek betrouwbare en stabiele data over de werking te genereren.

Realisaties

- Uitbouwen van een set van query's, afgestemd met het ABB, Atlas en IN-Gent met als doel om op uniforme wijze te rapporteren over de kernopdrachten van de agentschappen.
- Bewaken van de integriteit van de kernindicatoren via permanent overleg tussen de gebruikers van de KBI en de softwareleverancier over de opvolging en verfijning van de basisquery's.
- Maken van solide afspraken over het aanleveren van data met de belangrijkste leveranciers van cijfers (o.a. VDAB, Fedasil, CGVS).
- Beantwoorden van cijfervragen via de KBI-Freshdesk (192 vragen).
- Verzamelen, bewerken en verspreiden van data:
 - **Dashboards en cijferrapporten.** Maandelijks datarapporten voor het management met indicatoren over de kerntaken van het AgII
 - **Monitoringstool 1.0.** Deze tool verschaft regelmatig gedetailleerde cijfers over inburgering (instroom, aanmeldingen, contracten en attesten).
 - **Gemeentelijk cijferrapport** in het 'Draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit'.
- Organiseren van een intern leertraject over cijfergeletterdheid, het selecteren van databronnen, het kiezen van de juiste data, het analyseren en presenteren van data.

A.3. Document- en informatiebeheersplan

We werken aan een standaardisering voor de verwerving, bewaring en ontsluiting van informatie. Een aantal wettelijke kaders geven vorm aan het professioneel beheer van de documenthuishouding van het AgII (Archiefdecreet van 9 juli 2010, de wet op openbaarheid van bestuur van 11 april 1994). Daarnaast is

er voor de dagdagelijkse werking nood aan een logisch geordende, overzichtelijke, gebruiksvriendelijke en gestandaardiseerde opslag en inrichting van de documentcollecties.

Realisaties

- Opstarten van de projectstructuur voor de realisatie van een gemeenschappelijk klassement.
- Opstellen en bijsturen van een gedeelde taxonomie en folderstructuur voor een gemeenschappelijk klassement.
- Inventariseren van de (standaard) informatieobjecten en series.
- Opmaken van beheersregels per informatieobject: selectie, openbaarheid, privacy en hergebruik;
- Uitwerken van een structuur van informatiebeheerders.
- Uitwisselen over kennismanagementbeleid en -praktijk met de Vlaamse en Federale overheid.

JR.4.1.4. Het AgII digitaliseert stapsgewijs zijn werking en realiseert hierdoor efficiëntiewinsten

In 2019 ondernam het AgII volgende digitaliseringsprojecten:

- **Maximaal Digitaal/Gemeenschappelijke ICT-dienstverlening (GID)**

De overstap naar de **burotica-omgeving (GID) en netwerk van de Vlaamse Overheid (VO)** werd afgerond. Sindsdien werken alle medewerkers op de Office 365 omgeving. Aansluitend werd alle vaste telefonie vervangen door **Skype for Business (SfBT)** in beheer bij de Vlaamse Overheid.

- **BOOM**

We ontwerpen een nieuwe mappenstructuur voor digitale documenten. Alle relevante bestaande documenten en folders van de ingekantelde entiteiten worden gemigreerd naar die nieuwe mappenstructuur. Daarnaast ontwikkelen we procedures en werkwijzen voor het onderhoud en toegangsrechten van de mappenstructuur.

- **Dashboard – Management Informatie Systeem (MIS)**

We zetten in op de ontwikkeling van instrumenten om tot betere managementinformatie te komen en om een koppeling te maken tussen doelstellingen, middelen en inzet van medewerkers. Dit systeem bestaat uit een systematische en periodieke monitoring en rapportering over de voortgang van de doelstellingen en indicatoren zoals die worden opgenomen in het jaarplan. De rapportering gebeurt maandelijks, per kwartaal en jaarlijks in het jaarverslag.

- **Boekhoudsoftware**

We operationaliseren een goedkeuringssysteem van bestelbonnen, geïntegreerd met de huidige boekhoudsoftware Sage BOB50. Hiertoe voeren we een upgrade en uitbreiding door van de boekhoudsoftware voor ondersteuning van de processen bestelling tot betaling (P2P).

- **Project CRM**

Een beperkt aantal interne diensten gebruikt Microsoft Dynamics CRM. Opzet is om CRM (1) uit te breiden en de werking van andere diensten te optimaliseren en (2) te migreren naar de Cloudversie binnen de VO-omgeving.

JR.4.1.5. Het AgII voert een transparant en gezond financieel beleid

A — Acties

A.1. Budgethouderschap

Net zoals in alle domeinen het geval is, moet ook het financiële beleid van het AgII eengemaakt worden. In de eerste jaren van de werking is vooral aandacht besteed aan de afstemming van de operationele en boekhoudkundige processen. Dit om te voldoen aan alle wettelijke voorwaarden (o.a. wet op overheidsopdrachten, correcte aankoopprocedure en contractbeheer) en om betalingen op een correcte manier uit te voeren. Tegelijk is meer inzicht verworven in de kostenstructuur, de koppeling tussen doelen en middelen en de noden van een grote organisatie. Het AgII zet in op de ontwikkeling van een budgetcyclus die gekoppeld is aan een helder budgethouderschap (bestaande uit heldere mandaten, duidelijke richtlijnen over welke uitgaven voor welke doelstellingen mogelijk zijn en goede opvolgsystemen).

Realisaties

- Opmaken en periodiek updaten van een high-level begroting voor het boekjaar 2019, gebaseerd op de inhoudelijke jaarplanning.
- Uitwerken van een meer gedetailleerde begroting met een vertaling naar individuele budgetten voor de budgethouders.
- Monitoren van de *actuals* 2019 en variantieanalyse t.o.v. het budget.
- Uitrollen van een analytische boekhouding.
- Opleveren van monitoringsrapporten en tussentijdse afrekeningen aan de Directie, de Raad van Bestuur en het Auditcomité.
- Bezorgen van de ESR-afrekeningen in de Tijdelijke Consolidatietool van het Departement Financiën en Begroting.

JR.4.1.6. Het AgII voert een onderbouwd en duurzaam facilitair beleid

A — Acties

A.1. Huisvesting

Onze huisvesting heeft een impact op de manier waarop we de organisatiedoelstellingen kunnen realiseren. Onze gebouwen en infrastructuur geven ons een gezicht. Opdat alle organisatieprocessen zo optimaal en efficiënt mogelijk verlopen én vanuit de zorg voor klanten en medewerkers, zetten we in op de realisatie van een degelijke huisvesting.

Conform de beslissing van de Vlaamse Regering op 29 maart 2019, moet het beheer van alle kantoorgebouwen van de Vlaamse entiteiten inkantelen naar Het Facilitair Bedrijf (HFB). De inkanteling van dit vastgoed zou tegen 1 mei 2024 gerealiseerd moeten zijn.

Realisaties

- **Inkanteling vastgoed naar Het Facilitair Bedrijf**
 - Inventariseren van het vastgoed in september 2019.

- Inventariseren van alle contracten en attesten per vestiging (zowel eigendom, huur, als gebruikers-overeenkomsten) in verband met huurlasten, (brand)verzekering, energie- en watervoorzieningen, milieuvergunningen, ICT-infrastructuur,...).
- Periodiek overleggen met HFB om de stand van zaken van de inventarisatie te bespreken. Dankzij deze *due diligence* krijgt HFB een zicht op de beheerkosten van het over te dragen gebouw.
- **Verhuisprojecten**
 - Centraliseren van verschillende deelwerkingen in Hasselt door de verhuis naar een nieuw regiohuis.
 - Sluiten van de vestiging Dok Noord in Gent en verhuizen naar de regionale zetel in Gent.
 - Afwerken van de nieuwe locatie in Sint-Niklaas.
 - Onderhouden en optimaliseren van bestaande gebouwen.

Operationele doelstelling 4.2.

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

JR.4.2.1. Het AgII draagt via zijn VTO-beleid bij tot competente en gemotiveerde medewerkers en leidinggevenden

A — Acties

A.1. Leer- en Ontwikkelingsbeleid

Het leer- en ontwikkelingsbeleid en bijhorende producten worden ontwikkeld via een participatief proces met interne experts en betrokkenen. Het is gebaseerd op:

- een analyse van de concepten 'de visie op leren' en 'het huis van werkvermogen'
- een interne en externe partnerbevraging
- een screening van binnenkomende vragen van medewerkers
- een bijzondere aandacht voor afstemming met andere projecten en producten, zoals de waarderingscyclus en het traject leidinggevenden.

Realisaties

- Communiceren over het leer- en ontwikkelingsbeleid via de intranetpagina 'bijleren', de 'leerkalender' en implementatiesessies leer- en ontwikkelbeleid voor leidinggevenden en experts.
- Verzamelen, borgen en verspreiden van informatie gericht op de praktijk via het verspreiden van informatie over interne en externe leer mogelijkheden en het opzetten van functiegerichte leertrajecten.
- Kwantitatief en kwalitatief monitoren van het aanbod via het organiseren van een proeftuin 'inschrijven via CRM' en het evalueren van de leertrajecten middels tevredenheidsmetingen
- 170 leeracties zijn opgezet of ondersteund.
- Verder zetten van het Traject leidinggevenden met een aanbod van workshops en intervisietrajecten, bijvoorbeeld het trainingsaanbod 'waarderings- en planningsgesprekken voeren'.
- Organiseren van centrale onthaaldagen voor nieuwe medewerkers.

JR.4.2.2. Het AgII heeft een HR-instrumentarium afgestemd op de opdracht van de organisatie

B — Acties

B.1. Arbeidsvoorwaarden

Duidelijke arbeidsvoorwaarden zijn een belangrijke randvoorwaarde voor de werking van onze organisatie. Iedereen die op een of andere manier aan onze organisatie gebonden is moet weten wat zijn of haar rechten en plichten zijn, welke afspraken gelden en welke procedures doorlopen moeten worden om aan deze rechten en plichten te voldoen. Daarom werkte het AgII in 2019 aan het ontwikkelen en implementeren van een aantal procedures die deze arbeidsvoorwaarden helder en duidelijk moeten maken in hun concrete toepassing. Het gaat onder meer om:

- Het verduidelijken van het statuut van vrijwilligers binnen het AgII, inclusief een ervaringsgericht aanbod met afspraken over uitbetaling, coaching en begeleiding.
- Het optimaliseren van procedures rond thematisch verlof, politiek verlof, educatief verlof, tijdskrediet en maaltijdcheques.
- Het inzetten op de balans tussen werk en gezin via een thuiswerkbeleid.
- Het voorbereiden van de sociale verkiezingen in 2020.

B.2. Personeelsinzet

Door de ingrijpende ervaringen van de voorbije jaren lag de focus in 2019 op de optimalisatie van de monitoring van de personeelsinzet. We ontwikkelden een personeelsdashboard via een forecast waardoor we de financiële keuzes van de organisatie beter kunnen vertalen in een concrete personeelsinzet op de werkvloer. Onze HR-monitoringstools werden verfijnd zodat de uitgaven van het aantal VTE binnen het ter beschikking gestelde personeelsbudget bleven.

B.3. Werving en selectie

We optimaliseren het proces van aantrekken, selecteren en aanstellen van geschikte kandidaten in lijn met de doelstellingen en opdrachten van het AgII. We investeerden in het aantrekkelijker maken van vacatureteksten en het doelgerichter maken van functieprofielen aan de vacatures. In de loop van 2019 bleek het niet evident om geschikte kandidaat-leerkrachten MO te vinden voor de vervanging van leerkrachten die het AgII in 2019 verlieten en voor de invulling van de extra VTE's. Bijkomende inspanningen werden geleverd, o.a. door het aanleggen van een werfreserve.

B.4. Waarderingsbeleid

We bouwen aan een manier om een goede personeelsopvolging te organiseren. De toepassing van het waarderingsbeleid startte in 2019 voor alle medewerkers gelijk op. Ter ondersteuning van medewerkers en leidinggevenden werden de belangrijkste hulpbronnen (o.a. tips, sjablonen, achtergrondinformatie) voor de implementatie van de waarderingscyclus gebundeld in de 'Toolbox Waardering'. In 2019 werden met alle medewerkers planningsgesprekken gevoerd en afspraken voor de waarderingsgesprekken in 2020 vastgelegd.

B.5. Diversiteit, integriteit en welzijn

Diversiteit, integriteit en welzijn zijn thema's die besloten liggen in de kern van onze opdracht. Het hebben van een intern diversiteitsbeleid is een belangrijk sturend proces. Net als integriteit maakt diversiteit ook onderwerp uit van onze samenwerking met de Vlaamse Overheid. Beide thema's zijn bovendien nauw verbonden met het welzijn van onze medewerkers. Om het welzijn van onze medewerkers te garanderen wordt o.a. ingezet op:

- **Agressiepreventie**

De organisatie neemt agressie-incidenten, groot of klein, heel serieus. Elke werknemer moet met een gerust gevoel en zonder angst kunnen werken. In onze relaties tussen medewerkers en klanten maar ook in de samenwerking tussen collega's, kiezen we voor een doelgerichte aanpak van agressie en grensoverschrijdend gedrag.

- **Integriteitsbeleid**

We passen het integriteitsbeleid van de Vlaamse Overheid toe en verankeren het in onze organisatie. We denken bewust na over situaties waarin schendingen van de integriteit zich kunnen voordoen, trachten deze te voorkomen en denken na over de manier waarop we willen reageren en omgaan met de impact nadien. Actiepunten nemen we op in een jaarlijks integriteitsplan. Onze contactpersoon integriteit neemt deel aan het professionaliseringstraject van de Vlaamse Overheid.

- **Meldingen**

Via een meldingspagina op het intranet kunnen medewerkers een melding in het kader van preventie en welzijn doen. Medewerkers vinden er vlot hoe een melding kan gebeuren en waar ze terecht kunnen en krijgen binnen een redelijke termijn reactie.

COLOFON

Agentschap Integratie en Inburgering

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

www.integratie-inburgering.be



**Vlaamse
overheid**

Het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunt het Vlaams integratiebeleid. In het Agentschap vind je alle diensten voor integratie, inburgering, sociaal vertalen en tolken, en de Huizen van het Nederlands (behalve de diensten in de steden Gent en Antwerpen, en het Huis van het Nederlands Brussel). Het Agentschap is een private stichting en werd in 2013 opgericht door de Vlaamse overheid als extern verzelfstandigd agentschap. Meer info vind je op www.integratie-inburgering.be.